

# AGB der BÜRO MAYER GmbH & Co. KG

## Teil 1: Allgemeine Bestimmungen für alle Vertragsarten

### 1. Allgemeines, Geltungsbereich

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“ genannt) gelten für alle Geschäftsbeziehungen der Firma BÜRO MAYER GmbH & Co. KG, Emil-Kemmer-Str. 11, 96103 Hallstadt (IT-Systemhaus Zentrale) sowie Schlossweg 4, 95028 Hof/Saale (IT-Systemhaus Niederlassung) (nachfolgend BÜRO MAYER genannt) mit ihren Kunden. Geschäftsbeziehung im Sinne dieser AGB meint die vertraglich beauftragte Leistungserbringung von BÜRO MAYER, die insbesondere in der Überlassung von Standardsoftware, IT-Hardware und/oder Print-Hardware, in der Individualentwicklung und Individualanpassung von Software oder in sonstigen Dienstleistungen wie Support und/oder Wartung oder Print-Services besteht.

1.2 Die AGB kommen ausschließlich gegenüber Unternehmern (§ 14 BGB), juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen zur Anwendung.

1.3 Diese AGB gelten ausschließlich. Entgegenstehende oder von diesen AGB abweichende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als BÜRO MAYER ihrer Geltung ausdrücklich und schriftlich zugestimmt hat. Dieses Zustimmungserfordernis gilt in jedem Fall, beispielsweise auch dann, wenn BÜRO MAYER in Kenntnis der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden die beauftragten Leistungen oder die Lieferung an den Kunden vorbehaltlos ausführt.

1.4 Im Einzelfall getroffene individuelle Vereinbarungen mit dem Kunden (einschließlich Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen) haben Vorrang vor diesen AGB. Für den Inhalt derartiger Vereinbarungen ist das Angebot und die Auftragsbestätigung, die durch die Geschäftsleitung von BÜRO MAYER unterschrieben wird, maßgebend.

1.5 Die AGB gelten in ihrer jeweiligen Fassung als Rahmenbedingungen auch für künftige Aufträge mit denselben Kunden, ohne dass BÜRO MAYER in jedem Einzelfall wieder auf sie hinweisen müsste. Die AGB in der jeweils aktuell gültigen Fassung sind jederzeit auf der Internetseite von BÜRO MAYER unter [www.bueromayer.de/AGB-BUERO-MAYER.pdf](http://www.bueromayer.de/AGB-BUERO-MAYER.pdf) abrufbar.

1.6 Die Regelungen der Punkte 1-10 dieser AGB gelten als allgemeine Bedingungen auch für die besonderen Bedingungen der Punkte 11-13 dieser AGB.

### 2. Angebot und Vertragsabschluss

2.1 Alle Bestellungen, Liefer- und Kaufverträge, sonstige Abschlüsse und Vereinbarungen bedürfen der schriftlichen Bestätigung von BÜRO MAYER. Das gleiche gilt für telegrafische, telefonische und mündliche Ergänzungen, Abänderungen oder Nebenabreden.

2.2 Das Angebot von BÜRO MAYER ist freibleibend, soweit sich aus der Auftragsbestätigung nichts anderes ergibt.

2.3 An Preisauflstellungen, Kostenvoranschlägen, Zeichnungen und anderen Unterlagen von BÜRO MAYER behält sich BÜRO MAYER das Eigentums- und Urheberrecht vor; sie dürfen nicht an Dritte weitergegeben, veröffentlicht oder Dritten zugänglich gemacht werden.

2.4 Das Verkaufs- und Servicepersonal von BÜRO MAYER ist nicht befugt, mündliche Nebenabreden zu treffen oder mündliche Zusicherungen zu geben, die über den Inhalt des schriftlichen Vertrags hinausgehen.

2.5 Sofern die gesetzlichen Voraussetzungen vorliegen, ist BÜRO MAYER berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten und Rückgabe des gelieferten Gegenstandes zu fordern. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn der Kunde seiner vertraglichen Pflicht, die vereinbarte Vergütung zu zahlen, nicht nachkommt. Geleistete Zahlungen (Teilzahlungen) werden dem Kunden gutgeschrieben, soweit nicht Gegenforderungen bestehen oder Wertminderungen am Objekt entstanden sind.

2.6 Zweckmäßige Konstruktions- oder sonstige technische Änderungen sowie Verbesserungen des Produktes (Hard- wie Software) gegenüber Angeboten, Prospekten und Preislisten bleiben BÜRO MAYER vorbehalten, sofern dies für den Kunden zumutbar ist und z.B. keine Erhöhung von im Angebot bereits festgelegten Preisen zur Folge hat. Sollte mit den zweckmäßigen Änderungen eine Preiserhöhung verbunden sein, wird BÜRO MAYER den Kunden informieren und den Abschluss einer ergänzenden Vereinbarung ermöglichen.

### 3. Preise und Zahlungsbedingungen

3.1 Es gilt der am Tag des Vertragsabschlusses vereinbarte Preis. Dieser Preis versteht sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

3.2 Der vereinbarte Preis ist sofort nach Erhalt der Rechnung netto (ohne Abzug) zu bezahlen, soweit nicht schriftlich besondere Konditionen vereinbart sind.

