

Allgemeine Geschäftsbedingungen

der SocialMap GmbH

- im nachfolgenden als „SocialMap“ (AN) bezeichnet

Zackmünder Str. 4, D-39218 Schönebeck

Stand: 03/2010

Kapitel I - Lieferungen und Leistungen

1. Geltungsbereich und Allgemeines

1.1 Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle gegenwärtigen und zukünftigen Geschäftsbeziehungen sowie für Folgeaufträge.

1.2. Auftraggeber (AG) im Sinne der Geschäftsbedingungen sind sowohl Verbraucher als auch Unternehmer.

Verbraucher im Sinne der Geschäftsbedingungen sind natürliche Personen, mit denen in Geschäftsbeziehungen getreten wird, ohne dass ihnen eine gewerbliche oder selbständige berufliche Tätigkeit zugerechnet werden kann.

Unternehmer im Sinne der Geschäftsbedingungen sind natürliche oder juristische Personen oder rechtsfähige Personengesellschaften, mit denen in Geschäftsbeziehungen getreten wird, die in Ausübung gewerblicher oder selbständiger beruflicher Tätigkeiten handeln.

1.3 Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Auftraggebers werden, selbst bei Kenntnis, nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, ihrer Geltung wird ausdrücklich schriftlich zugestimmt.

1.4 Auftragnehmer (AN) im Sinne der Geschäftsbedingungen ist die SocialMap GmbH. Sie erbringt sämtliche Lieferungen und Leistungen (u. a. Beratung, Planung, Installation, Service, Schulung) zu den hier aufgeführten Allgemeinen Geschäftsbindungen.

Für werksvertragliche Angebote und Leistungen gilt ergänzend [Kapitel II](#) dieser AGB.

Für Serviceleistungen an Hardware und Software gilt ergänzend [Kapitel III](#) dieser AGB.

Für Beratungsleistungen gilt ergänzend [Kapitel IV](#) dieser AGB.

2. Angebot und Vertragsabschluß

2.1 Angebote des AN sind freibleibend, sofern sich aus diesen nichts anderes ergibt. Technische Änderungen bleiben ausdrücklich vorbehalten. Der Umfang der vom AN zu erbringenden Leistungen wird allein durch die Auftragsbestätigung des AN festgelegt.

2.2 Mit der Bestellung erklärt der AG verbindlich, den Auftrag erteilen zu wollen.

Der AN ist berechtigt, das in der Bestellung liegende Vertragsangebot innerhalb von zwei Wochen nach Eingang bei ihm anzunehmen.

2.3 Bei einem Auftrag oder einer Bestellung kommt der Vertrag durch schriftliche Auftragsbestätigung des AN oder, sofern eine schriftliche Auftragsbestätigung nicht erteilt wird, durch Lieferung oder Leistung des AN zustande. Die auf Wunsch des AG tatsächliche vor Ort erbrachte Leistung über der vereinbarten hinaus gilt als wirksam, zusätzlich beauftragt.

2.4 Gibt der AG seine Bestellung auf elektronischem Wege ab, stellt die Zugangsbestätigung noch keine verbindliche Annahme der Bestellung dar. Die Zugangsbestätigung kann aber mit der Annahmeerklärung verbunden werden.

Sofern der AG seine Bestellung auf elektronischem Wege abgibt, wird der Vertragstext vom AN gespeichert und dem AG auf Verlangen nebst den vorliegenden AGB per E-Mail zugesandt.

2.5 Im Auftragschreiben oder in einem Bestätigungsschreiben werden die zu erbringenden Leistungen bezeichnet und der voraussichtliche Fertigstellungstermin angegeben.

Preisangaben im Auftragschein können auch durch Verweisung auf die beim AN ausliegenden Preis- und Arbeitskataloge hinsichtlich der in Frage kommenden Positionen erfolgen.

2.6 Der Verbraucher hat, wenn der Vertrag unter ausschließlicher Verwendung von Telekommunikationsmitteln geschlossen worden ist, das Recht, seine auf Abschluss des Vertrages gerichtete Willenserklärung innerhalb von zwei Wochen nach Vertragsschluss zu widerrufen. Der Widerruf muss keine Begründung enthalten und ist in Textform gegenüber dem AN oder durch Rücksendung der Ware zu erklären; zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung.

Der AN behält sich vor, mit der Durchführung des Auftrages nach Ablauf der zweiwöchigen Widerrufsfrist zu beginnen.

3. Kostenvoranschlag und Vorarbeiten

3.1 Wünscht der AG eine verbindliche Preisangabe, so bedarf es eines schriftlichen Kostenvoranschlages; in diesem sind die Lieferungen und Leistungen im Einzelnen aufzuführen und mit dem jeweiligen Preis zu versehen. Der AN ist an diesen Kosten-

