

Allgemeine Geschäftsbedingungen

1 Geltung der Geschäftsbedingungen

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.

2 Einkaufs- und Auftragsbedingungen

Maßgeblich für von itRessort erteilte Aufträge sind ausschließlich die gesetzlichen Regelungen. Die Vertragspartner von itRessort haben im gesetzlichen Umfang und für die gesetzliche Dauer Gewähr und Schadensersatz zu leisten. Gerichtsstand ist am Sitz von itRessort. Es gilt deutsches Recht.

3 Allgemeine Leistungsbedingungen

3.1 Vertragsgegenstand

Das Geschäftsfeld von itRessort umfasst verschiedene Bereiche von der Beratung über die Projektierung bis zum Verkauf von EDV-Lösungen insbesondere für den Bereich der computergestützten Logistik, die Konfektionierung und Implementierung entsprechender Lösungen gegebenenfalls inklusive Verkauf und Installation von Hardware bis hin zu speziellen IT-Dienstleistungen. itRessort erbringt diese Leistungen auf Grundlage der entsprechenden itRessort-Sonderbedingungen, die durch diese Allgemeinen Leistungsbedingungen ergänzt werden.

3.2 Auftragsbestätigung- /Leistungsumfang

3.2.1

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

3.2.2

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

3.2.3

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.

3.2.4

Ziffer 3.2.3 gilt entsprechend, wenn ein Vertrag durch Auftragsbestätigung von itRessort bestätigt wird.

3.2.5

Der Kunde hat itRessort 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. Berühren die von itRessort durchzuführenden Abläufe gesetzliche und/oder betriebliche Bestimmungen, so obliegt die Prüfung der Richtigkeit der vorgeschlagenen Abläufe dem Kunden.

3.2.6

Eigenschaftsangaben, die die Produkte und Leistungen von itRessort betreffen, sind itRessort nur dann zuzurechnen, wenn diese Angaben von itRessort stammen oder im ausdrücklichen Auftrag von itRessort gemacht werden oder von itRessort ausdrücklich autorisiert sind oder itRessort diese Angaben seit vier Wochen kannte oder kennen musste und sich davon nicht distanziert hat. Zu Gehilfen von itRessort im Sinne des § 434 Absatz 1 BGB zählen nicht Vertragshändler und Kunden von itRessort, die als Wiederverkäufer agieren. Eine hinreichende Berichtigung von Eigenschaftsangaben im Sinne des § 434 Absatz 1 BGB kann in jedem Fall auf der Homepage von itRessort unter der Adresse www.itressort.com erfolgen.

3.2.7

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

3.2.8

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

3.2.9

itRessort behält sich vor, die Dokumentationen für die vertragsgegenständliche Software gesondert als druckbare 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. itRessort 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. itRessort bietet entsprechende Schulungen gegen gesonderte Vergütung an.

3.2.10

itRessort ist zur Wartung von Software nur dann verpflichtet, wenn ein entsprechender vergütungspflichtiger Softwarewartungsvertrag geschlossen 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 itRessort nur im Rahmen einer besonderen Vereinbarung gegen gesonderte Vergütung zu leisten ist.

3.2.11

Sollten einzelne Bestimmungen von mit itRessort geschlossenen Verträgen unwirksam sein oder werden, bleiben diese Verträge davon im Übrigen unberührt. Etwaige dabei entstehende Vertragslücken werden ergänzend an Sinn und Zweck der unwirksamen Bestimmungen ausgerichteten Vertragsauslegung geschlossen.

3.2.12

itRessort kann vom Vertrag zurücktreten, falls der Kunde über die seine Kreditwürdigkeit bedingenden Tatsachen unrichtige Angaben gemacht hat.

3.3 Urheberrechte / Rechte Dritter

3.3.1

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

3.3.2

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

3.3.3

Es gelten die Softwarenutzungsbedingungen von itRessort.

3.4 Erfüllungsort / Abnahme

3.4.1

Erfüllungsort für die von itRessort und für die vom Kunden zu erbringenden Leistungen ist der Betrieb von itRessort am Sitz von itRessort.

3.4.2

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

3.4.3

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

3.4.4

Sind Teilabnahmen vereinbart, gelten die Ziffern 3.4.2 und 3.4.3 entsprechend für Teilleistungen.

3.4.5

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 itRessort diese Bestätigung nicht schriftlich erteilt oder -falls Testläufe vereinbart waren - nicht die Möglichkeit zur Durchführung der entsprechenden Programmabnahme einräumt.

