

MCA

MCA GmbH Gesellschaft für Kommunikationslösungen

Steinfurt 37
D-52222 Stolberg

Telefon: +49 (0) 2402 - 86559-0
Telefax: +49 (0) 2402 - 86559-99

Geschäftsführer: Michael Knauff, Karl Klein
HRB 1916 AG Eschweiler

www.mca-gmbh.de

eMail: vertrieb@mca-gmbh.de

UID: DE 121741684

Allgemeine Geschäftsbedingungen

- A. Geltung der Geschäftsbedingungen der **MCA**
- B. Einkaufs- und Auftragsbedingungen
- C. Allgemeine Leistungsbedingungen
- D. Sonderbedingungen für Beratungsleistungen
- E. Sonderbedingungen Wartungsverträge

A. Geltung der Geschäftsbedingungen der MCA

Diese Geschäftsbedingungen gelten stets und ausschließlich für das Vertragsverhältnis zwischen unseren Geschäftspartnern und uns.

Sie gelten ebenfalls für alle Folgegeschäfte, auch wenn bei einzelnen Geschäften nicht mehr gesondert auf sie Bezug genommen wird.

Geschäftsbedingungen unserer Geschäftspartner gelten nicht, und zwar ohne dass es eines ausdrücklichen Widerspruchs im Einzelfall bedürfte.

B. Einkaufs- und Auftragsbedingungen

Maßgeblich für von MCA erteilte Aufträge sind ausschließlich die gesetzlichen Regelungen. Unser Vertragspartner hat im gesetzlichen Umfang und für die gesetzliche Dauer Gewähr und Schadensersatz zu leisten.

Gerichtsstand und Erfüllungsort ist Bielefeld. Es gilt ausschließlich Deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts und anderer Einheitsrechte.

C. Allgemeine Leistungsbedingungen

C.0. Vertragsgegenstand

Das Geschäftsfeld von MCA umfasst verschiedene Bereiche von der Beratung und Projektierung im Bereich EDV - gestützter Kommunikationslösungen über den Verkauf, die Konfektionierung und Implementierung entsprechender Lösungen gegebenenfalls inklusive Verkauf und Installation von Hardware bis hin zu speziellen IT-Dienstleistungen. MCA erbringt diese Leistungen ausschließlich auf Grundlage der entsprechenden MCA – Sonderbedingungen, die durch diese Allgemeinen Leistungsbedingungen ergänzt werden.

C.1. Auftragsbestätigung / Leistungsumfang

C.1.01

Für den Inhalt des jeweiligen Vertrages ist, soweit keine andere Regelung getroffen worden ist, die schriftliche Auftragsbestätigung von MCA, gegebenenfalls in Verbindung mit dem von MCA erstellten Leistungsverzeichnis maßgeblich.

C.1.02

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

C.1.03

Mit Abschluss eines Vertrags verlieren sämtliche vorangegangenen Angebote, Verhandlungsprotokolle, Aussagen, Nebenabreden und Vorverträge ihre Wirksamkeit, es sei denn, es wird im Vertrag ausdrücklich auf sie Bezug genommen.

C.1.04

Ziffer C.1.03 gilt entsprechend, wenn ein Vertrag durch Auftragsbestätigung von MCA bestätigt wird.

C.1.05

Der Kunde hat MCA mit allen Informationen und Unterlagen zu versorgen, die für die Durchführung des Auftrags erforderlich oder nützlich sind. Außerdem hat der Kunde die in der Auftragsbestätigung bezeichneten und seinerseits vorzuhaltenden EDV – Voraussetzungen sicherzustellen. Der Kunde wird bei Vertragsbeginn geeignete Mitarbeiter benennen, die diesen Informationspflichten nachkommen. Wenn ein Leistungsverzeichnis erstellt wird, das dem Kunden zur Prüfung und Zustimmung vorgelegt wird, legt dieses Leistungsverzeichnis den Leistungsumfang für beide Seiten verbindlich fest. Berühren die von MCA durchzuführenden Abläufe gesetzliche und/oder betriebliche Bestimmungen, so obliegt die Prüfung der Richtigkeit der vorgeschlagenen Abläufe dem Kunden.

C.1.06

Eigenschaftsangaben, die die Produkte und Leistungen von MCA betreffen, sind MCA nur dann zuzurechnen, wenn diese Angaben von MCA stammen oder im ausdrücklichen Auftrag von MCA gemacht werden oder von MCA ausdrücklich autorisiert sind oder MCA diese Angaben seit vier Wochen kannte oder kennen musste und sich davon nicht distanziert hat. Zu Gehilfen von MCA im Sinne des § 434 Absatz 1 BGB zählen nicht Vertragshändler und Kunden von MCA, die als Wiederverkäufer agieren. Eine hinreichende Berichtigung von Eigenschaftsangaben im

Sinne des § 434 Absatz 1 BGB kann in jedem Fall auf der Homepage von MCA unter der Adresse www.mca-gmbh.de erfolgen.

C.1.07

MCA zurechenbare Eigenschaftsangaben, die messbare Werte beinhalten, sind mit einer Toleranz von $\pm 2\%$ zu verstehen.

C.1.08

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

C.1.09

MCA behält sich vor, die Dokumentationen für die vertragsgegenständliche Software gesondert als ausdrückbare Datei auf Datenträger oder als in die Software integrierte Online-Hilfe zu liefern. Der Kunde hat das Recht, die Dokumentationen gegen gesonderte Vergütung gemäß den jeweils aktuellen Preisen auch als gedruckte Version zu erhalten. MCA weist darauf hin, daß eine sinnvolle Anwendung der vertragsgegenständlichen Software wegen ihrer Komplexität und der Kundenfachspezifischen Anforderungen auch mit vollständiger detaillierter Dokumentation für einen durchschnittlich begabten Anwender nicht ohne gesonderte Schulung möglich ist.

MCA bietet entsprechende Schulungen gegen gesonderte Vergütung an.