3.3 Soweit Transport- oder Verpackungskosten, Kosten für Programmierung, Erstellung von Dokumentationen (sofern vom Kunden ausdrücklich beauftragt), Installation, Montage und Einarbeitung entstehen, sind diese gesondert zu bezahlen. Art und Umfang zusätzlicher Kosten ergeben sich aus dem Angebot von BÜRO MAYER.

3.4 Zahlungen sind ausschließlich an BÜRO MAYER zu leisten.

3.5 Anzahlungen und Vorauszahlungen sind ohne Einfluss auf die Preise. Sie werden gutgeschrieben und auf den endgültigen Verkaufspreis verrechnet.

3.6 Die Hereinnahme und die Weiterbegebung und Prolongation von Zahlungsanweisungen, Wechseln und Schecks bedürfen besonderer Vereinbarung. Sie werden zahlungshalber, nicht an Erfüllung statt angenommen. Alle Einziehungs- und Diskontspesen werden dem Kunden berechnet.

3.7 Der Kunde kommt auch ohne Mahnung neben den sonstigen gesetzlich geregelten Fällen spätestens in Verzug, wenn er nicht innerhalb von 30 Tagen nach Fälligkeit und Zugang einer Rechnung oder gleichwertigen Zahlungsaufstellung leistet. Ist unsicher, ob oder wann dem Kunden die Rechnung oder Zahlungsaufstellung zugegangen ist, tritt an ihre Stelle der Empfang der gekauften Sache, bei Werkleistungen deren Abnahme. Gerät der Kunde mit der Bezahlung in Verzug, beläuft sich der Zinssatz auf 8% über dem Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank. Weitergehende Schadenersatzansprüche bleiben vorbehalten.

3.8 Nachlässe jedweder Art oder sonstige Vergünstigungen, soweit sie nicht mit BÜRO MAYER schriftlich vereinbart wurden, sind ausgeschlossen.

3.9 Die Zahlung für fällige Teillieferungen oder Teilleistungen kann vom Kunden nicht wegen Liefer- oder Leistungsverzug von BÜRO MAYER bei Teil- oder Restlieferungen oder sonstigen Teilleistungen aus anderen Aufträgen oder Projekten, insbesondere bei verzögerten Montageleistungen, zurückgehalten werden.

## 4. Gewährleistung

4.1 Bei Mängeln haftet BÜRO MAYER grundsätzlich nach den gesetzlichen Vorschriften, sofern sich aus diesen AGB oder individuellen Vereinbarungen mit dem Kunden keine Abweichungen ergeben.

4.2 Der Kunde hat grundsätzlich ein Recht auf Nacherfüllung, sofern auf die zu erbringende Leistung von BÜRO MAYER nicht Dienstvertragsrecht zur Anwendung kommt. Das Wahlrecht, ob die Nacherfüllung durch Beseitigung des Mangels oder durch Lieferung einer mangelfreien Sache erfolgt, steht BÜRO MAYER zu. Das Recht des Kunden, die Vergütung zu mindern oder vom Vertrag zurückzutreten, besteht erst, wenn die Nacherfüllung fehlgeschlagen ist. Weitergehende Ansprüche auf Schadenersatz bestehen nur unter den zusätzlichen Voraussetzungen von Pkt. 5 dieser AGB.

4.3 Liefert BÜRO MAYER zum Zweck der Nacherfüllung eine mangelfreie Sache oder stellt BÜRO MAYER ein

neues Werk her, hat der Kunde die mangelhafte Sache unverzüglich herauszugeben.

4.4 Mängelansprüche und -rechte verjähren in einem Jahr ab Gefahrübergang bzw. Abnahme der erbrachten Leistung, wenn nicht BÜRO MAYER nach den gesetzlichen Regelungen oder gem. Pkt. 5. dieser AGB unbeschränkt haftet.

4.5 Ein Recht zur Selbstvornahme, d.h. Mängel der Sache nach fruchtloser Fristsetzung zur Nacherfüllung selbst zu beheben oder beheben zu lassen und Ersatz der hierfür erforderlichen Aufwendungen zu verlangen, steht dem Kunden nicht zu.

4.6 Für Fremdprodukte haftet BÜRO MAYER ausschließlich im Rahmen der Mängelhaftung des Lieferanten der Fremdprodukte, wenn nicht BÜRO MAYER nach den gesetzlichen Regelungen oder gemäß Pkt. 5 dieser AGB unbeschränkt haftet. BÜRO MAYER kann die Haftungsansprüche gegen den Lieferanten der Fremdprodukte an den Kunden mit befreiender Wirkung abtreten.

4.7 Die Gewährleistung ist ausgeschlossen,

a) wenn der Liefergegenstand oder die beanstandeten Teile von fremder Seite oder durch den Einbau von Teilen fremder Herkunft ohne vorherige Einwilligung von BÜRO MAYER verändert worden sind und der Schaden in ursächlichem Zusammenhang mit der Veränderung steht.

b) wenn der Kunde die Vorschriften von BÜRO MAYER über die pflegliche Behandlung des Liefergegenstandes (Betriebsanleitung usw.) nicht befolgt.

c) bei natürlichem Verschleiß und Beschädigungen, die auf fahrlässiger bzw. unsachgemäßer Behandlung oder auf Verwendung ungeeigneter Betriebsmittel oder auf übermäßiger Beanspruchung des gelieferten Gerätes durch den Kunden beruhen.

d) bei Fehlern, die aufgrund besonderer äußerer Einflüsse entstehen, die nach dem Vertrag nicht vorausgesetzt sind. Hierzu zählen z.B. die Lagerung bzw. der Betrieb in ungeeigneten Räumen, Funktionsstörungen der Produkte von BÜRO MAYER durch andere Geräte oder Anlagen des Kunden, die mit den Produkten von BÜRO MAYER verbunden sind sowie Funktionsstörungen durch Anpassung an Software des Kunden, die zum Zeitpunkt des Verkaufs der Geräte von BÜRO MAYER nicht gängig oder nicht vorhanden war. Außerdem gelten nicht reproduzierbare Softwarefehler nicht als Mängel.