3.4.6

Wenn ein Kunde trotz berechtigter Aufforderung von itRessort die von ihm geforderte Leistungsbestätigung/Teilleistungsbestätigung nicht abgibt, erhöht sich der Verwaltungsaufwand für die Projektentwicklung bei itRessort derart, dass der Kunde für jede nicht erfüllte Anforderung zur Abgabe einer entsprechenden Erklärung eine Aufwandspauschale von 100,00 € schuldet. Außerdem ist itRessort berechtigt, die weitere Durchführung des Projekts von der Erteilung der Bestätigung abhängig zu machen und solange auszusetzen, bis die entsprechenden Leistungsbestätigungen vorliegen.

3.5 Fristen / Erfüllungsgehilfen

3.5.1

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.

3.5.2

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

3.5.3

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

3.5.4

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.

3.5.5

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

3.5.6

Die Lieferzeiten verlängern oder verschieben sich angemessen bei Maßnahmen im Rahmen von Arbeitskämpfen insbesondere Streik und Aussperrung sowie beim Eintritt unvorhergesehener Hindernisse, die itRessort trotz nach den Umständen des Falls zumutbarer Sorgfalt nicht abwenden kann, z.B. Verzögerung in der

Zulieferung wesentlicher Teile durch Unterlieferanten von itRessort, für deren Verzögerung itRessort nicht einzustehen hat.

3.5.7

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

3.5.8

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

3.5.9

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

3.5.10

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

3.5.11

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

3.5.12

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

3.6 Zahlungsbedingungen

3.6.1

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

3.6.2

Skonto wird nur bei ausdrücklicher schriftlicher Vereinbarung gewährt.

3.6.3

Sofern nichts anderes vereinbart ist, sind Zahlungen sofort fällig.

3.6.4

Sofern nicht ausdrücklich anderes vereinbart ist, sind die Zahlungen für Dienstleistungen die itRessort während eines Monats erbringt, mit Rechnungserstellung fällig, jedoch spätestens zum 1. des Folgemonats. Das gilt auch, wenn sich die von itRessort für den Kunden erbrachten Dienstleistungen über mehrere Monate erstrecken. Dienstleistungen in diesem Sinne sind z.B. Beratungsleistungen, Schulungen, Projektbesprechungen, Projektdokumentationen und ähnliches.

3.6.5

Auch die Zahlungen für Arbeiten an Softwarekonfigurationen und Softwareanpassungen, die von itRessort im Rahmen sich über mehrere Monate erstreckender Projekte jeweils binnen eines Monats erbracht werden, sind zum 1. des Folgemonats fällig.

3.6.6

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

3.6.7

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

3.6.8

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

3.6.9

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

3.6.10

itRessort ist berechtigt, auch einen über Ziffer 3.6.9 hinausgehenden Verzugschaden geltend zu machen.

3.6.11

Erfüllungsort für an itRessort zu leistenden Zahlungen ist stets der Geschäftssitz von itRessort.

3.6.12

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

3.6.13

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

3.6.14

Soweit itRessort Schecks entgegennimmt, geschieht dies nur als Leistung Erfüllung halber.

3.6.15

Wechsel werden von itRessort nicht zur Zahlung entgegengenommen. Falls itRessort aufgrund besonderer entgegenstehender Vereinbarung Wechsel entgegen nimmt, geschieht dies nur als Leistung Erfüllung halber.

3.6.16

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

3.6.17

Bei ausnahmsweise vereinbarter Regulierung mittels Wechsel kann itRessort, 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.

3.6.18

Tritt beim Kunden nach Vertragsabschluss - sollte es zum Vertragsschluss noch einer Willenserklärung des Kunden bedürfen, nach der letzten auf den Vertragsschluss gerichteten Willenserklärung von itRessort - eine wesentliche Verschlechterung in seiner Vermögenslage ein, kommt es z.B. zu Wechsel und / oder Scheckprotesten, kann itRessort für alle noch auszuführenden Leistungen und Lieferungen aus Verträgen aus demselben rechtlichen Verhältnis (§ 273 BGB) nach Wahl von itRessort Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung verlangen. Entspricht der Kunde diesem Verlangen nicht, kann itRessort 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. itRessort ist berechtigt, auch den Ersatz eines über die Pauschale hinaus gehenden Schadens zu verlangen.

