

1. Geltung der Geschäftsbedingungen

- (1) Diese Geschäftsbedingungen gelten für alle vertraglichen Beziehungen in Verbindung mit **IT-Services** (einschließlich des vorvertraglichen Schuldverhältnisses) von Bull mit Kunden, die Unternehmer, juristische Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliche Sondervermögen sind; sie gelten nicht bei Geschäften mit Verbrauchern.
- (2) Unter den Sammelbegriff „IT-Services“ fallen im einzelnen, aber nicht ausschließlich, Hardware- bzw. Softwarewartung, Installationsleistungen, Implementierungsleistungen, Consultingleistungen und Data-Center-Services.
- (3) Für auf Dauer bzw. größere Projekte gerichtete Leistungen, Kaufgeschäfte und Softwareüberlassung gelten getrennte Bedingungen.
- (4) Allgemeine Geschäftsbedingungen oder Einkaufsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsinhalt; dies gilt auch dann, wenn wir IT-Services ausführen, ohne der Geltung vom Kunden gestellter Bedingungen ausdrücklich zu widersprechen.

2. Angebot und Annahme

- (1) Unsere Angebote sind stets freibleibend, sofern eine befristete Bindung nicht ausdrücklich erwähnt ist.
- (2) Kundenaufträge führen erst zum bindenden Vertrag, wenn sie von uns schriftlich bestätigt werden. Bei Vor-Ort-Einsätzen kann unsere schriftliche Bestätigung durch Ausführung der IT-Services und Rechnungsstellung ersetzt werden.

3. Leistungsort

- (1) Der Leistungsort ist zu vereinbaren; mangels Vereinbarung gilt der Ort des Geschäftsbetriebes des Kunden als Leistungsort.
- (2) Soweit nicht anderes vereinbart ist, gelten Bedingungen und Preise ausschließlich für Leistungsorte innerhalb der Bundesrepublik Deutschland.

4. Obliegenheiten des Kunden / Einverständniserklärung

- (1) Der Kunde gibt uns konkret und zutreffend Auskunft über die Art und Beschaffenheit der von ihm verlangten IT-Services und die im Zusammenhang mit Hard- bzw. Software vorliegenden Fehler sowie Abweichungen vom üblichen Erscheinungsbild und Leistungsbild der Produkte und deren Auswirkungen. Macht es die Art der Aufgabenstellung aus unserer Sicht notwendig, wird uns der Kunde eine schriftliche Spezifikation liefern.
- (2) Der Kunde ist damit einverstanden, dass wir Leistungen mit Einrichtungen der Ferndiagnose oder Fernwartung durchführen, soweit nicht Einsätze vor Ort zwingend erforderlich sind.
- (3) Dem Kunden obliegt die zeitnahe Vornahme der Datensicherung der Inhalte von Festplatten oder anderen Datenträgern in verkehrsüblichem Umfang vor unseren Einsätzen, so dass zur Reproduktion der Daten kein unverhältnismäßiger Aufwand erforderlich ist, sowie die Einhaltung der Bestimmungen des gesetzlichen Datenschutzes. Zur Überprüfung der Datensicherung oder zur Löschung von Daten sind wir nicht verpflichtet.

5. Kostenanschläge

- Kostenanschläge erstellen wir nur, wenn dies schriftlich vereinbart wurde. Von uns für den Kunden erstellte Kostenanschläge sind vergütungspflichtig, soweit nicht anders schriftlich vereinbart wurde. Die Höhe der Vergütung für Kostenanschläge ergibt sich aus der von uns aufgewendeten Arbeitszeit und den Stundensätzen gemäß unserer jeweils gültigen Preisliste.

6. Ergänzende Regelungen für die Durchführung von Reparaturen

- (1) Reparaturen (Wiederherstellung des Systems in einen ordnungsgemäßen Zustand) können wir nach Art und Umfang derart ausgestalten, wie wir es für zweckmäßig halten, d.h. es sind Bauelementetausche, Baugruppentausche, Modultausche, Komplettgeräteaustausche sowie Parametrisierungen, Softwareinstallationen und sonstige Anpassungen zulässig.
- (2) Der Kunde hat keinen Anspruch auf die Verwendung von Neuteilen. Die ausgetauschten Teile werden unser Eigentum bzw. verbleiben bei uns.
- (3) Stellt sich bei der Durchführung der Arbeiten heraus, dass für die jeweilige Hardware der Herstellersupport bzw. die Ersatzteilversorgung bereits eingestellt wurden, werden wir den Kunden hierauf hinweisen und können die Arbeiten einstellen.
- (4) Sobald wir die erforderlichen Eigentests bzw. internen Prüfläufe der Systeme erfolgreich abgeschlossen haben, wird unser Beauftragter dem Kunden dies mitteilen.