C.1.10

MCA ist zur Wartung von Software nur dann verpflichtet, wenn ein entsprechender vergütungspflichtiger Softwarewartungsvertrag abgeschlossen worden ist, wie auch die Unterstützung des Kunden bei der Nutzung der Software, sei es durch Leistungen vor Ort, sei es durch telephonische Unterstützung oder per Modem-Hotline von MCA nur im Rahmen einer besonderen Vereinbarung gegen gesonderte Vergütung zu leisten ist.

C.1.11

Auch für Softwareleistungen ist, vorbehaltlich anderer ausdrücklicher Regelungen, Kaufrecht maßgeblich. Das gilt auch, wenn verschiedene Standard-Programme oder Programm-Module für den Kunden in einer von ihm gewünschten Zusammenstellung angepasst, geliefert oder installiert werden. Auch falls ein Pflichtenheft erstellt wird oder eine Abnahme der Software vorgesehen ist, bedeutet das nicht, dass ein Werkvertrag vorliegt. Vielmehr erfolgt eine Abnahme gegebenenfalls auch im Rahmen eines Kaufvertrags, um für beide Seiten die bei Softwareleistungen oftmals schwierige Feststellung zu erleichtern, ob die MCA die ihr obliegende Leistung aus dem Kaufvertrag erbracht hat.

C.2. Urheberrechte / Rechte Dritter

C.2.01

Etwaige von MCA erstellte Ablaufpläne, Entwürfe, Zeichnungen, Textvorlagen etc. bleiben das geistige Eigentum der MCA, auch wenn der Kunde für die Arbeit Wertersatz geleistet hat. Das Recht zur Verwertung dieser Gegenstände, Arbeitsergebnisse und der in ihnen verkörperten geistigen Leistungen bleibt ausschließlich der MCA vorbehalten.

C.2.02

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

C.2.03

MCA räumt dem Kunden das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht zur Nutzung der Software ein. Soweit im Vertrag nichts anderes vereinbart ist, er-

wirbt der Kunde ein Einfachnutzungsrecht. Mehrfachnutzungsrechte müssen als solche gesondert vertraglich vereinbart sein. Unter Mehrfachnutzung wird die gleichzeitige Installation und/oder Nutzung der Software auf mehreren Arbeitsplätzen durch den Kunden verstanden. Eine Mehrfachnutzung in diesem Sinne liegt auch vor, wenn die Software zwar nur auf einer Festspeichereinheit installiert ist, ein gleichzeitiger Zugriff auf die Software jedoch über mehrere Arbeitsplätze erfolgen kann. Ob und in welchem Umfang die Software vom Kunden auch mit verschiedenen Mandanten genutzt werden darf, ergibt sich aus dem jeweiligen Software-Vertrag. Eine davon abweichende Benutzung der Software durch den Kunden stellt ebenfalls einen urheberrechtswidrigen Verstoß gegen die Nutzungsbedingungen dar.

C.2.04

Der Kunde ist nicht berechtigt, außer im Fall der ausdrücklichen schriftlichen Einwilligung von MCA, Kopien der Software und der zur Verfügung gestellten Dokumentationsunterlagen anzufertigen. Das Recht, von der Software Sicherungskopien zu erstellen, bleibt davon unberührt. Der Kunde darf, vorbehaltlich der Ziffer C.2.05, ohne ausdrückliche schriftliche Zustimmung der MCA Software, Dokumentationen oder Kopien davon nicht an Dritte weitergeben.

C.2.05

Der Kunde darf nur unter endgültiger Entäußerung sämtlicher eigener Nutzungsmöglichkeiten Software, Dokumentationen oder Kopien von Software an Dritte weitergeben oder Dritten zur Verfügung stellen. Der Kunde räumt der MCA das Recht ein, in seinen Räumen während der Geschäftszeit die Einhaltung dieser Nutzungsregelung jederzeit zu überprüfen.

C.2.06

Der Kunde erwirbt das Nutzungsrecht für die Version des Softwareproduktes, die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses oder der erstmaligen Installation aktuell ist.

C.2.07

Die Dekompilierung der Software ist nicht erlaubt. Wenn der Kunde Schnittstellen-Informationen benötigt, wird MCA auf Anforderung die Information geben. Nur wenn MCA diesem Verlangen nicht binnen einer angemessenen Frist nachkommt, ist es dem Kunden gestattet, zum Zwecke der Schnittstellen – Analyse die zu dieser Analyse notwendigen Softwareteile zu dekompileieren. Als angemessen gilt eine Frist von wenigstens zwei Wochen.

C.2.08

Ein Verstoß gegen die Nutzungsbestimmungen dieses Abschnitts C.2 ist eine Straftat nach § 104 UrhG und wird von der Staatsanwaltschaft von Amts wegen verfolgt. Für jeden Einzelfall der schuldhaften Verletzung dieser vorstehenden Nutzungsregelung verpflichtet sich der Kunde zur Zahlung einer Vertragsstrafe in Höhe von 50% des für die Software gezahlten Kaufpreises.

C.2.09

Die vorstehende Regelung gilt auch für den Fall, dass der Kunde die Software über eine ihm erlaubte Mehrfachnutzung hinaus benutzt.

C.3. Erfüllungsort /Abnahme

C.3.01

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

C.3.02

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

C.3.03

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

C.3.04

Sind Teilabnahmen vereinbart, gelten die Ziffern C.3.02 und C.3.03 entsprechend für Teilleistungen.

C.3.05

Der Vertragsgegenstand beziehungsweise der Teilgegenstand gilt auf jeden Fall als abgenommen,

- wenn der Kunde ihn für Produktivarbeiten benutzt oder
- wenn der Kunde oder Dritte selbständig Eingriffe am Vertragsgegenstand vornehmen oder
- wenn der Kunde innerhalb von 10 Tagen nach Aufforderung zu Leistungsbestätigung / Teilleistungsbestätigung MCA diese Bestätigung nicht schriftlich erteilt oder – falls Testläufe vereinbart waren – nicht die Möglichkeit zur Durchführung der entsprechenden Programmabnahme einräumt.