4.8 Bei Leistungen von BÜRO MAYER, die in der Lieferung oder Entwicklung von Software bestehen, ist zu berücksichtigen, dass Software nicht frei von Fehlern entwickelt werden kann. Dies ist im besonderen Maße beim Verschuldensmaßstab im Rahmen von Mängelrechten, die gegen BÜRO MAYER geltend gemacht werden, zu berücksichtigen.

## 5. Haftung

5.1 BÜRO MAYER haftet unbeschränkt für vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Schäden, bei arglistigem Verschweigen von Mängeln, für Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz sowie für die Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit.

5.2 Für einfach fahrlässig verursachte Schäden haftet BÜRO MAYER nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung die Vertragsparteien regelmäßig vertrauen dürfen (Kardinalpflicht).

5.3 Sofern BÜRO MAYER wegen fahrlässiger Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht haftet, ist die Haftung grundsätzlich auf den vertragstypischen, vernünftigerweise vorhersehbaren Schaden begrenzt. Die maximale ersatzfähige Schadenshöhe wird beschränkt auf die Höhe der Versicherungssummen aus der von BÜRO MAYER abgeschlossenen IT-Vermögensschadenshaftpflichtversicherung. Die Vertragsbedingungen dieses Versicherungsvertrages werden dem Kunden auf Wunsch zur Einsichtnahme zur Verfügung gestellt.

5.4 BÜRO MAYER haftet nicht, soweit höhere Gewalt vorliegt. Höhere Gewalt sind alle Umstände und Ereignisse, die außerhalb des Verantwortungsbereichs von BÜRO MAYER liegen, wie z.B. Streiks, Aussperrung, Naturereignisse, Katastrophen, behördliches Eingreifen, gesetzliche Verbote oder andere Ereignisse aufgrund derer BÜRO MAYER unverschuldet in ihren Leistungen behindert ist.

5.5 BÜRO MAYER übernimmt ohne gesonderte schriftliche Vereinbarung keinerlei Gewährleistung für die auf Kundensystemen installierten Programme sowie deren Schutzeinrichtungen. Der Kunde ist für etwaige Sicherheitslücken und alle hieraus entstandenen Konsequenzen verantwortlich, die durch eigene Inhalte (insbesondere Viren, Trojaner, Würmer oder sonstige schädliche Programmroutinen, die diesen Inhalten anhaften können) oder die durch die Nutzung von BÜRO MAYER Services in einer Weise herbeigeführt werden, die den Bestimmungen der Vertragsbedingungen widersprechen.

5.6 Ein Mitverschulden des Kunden ist auf die Höhe eines etwaigen Schadensersatzanspruches anzurechnen. Insbesondere für die Wiederbeschaffung von Daten haftet BÜRO MAYER nur, soweit der Kunde alle erforderlichen und angemessenen Datensicherungsvorkehrungen getroffen und sichergestellt hat, dass die Daten aus Datenmaterial, das in maschinenlesbarer Form bereitgehalten wird, mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können. Die Haftung von BÜRO MAYER ist auf den für die Datenwiederherstellung erforderlichen Aufwand begrenzt.

5.7 Im Übrigen ist eine Schadensersatzhaftung, gleich aus welchem Rechtsgrund, ausgeschlossen.

5.8 Diese Haftungsregelungen gelten auch zugunsten der Mitarbeiter, Erfüllungsgehilfen und sonstiger Dritter, derer sich BÜRO MAYER zur Vertragserfüllung bedient.

## 6. Mitwirkungspflichten des Kunden

6.1 Der Kunde wird BÜRO MAYER angemessen bei der Erfüllung der vertraglich geschuldeten Leistungen unterstützen. Der Kunde ist insbesondere verpflichtet alle notwendigen Mitwirkungshandlungen zu erbringen, die für die Leistungserbringung durch BÜRO MAYER erforderlich sind.

6.2 Hierzu wird der Kunde BÜRO MAYER insbesondere die für die Leistungserbringung erforderlichen Informationen, Materialien und Unterlagen unaufgefordert zur Verfügung stellen.

6.3 Der Kunde verpflichtet sich zur regelmäßigen und den Anforderungen entsprechenden Erstellung von Sicherungskopien aller Programme und Daten. Die Durchführung der Sicherung von Programm- und Datenbeständen ist vom Kunden selbst zu übernehmen und liegt nicht in der Verantwortung von BÜRO MAYER. Des Weiteren verpflichtet sich der Kunde vor Erbringung aller Arbeiten durch BÜRO MAYER eine gesonderte Volldatensicherung durchzuführen.