- voranschlag bis zum Ablauf von zwei Wochen nach seiner Abgabe gebunden.
- 3.2 Kostenvoranschläge sind aufgrund Vereinbarung kostenpflichtig.
- 3.3 Vorarbeiten wie die Erstellung von Leistungsverzeichnissen, Projektierungsunterlagen, Plänen, Zeichnungen und Modellen, die vom AG angefordert werden, sind ebenfalls aufgrund Vereinbarung kostenpflichtig.
- 3.4 Wird aufgrund des Kostenvoranschlages ein Auftrag erteilt, so werden etwaige Kosten für den Kostenvoranschlag und die Kosten etwaiger Vorarbeiten mit der Auftragsrechnung verrechnet. Der Gesamtpreis kann bei der Berechnung des Auftrages nur mit Zustimmung des AG überschritten werden.
- 4. Preise, Gebühren und Vergütungen**
- 4.1 Alle Preise und Preisangaben verstehen sich in der gesetzlichen Währung - derzeit Euro - ab Sitz des AN unverpackt, unversichert, unverzollt, ohne Transportkosten und ohne Mehrwertsteuer. Transport- und/oder An-, Abfahrts-, Verpackungs- und Versandkosten trägt der AG.
- 4.2 Wird der Vertrag einvernehmlich aufgehoben, ist der AN berechtigt, vom AG Stornokosten in Höhe von € 50 zu verlangen. Dem AG bleibt der Nachweis vorbehalten, dass dem AN keine oder niedrigere Stornokosten entstanden sind. Die Geltendmachung eines höheren Schadens bleibt dem AN vorbehalten.
- 4.3 Preise und Lizenzgebühren umfassen nur dann Installationskosten sowie die Kosten für Einarbeitung in die Nutzung der Softwareprodukte oder sonstige Dienstleistungen, wenn und soweit dies separat als eigenständige Leistungsposition ausgewiesen oder schriftlich vereinbart worden ist.
- 4.4 Je nach Projektcharakteristik behält sich der AN vor, eine Kostenvorvergütung sowie eine Abrechnungsvergütung realisierter und übergebener Projektabschnitte zu vereinbaren.
- 4.5 Ist eine Abrechnung der Auftragsrealisierung nach tatsächlichem Aufwand des AN vereinbart, so wird diese dem AG auf Besuchs- oder Leistungsbögen nachgewiesen und auf der Grundlage der Angebots-Vergütungssätze monatlich vom AN dem AG in Rechnung gestellt. Der im Leistungsangebot fixierte Gesamtpreis ist in diesem Fall lediglich ein Richtwert.
- 4.6 Eingeräumte Rabatte (auch auf Stundensätze) verlieren ihre Gültigkeit bei Zahlungsverzug von mehr als 14 Tagen über dem vereinbarten Zahlungsziel.
- 5. Zahlungsbedingungen**
- 5.1 Der Abzug von Skonto bedarf besonderer schriftlicher Vereinbarung.
- 5.2 Sofern sich aus der Auftragsbestätigung nichts anderes ergibt, ist der Kaufpreis, die Vergütung oder das Honorar für erbrachte Lieferungen und/oder Leistungen des AN generell innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsdatum durch den AG ohne Abzug fällig. Bei Überweisungen und Schecks gilt die Zahlung erst als erfolgt, wenn der Forderungsbetrag auf dem Bankkonto des AN gutgeschrieben worden ist.
- 5.3 Wurde im Rahmen eines Projekts aus Lieferungen und Leistungen bereits die Lieferung (Hardware, Software) vollzogen, ist das Ausstellen einer Zwischenrechnung grundsätzlich zulässig, die nach den hier geltenden Bedingungen zu begleichen ist. Gerät der AG mit einer Zahlung derart in Verzug, sodass eine Gefährdung des Anspruchs des AN erkennbar wird, so ist der AN - vorbehaltlich weiterer Ansprüche - ohne Frist oder Nachfristsetzung zur Verweigerung der Leistung und zum Rücktritt aus Teilen des Vertrags oder vom gesamten Vertrag berechtigt. Für diesen Fall, insbesondere wenn ein Scheck oder Wechsel des AG nicht eingelöst wird, kann der AN sofortige Zahlungen aller offenen und nicht fälligen Rechnungen verlangen.
- 5.4 Werden vom AN Drittleistungen beauftragt, die ein Viertel des Auftragsvolumens überschreiten, sind folgende Vorab- bzw. Abschlagszahlungen vereinbart:
Bei einem Auftragswert von mehr als € 125.000 und einer erforderlichen Projekt-Realisierungszeit von mehr als 3 Monaten ist eine Abschlagszahlung in Höhe von einem Drittel vor Leistungsbeginn, einem weiteren Drittel bei Anzeige der Fertigstellung und dem Restbetrag nach Leistungsabnahme vereinbart, sofern nichts anderes vereinbart wird.
- 5.5 Wechsel und Schecks werden lediglich erfüllungshalber angenommen. Gebühren, Wechselsteuern, Diskont- und Inkassospesen, Wechselzinsen und ähnliche Kosten gehen zu Lasten des AG. Der AN ist berechtigt, Lieferungen nur gegen Vorkasse oder Nachnahme auszuführen.
- 5.6 Der AN behält sich das Eigentum an der Kaufsache bis zum Eingang aller Zahlungen aus dem Vertrag vor. Bei vertragswidrigem Verhalten des AG, insbesondere bei Zahlungsverzug hat dieser innerhalb einer Frist von 14 Tagen die geschuldete Leistung zu erbringen. In der Pfändung der Sache durch den AN liegt stets ein Rücktritt vom Vertrag. Der AN ist nach Erhalt der Sache zu deren Verwertung befugt; der Verwertungserlös ist auf die Verbindlichkeiten des AG - abzgl. entstandener, zur Verwertung notwendiger Kosten - anzurechnen. Bei Pfändungen oder sonstigen Eingriffen Dritter hat der AG den Dritten auf die Rechte des AN an der beeinträchtigten Sache hinzuweisen und ihn unverzüglich zu benachrichtigen.
- 5.7 Der AG ist zur Aufrechnung, Zurückbehaltung oder Minderung nur berechtigt, wenn die Gegen-

ansprüche rechtskräftig festgestellt wurden oder vom AN schriftlich anerkannt sind. Alle Zahlungen werden grundsätzlich auf die älteste Schuld angerechnet. Sind bereits Kosten der Beitreibung und Zinsen entstanden, wird die Zahlung zunächst auf diese angerechnet und zuletzt die Hauptforderung.

- 5.8 Vom Verzugszeitpunkt an ist der AN berechtigt, Verzugszinsen zu fordern: vom AG, welcher kein Verbraucher ist, in Höhe von 8 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz nach § 247 BGB, im Übrigen von 5 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz. Falls der AN in der Lage ist, einen höheren Verzugschaden nachzuweisen, so ist er berechtigt, diesen geltend zu machen.
- 5.9 Im Falle der endgültigen Zahlungseinstellung oder der Stellung eines Antrags auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens gegen den AG ist der AN berechtigt, Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung vom AG zu verlangen. Außerdem kann der AN unabhängig von der Fälligkeit der Zahlung ohne Frist- oder Nachfristsetzung vom Vertrag zurücktreten.