C.3.06

Wenn ein Kunde trotz berechtigter Aufforderung von MCA die von ihm geforderte Leistungsbestätigung / Teilleistungsbestätigung nicht abgibt, erhöht sich der Verwaltungsaufwand für die Projektabwicklung bei MCA derart, dass der Kunde für jede nicht erfüllte Anforderung zur Abgabe einer entsprechenden Erklärung eine Aufwandspauschale von 100,00 € schuldet. Außerdem ist MCA berechtigt, die weitere Durchführung des Projekts von der Erteilung der Bestätigung ab-

hängig zu machen und solange auszusetzen, bis die entsprechenden Leistungsbestätigungen vorliegen.

C.4 Fristen / Erfüllungsgehilfen

C.4.01

Etwa vereinbarte Lieferfristen gelten ab Werk, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde. Solche Lieferfristen beginnen mit dem in der Auftragsbestätigung vorgesehenen Zeitpunkt, frühestens jedoch, wenn die vom Kunden zu beschaffenden Unterlagen, Genehmigungen, Abrufe und Versandanschriften vorliegen, alle Einzelheiten des Auftrags klar gestellt sind und der Kunde vereinbarte Anzahlungen bzw. Sicherheiten geleistet hat.

C.4.02

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

C.4.03

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

C.4.04

Eine entsprechende Verschiebung oder Verlängerung von Lieferzeiten findet auch statt, wenn für unsere Leistungen zu schaffende Voraussetzungen, die der Kunde selbst oder durch Dritte zu erbringen hat, nicht rechtzeitig vorliegen.

C.4.05

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

C.4.06

Die Lieferzeiten verlängern oder verschieben sich angemessen bei Maßnahmen im Rahmen von Arbeitskämpfen insbesondere Streik und Aussperrung sowie beim Eintritt unvorhergesehener Hindernisse, die MCA trotz nach den Umständen des Falls zumutbarer Sorgfalt nicht abwenden kann, z.B. Verzögerung in der Zulieferung wesentlicher Teile durch Untertierlieferanten von MCA, für deren Verzögerung MCA nicht einzustehen hat.

C.4.07

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

C.4.08

Das gleiche gilt bei Fixgeschäften.

C.4.09

Ein etwa von MCA zu leistender Verzugschadensersatz ist auf den zumindest grob fahrlässig verursachten, vertragstypisch vorhersehbaren Schaden begrenzt.

C.4.10

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

C.4.11

Wenn MCA von diesem Recht Gebrauch macht, können Zahlungen des Kunden für bereits gelieferte Waren oder erbrachte Leistungen

nicht aus diesem Grund zurückgehalten werden.

C.5. Zahlungsbedingungen

C.5.01

Die Preise und Kosten verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden Umsatzsteuer.

C.5.02

Skonto wird nur bei ausdrücklicher schriftlicher Vereinbarung gewährt.

C.5.03

Sofern nichts anderes vereinbart ist, sind Zahlungen sofort fällig.

C.5.04

Sofern nicht ausdrücklich anderes vereinbart ist, sind die Zahlungen für Dienstleistungen die MCA während eines Monats erbringt, zum 1. des Folgemonats fällig. Das gilt auch, wenn sich die von MCA für den Kunden erbrachten Dienstleistungen über mehrere Monate erstrecken. Dienstleistungen in diesem Sinne sind z.B. Beratungsleistungen, Schulungen, Projekt – Besprechungen, Projekt – Dokumentationen und ähnliches.

C.5.05

Auch die Zahlungen für Arbeiten an Software-Konfigurationen und Software-Anpassungen, die von MCA im Rahmen sich über mehrere Monate erstreckender Projekte jeweils binnen eines Monats erbracht werden, sind zum Ersten des Folgemonats fällig.

C.5.06

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

C.5.07

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

C.5.08

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

C.5.09

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

C.5.10

MCA ist berechtigt, auch einen über Ziffer C.5.09 hinausgehenden Verzugsschaden geltend zu machen.

C.5.11

Erfüllungsort für an MCA zu leistenden Zahlungen ist der Geschäftssitz von MCA.

C.5.12

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

C.5.13

Dem Kunden stehen – außer in Fällen des C.5.12 – keine Zurückbehaltungsrechte zu. Die Rechte gemäß § 320 BGB bleiben ferner erhalten, solange und soweit MCA seinen eigenen Gewährleistungsverpflichtungen nicht nachkommt.

C.5.14

Soweit MCA Schecks entgegennimmt, geschieht dies nur als Leistung erfüllungshalber.

C.5.15

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

C.5.16

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

C.5.17

Bei ausnahmsweise vereinbarter Regulierung mittels Wechsel kann MCA, ohne dass dies gesondert vereinbart werden müsste, die sofortige Bezahlung aller offenen auch noch nicht fälligen, ansonsten einredefreier Lieferforderungen verlangen, wenn in Rechnung gestellte Diskontspesen nicht innerhalb von 8 Tagen bezahlt sind, erhaltene Wechsel von unserer Bank nicht diskontiert, diskontierte Wechsel zurückbelastet werden oder ein Wechsel nicht eingelöst wird.

Das gleiche gilt, wenn ein Scheck des Kunden nicht eingelöst wird oder dieser bei vereinbarter Ratenzahlung mit einer Rate - in Zahlungsverzug gerät.

C.5.18

Tritt beim Kunden nach Vertragsabschluss - sollte es zum Vertragsschluss noch einer Willenserklärung des Kunden bedürfen, nach der letzten auf den Vertragsschluss gerichteten Willenserklärung von MCA - eine wesentliche Verschlechterung in seiner Vermögenslage ein, kommt es z.B. zu Wechsel- und/oder Scheckprotesten, kann MCA für alle noch auszuführenden Leistungen und Lieferungen aus Verträgen aus demselben rechtlichen Verhältnis (§ 273 BGB) nach Wahl von MCA Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung verlangen. Ent-

spricht der Kunde diesem Verlangen nicht, kann MCA von diesen besagten Verträgen zurücktreten oder nach Fristsetzung Schadensersatz statt Leistung verlangen und zwar ohne besonderen Nachweis 25% der nicht ausgeführten Auftragssumme, sofern der Kunde nicht einen geringeren Schaden nachweist.