6.4 Der Kunde stellt BÜRO MAYER, sofern für die Erbringung der beauftragten Leistungen erforderlich, eine Fernsprech- bzw. Internetverbindung und die Nutzung vorhandener Übertragungstrecken zur Erfüllung aller aus der Vereinbarung resultierenden Arbeiten kostenlos zur Verfügung.

6.5 Der Kunde wirkt bei der Spezifikation von Leistungen und bei Tests mit. Der Kunde ermöglicht BÜRO MAYER Zugang zum Vertragsgegenstand mittels Datenfernübertragung, soweit dies für den Kunden zumutbar und für die Erbringung der vertraglichen Leistungen erforderlich ist.

## 7. Datenschutz/Geheimhaltung

7.1 BÜRO MAYER schützt Kundendaten durch technische und organisatorische Maßnahmen vor unberechtigtem Zugriff, Weitergabe, Verlust oder Zerstörung. Die gesetzlichen Datenschutzbestimmungen werden dabei stets beachtet und bei Bedarf angepasst. Die Sicherheitsmaßnahmen werden entsprechend der technologischen Entwicklung fortlaufend aktualisiert.

7.2 Grundsätzlich werden personenbezogene Daten nur dann erhoben, verarbeitet, gespeichert oder genutzt, wenn es hierfür einen zwingenden Rechtsgrund oder einen Vertrag gibt. Dies schließt Angebotsanfragen ebenfalls mit ein.

7.3 Für die Rechtmäßigkeit der Übermittlung von Daten oder Datenbanken an BÜRO MAYER ist ausschließlich der Kunde verantwortlich. Die Einhaltung der Datenschutzgesetze wird in den Geschäftsprozessen von BÜRO MAYER stets sichergestellt. BÜRO MAYER nimmt Kundendaten nur zur Kenntnis, wenn ein unmittelbarer Auftrag zur Störungsbehebung vorliegt, oder diese Daten für eine Störungsbehebung erforderlich sind. Nach der Beendigung dieser Tätigkeiten werden die betroffenen Daten an den Auftraggeber übermittelt bzw. datenschutzkonform gelöscht.

7.4 Für die Kommunikation und Korrespondenzen werden ausschließlich die angegebenen Daten verwendet. Bestandskunden erhalten neben elektronischen Rechnungen auch Einladungen zu Veranstaltungen sowie Informationen zu aktuellen Angeboten in postalischer oder elektronischer Form. Hierfür werden ebenfalls nur die angegebenen Adressdaten verwendet. Das Recht auf Werbewiderspruch bleibt hiervon unberührt. Es werden grundsätzlich keine personenbezogenen Daten weitergegeben, es sei denn, dass diese zur Durchführung von

schuldrechts- oder schuldrechtsähnlichen Vertragsverhältnissen zwingend erforderlich sind, oder eine Einwilligung vorliegt. Auf Anforderung teilt BÜRO MAYER schriftlich entsprechend dem geltenden Recht mit, ob und welche persönlichen Daten gespeichert sind. Der Gesetzgeber hat vielfältige Aufbewahrungspflichten und -fristen erlassen. Nach Ablauf dieser Fristen werden die entsprechenden Daten routinemäßig gelöscht oder gesperrt, sofern kein schuldrechts- oder schuldrechtsähnliches Vertragsverhältnis mehr besteht, und von BÜRO MAYER keine Informationen mehr gewünscht werden.

7.5 Eine Übermittlung in Drittstaaten ist nicht geplant. Sofern eine Übermittlung in Drittstaaten im Rahmen eines Auftrages erforderlich ist, wird der Kunde informiert. Eine Schriftliche Freigabe des Auftrages ist in diesem Falle durch den Kunden erforderlich.

## **8. Anwendbares Recht, Erfüllungsort und Gerichtsstand, Salvatorische Klausel**

8.1 Auf mit dem Kunden geschlossene Verträge und sonstige vertragliche Regelungen und Vereinbarungen einschließlich dieser AGB findet ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechtes (CISG) und sonstiger kollisionsrechtlicher Regelungen Anwendung.

8.2 Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesen AGB oder sonstigen vertraglichen Vereinbarungen mit dem Kunden ist Bamberg, sofern der Kunde Kaufmann im Sinne des HGB, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.

8.3 Erfüllungsort ist Bamberg.

8.4 Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so bleibt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Beide Parteien verpflichten sich, in einem solchen Falle die unwirksamen Bestimmungen durch solche Vereinbarungen zu ersetzen, die ihnen in ihrem rechtlichen und wirtschaftlichen Gehalt am nächsten kommt.

## **9. Abtretung und Aufrechnung**

9.1 Die Abtretung oder Übertragung von vertraglichen Rechten oder Pflichten durch den Kunden ist nur nach schriftlicher Zustimmung von BÜRO MAYER zulässig.

9.2 Aufrechnungs- und Zurückbehaltungsrechte stehen dem Kunden nur zu, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt oder unbestritten sind.

## **10. Schriftform**

Für auf Grundlage dieser AGB geschlossene Verträge und Vereinbarungen gilt die Schriftform, mündliche Nebenabreden bestehen nicht.