3.6.19

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

3.6.20

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

3.6.21

Reisekosten werden wie folgt abgerechnet:

Flugreisen: Economy - Class

Bahnreisen: 1. Klasse

Nahverkehr: Taxi und ggf. Gepäckträger

Betriebs-eigene oder von Mitarbeitern der itRessort eingesetzte KFZ: Kilometerpauschale gemäß den Verrechnungssätzen von itRessort

Übernachtung: Business-Klasse Hotel

3.6.22

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

3.6.23

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

3.6.24

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

3.6.25

Die in Ziffer 3.6.24 genannte Rechtsfolge tritt auch ein, wenn die Verzögerungsgründe vom Kunden zu vertreten sind.

3.6.26

Für Anzahlungen gelten die Bestimmungen des Umsatzsteuergesetzes.

3.7 Kontroll- und Rügeobliegenheiten

3.7.1

Der Kunde ist verpflichtet, die ordnungsgemäße Durchführung der Lieferungen und Leistungen durch itRessort stets zu überprüfen. Die Lieferungen und Leistungen, dazu zählt auch Software, sind vom Kunden bei Übergabe oder Installation (je nachdem, was von itRessort 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.

3.7.2

Die Kontroll- und Rügeobliegenheiten dieses Abschnitts 3.7 erstrecken sich auch auf Pflichtenhefte, Leistungsbeschreibungen, Bedarfsanalysen und ähnliche Informationen, die itRessort dem Kunden im Zusammenhang mit einer von itRessort zu erbringenden Leistung zukommen lässt.

3.7.3

Offensichtliche Mängel müssen binnen sechs Tagen nach Eintreffen am Bestimmungsort oder nach Installation (je nachdem, was von itRessort geschuldet ist) schriftlich oder fernschriftlich itRessort gegenüber gerügt werden.

3.7.4

Für nicht offensichtliche Mängel gilt, dass der Kunde, sobald ihm Fehler oder Mängel in den Leistungen, Lieferungen oder

Informationen von itRessort bekannt werden, diese binnen sechs Tagen, schriftlich oder fernschriftlich itRessort gegenüber zu rügen hat.

3.7.5

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.

3.7.6

Kommt der Kunde den unter diesem Abschnitt 3.6. aufgeführten Kontroll- und Rügeobliegenheiten nicht nach, sind jegliche Gewährleistungs- und Ersatzansprüche des Kunden ausgeschlossen.

3.8 Datensicherung / Datenintegrität

3.8.1

itRessort 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 itRessort zu vertretenen Datenverlust kommen, beschränkt sich die Ersatzpflicht von itRessort darauf, den Kunden so zu stellen, wie er stünde, wenn er seine Datensicherungsobliegenheit erfüllt hätte. Eine weitergehende Haftung besteht nur, wenn itRessort vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten vorzuwerfen ist.

3.8.2

Sofern itRessort Fernwartungen durchführt oder sonstige Leistungen per Datenfernübertragung erbringt, übernimmt itRessort keine Haftung für nicht von itRessort verursachte Datenverluste oder Datenverfälschungen, die während der Datenfernübertragung auftreten. itRessort 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 itRessort zu vertreten hat, muss itRessort 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.

3.9 Gewährleistung

3.9.1

Die nachstehende Gewährleistungsbegrenzung gilt nicht bei Schäden aus Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung von uns oder eines unserer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen. Sie gilt auch nicht, wenn ein sonstiger Schaden auf Vorsatz oder auf grober Fahrlässigkeit beruht. 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 itRessort, ob die Nacherfüllung durch die Beseitigung des Mangels oder durch Lieferung einer mangelfreien Sache erfolgt.

3.9.2

Arbeiten an von itRessort gelieferten Sachen und Programmen oder an sonstigen von itRessort erbrachten Leistungen gelten nur dann als Arbeiten zur Mängelbeseitigung oder Nachbesserung, wenn die Mangelhaftigkeit ausdrücklich von itRessort 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 ausdrückliche Anerkennung der Gewährleistungspflicht durchgeführte Arbeiten an Lieferungen und Leistungen von itRessort auch keinen Verzicht auf Einhaltung der Rügeobliegenheiten des Kunden dar.

3.9.3

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

3.9.4

Sofern durch von itRessort 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.

3.9.5

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

3.9.6

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 vereinzelten Mängel dem Kunden ein Festhalten am Vertrag unzumutbar macht.

3.9.7

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

3.9.8

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

3.9.9

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

3.9.10

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

3.9.11

Es wird keine Gewähr übernommen für Schäden, die nicht von itRessort 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 itRessort zurückzuführen sind.

3.9.12

itRessort 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.

3.9.13

Für den Fall, dass von itRessort 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 itRessort zu erbringende Gewährleistungsmaßnahmen, Transportkosten, Reisekosten und sonstigen Aufwand mit sich bringen, der die Grenzen Deutschlands überschreitet.