6. Abwicklung und Realisierung

- 6.1 Nach Unterzeichnung des Vertrages benennen sowohl AN als auch der AG einen verantwortlichen Ansprechpartner für die jeweils andere Partei und einen Vertreter für den Verhinderungsfall. Sie haben die Aufgaben, die von der jeweiligen Vertragspartei im Rahmen der Erbringung der AN-Leistung vorzunehmenden Maßnahmen zu überwachen und zu koordinieren. Ihre Erklärungen sind jeweils gegenüber dem Ansprechpartner der anderen Partei und für die betreffende Vertragspartei verbindlich.
- 6.2 Änderungen vertraglich vereinbarter Realisierungsabläufe bedürfen der schriftlichen Bestätigung beider Vertragsparteien.
- 6.3 Nachträgliche Wünsche des AG nach Änderungen oder Ergänzungen des vertraglichen Leistungsinhalts verlängern die vereinbarte Lieferzeit in angemessenem Umfang.
- 6.4 Im Fall einer Hauptauftragnehmerschaft übernimmt der AN die qualitative, quantitative und organisatorische Realisierungsverantwortlichkeit als alleiniger Vertragspartner zum AG.
- 6.5 Liefer- und Leistungszeiten verlängern sich in angemessenem Umfang, wenn der AN an der Erfüllung seiner Verpflichtungen durch höhere Gewalt oder sonstige unvorhersehbare und/oder außergewöhnliche Ereignisse gehindert wird, die außerhalb des Einflussbereiches des AN liegen und trotz zumutbarer Sorgfalt nicht abgewendet werden können. Als Ereignisse im Sinne von Satz 1 gelten insbesondere Krieg, Aufruhr, Streiks, Aussperrungen, Feuer,

Überschwemmungen sowie andere nicht vorhersehbare Betriebsstörungen, auch bei Zulieferern. Der AN wird dieses dem AG unverzüglich mitteilen. Ist das Ende des betreffenden Ereignisses nicht abzusehen oder dauert es länger als zwei Monate, ist jede Partei berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Schadenersatzansprüche stehen dem AG nicht zu, es sei denn, den AN trifft eine Pflichtverletzung.

- 6.6 Alle Vereinbarungen über Liefertermine stehen unter dem Vorbehalt der rechtzeitigen Selbstbelieferung des AN und dass notwendige Ersatzteile oder -geräte allgemein erhältlich und bei Herstellern vorrätig sind. Verzögern sich Lieferungen oder Leistungen vom AN, ist der AG zum Rücktritt berechtigt, wenn der AN die Verzögerung zu vertreten hat und eine vom AG schriftlich gesetzte angemessene Frist erfolglos verstrichen ist.

Der AG wird über die Nichtverfügbarkeit der Leistung unverzüglich informiert. Die Gegenleistung wird unverzüglich zurückerstattet.

7. Einsatz von Personal und Mitwirkung

- 7.1 Soweit für die Erbringung der Leistungen Einsätze vor Ort erforderlich sind, wird der AG die räumliche und zeitliche Gelegenheit zur Durchführung der Leistungen einräumen. Der AG wird dem AN während der Vorbereitung und der Durchführung der Leistungen jede notwendige und zumutbare Unterstützung gewähren.
- 7.2 Der AG ist für angemessene Umfeldbedingungen und die ordnungsgemäße Nutzung der in den Vertrag einbezogenen Geräte und Programme verantwortlich. Vor Arbeiten an seinen Geräten und/oder Programmen wird der AG alle Programme und Daten selbstständig sichern und auf externen Datenträgern speichern.
- 7.3 Der AG wird alle für die Durchführung von Arbeiten vor Ort erforderlichen Einrichtungen und Hilfsmittel (einschließlich Telefonverbindungen und Übertragungsleitungen etc.) auf seine Kosten zur Verfügung stellen.
- 7.4 Der AG hat für die notwendige und rechtzeitige Mitwirkung der von ihm beauftragten oder mit ihm verbundenen Unternehmen einzustehen. Das betrifft vor allem die Bereitstellung aller notwendigen Leistungsvoraussetzungen und Informationen oder Daten sowie die notwendige personelle Unterstützung. Den AN trifft insoweit keine Verantwortung, insbesondere falls es mangels Mitwirkung zu Verzögerungen oder Leistungsstörungen kommt.
- 7.5 Der AG hat sämtliche erforderliche Gutachten betreffend der baulichen Gegebenheiten, rechtliche Beschränkungen, Lage der Versorgungsleitungen und alle sonstigen notwendigen Informationen für die ordnungsgemäße Erstellung von Plänen und

- Spezifikationen beizubringen, sofern dies für die Auftragsrealisierung erforderlich wird.
- 7.6 Der AG sichert ab, dass sämtliche Leistungen anderer Branchen, Gewerke und Lieferanten, die als Voraussetzungen für die Erbringung der AN-Projektleistung benötigt werden bzw. von Bedeutung sind, termingerecht in erforderlicher Qualität und Quantität vorgegeben sind. Dabei sind erforderliche Spezifikationen aus dem Leistungsumfang des AN einzuordnen.
- 7.7 Der AG hat die seinerseits zur Projektrealisierung zu erbringenden Genehmigungen zu sichern und so erforderlich, entsprechende Genehmigungsverfahren einzuleiten.
- 7.8 Soweit nicht ausdrücklich schriftlich anders vereinbart, liegt die Verantwortung für die Auswahl bestellter Liefergegenstände und für die mit ihnen vom AG beabsichtigten Ergebnisse sowie für das Zusammenwirken einzelner Komponenten allein beim AG. Sollte der AN im Auftrag des AG Software und/oder Menüs (Images), die der AG von dem Hersteller der Software und/oder der Menüs lizenziert bekommen hat, auf die Hardware aufspielen, so garantiert der AG dem AN, dass er die Lizenzen zumindest in der Anzahl erworben hat, mit der er den AN zur Installation beauftragt hat. Weiterhin garantiert er, dass er entsprechend der Lizenzbestimmungen berechtigt ist, den AN mit einer solchen Dienstleistung zu beauftragen. Der AG stellt den AN von sämtlichen Ansprüchen Dritter vollständig frei, die im Zusammenhang mit dieser Dienstleistung geltend gemacht werden.
- 7.9 Kommt der AG seinen Mitwirkungspflichten zur Projektrealisierung nicht nach, ist er dem AN zum Ersatz der entstandenen Mehraufwendungen und Schäden verpflichtet.
- 8. Leistungsänderung und Kündigung**
- 8.1 Änderungen einer Leistung (auch aufgrund veränderter Vorgaben, Planungsinhalte, Produkte, Spezifikationen seitens des AG oder von Herstellern) können nur einvernehmlich in Schriftform erfolgen, nachdem die Realisierbarkeit der Änderungswünsche durch den AN geprüft wurde. Eine Minderung des Vertragspreises ist ausgeschlossen. Für die Änderungswünsche gilt das Angebotsverfahren der AGB.
- 8.2 Ist der Änderungswunsch vernünftigerweise nicht realisierbar oder nimmt der AG das Angebot vom AN für die Realisierung des Änderungswunsches nicht innerhalb von 15 Werktagen nach Zugang an, setzt der AN die AN-Leistung gemäß AN-Angebot fort. Beabsichtigt der AG demzufolge eine Kündigung des Vertrages wird nach Ziffer 8.3 verfahren.
- 8.3 Für den Fall einer Auftrags- oder Vertragskündigung durch den AG ohne jegliche Veranlassung durch den AN leistet der AG folgende Ausgleich- bzw. Abgeltungsvergütungen:
- Vergütung aller gelieferten Materialien gemäß Liefernachweis und aller bereits bei Zulieferern bestellten und nicht rückabwickelbaren Geräte, Materialien oder Software incl. evtl. Stornierungsgebühren;
 - Vergütung des vertraglich fixierten Dienstleistungsanteils, mindestens jedoch den Aufwand (volle Stunden, Manntage) der bereits erbrachten Leistungen;
 - Vertragsauflösungsvergütung in Höhe von 2 % der vertraglich fixierten Gesamtauftragssumme zuzüglich der Forderungen beteiligter Subunternehmer.
- 8.4 Soweit Vertragsbedingungen ihrer Natur nach nicht zeitlich befristet sind, gelten sie auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses und für eventuelle Rechtsnachfolger oder Vertragsübernehmer.
- 9. Abnahme und Gefahrübergang**
- 9.1 Die Abnahme durch den AG bewirkt die Fälligkeit der Vergütung und setzt die Gewährleistungsfrist in Gang. Je nach erbrachter Leistung kommen Teilabnahmen in Betracht. Eine erfolgte Teilabnahme wird durch das Ergebnis der Endabnahme nicht berührt.
- 9.2 Innerhalb der vom AN im Angebot bestimmten Leistungsfrist findet nach Anzeige der Abnahmefähigkeit der durch den AN erbrachten Leistung eine gemeinsame Abnahme der Vertragsparteien statt. Wird durch den AG die Abnahme schuldhaft verzögert, ist der AN unbeschadet sonstiger Rechte berechtigt, Zahlungen gemäß Ziff. 4 und 5 zu verlangen.
- 9.3 Die Abnahme erfolgt förmlich unter Anfertigung einer Niederschrift in Gegenwart der Vertretungsberechtigten beider Vertragsparteien. Bei reinen Lieferleistungen erfolgt die Abnahme durch vorbehaltlose Entgegennahme des Liefergegenstandes durch den AG.
- 9.4 Der AG darf die Abnahme nicht verweigern, wenn lediglich unerhebliche Abweichungen vom AN-Angebot oder etwaige planerisch konkretisierte Spezifikationen gegeben sind. Solche unerheblichen Abweichungen werden in die Abnahmeniederschrift aufgenommen und durch den AN im Rahmen der Gewährleistung beseitigt.
- 9.5 Ergibt die Abnahme wesentliche Abweichungen vom AN-Angebot oder etwaigen planerisch konkretisierten Spezifikationen, hat der AG dem AN eine angemessene Nachfrist zur Behebung dieser Abweichungen zu setzen. Nach Ablauf dieser