## **Teil 2: Regelungen für bestimmte Vertragsarten**

### **11. Besondere Bedingungen für Kaufgeschäfte, insbesondere die Überlassung von Standardsoftware sowie Hardware- und Printprodukten (Kauf/Werklieferung)**

#### **11.1 Lieferung**

a) Wird die vereinbarte Lieferfrist überschritten, so ist der Kunde berechtigt, BÜRO MAYER eine angemessene Nachfrist zur Lieferung zu setzen. Unterbleibt die Lieferung innerhalb der Nachfrist, so ist der Kunde befugt, durch schriftliche Erklärung gegenüber BÜRO MAYER vom Vertrag zurückzutreten. Ein Schadenersatzanspruch wegen Nichterfüllung oder wegen Verzugs ist ausgeschlossen, wenn BÜRO MAYER die Nichterfüllung oder den Verzug nicht zu vertreten hat.

b) Teillieferungen sind zulässig, sofern sie dem Kunden zumutbar sind.

c) Im Falle von Betriebsstörungen, Betriebsunterbrechungen, Streiks, Aussperrungen oder in sonstigen Fällen höherer Gewalt im eigenen Betrieb, im Herstellerwerk oder bei Unterlieferanten ist BÜRO MAYER berechtigt, Lieferzeitverlängerungen in Anspruch zu nehmen. Über die konkreten Umstände, die die Lieferung verzögern, wird BÜRO MAYER den Kunden informieren. BÜRO MAYER bleibt vorbehalten, vom Vertrag zurückzutreten, sofern die Ware oder die zu erbringende Leistung nicht verfügbar ist. BÜRO MAYER wird den Kunden über die Nichtverfügbarkeit informieren und bereits geleistete Zahlungen des Kunden unverzüglich erstatten. Bei Ausübung des Rücktrittsrechts entfällt Schadenersatzpflicht, wenn BÜRO MAYER das Lieferhindernis nicht zu vertreten hat.

d) Die Gefahr geht mit der Absendung der Lieferung oder der einzelnen Teillieferungen auf den Kunden über. Dies gilt auch dann, wenn BÜRO MAYER andere Leistungen, wie z.B. Versandkosten oder Anfuhr und Aufstellung übernommen hat.

e) Kommt der Kunde in Annahmeverzug oder verletzt er schuldhaft sonstige Mitwirkungspflichten, so ist BÜRO MAYER berechtigt, den insoweit entstehenden Schaden einschließlich etwaiger Mehraufwendungen ersetzt zu verlangen. Weitergehende Ansprüche bleiben vorbehalten.

f) Sofern die Voraussetzungen von Buchst. e) vorliegen, geht die Gefahr eines zufälligen Untergangs oder einer zufälligen Verschlechterung der Kaufsache in dem Zeitpunkt auf den Kunden über, in dem dieser in Annahmeverzug oder Schuldnerverzug geraten ist.

#### **11.2 Rechte**

a) Der Kunde erhält, sofern nicht anders vereinbart, mit Lieferung und vollständiger Bezahlung ein nicht ausschließliches, zeitlich unbeschränktes Recht zur Nutzung der Software bzw. der Programme. Die Urheberrechte bleiben bei BÜRO MAYER bzw. beim jeweiligen Urheberrechtsinhaber. Kopien der Programme, abgesehen von Datensicherungen, dürfen nicht angefertigt werden.

b) Die Software darf nur durch maximal die Anzahl natürlicher Personen gleichzeitig genutzt werden, die der vom Kunden erworbenen Lizenzen entspricht. Die zulässige Nutzung umfasst die Installation der Software, das Laden in den Arbeitsspeicher sowie den bestimmungsgemäßen Gebrauch durch den Kunden. Sofern nicht anderweitig vereinbart, hat der Kunde in keinem Fall das Recht, die erworbene Software zu vermieten oder in sonstiger Weise Unterlizenzen an Dritte zu vergeben, sie drahtgebunden oder drahtlos öffentlich wiederzugeben oder zugänglich zu machen oder sie Dritten entgeltlich oder unentgeltlich zur Verfügung zu stellen, z.B. im Wege des Application Service Providing oder als Software as a Service. Das Recht des Kunden zur Weiterveräußerung der erworbenen Programmkopie an einen Dritten unter Aufgabe seines eigenen Rechts, die Software zu nutzen, bleibt unberührt.

### 11.3 Rügeobliegenheit des Kunden

a) Gewährleistungsrechte des Kunden setzen voraus, dass der Kunde seinen geschuldeten Untersuchungs- und Rügeobliegenheiten entsprechend § 377 HGB ordnungsgemäß nachgekommen ist.

b) Demnach hat der Kunde die gelieferte Ware unverzüglich nach der Anlieferung bzw. Bereitstellung durch BÜRO MAYER, soweit dies nach ordnungsgemäßem Geschäftsgang tunlich ist, zu untersuchen. Bei der Untersuchung erkennbare Mängel sind unverzüglich zu rügen, bei der Untersuchung nicht erkennbare Mängel sind unverzüglich nach Entdeckung des Mangels zu rügen. Die Rüge hat in Textform zu erfolgen. Unverzüglich ist die Rüge, wenn sie innerhalb von 10 Tagen erfolgt. Für die Rechtzeitigkeit genügt die fristgemäße Absendung der Anzeige. Unterlässt der Kunde die Anzeige, sind Mängelansprüche ausgeschlossen.