3.9.14

itRessort kann seiner Gewährleistungspflicht im Falle von Programmfehlern oder ähnlichem auch dadurch nachkommen, dass itRessort 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.

3.10 Schadenersatz

3.10.1

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

3.10.2

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

3.10.3

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

3.10.4

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

3.10.5

Das gleiche gilt für Schäden aus unerlaubter Handlung.

3.10.6

Die Haftungsbeschränkungen der vorstehenden Ziffern 3.10.1 bis 3.10.5 für den Anspruch des Kunden auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen nach § 284 BGB entsprechend.

3.10.7

In Erweiterung der vorstehenden Regelungen haftet itRessort 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.

3.10.8

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

3.10.9

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

3.10.10

Eine Lösung vom Vertrag wegen nicht erbrachter Leistung ist dem Kunden nur gestattet, wenn sich itRessort im Verzug mit der Leistung befindet und wenn der Kunde vorher itRessort eine angemessene Frist gesetzt hat mit der Androhung, die Leistung nach Fristablauf abzulehnen und Schadensersatz zu fordern oder vom Vertrag zurückzutreten.

3.11 Leistungs- und Erfüllungsort

3.11.1

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

3.11.2

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

3.12 Abrufaufträge

3.12.1

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

3.12.2

Das gleiche gilt für Abrufaufträge ohne besonders vereinbarte Abruffrist, wenn seit Zugang der Mitteilung von itRessort über die Versandbereitschaft 4 Monate ohne Abruf verstrichen sind.

3.13 Eigentumsvorbehalt / Lizenzvorbehalt

3.13.1

Sämtliche Lieferungen erfolgen unter Eigentumsvorbehalt. Für Softwarelieferungen bedeutet das, dass das Nutzungsrecht an der Software unter der auflösenden Bedingung eines berechtigten Herausgabeverlangens der itRessort gemäß Ziffer 3.13.4 übertragen wird.

3.13.2

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.

3.13.3

Eine Verpfändung der gelieferten Gegenstände und Software ist nicht zulässig.

3.13.4

itRessort 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 itRessort von dem Kunden die Herausgabe der Software verlangt, weil dieser sich wegen irgendeiner Forderung aus der Geschäftsverbindung oder wegen einer Freistellung aus Eventualverbindlichkeiten, die itRessort 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 itRessort 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.

3.13.5

Wenn und soweit das zurückgenommene Gut von itRessort 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 den Wertverlust. Dem Kunden bleibt jeweils das Recht vorbehalten, einen niedrigeren Prozentsatz nachzuweisen.

3.13.6

itRessort behält sich die Geltendmachung eines weiter gehenden Schadens vor.

3.13.7

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

3.13.8

Der Kunde tritt im Voraus hiermit alle Forderungen aus dem Weiterverkauf, der Verarbeitung, dem Einbau und der sonstigen Verwertung unserer Ware und Software an itRessort all. 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 itRessort, der dem Bruchteils der Forderung entspricht, andernfalls in voller Höhe

3.13.9

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

3.13.10

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

3.14 Gerichtsstand und materielles Recht

3.14.1

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

3.14.2

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

3.15 Abwerbeverbot

Der Kunde und itRessort verpflichten sich gegenseitig, für die Dauer der Vertragsbeziehung mit itRessort und über einen Zeitraum von zwei Jahren danach, keinen Angestellten oder sonstigen Mitarbeiter des jeweils anderen Vertragspartners abzuwerben oder in welcher Form auch immer unter Vertrag zu nehmen. Für jeden Fall der Zuwiderhandlung schuldet gegen dieses Verbot Verstoßende dem anderen Teil eine Vertragsstrafe in Höhe von € 100.000,00.

3.16 Definitionen

3.16.1

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

3.16.2

Als schriftliche Willens- und Wissenserklärungen im Sinne der Geschäftsbedingungen von itRessort sind auch solche Erklärungen anzusehen, die per Fax oder Email übermittelt werden.

3.16.3

Liefertermine bezeichnen einen Zeitpunkt, sei es ein bestimmter Tag oder 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.

3.17 Sonderbedingungen

Ergänzend zu den vorstehenden Allgemeinen Leistungsbedingungen gelten, soweit einschlägig, für von itRessort erbrachte Beratungsleistungen, und sonstige Dienstleistungen die jeweiligen diesbezüglichen Sonderbedingungen von itRessort.