7. Ergänzende Regelungen für die Durchführung von Software-Entstörungen bzw. Unterstützungen

- (1) Wir unterstützen den Kunden dabei, mit der Software bei vertragsgemäßem Einsatz die in der Leistungsbeschreibung des jeweiligen Herstellers festgelegten Leistungen zu erreichen. Dies wird der Regel nach durch die Vornahme von Einstellungen bzw. Parametrisierungen und Überprüfung der Ergebnisse solcher Maßnahmen erfolgen.
- (2) Lassen sich die in der Leistungsbeschreibung festgelegten Leistungen nicht erreichen, unterstützen wir den Kunden bei der Suche nach denkbaren Lösungen (z. B. Aufzeigen einer Umgehungslösung, Empfehlung einer neuen Version der Software, Abfassen eines Fehlerberichtes an den jeweiligen Hersteller) zur Abhilfe von Problemlagen.
- (3) Stellt sich bei der Arbeitsdurchführung heraus, dass für die jeweilige Software der Herstellersupport bereits eingestellt wurde, werden wir den Kunden hierauf hinweisen und können die Arbeiten einstellen.
- (4) Bull und der Kunde sind sich darin einig, dass nach dem Stand der Technik Bearbeitungsfehler auch bei Anwendung größter Sorgfalt nicht ausgeschlossen werden können.

8. Abschluss von Arbeiten

- (1) Wir teilen dem Kunden den Abschluss der Arbeiten durch Vorlage des Serviceauftrages / Leistungsnachweises mit und können eine schriftliche Bestätigung über den Erhalt der IT-Services auf unseren Formularen verlangen, die bei werkvertraglichen Leistungen zugleich Abnahmeerklärung ist.
- (2) Wurde kein Preis vereinbart, gilt der Preis gemäß unserer am Tage der Leistung gültigen Preisliste.

9. Fristen

- (1) Die Vereinbarung von Reaktions- und Leistungsfristen bedarf der Schriftform. Im übrigen sind alle genannten Fristen Circa-Fristen.
- (2) Vereinbarte Reaktions- und Leistungsfristen verlängern sich in allen Fällen, in denen die Erfüllung unserer Leistung ohne unser Verschulden wegen Arbeitskampf, höherer Gewalt oder anderer von uns unabwendbarer Umstände nicht möglich ist oder eine entsprechende Behinderung bei unseren Unterauftragnehmern eintritt, um die Dauer der Behinderung einschließlich einer angemessenen Wiederanlaufzeit. Entsprechendes gilt, wenn eine Behinderung der Vertragserfüllung dadurch eintritt, dass der Kunde Mitwirkungshandlungen unterlässt oder wenn ohne unser Verschulden technische Voraussetzungen oder Inhalte von IT-Services mit dem Kunden zu klären sind.

10. Leistungsstörungen

- (1) Erbringen wir vereinbarte IT-Services nicht oder nicht ordnungsgemäß, so hat der Kunde dieses schriftlich zu rügen und uns Gelegenheit zu geben, die Leistung innerhalb einer schriftlich gesetzten Nachfrist von angemessener Länge ordnungsgemäß zu erbringen. Ist die Leistung auch nach Ablauf der Frist nicht ordnungsgemäß erbracht, so hat der Kunde das Recht, den betreffenden Auftrag für IT-Services vorzeitig zu kündigen und Schadensersatz bzw. Ersatz vergeblicher Aufwendungen im Rahmen der in Ziff. 11 vereinbarten Haftungsbegrenzung zu verlangen.
- (2) Ist auf vertragsgemäß zu überlassende Arbeitsergebnisse das Kauf- oder Werkvertragsrecht anzuwenden, so gelten bei Sach- und Rechtsmängeln die gesetzlichen Vorschriften über die Sach- und Rechtsmängelhaftung. Für die Verjährung von Ansprüchen wegen Mängeln gilt eine Verjährungsfrist von einem Jahr. Für Schadensersatz bzw. Ersatz vergeblicher Aufwendungen gilt Ziff. 11.

11. Haftung

- (1) Bull haftet dem Kunden in allen Fällen vertraglicher und außervertraglicher Haftung auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen in unbegrenzter Höhe nur bei Vorliegen von Vorsatz und grober Fahrlässigkeit und bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht). Die Haftung für Kardinalpflichtverletzungen aus leichter Fahrlässigkeit ist jedoch auf solche vorhersehbaren Schäden beschränkt, deren Eintritt durch die verletzte Pflicht verhindert werden sollte.
- (2) In den durch Ziff. 11.1 nicht geregelten Fällen ist die Haftung von Bull für indirekte und mittelbare Schäden und für entgangenen Gewinn sowie den Verlust von aufgezeichneten Daten ausgeschlossen; für sonstige Schadensarten ist die Haftung von Bull der Höhe nach beschränkt auf die Hälfte des Entgelts für den betreffenden Auftrag für IT-Services; bei kontinuierlichen IT-Services (Dauerschuldverhältnissen) auf die jährliche Vergütung für ein Kalenderjahr aus dem betreffenden Vertragsverhältnis.
- (3) Eine Haftung wegen Verzögerung der Leistungen, wegen Programmfehlern, fehlerbehafteten Auskün-

ten oder außervertraglicher Beratung übernimmt Bull außerhalb der in Ziff. 11.1 und 11.2 geregelten Haftung nicht.