### 11.4 Eigentumsvorbehalt

a) Alle Kaufgegenstände bleiben bis zur vollständigen Bezahlung sämtlicher gegenwärtigen und künftigen Forderungen aus dem Kaufvertrag und einer laufenden Geschäftsbeziehung (gesicherte Forderungen) durch den Kunden Eigentum von BÜRO MAYER. Der Eigentumsvorbehalt gilt auch zur Sicherung für alle Forderungen, die im Zusammenhang mit dem Kaufgegenstand entstehen, z.B. Forderungen aus Instandsetzungen, Ersatzteil-, Zubehör- und sonstigen Lieferungen.

b) Solange der Eigentumsvorbehalt besteht, ist eine Veräußerung, Verpfändung, Sicherungsübereignung, Vermietung oder anderweitige Überlassung des Kaufgegenstandes ohne schriftliche Zustimmung von BÜRO MAYER nicht zulässig.

c) Bei vertragswidrigem Verhalten des Kunden, insbesondere bei Zahlungsverzug, ist BÜRO MAYER nach Mahnung berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten und die unter Vorbehalt gelieferte Kaufsache zurückzunehmen. Der Kunde ist zur Herausgabe der Vorbehaltsware verpflichtet.

d) Bei Eingriffen von Gläubigern des Kunden, insbesondere bei Pfändungen des Kaufgegenstandes, hat der Kunde BÜRO MAYER sofort schriftliche Mitteilung zu machen.

e) Alle Forderungen des Kunden aus etwaigem Weiterverkauf der unter Vorbehalt gelieferten Kaufsache, sofern ein solcher Weiterverkauf von BÜRO MAYER ausdrücklich gestattet wurde, werden an BÜRO MAYER abgetreten. Zur Einziehung dieser Forderung bleibt der Kunde auch nach der Abtretung ermächtigt. Die Befugnis von BÜRO MAYER, die Forderung selbst einzuziehen für den Fall, dass der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen aus den vereinnahmten Erlösen nicht nachkommt, in Zahlungsverzug gerät und insbesondere einen Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens gestellt hat, bleibt hiervon unberührt. Ist aber dies der Fall, so wird der Kunde die abgetretenen Forderungen und deren Schuldner BÜRO MAYER bekannt geben, alle zum Einzug erforderlichen Angaben machen, die dazugehörigen Unterlagen aushändigen und den Schuldnern die Abtretung mitteilen.

f) Bei Verletzung der Bedingungen über den Eigentumsvorbehalt ist BÜRO MAYER berechtigt, weitere Lieferungen einzustellen. Vorauszahlung und Sicherheit zu fordern und Schadenersatz wegen Nichterfüllung zu verlangen, vorbehaltlich der Geltendmachung weitergehender Ansprüche.

## 12. Besondere Bedingungen für IT-Softwareprojekte, insbesondere Individualentwicklung und -anpassung von Software

### 12.1 Mitwirkungspflichten des Kunden, Beistellungen

a) Der Kunde hat den Erfolg des IT-Projekts in jeder Phase durch aktive und angemessene Mitwirkungshandlungen zu fördern. Er wird insbesondere BÜRO MAYER die zur ordnungsgemäßen Durchführung des Projekts notwendigen Informationen, Unterlagen und Daten, Computerprogramme und sonstige Mittel zur Verfügung stellen und, soweit erforderlich, den Mitarbeitern von BÜRO MAYER zu seinen Geschäftszeiten den Zutritt zu seinen Geschäftsräumen und Rechnern ermöglichen, soweit dies zur Erfüllung des Vertragszwecks erforderlich ist.

b) Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht nach und kann BÜRO MAYER dadurch das Projekt bzw. Teile dessen nicht innerhalb der vereinbarten Zeit abschließen, so wird BÜRO MAYER für die Zeit des Verzugs des Kunden von ihren Pflichten frei. Alle Fristen verlängern sich automatisch um die Zeit des Verzugs des Kunden zuzüglich einer angemessenen Wiederanlaufzeit. Weitere Rechte von BÜRO MAYER wegen des Verzugs des Kunden bleiben unberührt. Die §§ 642 und 643 BGB bleiben unberührt und finden entsprechend Anwendung mit der Maßgabe, dass sämtliche Mitwirkungspflichten im Rahmen des IT-Projekts vertragliche Pflichten und nicht bloße Obliegenheiten des Kunden sind.

c) Sofern der Kunde besondere Inhalte und Materialien (Texte, Bilder, Logos, Tabellen, Computerprogramme, etc.) bei der Leistungserbringung im Rahmen des Projekts berücksichtigt haben will und BÜRO MAYER beistellt, hat er die Beistellung in einer für die Umsetzung und Realisierung des Projekts geeigneten Form bzw. Qualität entsprechend den im Vorfeld ausgehandelten und im Angebot oder im Pflichtenheft festgelegten Vorgaben für das Projekt bzw. auf Anforderung von BÜRO MAYER unverzüglich zu liefern, sowie alle sonstigen für

die beigegebenen Materialien benötigten Informationen, Unterlagen und Daten einschließlich Zugangsdaten und geeigneter Testdaten unverzüglich zur Verfügung zu stellen. Sämtliche vom Kunden bereitgestellte Materialien werden streng vertraulich behandelt.