Nur wenn ausnahmsweise ein ungewöhnlich hoher Schaden im Einzelfall vorliegt, kann MCA den Ersatz des über die Pauschale hinausgehenden Schadens ersetzt verlangen.

C.5.19

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

C.5.20

Die Stundensätze, Zuschläge et cetera von MCA gelten für jede normale Warte- und Arbeitsstunde unter Zugrundelegung der jeweiligen tariflichen Wochenarbeitszeit. Es gilt die jeweils aktuelle Vergütungs- und Reisekostenliste von MCA. Reisestunden werden ebenfalls entsprechend der jeweils aktuellen Vergütungs- und Reisekostenliste von MCA berechnet. Die Auslösung (Verpflegung und Unterkunft im Inland) berechnet MCA für jeden Reise- und Arbeitstag. Falls eine Installations- oder sonstige Kundendienstleistung nach einem Wochenende fortgesetzt wird, sind nach Wahl von MCA für das Wochenende Auslösung oder Fahrtkosten zu zahlen, sofern nichts anderes ausdrücklich vereinbart ist. Feiertagszuschläge und Auslösung werden auch an örtlichen (am Einsatzort geltenden) Feiertagen erhoben.

C.5.21

Reisekosten werden wie folgt abgerechnet:

- Flugreisen: Economy-Class
- Bahnreisen: 1. Klasse

- Nahverkehr: Taxi und ggf. Gepäckträger
- Betriebseigene oder von Mitarbeitern der MCA eingesetzte KFZ: Kilometerpauschale gemäß den MCA - Verrechnungssätzen.

C.5.22

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

C.5.23

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

C.5.24

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

C.5.25

Die in Ziffer C.5.24 genannte Rechtsfolge tritt auch ein, wenn die Verzögerungsgründe vom Kunden zu vertreten sind.

C.5.26

Für Anzahlungen gelten die Bestimmungen des Umsatzsteuergesetzes.

C.6. Kontroll- und Rügeobliegenheiten

C.6.01

Der Kunde ist verpflichtet, die ordnungsgemäße Durchführung der Lieferungen und Leistungen durch MCA stets zu überprüfen. Die Lieferungen und Leistungen, dazu zählt auch Software, sind vom Kunden bei Übergabe oder Installation (je nachdem, was von MCA geschuldet ist) unverzüglich auf ihre Ordnungsmäßigkeit zu überprüfen. Bestehen Anhaltspunkte dafür, dass Unregelmäßigkeiten, fehlerhafte Leistungen oder mangelhafte oder falsche Lieferungen vorliegen, intensiviert sich die Prüfungsobliegenheit des Kunden entsprechend.

C.6.02

Die Kontroll- und Rügeobliegenheiten dieses Abschnitts C.6 erstrecken sich auch auf Pflichtenhefte, Leistungsbeschreibungen, Bedarfsanalysen und ähnliche Informationen, die MCA dem Kunden im Zusammenhang mit einer von MCA zu erbringenden Leistung zukommen lässt.

C.6.03

Offensichtliche Mängel müssen unverzüglich, spätestens jedoch binnen sechs Tagen nach Eintreffen am Bestimmungsort oder nach Installation (je nachdem, was von MCA geschuldet ist) schriftlich oder in Textform MCA gegenüber gerügt werden.

C.6.04

Für nicht offensichtliche Mängel gilt, dass der Kunde, sobald ihm Fehler oder Mängel in den Leistungen, Lieferungen oder Informationen von MCA bekannt werden, diese unverzüglich, spätestens jedoch 30 Tage nach Leistung, Lieferung oder Informationen in Textform MCA gegenüber zu rügen hat.

C.6.05

Die Rüge hat unter genauer Angabe der konkreten Beanstandungen zu erfolgen. Durch eine allgemeine Rüge des Inhalts, die

Leistung sei mangelhaft oder das Programm funktioniere nicht, kann der Kunde seine Rügeobliegenheit nicht erfüllen.

C.6.06

Kommt der Kunde den unter diesem Abschnitt C.6. aufgeführten Kontroll- und Rügeobliegenheiten nicht nach, sind jegliche etwaigen Gewährleistungs- und Ersatzansprüche des Kunden ausgeschlossen.

Dies gilt nicht für Schäden aus Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung von MCA oder eines ihrer gesetzlichen Vertreter bzw. Erfüllungsgehilfen beruhen. Sie gilt auch nicht, wenn ein sonstiger Schaden auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruht.

C. 7. Datensicherung / Datenintegrität

C.7.01

MCA weist darauf hin, dass Daten (dazu gehören auch Programme und dergleichen) aus verschiedenen Gründen verloren gehen können und dass eine Wiederherstellung oft nicht oder nur mit unverhältnismäßigem Aufwand möglich ist. Dem Kunden obliegt es, seinen gesamten Datenbestand stets professionell zu sichern und zwar so, dass mindestens alle 24 Stunden eine komplette Sicherung vorgenommen wird, die mindestens einen Monat lang in dieser Form zur Verfügung steht.

Sollte es zu einem von MCA zu vertretenen Datenverlust kommen, beschränkt sich die Ersatzpflicht von MCA darauf, den Kunden so zu stellen, wie er stünde, wenn er seine Datensicherungsobliegenheit erfüllt hätte. Eine weitergehende Haftung besteht nur, wenn MCA vorsätz-

liches oder grob fahrlässiges Verhalten vorzuwerfen ist.