- Nachfrist wird die Abnahme wiederholt. Ist sie erfolgreich, erklärt der AG die Abnahme.
- 9.6 Wirkt der AG an der Abnahme nicht bzw. nicht ordnungsgemäß mit oder gibt er keine Erklärung über die Abnahme ab, kann der AN ihm eine Nachfrist von 2 Wochen mit dem Hinweis setzen, dass nach fruchtlosem Ablauf dieser Nachfrist die Abnahme als erklärt gilt. Gibt der AG innerhalb dieser Nachfrist keine Erklärung ab oder wirkt er nicht gemäß an der Abnahme mit, gilt die Leistung bzw. abnahmefähige Teilleistung des AN als abgenommen. Dasselbe gilt, wenn der AG die Leistung oder Teilleistung des AN bereits vor Durchführung der gemeinsamen Abnahme nutzt.
- 9.7 Vom AN zur Abnahme und Übergabe fertig gestellte und bereitstehende Anlagen und Systeme (Projektleistungen), die vom AG aus subjektiven Gründen nicht abgenommen werden, bleiben bis auf die bis dahin vorfinanzierten Leistungen Eigentum des AN. Der AG hat bis zur Abnahme und den Erwerb der Gesamtprojektleistung keinen Nutzungsanspruch.
- 9.8 Soweit nicht anders vereinbart, erfolgt der Versand auf angemessenem Versandweg in der üblichen Verpackung. Die Gefahr geht mit Übergabe des Liefergegenstandes an das Transportunternehmen oder den AG selbst auf den AG über. Verzögert sich eine Lieferung durch Umstände, die der AG zu vertreten hat, geht die Gefahr bereits mit der Anzeige der Versandbereitschaft auf den AG über.
- 10. Gewährleistung**
- 10.1 Jegliche Gewährleistung beginnt generell erst nach erfolgter gemeinsamer Leistungs- und Lieferbestätigung durch den AG, es sei denn, dass die Hersteller eines Produkts und seines Nutzungsrechts den Beginn der Laufzeit abweichend festlegen.
- 10.2 Die Gewährleistungen für Projekt- und Lieferleistungen erstrecken sich auf der Basis der vom Gesetzgeber vorgegebenen Gewährleistungszeit, soweit es sich um Leistungen und Lieferungen handelt, die diesen Vorgaben entsprechen. Andernfalls wird für die, diesen Vorgaben nicht unterliegenden Leistungen, zwischen AG und AN eine entsprechende Gewährleistung vereinbart.
- 10.3 Gewährleistungsrechte des AG im Hinblick auf Liefergegenstände setzen voraus, dass der AG den Liefergegenstand nach Zugang überprüft und dem AN unverzüglich, spätestens jedoch zwei Wochen nach Zugang schriftlich unter Beschreibung des Mangels mitteilt; verborgene Mängel müssen dem AN unverzüglich nach ihrer Entdeckung schriftlich mitgeteilt werden.
- 10.4 Der AG darf Gewährleistungsansprüche nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung des AN abtreten.
- 10.5 Ergibt die Überprüfung einer Mängelanzeige des AG, dass ein Gewährleistungsfall nicht vorliegt, werden Kosten der Überprüfung und ggf. Reparatur dem AG zu den Sätzen der jeweils gültigen AN-Preisliste gesondert in Rechnung gestellt.
- 10.6 Der AN leistet keine Gewähr für Mängel an Fremdprodukten und/oder Fremdleistungen, die nicht vom AN geliefert oder erbracht worden sind. Evtl. Gewährleistungsansprüche bei gelieferter Software werden an den Hersteller der Software abgetreten.
- Eine weitere Gewährleistung ist ausgeschlossen. Der AN übernimmt insbesondere keine Gewähr für die ununterbrochene Betriebsbereitschaft von Hard- und/oder Software, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes schriftlich vereinbart wurde. Der AN übernimmt keine Gewähr für Schäden, die aufgrund ungeeigneter oder unsachgemäßer Verwendung, fehlerhafter Inbetriebnahme oder Behandlung, fehlerhafter Reparatur- oder Nachbesserungsversuche des AG oder Dritter, natürlicher Abnutzung oder ungeeigneter Betriebsmittel entstehen, sofern die Schäden nicht vom AN zu vertreten sind.
- Öffentliche Äußerungen, insbesondere Werbeaussagen eines Herstellers, zählen nicht zur vereinbarten Beschaffenheit.
- 10.7 Den AG trifft die volle Beweislast für sämtliche Anspruchsvoraussetzungen, insbesondere für Mängelabweichungen und offensichtliche Mängel, für den Zeitpunkt der Feststellung und die Rechtzeitigkeit der Absendung der vollständig und abschließenden Mitteilung über vorhandene Mängel an den AN.
- 10.8 Der AN leistet für Mängel der Ware oder Leistung zunächst nach seiner Wahl Gewähr durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung bzw. Nachbesserung oder Neuherstellung.
- Sofern der AN die Erfüllung ernsthaft und endgültig oder der die Beseitigung des Mangels und Nacherfüllung wegen unverhältnismäßiger Kosten verweigert, die Nacherfüllung fehlschlägt oder sie dem AG unzumutbar ist, kann der AG nach seiner Wahl nur Minderung oder Rücktritt und Schadenersatz im Rahmen der Haftungsbeschränkung (Ziff. 12) statt der Leistung verlangen.
- Hat der AN die in einem Mangel liegenden Pflichtverletzungen nicht zu vertreten, ist der AG nicht zum Rücktritt berechtigt.
- 10.9 Die Verjährungsfrist wegen Mängel, die nicht ein Bauwerk bzw. ein Werk, das in der Erbringung von Planungs- und Überwachungsleistungen hierfür besteht, betreffen, beträgt ein Jahr seit ihrer Ablieferung bzw. ihrer Abnahme durch den AG.