d) Für beigegebene Materialien und Inhalte ist ausschließlich der Kunde verantwortlich. Der Kunde versichert, dass er zur Übergabe und Verwendung der von ihm beigegebenen Materialien berechtigt ist. BÜRO MAYER übernimmt keine Prüfungspflichten, insbesondere trifft BÜRO MAYER keine Pflicht, beigegebene Inhalte und Materialien auf mögliche Verstöße gegen Rechte Dritter zu überprüfen. Der Kunde ist ausschließlich selbst dafür verantwortlich, dass die von ihm beigegebenen oder akzeptierten freigegebenen Inhalte keine Gesetze oder Rechte Dritter verletzen. Hat BÜRO MAYER Kenntnis davon, dass beigegebene Inhalte und Materialien Gesetze oder Rechte Dritter verletzen, kann BÜRO MAYER die Projektarbeiten einstellen. BÜRO MAYER wird den Kunden in diesem Fall entsprechend informieren. BÜRO MAYER wird den Kunden ebenfalls informieren, sofern Zweifel an der Tauglichkeit der beigegebenen Inhalte oder Materialien bestehen.

e) Sollten Dritte BÜRO MAYER wegen möglicher Rechtsverstöße durch vom Kunden beigegebene Inhalte oder Materialien in Anspruch nehmen, verpflichtet sich der Kunde, BÜRO MAYER von jeder Haftung freizustellen und die BÜRO MAYER dadurch verursachten Aufwendungen und Schäden, einschließlich der Kosten der Rechtsverteidigung, zu ersetzen.

## 12.2 Projektleitung

Sofern zwischen den Parteien vereinbart und vom Umfang des Projekts erforderlich, benennen die Parteien je einen Ansprechpartner („Projektleiter“) und einen Stellvertreter als feste Bezugspersonen für alle das Projekt betreffende Angelegenheiten. Diese sind in die Lage zu versetzen, alle das Projekt betreffenden Entscheidungen entweder selbst zu treffen oder zeitnah herbeizuführen. Vertragsrelevante Entscheidungen, insbesondere die Ausübung von Gestaltungsrechten oder die Änderungen der Hauptleistungspflichten wie Vergütung, Abnahmemodalitäten oder das Konfliktmanagement des Projekts bleiben dem Lenkungsausschuss beider Parteien vorbehalten. Der Lenkungsausschuss setzt sich aus der Geschäftsführung beider Parteien zusammen.

## 12.3 Abnahme

a) Gegenstand der Abnahme ist die vertraglich geschuldete Leistungsfähigkeit der Software, einschließlich der vollständigen Umsetzung der vertraglich festgelegten Pflichten im Rahmen des Projekts, ggf. das Vorliegen garantierter Eigenschaften sowie die ordnungsgemäße Beschaffenheit einer Anwendungsdokumentation, sofern die Erstellung einer solchen beauftragt ist und diese nicht wegen ausreichender Onlinehilfen und Dokumentationen innerhalb der Software selbst entbehrlich ist. Die Erstellung sonstiger Dokumentationen, insbesondere technischer Entwicklungsdokumentation oder Quellcode-Dokumentationen, ist nicht geschuldet, sofern nicht anders mit dem Kunden vereinbart. Voraussetzung für die Abnahme ist, dass BÜRO MAYER dem Kunden alle Arbeitsergebnisse vollständig übergibt und ihm die Abnahmebereitschaft anzeigt. Auch Teilabnahmen sind zulässig.

b) Daraufhin hat der Kunde in der Regel innerhalb von 5 Tagen mit der Prüfung der Abnahmefähigkeit zu beginnen.

c) Schlägt die Abnahme fehl, so übergibt der Kunde BÜRO MAYER eine Auflistung aller die Abnahme hindernden Mängel. Nach Ablauf einer angemessenen Frist hat BÜRO MAYER eine mangelfreie und abnahmefähige Version der Software bzw. der sonstigen Arbeitsergebnisse bereitzustellen. Im Rahmen der darauf folgenden Prüfung werden nur die protokollierten Mängel geprüft, soweit sie ihrer Funktion nach Gegenstand einer isolierten Prüfung sein können.

d) Nach erfolgreicher Prüfung hat der Kunde innerhalb von 5 Tagen schriftlich die Abnahme der Arbeitsergebnisse zu erklären. Die Abnahme gilt als erteilt, wenn der Kunde nicht spätestens innerhalb einer Frist von 2 Wochen nach Fertigstellungsanzeige und Bereitstellung des Werks durch BÜRO MAYER in Textform wesentliche Mängel anmeldet. BÜRO MAYER weist den Kunden im Rahmen der Fertigstellungsanzeige auf den Eintritt der Abnahmefiktion nach Ablauf der Frist hin.

e) Wegen unwesentlicher Mängel darf der Kunde die Abnahme nicht verweigern. Mängel sind im Abnahmeprotokoll einzeln aufzuführen.

f) Schlägt die Abnahme mindestens zweimal fehl, kann der Kunde die ihm gesetzlich zustehenden Rechte geltend machen, insbesondere vom Vertrag zurücktreten sowie bei Vorliegen einer schuldhaften Pflichtverletzung von BÜRO MAYER Schadensersatz verlangen.

## 12.4 Fehlerklassen und Reaktion

Die Parteien werden, soweit erforderlich, ergänzend zum Projektauftrag Service Level für die Art und Güte der Leistungen, technischen Anforderungen, Fehlerklassen, Reaktionszeiten bei Mängeln und Störungen etc. festlegen. Diese sollen die Mängelhaftung von BÜRO MAYER weiter konkretisieren. Bei Unklarheiten und Meinungsverschiedenheiten in diesem Bereich ist Pkt. 12.5 dieser AGB anzuwenden.