C.7.02

Sofern MCA Fernwartungen durchführt oder sonstige Leistungen per Datenfernübertragung erbringt, übernimmt MCA keine Haftung für nicht von MCA verursachte Datenverluste oder Datenverfälschungen, die während der Datenfernübertragung auftreten. MCA weist darauf hin, dass bekanntermaßen die Datenintegrität bei Datenfernübertragungen insbesondere durch Leitungsstörungen sowie mangelhafte DFÜ –Endgeräte gefährdet ist. Wenn ein Fall von Verfälschung, Korruption oder Verlust von Daten vorliegt, den MCA zu vertreten hat, wird MCA ohne Neuberechnung die Arbeiten erneut vornehmen, wenn der Kunde – falls Kundendaten betroffen sind – entsprechende gesicherte Daten zur Verfügung stellt. Weitergehende Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen.

C.8. Gewährleistung

Die nachstehenden Gewährleistungsbegrenzungen gelten nicht bei Schäden aus Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung von MCA oder eines unserer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen. Sie gelten auch nicht, wenn ein sonstiger Schaden auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von uns oder eines unserer Erfüllungsgehilfen beruht.

C.8.01

Die Gewährleistungsfrist beträgt 12 Monate. Für unwesentliche Pflichtverletzungen und unerhebliche Mängel ist jede Haftung und Gewährleistung ausgeschlossen. Für den Fall, dass der Kunde ein Recht auf Nacherfüllung hat, entscheidet MCA, ob die Nacherfüllung durch die Beseitigung des Mangels oder durch Lieferung einer mangelfreien Sache erfolgt.

C.8.02

Arbeiten an von MCA gelieferten Sachen und Programmen oder an sonstigen von MCA erbrachten Leistungen gelten nur dann als Arbeiten zur Mängelbeseitigung oder Nachbesserung,

- wenn die Mangelhaftigkeit ausdrücklich von MCA anerkannt worden ist
- oder wenn Mängelrügen nachgewiesen sind
- und wenn diese nachgewiesenen Mängelrügen berechtigt sind.

Ohne diese Voraussetzungen sind derartige Arbeiten als Sonderleistung anzusehen.

Insbesondere stellen ohne ausdrückliches Anerkenntnis der Gewährleistungspflicht durchgeführte Arbeiten an Lieferungen und Leistungen von MCA auch keinen

Verzicht auf Einhaltung der Rügeobligationen des Kunden dar.

C.8.03

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

C.8.04

Sofern durch von MCA durchgeführte Arbeiten oder Ersatzlieferungen die Gewährleistungsfrist gehemmt wird oder neu beginnt, erstreckt sich eine solche Hemmung oder ein solcher Neubeginn nur auf die von der Ersatzlieferung oder Nachbesserung betroffene funktionale Einheit.

C.8.05

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

C.8.06

Soweit eine nach Wahl vorzunehmende Nacherfüllung nach einer am Einzelfall zu beurteilenden zumutbaren Anzahl von Versuchen nicht zur Behebung des Mangels geführt hat, ist der Kunde berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Zumutbar sind mindestens drei Nacherfüllungsversuche. Die Anzahl der Nacherfüllungsversuche, nach denen der Kunde ein Rücktrittsrecht hat, bezieht sich auf die jeweils bestimmte funktionale Einheit des Vertragsgegenstands beziehen.

Unabhängig davon, ob immer die gleiche funktionale Einheit des Vertragsgegenstands

betroffen ist, hat der Kunde ein Rücktrittsrecht, wenn die Anzahl der vereinzelt Mängel dem Kunden ein Festhalten am Vertrag unzumutbar macht.

C.8.07

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

C.8.08

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

C.8.09

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

C.8.10

Ausgeschlossen sind alle weitergehenden Ansprüche des Kunden.

C.8.11

Es wird keine Gewähr übernommen für Schäden, die nicht von MCA zu vertreten sind. Dazu zählen zum Beispiel Schäden, die aus nachfolgenden Gründen entstanden sind: Ungeeignete oder unsachgemäße Verwendung, fehlerhafte Montage oder Inbetriebsetzung durch den Besteller oder durch Dritte, natürliche Abnutzung, fehlerhafte oder nachlässige Behandlung, ungeeignete Betriebsmittel oder Austauschwerkstoffe, mangelhafte Bauarbeiten, ungeeigneter Baugrund, chemische, elektromagnetische, elektrochemische oder elektrische Einflüsse, sofern sie nicht auf Verschulden von MCA zurückzuführen sind.

C.8.12

MCA übernimmt keine Gewährleistung für vom Kunden gestellte Komponenten.

Für die Tauglichkeit und Beschaffenheit solcher Komponenten ist allein der Kunde verantwortlich, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.

C.8.13

Für den Fall, dass von MCA gelieferte Anlagen und /oder Programme außerhalb Deutschlands aufgestellt oder betrieben werden, obwohl der betreffende Vertrag mit einer in Deutschland befindlichen Niederlassung oder Hauptstelle des Kunden geschlossen wurde, hat der Kunde die Mehrkosten zu tragen, die dadurch entstehen, dass etwaige von MCA zu erbringende Gewährleistungsmaßnahmen, Transportkosten, Reisekosten und sonstigen Aufwand mit sich bringen, der die Grenzen Deutschlands überschreitet.

C.8.14

MCA kann seiner Gewährleistungspflicht im Falle von Programmfehlern oder ähnlichem auch dadurch nachkommen, dass MCA dem Kunden eine Lösung anbietet, welche die Auswirkungen des Fehlers beseitigt (Umgehung). Sollte die Nutzerfreundlichkeit des Programms dadurch erheblich beeinträchtigt werden, sind weitergehende Ansprüche des Kunden ausgeschlossen.

C.9. Schadensersatz

Die Haftungsbeschränkungen in diesen Geschäftsbedingungen gelten nicht für Schäden aus Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung von MCA oder eines ihrer gesetzlichen Vertreter bzw. Erfüllungsgehilfen beruhen. Sie gilt auch nicht, wenn ein sonstiger Schaden auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruht.

Im Übrigen gelten die folgenden Regelungen.

C.9.01

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

C.9.02

Sollte MCA in anderen Fällen zum Schadensersatz verpflichtet sein, so haftet MCA nach Maßgabe der nachstehenden Regelungen nur für den unmittelbaren Schaden am Liefergegenstand selbst.