Etwaige Rückgriffsansprüche nach §§ 478, 479 BGB bleiben unberührt.

Die kurze Verjährungsfrist gilt nicht, wenn dem Auftragnehmer grobes Verschulden vorwerfbar ist, sowie im Fall von dem AN zurechenbaren Körper- und Gesundheitsschäden oder bei Verlust des Lebens des AG. Eine Haftung des AN nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt ebenfalls unberührt.

Bei arglistigem Verschweigen von Mängeln oder der Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit bleiben weitergehende Ansprüche unberührt.

Garantien im Rechtssinne erhält der AG vom AN nicht.

11. Unteraufträge und Kooperation

- 11.1 Der AN ist berechtigt zur Absicherung entsprechender Leistungen zusätzliche, kompetente Leistungspartner zu kooptieren bzw. Subauftragnehmer einzusetzen.
- 11.2 Für alle erbrachten, vertraglich vereinbarten Leistungen zwischen AN und AG haftet der AN ungeachtet der anteiligen Sub- bzw. Kooperationsleistungen hinsichtlich Quantität, Qualität, Kosten- und Termintreue, sofern keine vom AN nicht beeinflussbaren anderen Bedingungen vorliegen.
- 11.3 Die in diesen AGB enthaltenen Bedingungen für das Personal des AN gelten auch in gleichem Umfang für das Personal eines Unterauftragnehmers

12. Haftung und Rechte Dritter

- 12.1 Der AN haftet für entstandenen Schaden insoweit, als
 - a) ihm oder seinen gesetzlichen Vertretern Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last fällt,
 - b) der Schaden auf das Fehlen einer garantierten Beschaffenheit oder die sonstige Nichterfüllung einer gewährten Garantie zurückgeht, soweit der beschriebene Garantiefall eingetreten ist und der AG durch die Garantie gerade vor dem eingetretenen Schaden geschützt werden sollte,
 - c) es sich um schuldhaft verursachte Schäden an Leben, Körper oder Gesundheit oder
 - d) um Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz oder
 - e) um Ansprüche aufgrund sonstiger zwingender gesetzlicher Haftungsvorschriften handelt.
- 12.2 Bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen beschränkt sich die Haftung des AN auf den

nach der Art der Leistung vorhersehbaren, vertragstypischen, unmittelbaren Durchschnittsschaden. Das gilt auch bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen der gesetzlichen Vertreter des AN oder seiner Erfüllungshelfen.

Gegenüber Unternehmern haftet der AN bei leicht fahrlässiger Verletzung unwesentlicher Vertragspflichten nicht.

- 12.3 Darüber hinaus haftet der AN nur für solche Schäden, die aus einer Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht ("Kardinalpflicht") durch den AN resultieren, und zwar beschränkt auf den typischen, vorhersehbaren Schaden. In diesen Fällen ist die Haftung auf € 250.000 pro Schadensfall begrenzt. Im Falle mehrerer Schäden im Rahmen derselben Vertragsbeziehung ist die Haftung auf eine maximale Höhe von insgesamt € 1 Million pro Vertragsjahr begrenzt. Eine darüber hinausgehende Haftung ist ausgeschlossen.
- 12.4 Diese Haftungsregelung ist abschließend. Sie gilt im Hinblick auf alle Schadenersatzansprüche, unabhängig von ihrem Rechtsgrund, insbesondere auch im Hinblick auf vorvertragliche oder nebenvertragliche Ansprüche.
- 12.5 Der AN übernimmt keine Haftung für Schäden und Nachteile, die daraus entstehen, dass eine EDV-Anlage oder ein Teil davon zu Reparatur- oder Wartungszwecken während der produktiven Zeit des AG ausgeschaltet oder in sonstiger Weise beeinträchtigt werden muss. Der AG kann allerdings auf eigene Verantwortung ausdrücklich verlangen, dass der AN geschuldete Reparatur- oder Wartungsarbeiten zu bestimmten Zeiten nicht vornimmt.
- 12.6 Der AG ist verpflichtet, in angemessenen Abständen, jedoch mindestens einmal pro Tag, Sicherungskopien von seinen Daten anzufertigen. Eine Verletzung dieser Pflicht gilt als Mitverschulden.