## 12.5 Eskalationsverfahren

a) Im Falle von Meinungsverschiedenheiten werden sich die Parteien vor dem Beschreiten des Rechtswegs bemühen, über die Projektleiter eine einvernehmliche Lösung zu finden. Sollte auf dieser Ebene keine Lösung gefunden werden, wird die Angelegenheit auf die Geschäftsführungsebene (Lenkungsausschuss) eskaliert. Nach dessen Scheitern steht den Parteien der Rechtsweg offen.

b) Das Recht der Parteien einstweiligem Rechtsschutz nachzusuchen bleibt unberührt.

## 13. Besondere Bedingungen für Dienstleistungsverträge, insbesondere Support und Wartung

### 13.1 Qualität und Güte der Leistungserbringung

a) BÜRO MAYER wird gesondert vom Kunden beauftragte Leistungen der Pflege und Wartung nach dem jeweils aktuellen Stand bewährter Technik und mit der in der IT-Branche üblichen fachlichen Sorgfalt erbringen.

BÜRO MAYER berücksichtigt allgemeine Verfahrensbeschreibungen und Industriestandards sowie ggf. spezifische Bestimmungen, Methoden und Anwendungspraktiken des Kunden, sofern diese ausdrücklich zum Gegenstand der vertraglichen Vereinbarung gemacht worden sind.

b) BÜRO MAYER wird nur qualifiziertes und zuverlässiges Personal einsetzen. BÜRO MAYER wird nur bewährte Verfahren, Tools und Werkzeuge verwenden, deren Eignung sie kennt, deren Ausführung sie beherrscht und die dem jeweils anwendbaren Stand der Technik entsprechen.

c) BÜRO MAYER darf ihre Pflichten nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung des Kunden auf Dritte übertragen. Der Kunde darf seine Zustimmung nicht ohne triftigen Grund verweigern. Der Einsatz von Subunternehmern für die Erbringung der vertraglich übernommenen Wartungsleistungen ist auch ohne Zustimmung des Kunden möglich.

### 13.2 Servicezeiten

a) BÜRO MAYER wird die vertraglichen Support- und Wartungsleistungen innerhalb der Geschäftszeiten von BÜRO MAYER von Montag bis Freitag jeweils von 8.00 bis 17.00 Uhr mit Ausnahme von bundeseinheitlichen und bayerischen Feiertagen sowie von Heilig Abend (24.12.) und Silvester (31.12.) erbringen.

b) Ggf. gesondert in Service Level Agreements o.ä. vereinbarten Reaktions- und Beseitigungsfristen laufen nicht außerhalb dieser Geschäftszeiten.

c) Duldet die Erbringung der Supportleistungen objektiv keinen Aufschub, wird BÜRO MAYER diese auch außerhalb der Servicezeiten („erweiterte Servicezeiten“) erbringen. BÜRO MAYER ist berechtigt, für die auf die erweiterten Servicezeiten entfallenden Leistungen sowie die damit in Zusammenhang stehenden Transport- und Reiseaufwendungen einen Vergütungszuschlag zu berechnen, der nach Zeit- und Materialaufwand berechnet wird. Die jeweils gültigen Aufschläge für die geleisteten Überstunden ergeben sich aus der Dienstleistungspreisliste von BÜRO MAYER. Von den Zuschlägen ausgenommen sind Leistungen, deren Veranlassung BÜRO MAYER zu vertreten hat.

### 13.3 Mitwirkungspflichten des Kunden

a) Der Kunde wird BÜRO MAYER zur Vornahme von Support und Wartungsarbeiten sowie aller damit in unmittelbarem Zusammenhang stehenden Tätigkeiten ohne Wartezeit ungehinderten Zugang zu den Geräten verschaffen. Fehleinsätze und Wartezeiten vor Ort, die durch Nichtgewährung des Zugangs zu den Geräten entstehen, gehen zu Lasten des Kunden.

b) Gelten für den Betrieb des Kunden oder für den Aufstellungsort der Geräte einschließlich der stationären Verbindungen besondere Sicherheitsauflagen oder ähnliches, so wird der Kunde rechtzeitig und ohne Mehraufwand für BÜRO MAYER die notwendigen Voraussetzungen zur ungehinderten Vertragserfüllung schaffen.

c) Der Kunde benennt qualifizierte Ansprechpartner und Stellvertreter, die zur Meldung von Störungen autorisiert und für Belange während der Entstörungstätigkeiten auskunftsfähig sowie auskunftsberechtigt sind. Er hält

seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit dem BÜRO MAYER Personal an.

d) Der Kunde trifft geeignete Maßnahmen für den Fall, dass die Geräte nicht störungsfrei arbeiten, und zwar insbesondere durch Ausweichverfahren, Datensicherung, fortlaufende Überprüfung der Ergebnisse, Störungsdiagnose und detaillierte Beschreibung des Störungsbildes. Daten müssen aus maschinenlesbarem Datenmaterial mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.

e) Der Kunde wird zusammen mit den Geräten nur Datenträger, Zubehör, Betriebs- und Verbrauchsmittel verwenden, das dem geforderten Qualitätsniveau des Geräteherstellers entspricht.

f) Für Dienstleistungsaufträge dieses Abschnitts gelten neben Pkt. 6 die besonderen Mitwirkungspflichten nach Pkt. 12.1 dieser AGB entsprechend.