4 Sonderbedingungen für Beratungsleistungen

4.1 Vertragsgegenstand

Gegenstand des Vertrags ist die Beratung des Kunden auf dem Gebiet der EDV-Organisation.

4.2 Gewährleistung

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

4.3 Vergütung

Die von itRessort geleistete Beratung im Sinne der Ziffer 4.1 wird von anderen Leistungen gemäß der dann gültigen itRessort-Preisliste jeweils gesondert in Rechnung gestellt.

4.4 Fälligkeit

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

4.5 Allgemeine Leistungsbedingungen

Im Übrigen gelten für die Vertragsbeziehung der Parteien und auch für Beratungsleistungen ergänzend die Allgemeinen Leistungsbedingungen der itRessort.

5 Sonderbedingungen für Seminare und Schulungen

5.1 Vertragsgegenstand

Die Sonderbedingungen für Seminare und Schulungen gelten in allen Fällen, in denen itRessort für den Kunden folgende Leistungen erbringt: Ausrichtung und Durchführung von Schulungen oder Seminaren.

5.2 Anmeldung / Bestätigung / Seminarpreise

5.2.1

Die Anmeldung des Kunden für das Seminar per Email, per Post oder per Fax ist für den Kunden verbindlich. Er ist an die Anmeldung sechs Wochen gebunden.

5.2.2

Der Seminarvertrag kommt mit Bestätigung der Teilnahme des Kunden durch itRessort zustande. Erhält der Kunde später als sechs Wochen nach Eingang seiner Anmeldung bei itRessort eine Teilnahmebestätigung, hat er falls er nicht teilnehmen will, itRessort binnen 7 Werktagen nach Absendetag der Bestätigung per Telefax oder per Post mitzuteilen.

5.2.3

Soweit itRessort dem Kunden Namen von Hotels mitteilt, die der Kunde zur Übernachtung nutzen kann, übernimmt itRessort keine Gewähr für diese Hotels oder dafür, dass entsprechende Übernachtungskapazitäten zur Verfügung stehen.

5.2.4

Der Kunde schuldet die bei Anmeldung gültigen und im Katalog veröffentlichten Seminargebühren.

5.2.5

Die Seminargebühr ist spätestens 14 Tage vor Seminarbeginn fällig und an itRessort zu zahlen.

5.2.6

Der vollständige Zahlungseingang der Seminargebühr bei itRessort vor Seminarbeginn ist Voraussetzung für die Teilnahme am Seminar.

5.3 Ausfall und Absagen

5.3.1

Bei weniger als 3 angemeldeten Teilnehmern pro Seminar hat itRessort das Recht, das Seminar abzusagen oder zu verschieben. Das gilt auch bei Krankheit des Trainers, höherer Gewalt oder sonstigen unvorhersehbaren Ereignissen. Die Seminargebühren werden dem Kunden erstattet, wenn und soweit er den etwaigen Ersatztermin nicht wahrnehmen kann. Weitere Ansprüche bestehen in dem Fall nicht.

5.3.2

Absagen des Kunden haben schriftlich oder per Telefax zu erfolgen. Wenn eine Teilnahme durch den Kunden bis 14 Tage vor Seminarbeginn abgesagt wird, zahlt der Kunde eine Aufwandspauschale von 25,00 € je abgesagtem Teilnehmer. Wenn der Kunde weniger als 14 Tage vor Seminarbeginn absagt, zahlt der Kunde einen Pauschalersatz in Höhe von 20% der Seminargebühr je abgesagtem Teilnehmer. Für Teilnehmer, die ohne ordentliche Absage nicht erscheinen, bleibt der gesamte Seminarpreis geschuldet.

5.4 Haftung

Bei der Verletzung von vertraglichen Nebenpflichten haftet itRessort nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Ausgeschlossen ist in jedem Fall der Ersatz mittelbarer Schäden, von Vermögensschäden und entgangenen Gewinns. Das gilt auch für Haftung wegen Verschuldens bei Vertragsschluss.

5.5 Allgemeine Leistungsbedingungen

Im Übrigen gelten für die Vertragsbeziehung der Parteien und auch für Schulungen und Seminare ergänzend die Allgemeinen Leistungsbedingungen der itRessort.