C.9.03

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

C.9.04

Das gleiche gilt für Schäden aus unerlaubter Handlung.

C.9.05

In Erweiterung der vorstehenden Regelungen haftet MCA für Schäden, die über den am Liefergegenstand selbst entstandenen Schaden hinausgehen, nur in Fällen von Vorsatz und grober Fahrlässigkeit sowie im Rahmen des Produkthaftungsgesetzes als auch bei Fehlen von ausdrücklich zugesicherten Eigenschaften, wenn diese Zusicherung gerade bezweckt hat, den Besteller gegen Schäden, die nicht am Liefergegenstand selbst entstanden sind, abzusichern.

C.9.06

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

C.10. Leistungs- und Erfüllungsort

C.10.01

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

C.10.02

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

C.11. Abruf – Aufträge

C.11.01

Werden Aufträge auf Abruf nicht innerhalb von 4 Wochen nach Ablauf der vereinbarten Abruf-Frist abgerufen, ist MCA berechtigt, Zahlung zu verlangen.

C.11.02

Das gleiche gilt für Abruf-Aufträge ohne besonders vereinbarte Abruf-Frist, wenn seit Zugang der Mitteilung von MCA über die Abrufbereitschaft der Leistung 4 Monate ohne Abruf verstrichen sind.

C.12. Eigentumsvorbehalt / Lizenzvorbehalt

C.12.01

Sämtliche Lieferungen erfolgen unter Eigentumsvorbehalt.

Für Softwarelieferungen bedeutet das, dass das Nutzungsrecht an der Software unter der auflösenden Bedingung eines berechtigten Herausgabeverlangens der MCA gemäß Ziffer C.12.04 übertragen wird.

C.12.02

Dieser Vorbehalt nebst der nachstehenden Erweiterung gilt bis zur Bezahlung sämtlicher Forderungen aus der Geschäftsverbindung mit dem Kunden und bis zur vollständigen Freistellung aus Eventualverbindlichkeiten, die wir im Interesse des Kunden eingegan-

gen sind und die im Zusammenhang mit der Leistung stehen.

C.12.03

Eine Verpfändung der gelieferten Gegenstände und Software ist nicht zulässig.

C.12.04

MCA ist berechtigt, die Vorbehaltsware und Software bei wichtigem Grund, insbesondere bei Zahlungsverzug gegen Anrechnung des Verwertungserlöses herauszuverlangen, ohne dass dies als Rücktritt vom Vertrag gilt.

In dem Augenblick, in dem MCA von dem Kunden die Herausgabe der Software verlangt, weil dieser sich wegen irgendeiner Forderung aus der Geschäftsverbindung oder wegen einer Freistellung aus Eventualverbindlichkeiten, die MCA im Interesse des Kunden eingegangen ist, im Verzug befindet, erlischt jegliches Nutzungsrecht in Ansehung dieser Software, ohne dass dies als Rücktritt vom Vertrag gilt. Voraussetzung ist, dass MCA das Herausgabeverlangen mit einer dem Kunden gesetzten Leistungsfrist von 7 Tagen angedroht hat. Diese Fristsetzung kann gleichzeitig mit der Mahnung erfolgen.

Wenn der Kunde nach fruchtlosem Fristablauf die Software weiter nutzt, ist das eine Straftat nach § 104 UrhG und wird von der Staatsanwaltschaft von Amts wegen verfolgt.

C.12.05

Wenn und soweit das zurückgenommene Gut von MCA anderweitig im üblichen Geschäftsgang als neu veräußert werden kann, schuldet der Kunde ohne näheren Nachweis 10% des Warenrechnungswerts als Rücknahmekosten. Ist eine Veräußerung als neu im üblichen Geschäftsgang nicht möglich, schuldet der Kunde ohne näheren Nachweis weitere 30% des Warenrechnungswerts für

Wertverlust. Dem Kunden bleibt jeweils das Recht vorbehalten, einen niedrigeren Prozentsatz nachzuweisen.

C.12.06

MCA behält sich die Geltendmachung eines anderen, weitergehenden Schadens vor.

C.12.07

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

C.12.08

Der Kunde tritt im Voraus hiermit alle Forderungen aus dem Weiterverkauf, der Verarbeitung, dem Einbau und der sonstigen Verwertung unserer Ware und Software an MCA ab. Soweit in den vom Besteller veräußerten, verarbeiteten oder eingebauten Produkten Gegenstände mit enthalten sind, die nicht im Eigentum des Bestellers stehen und für die andere Lieferanten ebenfalls Eigentumsvorbehalt mit Veräußerungsklausel und Vorausabtretung vereinbart haben, erfolgt die Abtretung in Höhe des Miteigentumsanteils von MCA, der dem Bruchteils der Forderung entspricht, andernfalls in voller Höhe.

C.12.09

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

C.12.10

Übersteigt der Wert der MCA zustehenden Sicherheiten die Forderung von MCA gegen den Besteller bei Warenlieferungen um 50%, bei sonstigen Leistungen um 20%, so ist MCA auf dessen Verlangen verpflichtet, in entsprechendem Umfang Sicherheiten nach Wahl von MCA freizugeben.

C.13. Definitionen

C.13.01

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

C.13.02

Als schriftliche Willens- und Wissens- erklärungen im Sinne der Geschäftsbedingungen von MCA sind auch solche Erklärungen anzusehen, die per Telefax, oder eMail übermittelt werden.

C.13.03

Liefertermine bezeichnen einen Zeitpunkt, sei es einen bestimmten Tag oder Kalenderwoche o.ä., an dem die Lieferung zu erfolgen hat.

Lieferfristen bezeichnen den Zeitraum binnen dessen eine Lieferung zu erfolgen hat. Lieferzeit ist der Oberbegriff für Liefertermine und Lieferfristen.

C.14. Sonderbedingungen

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

D. Sonderbedingungen für Beratungsleistungen

D.1. Vertragsgegenstand

Gegenstand des Vertrags ist die Beratung des Kunden auf dem Gebiet der EDV-Organisation, insbesondere bezogen auf EDV-gestützte Kommunikations-Lösungen.