13. Schutzrechte

- 13.1 Der AG ist nur berechtigt, die ihm während der Angebotsphase und zur Durchführung des Vertrages überlassenen Programme, Zeichnungen, Verfahrensbeschreibungen und sonstigen Unterlagen für den vertraglich vorgesehenen Gebrauch zu verwenden. Sämtliche Urheberrechte, Nutzungsrechte und sonstige Schutzrechte verbleiben beim AN. Eine über den notwendigen vertraglichen Gebrauch hinausgehende Verwendung, Vervielfältigung und Überlassung an Dritte ist dem AG nicht gestattet.
- 13.2 Der AN behält sich seine Urheberrechte an von ihm im Rahmen des Angebots oder Vertrags erbrachten Leistungen oder Lieferungen ausdrücklich vor. Entsteht durch die Leistungen des AN ein Urheberrecht, erhält der AG ein einfaches, zeitlich unbegrenztes Recht zur Nutzung ausschließlich im Rahmen seines Geschäftsbetriebes. Der AG ist zur

Unterlizenzierung und zur Weiterübertragung nicht berechtigt.

- 13.3 Dem AG ist nicht die Berechtigung gegeben, Produkte, Protokolle, Systemarchitekturen oder andere Projektergebnisse des AN mit anderen Produkten und Informationen zu kombinieren, um daraus vorteilhafte Nutzbringungen zu erreichen. Es sei denn, der AN erteilt entsprechende Lizenzen.

14. Import, Export und Reexport

- 14.1 Der AN ist berechtigt, die Erfüllung seiner Verpflichtungen gemäß diesem Vertrag zu verweigern oder diesen Vertrag mit sofortiger Wirkung zu kündigen, sobald sich herausstellt, dass die weitere Erfüllung des Vertrages oder einzelner Verpflichtungen hieraus Auflagen deutscher oder ausländischer Behörden gegen den AG oder den AN widersprechen würde.
- 14.2 Es liegt in der Verantwortung des AG, die Import- und Exportgesetze der Bundesrepublik Deutschland einzuhalten und ggf. die erforderlichen Genehmigungen einzuholen.
- 14.3 Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Anwendung des einheitlichen internationalen Kaufrechts (EAG und EKG) und des einheitlichen UN-Kaufrechts - United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods (CISG)- wird ausgeschlossen.

15. Datenschutz und Geheimhaltung

- 15.1 Der AG ermächtigt den AN und ist damit einverstanden, die im Zusammenhang mit der Geschäftsbeziehung erhaltenen Daten über den AG im Sinne des Bundesdatenschutzgesetzes (§§ 28, 29 BDSG) zu verarbeiten, zu speichern und auszuwerten. Der AN sichert zu, dass eine wissentliche Weitergabe der Daten an unbefugte Dritte nicht erfolgt.
- 15.2 Es liegt in der Verantwortung des AG, personenbezogene und besonders geheimhaltungsbedürftige Daten vor Beginn der AN-Leistung so zu sichern, dass ein unbeabsichtigter Zugriff des Personals des AN hierauf nicht möglich ist. Diese Verantwortung des AG erstreckt sich auch auf die ordnungsgemäße Durchführung einer vorhergehenden, aktuellen Sicherung aller Daten, Programme und Systemzustände in maschinenlesbarer Form (Backup), die durch die Leistungserbringung des AN betroffen sein könnten, um im Bedarfsfall eine Wiederherstellung des Ausgangszustandes mit vertretbarem Aufwand durchführen zu können.
- 15.3 Die Vertragspartner werden wesentliche und nicht allgemein bekannte Angelegenheiten des anderen Vertragspartners mit der im Geschäfts-

leben üblichen Sorgfalt behandeln. Ein darüber hinausgehender Schutz besonders vertraulicher Informationen und die damit verbundene Festlegung von Voraussetzungen und Bedingungen erfordern jeweils den Abschluss einer separaten schriftlichen Vereinbarung (Vertraulichkeitsvereinbarung). Ideen, Konzeptionen, Know-how und Techniken des AG, die sich auf die Informationsverarbeitung beziehen, können von den Vertragspartnern, soweit dem keine Schutzrechte entgegenstehen, zur Realisierung einer Vertragsleistung frei genutzt werden.

16. Schlussbestimmungen

- 16.1 Die AGB gelten mit der ständigen Bereitstellung im Internet auf der Webseite „www.socialmap.de“ des AN als veröffentlicht und dem AG als bekannt gegeben. Mit dem Hinweis auf diese Webseite gelten diese AGB bei Angeboten und Vertragsabschlüssen dem Angebotsabfordernden und dem Vertragspartner als zur Kenntnis gegeben.
- 16.2 Sollte eine Bedingung oder ein Vertragsteil unwirksam sein, bleiben die übrigen Bedingungen und Vertragsteile in Kraft. Eine spezielle Regelung geht der allgemeineren vor. Sollte eine Teilklausel unwirksam sein, bleibt die Wirksamkeit der Restklausel unberührt, wenn sie inhaltlich nicht von der Teilklausel trennbar, im Übrigen aus sich heraus verständlich ist und im Gesamtgefüge des Vertrages eine verbleibende sinnvolle Regelung ergibt.
- 16.3 Der Gerichtsstand ist Magdeburg. Das Rechtsverhältnis für Lieferung und Leistung incl. Transport untersteht dem deutschen Recht. Der AN behält sich das Recht vor, auch am gesetzlichen Gerichtsstand des AG zu klagen.
- 16.4 Der AG kann seine Rechte und Pflichten aus dem Vertrag nur mit der schriftlichen Zustimmung an Dritte übertragen.

Kapitel II - zusätzliche Bedingungen f. Werkleistungen

- 17.1 Werkvertragliche Leistungen werden durch den AN in der Bestätigung der Bestellung oder des Auftrags bzw. im Angebot gesondert als solche ausgewiesen. Ein Vertrag (Leistungsvertrag) kommt mit der Unterzeichnung der Bestellung oder des Auftrags durch den AG und den AN zustande. Als Vertragsdatum gilt der Tag, an dem die Bestellung oder der Auftrag vom AG unterzeichnet und beim AN eingegangen ist. Voraussetzung ist jedoch, dass alle technischen Fragen zwischen den Vertragsparteien geklärt sind und der AG seine Mitwirkungs-/Informationspflichten vollständig erfüllt hat.

Soweit der AN ein Angebot unterbreitet hat, gilt der Vertrag mit dem Eingang der vom AG unterzeichneten Annahme als zustande gekommen.

Bei Bestellung, Auftrag oder Angebotsannahme auf elektronischem Weg gilt der Vertrag mit dem Zugang der E-Mail beim AN als abgeschlossen.