6 Sonderbedingungen für Software-Pflegeverträge

6.1 Vertragsgegenstand

6.1.1

Gegenstand des Software-Wartungsvertrags ist die Pflege und Wartung der im Software- Wartungsverzeichnis des Wartungsvertrags („Pflegeschein“, „Wartungsschein“ o.ä.) genannten Software, nachfolgend einfach "Software", durch fernmündliche Beratung (Hotline), vergünstigter Versionswechsel (Updates) und Programmfehlerbehebung - auch per Fernzugriff durch DFÜ o.ä. - nach Maßgabe der nachstehenden Bestimmungen. Außerdem erhält der Kunde von itRessort die aktuellen Informationen über Neuerungen und Verbesserungen der Leistungspalette und der einzelnen Produkte.

6.2 Wartungsumfang

6.2.1 Hotline

Dem Kunden wird innerhalb von 48 Stunden (werktätlich Montag – Freitag) nach Anforderung eine Hilfestellung von itRessort für die Software geleistet. Diese Hilfestellung kann in Ratschlägen bezüglich der Konfiguration oder der Betriebsparameter oder in Hinweisen zur Handhabung der Software bestehen.

6.2.2 Mangelnde Schulung

Wenn der Kunde bei Abschluss des Softwarelieferungsvertrags darauf hingewiesen wurde, dass eine Softwareschulung seiner mit der Software arbeitenden Mitarbeiter notwendig ist und die vorbezeichneten Mitarbeiter des Kunden trotzdem keine Schulung oder eine entgegen dem Rat von itRessort kürzere Schulung von itRessort erhalten haben, weil der Kunde keinen entsprechenden Schulungsvertrag mit itRessort geschlossen hat und die Inanspruchnahme der Hotline pro Kunde und Woche 2 Stunden übersteigt, dann ist itRessort berechtigt, weitere derartige Hilfestellungen davon abhängig zu machen, dass der Kunde einen, gegebenenfalls weiteren, Schulungsvertrag mit der itRessort abschließt.

6.2.3 Sonstige Einschränkung

Auch wenn kein Fall der Ziffer 6.2.2 vorliegt, ist itRessort berechtigt, weitere derartige Hilfestellungen davon abhängig zu machen, dass der Kunde einen, gegebenenfalls weiteren, Schulungsvertrag mit der itRessort abschließt, falls Fragen, deren Beantwortung sich aus der mit der Software übergebenen Dokumentation oder den in das Programm integrierten Hilfefunktionen ergeben, mehr als drei Mal in einem Zeitraum von drei Monaten gestellt werden. itRessort führt über die Hotline-Inanspruchnahme ein Protokoll.

6.2.4 Patches, Updates und Upgrades

itRessort gewährt dem Kunden die Teilhabe an allen Weiterentwicklungen der Software, nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen:

Kleinere Veränderungen der Software, die im Softwarestand mit der zweiten Ziffer hinter dem Punkt (z.B. Version 2.32) gekennzeichnet sind, sogenannte Patches, werden dem Kunden ohne weiteres Entgelt zur Verfügung gestellt.

Weitergehende Veränderungen der Software, die im Softwarestand mit der ersten Ziffer hinter dem Punkt (z.B. Version 2.32) gekennzeichnet sind, sogenannte Updates kann der Kunde mit einem Rabatt gegenüber dem Listenpreis erwerben.

Wesentliche Veränderungen der Software, die im Softwarestand mit der oder den Ziffern vor dem Punkt (z.B. Version 2.32) gekennzeichnet sind, sogenannte Upgrades kann der Kunde mit einem Rabatt gegenüber dem Listenpreis erwerben.

Die Anwendung neuer Programmversionen kann beim Kunden erfahrungsgemäß Umstellungsschwierigkeiten nach sich ziehen. Die Wahrscheinlichkeit, dass solche Schwierigkeiten auftreten ist erheblich geringer, wenn der Kunde wenigstens an allen Updates teilnimmt. Weitergehende Ansprüche stehen dem Kunden in einem Fall der Ziffer 6.2.4 nicht zu. Eine Verpflichtung von itRessort, Software weiterzuentwickeln, besteht nicht.

6.2.5 Behebung von Softwarefehlern

Softwarefehler sind der itRessort unter präziser Beschreibung der Fehlfunktion schriftlich anzuzeigen. Diese Anzeige ist Voraussetzung dafür, dass der Kunde die Behebung der Fehler nach Maßgabe der Regelungen dieses Vertrags verlangen kann. Bei Softwarefehlern hat der Kunde das Recht, binnen kürzester itRessort zumutbarer Frist Abhilfe zu verlangen. Je schwerer sich der Softwaremangel beim Kunden auswirkt, desto kürzer ist diese Frist zu bemessen. Da itRessort eine Vielzahl von Wartungskunden hat und diesen gegenüber zur Gleichbehandlung verpflichtet ist, wird itRessort den von einem Problem schwerwiegender betroffenen Kunden vorrangig vor Kunden mit leichteren Problemen Unterstützung zukommen lassen. Da die Wahrscheinlichkeit, dass Schwierigkeiten mit der Software