D.2. Gewährleistung

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

D.3. Vergütung

Die von MCA geleistete Beratung im Sinne der Ziffer D.1 wird von anderen Leistungen gemäß der dann gültigen MCA-Preisliste jeweils gesondert in Rechnung gestellt.

D.4. Fälligkeit

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

D.5. Allgemeine Leistungsbedingungen

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

E. Sonderbedingungen für Wartungsverträge

E.1. Vertragsgegenstand

E.1.01

Vertragsgegenstand ist die Problembeseitigung der sich aus dem Wartungsschein ergebenden Soft- oder Hardware sowie gegebenenfalls die Lieferung von Programmänderungen je nach Art des jeweiligen sich aus dem Wartungsschein ergebenden Vertrags (Vertragsarten 1.1.2, 1.1.4, und 1.1.5 gemäß Wartungsschein).

E.2. Leistungsumfang

E.2.01 MCA Leistungen

Problemmeldungen werden telefonisch, schriftlich oder in Textform (z.B. per Fax oder eMail) entgegengenommen. Gemeldete Probleme werden – je nach gewählter Service-Leistung – in drei verschiedenen Stufen bearbeitet:

- telefonische Beratung
- Ferndiagnose, Fernservice
- Vor-Ort-Service.

Vertraglich nicht abgedeckt sind Material, Arbeiten und sonstige Instandsetzungen oder Leistungen, die durch folgendes verursacht wurden bzw. damit in Verbindung stehen:

- Einsatz von anderem als von MCA geliefertem Zubehör
- unsachgemäße Bedienung bzw. Behandlung (nicht entsprechend dem Bedienungshandbuch)
- Feuer, Wasser, höhere Gewalt, Blitzschlag
- Kurzschlusseinwirkung
- Diebstahl
- Eingriffe durch andere als von MCA autorisierte Personen.

Ausgenommen vom Vertragsumfang sind Verschleißteile sowie Verbrauchsmaterial.

E.2.02 Erreichbarkeit

Die telefonische Erreichbarkeit der MCA Serviceleistungen ist an Werktagen Mo-Do 07:30 Uhr bis 16:30 Uhr, Fr. 07:30 Uhr bis 14:00 Uhr gewährleistet, außer an gesetzlichen Feiertagen in Nordrhein-Westfalen und betriebsfreien Tagen am Sitz von MCA.

E.2.03 Reaktionszeiten, Arbeitszeit

Bei Kundendienstansforderungen an MCA Arbeitstagen in der Zeit von 07:30 Uhr bis 12:15 Uhr nimmt der Kundendienst in der Regel noch am gleichen Tag die Arbeit auf, spätestens aber am folgenden Arbeitstag.

Der Zugriff über Fernwartung erfolgt noch am gleichen Arbeitstag.

Die Arbeiten werden an Werktagen in der Regel Montag bis Donnerstag in der Zeit von 07:30 Uhr bis 17:00 Uhr und Freitag von 07:30 Uhr bis 15:00 Uhr vorgenommen.

Werden Arbeiten auf Verlangen des Kunden außerhalb dieser Zeiten durchgeführt, so wird die entstandene Überstundenleistung gemäß den Allgemeinen Leistungsbedingungen von MCA dem Kunden gesondert in Rechnung gestellt.

E.2.04 Telefonische Beratung und Fernservice

E.2.04a

In der ersten Stufe dieses Service-Angebotes wird versucht, geschilderte Probleme telefonisch einzugrenzen, zu erkennen und gegebenenfalls zu beheben.

E.2.04b

Führt die telefonische Beratung nicht zur Problembeseitigung, so wird auf der zweiten Stufe

die Problemlösung mittels Fernservice-Schnittstelle per Ferndiagnose versucht.

Die für die Ferndiagnose notwendige Übertragungsschnittstelle sowie die Ferndiagnose-Software werden von MCA zur Verfügung gestellt. Der Kunde hat die Leistungsvoraussetzung auf seiner Seite nach Vorgabe von MCA zu schaffen.

E.2.04c

Soweit weder Telefon- noch Ferndiagnose zur Problembeseitigung führen, kann der Kunde zusätzlich den Auftrag für einen Vor-Ort-Einsatz erteilen, der gemäß den Allgemeinen Leistungsbedingungen von MCA dem Kunden gesondert in Rechnung gestellt wird.

E.2.05 Service mit Vor-Ort-Einsatz (Ziffern 1.1.3, 1.1.4 und 1.1.5 des Wartungsscheins)

Beim Vertragstyp 1.1.5 des Wartungsscheins werden die im Falle von Ziffer E.2.04c anfallenden Reise- u. Arbeitskosten sowie die Kosten für Ersatzteile dem Kunden nicht gesondert in Rechnung gestellt,

Bei den Vertragstypen 1.1.3 und 1.1.4 wird der Vor-Ort-Einsatz gemäß Ziffer E.2.04c auch dann berechnet, wenn der Kunde eine Diagnose der Fehlerursache per Telefon und/oder Fernservice abgelehnt hat.

E.2.06 Hardware-Service bei Vor-Ort-Einsatz
Ausgetauschte Teile gehen in das Eigentum der MCA über. Als Ersatzteile gelten nicht die vertragsgegenständlichen Anlagen selbst.

Falls Ersatzteile auf dem Markt nicht mehr erhältlich sind, wird MCA eine Ersatzlösung suchen. Die Hardware-Instandsetzungsarbeiten werden auf Anforderung beim Kunden oder, falls erforderlich (Peripherie-Geräte) in der Spezialwerkstatt von MCA durchgeführt. Durch die im Rahmen von Instandsetzungsarbeiten durchgeführten technischen Änderungen können sich Abweichungen in von Handbüchern, Prospekten und Zeichnungen enthaltenen Spezifikationen ergeben. Der Schutz von Textträgern sowie Da-

tensicherung nach C.7. der Allgemeinen Leistungsbedingungen liegt in der Eigenverantwortung des Kunden.