- 17.2 Die Bestätigung oder das Angebot enthalten die „Beschreibung der Leistungen“, die über die AGB hinausgehenden Planungs- und Ausführungsbedingungen, die Festlegung der Funktionen und Spezifikationen (Leistungsmerkmale) eines Werkes sowie Angaben über die zur Verwendung kommende Teile, Geräte, Programme und sonstige erforderliche Erzeugnisse.
- 17.3 Die im Leistungsvertrag fixierten Leistungsumfänge und Zuständigkeiten der Vertragsparteien sind nur im Einvernehmen vertragsrechtlich veränderbar.
- 17.4 Die vom AN im Rahmen dieses Vertrages zu erbringenden Leistungen sind abschließend in der Bestätigung bzw. im Angebot sowie ggf. in schriftlich vereinbarten und von den Projektleitern der Vertragsparteien unterzeichneten Änderungsheets festgehalten.
- 17.5 Bei werkvertraglichen Leistungen ist der AN für die Beaufsichtigung, Steuerung und Kontrolle der Leistungserbringung verantwortlich. Die organisatorische Einbindung der Leistungen des AN in den Betriebsablauf des AG ist von diesem eigenverantwortlich vorzunehmen. Es wird darauf hingewiesen, dass es nach dem Stand der Technik nicht möglich ist, Fehler in Programmen der Informationstechnologie unter allen Anwendungsbedingungen auszuschließen.
- 17.6 Bei werkvertraglichen Leistungen wird der AN dem AG zum Endtermin, soweit vereinbart, die Erfüllung der Leistungsmerkmale nach festgelegten Abnahmekriterien und mittels vom AG bereitzustellender Testdaten und Testszenarien in einem Abnahmetest nachweisen. Der AG wird die werkvertraglichen Leistungen nach der Übergabe und/oder erfolgreichem Abnahmetest unverzüglich abnehmen. Unerhebliche Abweichungen von den vereinbarten Leistungsmerkmalen und Abnahmekriterien berechtigen den AG nicht, die Abnahme zu verweigern. Die Verpflichtung des AN zur Fehlerbeseitigung nach Ziff. 10 (Gewährleistung) bleibt unberührt. Sobald Komponenten bzw. Teilergebnisse vom AG produktiv genutzt werden, gelten sie als abgenommen.

Bei der Abnahme ist ein von beiden Seiten zu unterzeichnendes Protokoll anzufertigen, das die Übereinstimmung der vereinbarten Leistung mit den Abnahmekriterien bestätigt. Eine

Liste mit den bei der Abnahme festgestellten Fehlern wird beigelegt. Die Fehler werden in Fehlerklassen unterteilt. Gelingt es dem AN aus von ihm zu vertretenden Gründen nicht, zum Endtermin oder, wenn erforderlich, innerhalb einer angemessenen Nachfrist, die vereinbarten Leistungsmerkmale nachzuweisen, so kann der AG nach dem Ablauf der Nachfrist vom Vertrag ganz oder teilweise zurücktreten. In diesem Fall gilt Ziff. 8.3 entsprechend.

- 17.7 Für die Abnahme werden folgende Fehlerklassen vereinbart:

Fehlerklasse 1 –

Die zweckmäßige Nutzung (wirtschaftlich sinnvolle Nutzung) ist durch solche Fehler nicht möglich oder unzumutbar eingeschränkt oder behindert.

Fehlerklasse 2 –

Die zweckmäßige Nutzung ist nicht so weit beeinträchtigt, dass der Abnahmetest nicht dennoch fortgeführt werden kann. Diese Fehler werden soweit wie möglich während der vereinbarten Dauer des Abnahmetests behoben.

Fehlerklasse 3 –

Die zweckmäßige Nutzung ist durch diese Fehler nicht oder nur unwesentlich eingeschränkt. Die endgültige Zuordnung dieser Fehler in eine der obigen Fehlerklassen erfolgt einvernehmlich zwischen den Vertragspartnern.

Nach Abnahme verbleibende Fehler der Fehlerklasse 2 sowie Fehler der Fehlerklasse 3 werden im Rahmen der Gewährleistung gemäß einem gemeinsam zu erstellenden Zeitplan behoben.

Bei Fehlern der Fehlerklasse 1 handelt es sich um „erhebliche Abweichungen“, bei Fehlern der Fehlerklassen 2 und 3 um „unerhebliche Abweichungen“.

Aufgrund von Fehlern in Geräten und Programmen anderer Hersteller, die nicht unter diesem Vertrag geliefert werden, und/oder Bedienungsfehlern, die nicht durch den AN zu vertreten sind, kann weder der Abnahmetest verlängert noch die Abnahme verweigert werden.

- 17.8 Der AG wird dem AN erforderliche Arbeitsvoraussetzungen (z. B. Systemkapazität, Datensichtgeräte, Räumlichkeiten, Telefon- und Netzwerkanlüsse usw.) ohne Berechnung zur Verfügung stellen. Sofern zutreffend sind weitere Verantwortlichkeiten der Vertragspartner in der Bestätigung bzw. im Angebot aufgeführt. Bei der Leistungserbringung ist der AN davon abhängig, dass der AG die übernommenen Verantwortlichkeiten fristgemäß erfüllt. Geschieht dies nicht, und entstehen dadurch Verzögerungen und/oder Mehraufwand, kann der AN - unbeschadet weitergehender gesetzlicher Rechte - Änderungen des Zeitplans und der Preise verlangen.

Kapitel III - zusätzliche Bedingungen f. Wartung und Pflege (Service)