auftreten, erheblich geringer ist, wenn der Kunde wenigstens an allen Updates teilnimmt, beträgt die angemessene Frist zur Problembeseitigung mindestens vier Wochen, wenn der Kunde an allen Updates und Upgrades teilgenommen hat, andernfalls mindestens acht Wochen, jeweils ab Vorliegen der detaillierten schriftlichen Problembeschreibung. Wenn binnen der vorbezeichneten Fristen die Probleme nicht beseitigt werden konnten, hat der Kunde das Recht, gegen Erstattung des Update- bzw. Upgrade-Preises, die Rückführung seines Systems auf die Vorversion zu verlangen. Außerdem hat der Kunde in diesem Fall das Recht, den Software-Wartungsvertrag aus wichtigem Grund fristlos zu kündigen. Wenn die Probleme mit der aktuellen Version auf einem von itRessort zu vertretenden Fehler beruhen, kann der Kunde, wenn der Fehler behoben ist, auf Wunsch wieder in den Wartungsvertrag eintreten und die bereinigte neue Version zum Wartungsrabatt gemäß Ziffer 6.2.4 erwerben. Weitere Rechte stehen dem Kunden in einem Fall der Ziffer 6.2.5 nicht zu.

6.3 Ansprechpartner

Der Kunde verpflichtet sich, itRessort einen mit der Bedienung der Software vertrauten Ansprechpartner zu benennen. Verständnis- und Verständigungsprobleme, die darauf beruhen, dass ein solcher Ansprechpartner nicht zur Verfügung steht, gehen zulasten des Kunden.

6.4 Wartungszeiten

Die itRessort erbringt die nach dem Wartungsvertrag geschuldeten Leistungen werktags zwischen 8.00 Uhr und 17.00 Uhr. Regionale Feiertage am Firmensitz von itRessort gelten nicht als Werktage im Sinne dieser Regelung. Andere Zeiten können, gegen gesonderte Vergütung besonders vereinbart werden.

6.5 Hilfe vor Ort

Fast alle Softwareprobleme sind mittels Fernwartung behebbar. Oftmals ist eine Diagnose und Problemlösung jedoch nur vor Ort möglich. Wenn wir wegen einer Fehlermeldung des Kunden Wartungsleistungen vor Ort erbringen und dabei feststellen, dass kein von uns zu vertretender Mangel vorlag, werden die Fahrt und Reisekosten gemäß unserer jeweils gültigen Preisliste gesondert in Rechnung gestellt. Das gleiche gilt, wenn beim Kunden die Voraussetzungen einer Fernwartung nicht gegeben sein sollten oder der Kunde entgegen unserer Empfehlung die Behebung der Fehler vor Ort wünscht.

6.6 Wartungsgebühren

6.6.1 Berechnungsgrundlage

Die itRessort geschuldete Gegenleistung bemisst sich prozentual nach der Rechnungssumme für die dem Kunden gelieferte Software. Als Grundlage dient dabei die Summe aller in den Software-Kauf- und Anpassungsverträgen ausgewiesenen Gesamtanschaffungskosten für Softwarelieferungen von itRessort an den Kunden mit Ausnahme der Kosten für Schulung und Beratung sowie Fahrt- und Spesenkosten.

Etwas dem Kunden gewährte Rabatte auf den Listenpreis bleiben außer Betracht. Die Höhe der bei Vertragsschluss vereinbarten Gegenleistung ergibt sich aus dem Wartungsvertrag.

6.6.2 Fälligkeit und Zahlungsumfang

Die Wartungsgebühren sind zum 10. eines jeden Monats für den laufenden Monat fällig. Wählt der Kunde quartalsweise Zahlung, sind die Gebühren im Voraus jeweils zum 01.01., 01.04., 01.07.

und 01.10. eines jeden Jahres fällig. Wählt der Kunde halbjährliche Zahlung, sind die Gebühren im Voraus jeweils zum 01.01. und 01.07. eines jeden Jahres fällig. Wählt der Kunde jährliche Zahlung sind die Gebühren jeweils zum 01.01. eines jeden Jahres fällig. In jedem Fall tritt die Fälligkeit der ersten Gebühr mit Vertragsschluss ein. Die Höhe der ersten Gebühr bemisst sich wie folgt: Der Gesamtabrechnungszeitraum wird mit 365 Tagen angenommen. Die Gesamtjahresgebühr ist die zwölffache Monatsgebühr. Die Tagesgebühr ist die Gesamtjahresgebühr geteilt durch 365. Die erste Gebühr errechnet sich aus der Anzahl der für den aktuellen Fälligkeitszeitraum (Monat, Quartal, Jahr) verbleibenden Tage multipliziert mit der Tagesgebühr.