Geräte und Systeme, die sich außerhalb der Garantie- bez. Gewährleistungszeit befinden, werden vor Abschluss eines Wartungs- und Instandhaltungsvertrages einer Erstinspektion unterzogen. Die Berechnung dieser Inspektion erfolgt auf der Grundlage der jeweils gültigen Geschäftsbedingungen des technischen Kundendienstes der MCA bei Einzelaufträgen.

E.2.07 Software-Service

Sollten in der Anwendung und dem Gebrauch von MCA Softwareprogrammen beim Kunden Probleme auftreten, die z.B. auf die fehlende Kompatibilität der Software- und Hardwarekonfiguration zurückzuführen sind, so wird MCA im Rahmen des wirtschaftlich und zeitlich Zumutbaren bemüht sein, die vom Kunden beanstandeten Probleme zu beheben und eine Kompatibilität herzustellen. Sofern und soweit dies nicht möglich ist, wird MCA dem Kunden eine Alternativlösung anbieten unter der Voraussetzung, dass hierdurch die übrigen Bestimmungen des Vertrages nicht berührt werden.

Falls eine zerstörte Datenbank nicht mit Hilfe einer Datensicherungskopie wiederhergestellt werden kann (z.B. keine Kopie vorhanden oder Kopie zu alt), wird der Aufwand für die Reorganisation der Datenbank gemäß den Allgemeinen Leistungsbedingungen von MCA dem Kunden gesondert in Rechnung gestellt.

E.2.08 Software Update

Bei den Vertragsarten 1.1.2, 1.1.4 und 1.1.5 des Wartungsscheins wird MCA in unregelmäßigen Abständen nach Ermessen von MCA Software-Änderungen (Updates) liefern. Solche Updates setzen möglicherweise leistungsfähigere oder andere Hardware oder Umgebungssoftware (z.B. schnelleres Motherboard, mehr RAM-Speicher anderes Betriebssystem) voraus. Daraus folgende notwendige Änderungen beim Kunden sind nicht Bestandteil des Service-Vertrages.

E.3. Pflichten des Kunden

E.3.01 Problemmeldung

Auftretende Fehler/Probleme meldet der Kunde in Textform zusammen mit den zur Fehlerbeseitigung zweckdienlichen Informationen.

Der Kunde verpflichtet sich, MCA im zumutbaren Rahmen bei der Fehlerbeseitigung zu unterstützen, die gemeldeten Fehler zu dokumentieren sowie diese Dokumentation MCA zur Verfügung zu stellen. Der Kunde nennt MCA den Namen eines Ansprechpartners, der für den Hardware-Service bzw. die Software-Pflege zuständig ist. Diesem obliegt der Kontakt zu MCA. Zwei Vertreter können benannt werden.

E.3.02 Software-Service mit Ferndiagnose

Der Kunde verpflichtet sich, die im Rahmen der Ferndiagnose benötigte Hard- und Software bereit und funktionsfähig zu halten. Der Kunde ist insoweit für die ordnungsgemäße Funktion sowie Wartung der bei ihm installierten Anlagen selbst verantwortlich.

Ferner hat der Kunde sicherzustellen, dass ein Ferndatenaustausch mit MCA möglich ist und die von ihm verwendete Hard- und Software mit den Schnittstellen der MCA übereinstimmt. Der Zugang zur Anwenderinstallation ist MCA nur mittels Freigabe durch den Kunden möglich, außerdem vergibt der Kunde für den Zugriff ein Passwort.

Als zusätzlicher Schutzmechanismus ist vorgesehen, die Files zu kennzeichnen, auf die mittels Fernservice zugegriffen werden kann.

Der Kunde vereinbart mit der MCA Service-Hotline: +49-2402-86559-16 den Fernservice und stellt die Verbindung zum MCA-Anschluss her. MCA kann daraufhin die erforderlichen Arbeiten durchführen.

E.3.03 Vor-Ort-Service

Im Rahmen des Vor-Ort-Service wird dem MCA-Kundendienstingenieur/-techniker qualifiziertes Personal des Kunden zur Verfügung gestellt, das mit den Arbeitsabläufen und Programmen vertraut ist, den MCA-Mitarbeiter unterstützen kann und gleichzeitig Aufsicht zur Erfüllung von

Sicherheitsbestimmungen führt. Im Bedarfsfall ist dem Kundendienstingenieur/-techniker von MCA unverzüglich das System für Servicearbeiten zur Verfügung zu stellen. Für Wartezeiten vor Ausführung von angekündigten Arbeiten sind die Allgemeinen Leistungsbedingungen von MCA maßgeblich.

E.4. Sonstige Reparaturen

Sofern der Kunde MCA auch für Reparaturen in Anspruch nimmt, die nicht zu den nach dem Wartungsvertrag von MCA geschuldeten Leistungen gehören, werden diese Leistungen gesondert nach Aufwand gemäß den Allgemeinen Leistungsbedingungen von MCA berechnet.

E.5. Zahlung

Der vereinbarte Pauschalpreis ist jährlich im Voraus an dem Tag und Monat fällig, der im Wartungsschein als Vertragsbeginn vereinbart ist.

E.6. Vertragsdauer, Preisänderung, Kündigung

Die Dauer des Wartungsvertrages nach Ziffer E.1.01 beträgt 24 Monate. Sie verlängert sich um jeweils weitere 12 Monate, wenn der Vertrag nicht von einem der beiden Vertragschließenden mindestens 3 Monate vor Ablauf per Einschreiben gekündigt wird.

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

Der Auftraggeber kann bei Erhöhung der Pauschale binnen eines Monats nach der Bekanntgabe der Erhöhung außerordentlich kündigen. Im übrigen ist der Vertrag nach der ersten Vertragsperiode von 24 Monaten mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der Vertragslaufzeit kündbar.

E.7. Allgemeine Leistungsbedingungen

Im Übrigen gelten für die Vertragsbeziehung der Parteien ergänzend die Allgemeinen Leistungsbedingungen der MCA.