- (4) Soweit im Rahmen der in Ziff. 11.1 und 11.2 geregelten Haftung für Datenverlust gehaftet wird, beschränkt sich die Haftung von Bull auf den Verlust solcher Daten, die der Kunde in verkehrsüblichem Umfang gesichert hat und zu deren Reproduktion kein unverhältnismäßiger Aufwand erforderlich ist.
- (5) Die Verjährungsfrist für Ansprüche gemäß Ziff. 11.1 bis 11.4 beträgt ein Jahr, beginnend mit dem Schluss des Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist und der Kunde von den den Anspruch begründenden Umständen und der Person des Schuldners Kenntnis erlangt hat oder ohne grobe Fahrlässigkeit hätte erlangen müssen. Dies gilt nicht bei Ansprüchen wegen vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Handelns oder den in Ziff. 11.6 geregelten Fällen. In allen Fällen tritt die Verjährung spätestens mit Ablauf der gesetzlichen Verjährungsfrist ein.
- (6) Die Haftung von Bull für Personenschäden und nach dem Produkthaftungsgesetz sowie von Bull abgegebene Garantien bleibt von den vorstehenden Haftungsbeschränkungen unberührt.

12. Preise

- (1) Wir berechnen unsere Vergütung nach tatsächlichem Aufwand (u. a. Material, Arbeitszeiten, Reisezeiten, Spesen sowie Reise- und Nebenkosten). Zusätzlich können gesetzliche Abgaben, Verzollungskosten sowie Versandkosten oder -pauschalen anfallen.
- (2) Bei den in unseren aktuellen Preislisten, Angeboten, Auftragsbestätigungen und Rechnungen angegebenen Preisen handelt es sich um Preise je Stück bzw. Zeiteinheit (z. B. Stunde, Tag, Monat) oder Pauschalen.
- (3) Es handelt sich um reine Nettopreise.
- (4) Festpreise jeder Art bedürfen der ausdrücklichen schriftlichen Vereinbarung.
- (5) Preise sind in EURO abzugeben und verstehen sich zusätzlich Mehrwertsteuer in gesetzlicher Höhe.

13. Zahlung, Aufrechnung, Abtretung

- (1) Wir behalten uns vor, Vorkasse oder Barzahlung zu verlangen, soweit nicht eine andere Zahlungsbedingung ausdrücklich vereinbart wurde.
- (2) Unsere Rechnungen sind nach Zugang fällig und innerhalb von 7 Tagen ohne Abzug zahlbar.
- (3) Bei Zahlungsverzug können wir Verzugszinsen in Höhe von acht Prozentpunkten über dem gesetzlichen Basiszinssatz verlangen. Die Geltendmachung eines weiteren Verzugschadens bleibt vorbehalten.
- (4) Der Kunde darf nur mit rechtskräftig entschiedenen oder unbestrittenen Ansprüchen gegen Bull aufrechnen und Leistungsverweigerungs- und Zurückbehaltungsrechte nur auf Ansprüche stützen, die unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind.
- (5) Der Kunde darf gegen Bull gerichtete Forderungen – unbeschadet der Regelung des § 354 a HGB – nicht abtreten.

14. Allgemeine Bestimmungen

- (1) Die Rechte des Kunden aus erteilten Aufträgen sind nur mit unserer schriftlichen Zustimmung übertragbar.
- (2) Wir können uns zur Vertragserfüllung Dritter (Erfüllungsgehilfen) bedienen, für deren Verschulden wir wie für eigenes Verschulden im Rahmen der in Ziff. 11 vereinbarten Haftungsgrenzen haften.
- (3) Wir beachten bei einem eventl. Umgang mit personenbezogenen Daten das BDSG und die sonstigen datenschutzrechtlichen Vorschriften.
- (4) Im Zuge unserer Leistungen für den Kunden verwendete und mit der Ware verbundene Liefergegenstände (z. B. Ersatzteile, Material, Software) verbleiben bis zur vollständigen Bezahlung unserer Leistungen im Eigentum von Bull (Vorbehaltsware).
- (5) Alle Vereinbarungen und Abreden zwischen Bull und dem Kunden, die diese Geschäftsbedingungen und die unter Einbeziehung dieser geschlossenen Verträge zwischen den Parteien ändern oder ergänzen, bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform; die Änderung dieser Klausel ebenso.
- (6) Sofern der Kunde Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuches, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich rechtliches Sondervermögen ist oder keinen allgemeinen Gerichtsstand in der Bundesrepublik Deutschland hat, ist der Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ausschließlich Köln.
- (7) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

Stand: November 2015