18. Umfang der Serviceleistungen

- 18.1 Art, Inhalt und Umfang der Serviceleistungen ergeben sich aus einem Servicevertrag auf der Grundlage eines individuellen Angebots oder einer Bestätigung. Zum Zustandekommen des Vertrags gilt Ziff. 17.1 entsprechend.
- 18.2 Die vom AN zu erbringenden Wartungs- und Pflegeleistungen (nachfolgend "Serviceleistungen") beziehen sich ausschließlich auf die entweder im Vertrag oder in einer nachträglichen schriftlichen Vereinbarung der Parteien hinsichtlich Hersteller, Typ sowie Serien- und Gerätenummer näher spezifizierten Geräte, Software oder Systemkonfigurationen.
- 18.3 Der AN erbringt die Serviceleistungen in der Regel vor Ort beim AG, weiterhin durch Fernzugriffswartung oder telefonisch. Die Auswahl zwischen diesen Arten der Leistungserbringung liegt im Ermessen des AN, es sei denn, im Vertrag ist ausdrücklich eine bevorzugte Art der Leistungserbringung vereinbart. Für die Funktionsfähigkeit und Sicherheit der Fernzugriffswartungen außerhalb ihres Geschäftsbetriebs übernimmt der AN keine Verantwortung, sofern nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.
- 18.4 Der AN nutzt zur Leistungserbringung eigene und fremde Wissensdatenbanken, diverse Hersteller-Hotlines sowie öffentliche Dienste, wie zum Beispiel das Internet und entsprechende Leistungsanbieter. Der AN übernimmt keine Haftung oder Gewährleistung für die Funktionsfähigkeit oder den Inhalt solcher Fremdleistungen. Verzögerungen oder Schlechtleistungen, die auf fremde Datenbanken, Hotlines oder Informationsdienste zurückzuführen sind, begründen keine Ansprüche gegen den AN.
- 18.5 Sollten im Rahmen der vereinbarten Leistungen bislang unbekannte Probleme oder Serienfehler auftreten, wird der AN einen Fehlerbericht erstellen und diesen an den entsprechenden Herstellersupport weiterleiten, um eine Behebung des Problems zu erreichen. In einem solchen Fall wird der AN versuchen, eine Übergangslösung zu schaffen, welche die Umgehung des Problems erlaubt, oder nach Absprache mit dem AG eine Alternativ- oder Zwischenlösung suchen, welche die Bedürfnisse des AG in annähernd gleicher Weise abdeckt. Gleiches gilt, wenn trotz Einsatz größtmöglicher Sorgfalt und Fachkenntnis unlösbare Probleme auftreten oder ein Auftrag nicht in objektiv angemessener Qualität erbracht werden kann. Eine Haftung oder weitergehende Gewährleistung wird vom AN insoweit nicht übernommen. Insbesondere gelten in diesen

Fällen gegebenenfalls vereinbarte Servicelevelzeiten nicht.

- 18.6 Ist eine bestimmte Erfolgsquote vereinbart, wird diese vom AN auf Wunsch des AG vorbehaltlich einer anders lautenden Absprache anhand aller betroffenen und erbrachten Serviceleistungen - mit Ausnahme der im vorstehenden Absatz geschilderten Situationen - nach Abschluss eines Kalendermonats ermittelt, wobei allerdings der jeweils erste Monat nach Vertragsbeginn sowie - bei Einbeziehung neuer Hard- oder Software - die ersten drei Monate nach Installation außer Betracht bleiben.
- 18.7 Änderungen des Aufstellungsortes der betroffenen Geräte oder Systeme sind dem AN rechtzeitig schriftlich mitzuteilen. Plant der AG Änderungen oder Erweiterungen der von einem Servicevertrag erfassten Hard- oder Software oder ihrer Zusammensetzung, wird er den AN unverzüglich von diesen Planungen unterrichten. Soweit die Änderungen oder Erweiterungen dem AN seine Leistungserbringung erschwert oder unmöglich macht, ist der AN nicht länger zur Erbringung seiner Serviceleistungen verpflichtet. In diesen Fällen wird der AN im Rahmen seiner betrieblichen Möglichkeiten ein Angebot für die Wartung des veränderten oder erweiterten Teil- oder Gesamtsystems unterbreiten. Kommt zwischen den Parteien keine Einigung im Hinblick auf die Wartung des veränderten oder erweiterten Systems zustande, hat dies auf die vom AG zu zahlenden Servicegebühren keinen Einfluss.
- 18.8 Der AN erhält vom AG auf Wunsch eine aktuelle Liste der autorisierten Ansprechpartner.
- 18.9 Der AG muss bei einem Releasewechsel über die betreffenden Lizenzrechte für die zu installierende Software verfügen bzw. diese erwerben.

19. Servicezeiten

- 19.1 Serviceleistungen erbringt der AN grundsätzlich montags bis freitags von 8.00 bis 17.00 Uhr, mit Ausnahme von Feiertagen (nachfolgend "Servicebereitschaftszeit"). Weitergehende Servicebereitschaftszeiten können schriftlich gegen gesonderte Vergütung entweder allgemein oder für Einzelfälle vereinbart werden.
- 19.2 Vom AN gegebenenfalls zugesagte Servicelevelzeiten (z.B. Reaktionszeiten) gelten nur im Rahmen der vereinbarten Servicebereitschaftszeiten. Wird eine Anforderung des AG außerhalb der vereinbarten Servicebereitschaftszeiten entgegengenommen, wird sie im Hinblick auf die vom AN einzuhaltenden Servicelevelzeiten so behandelt, als wäre sie zu Beginn der nachfolgenden Servicebereitschaftszeit eingegangen. Liegt das Ende der Servicelevelzeit außerhalb der Servicebereitschaftszeit, wird die Servicelevelzeit unterbrochen und läuft mit Beginn der nächsten Servicebereitschaftszeit weiter, sofern die Parteien nichts anderes vereinbart haben.

- 19.3 Kann der AN die geschuldeten Leistungen innerhalb der vereinbarten Servicelevelzeiten trotz aller Bemühungen nicht erbringen, ist der AN berechtigt, innerhalb der vereinbarten Servicelevelzeit nach eigenem Ermessen anstelle der geschuldeten Leistungen für eine Übergangsphase eine vergleichbare Zwischenlösung zu erbringen, z. B. ein vergleichbares Ersatzgerät zur Verfügung zu stellen.
- 19.4 Verlangt der AG Serviceleistungen über die vereinbarten Serviceleistungen oder -termine hinaus, wird der AN sich im Rahmen seiner betrieblichen Möglichkeiten bemühen, diese zusätzlichen Serviceleistungen zu erbringen. Zusätzliche Serviceleistungen sind nach den allgemein gültigen Vergütungssätzen des AN zu vergüten, soweit vertraglich nichts anderes vereinbart ist. Vereinbarte Servicelevelzeiten gelten für zusätzliche Serviceleistungen nicht.
- 19.5 Für das Einspielen von neuer Software im Serviceumfeld müssen grundsätzlich gesonderte Termine mit dem AN vereinbart werden.

Kapitel IV - zusätzliche Bedingungen f. Beratungsleistungen

- 20.1 Der AN erbringt Beratungsleistungen in fachgerechter Weise durch entsprechend qualifizierte Mitarbeiter. Bei Schlechtleistung, kann der AN die entsprechende Dienstleistung erneut vornehmen. Hinsichtlich der Unterstützung bei vom AG geleiteten Projekten übernimmt der AN keine Gewähr.
-