6.6.3 Softwareerweiterungen

Wird der Umfang der dem Kunden gelieferten Software durch itRessort aufgrund eines besonderen Vertrags entgeltlich erweitert, so ändern sich auch automatisch die Gebühren für die Software-Wartung, ohne dass es einer weiteren Vereinbarung bedarf. Eine solche Gebührenerhöhung wird dem Kunden im folgenden Monat der Rechnungsstellung schriftlich bekannt gegeben. Die noch nicht berechneten erhöhten Gebühren werden nachfakturiert.

6.7 Vertragsdauer, Preisänderung, Kündigung

6.7.1 Vertragsdauer

Die Dauer des Software-Wartungsvertrages beträgt 24 Monate. Sie verlängert sich jeweils um weitere 24 Monate, wenn der Vertrag nicht von einem der beiden Vertragsschließenden mindestens 3 Monate vor Ablauf gemäß Ziffer 6.7.3 gekündigt wird. Im Übrigen gilt Ziffer 6.7.3.

6.7.2 Preisänderung

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

6.7.3 Kündigung

Der Kunde kann den Vertrag im Falle der Erhöhung der Pauschale binnen 1 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 eines Vertragsjahres kündbar. Die Möglichkeit einer Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Jede Kündigung hat per Einschreibebrief zu erfolgen.

6.8 Kundenobligationen

Der Kunde hat nur dann Anspruch auf die Wartungsleistungen von itRessort, wenn er die nachstehenden Obliegenheiten erfüllt:

Der Kunde führt eigenverantwortlich auf eigene Kosten täglich eine komplette Datensicherung der vertragsgegenständlichen Programme und Daten (Stamm- und Bewegungsdaten) durch und stellt itRessort alle drei Monate unaufgefordert unentgeltlich ein Sicherungsmedium (CD-ROM oder ein den Anforderungen von itRessort entsprechendes Sicherungsband) für Zwecke der Kontrolle, Entwicklung, Wartung und Archivierung zur Verfügung. Der Kunde besorgt auf eigene Kosten alle für die Fernwartung benötigten technischen Einrichtungen (ISDN-Anschluss, ISDN-Adapter, ISDN-Router etc.) und stellt deren Betriebsbereitschaft sicher.

6.9 Echtdatennutzung/Vertraulichkeit

itRessort wird vom Kunden ermächtigt, im Rahmen von Testläufen etc. Echtdaten des Kunden zu nutzen. itRessort wird alle Daten vertraulich behandeln.

6.10 Übertragungsfehler

itRessort haftet nicht für Fehler in der Datenübertragung, insbesondere auch nicht für Datenverfälschungen oder -verluste, die auf Leitungsstörungen zurückzuführen sind. Das gleiche gilt für solche Fehler, wenn sie darauf beruhen, dass der Kunde oder sein Geschäftspartner defekte oder nicht dem Stand der Technik entsprechende Endgeräte benutzt oder Endgeräte unsachgemäß benutzt. Das gilt nicht, wenn der zu diesen Fehlern führende Einsatz der Endgeräte auf ausdrückliche Empfehlung von itRessort geschieht.

6.11 Allgemeine Geschäftsbedingungen

Ergänzend zu den vorstehenden Bedingungen gelten die Allgemeinen Leistungsbedingungen von itRessort.

7 Schlussbestimmungen

7.1

Alle Änderungen und Ergänzungen vertraglicher Vereinbarungen müssen zu Nachweiszwecken schriftlich niedergelegt werden. Kündigungen haben ebenfalls schriftlich zu erfolgen. Diese schriftlichen Mitteilungen dürfen nicht auf elektronischem Wege (SMS, Fax, Email usw.) übermittelt werden.

7.2

Sollten einzelne Bestimmungen der Parteivereinbarungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. Die Parteien werden in diesem Fall die ungültige Bestimmung durch eine wirksame ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der ungültigen Bestimmung möglichst nahe kommt. Entsprechendes gilt für etwaige Lücken der Vereinbarungen.

7.3

Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil.

7.4

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts.

7.5

Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist der Gerichtsstand von itRessort.