

0. Geltung der Bedingungen

- 0.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), in ihrer jeweils neuesten Fassung, gelten für alle Verträge und Vereinbarungen mit der Firma HEIN Netzwerktechnik GmbH, nachfolgend „HEIN“ genannt, betreffend Lieferungen und Leistungen sowie für Angebote und Annahme von Angeboten. Mit Bekanntgabe, spätestens jedoch mit Annahme eines Angebots oder der ersten Lieferung oder Leistung erkennt der Vertragspartner, die ausschließliche Gültigkeit dieser Bedingungen an, auch bei entgegenstehendem Wortlaut seiner Geschäftsbedingungen, es sei denn, dass schriftlich etwas anderes vereinbart ist.
- 0.2 Für die Ausführung von Bauleistungen gilt die Verdingungsordnung für Bauleistungen (VOB) in ihrer jeweils gültigen Fassung. Für alle anderen Leistungen gilt das Bürgerliche Gesetzbuch BGB. Jegliche vertragliche Zusatzvereinbarung sowie Zusicherungen, Nebenabreden und Änderungen des Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der schriftlichen Bestätigung durch HEIN.

1. Vergütung, Zahlung, Leistungsschutz, Termine

- 1.1 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird die Vergütung nach Aufwand zu den bei Vertragsschluss allgemein gültigen Preisen von HEIN berechnet. Vergütungen sind grundsätzlich Netto-Preise zuzüglich gesetzlich anfallender Umsatzsteuer. HEIN kann monatlich abrechnen. Werden Leistungen nach Aufwand vergütet, dokumentiert HEIN die Art und Dauer der Tätigkeiten und übermittelt diese Dokumentation mit der Rechnung.
- 1.2 Alle Rechnungen sind grundsätzlich spätestens 7 Kalendertage nach Zugang ohne Abzug zu zahlen.
- 1.3 Der Kunde kann wegen Mängeln nur aufrechnen oder Zahlungen zurückbehalten, soweit ihm tatsächlich Zahlungsansprüche wegen Sach- oder Rechtsmängeln der Leistung zustehen. Wegen sonstiger Mängelansprüche kann der Kunde Zahlungen nur zu einem unter Berücksichtigung des Mangels verhältnismäßigen Teil zurückbehalten. Ziffer 4.1 gilt entsprechend. Der Kunde hat kein Zurückbehaltungsrecht, wenn sein Mangelanspruch verjährt ist. Im Übrigen kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen oder eine Zurückbehaltung ausüben.
- 1.4 HEIN behält sich das Eigentum und einzuräumende Rechte an den Leistungen bis zur vollständigen Bezahlung der geschuldeten Vergütung vor, berechnete Mängel einbehalte gemäß Ziffer 1.3. Satz 2 werden berücksichtigt. Weiterhin behält sich HEIN das Eigentum vor bis zur Erfüllung aller seiner Ansprüche aus der Geschäftsbeziehung mit dem Kunden. HEIN ist berechtigt, für die Dauer eines Zahlungsverzugs des Kunden diesem die weitere Nutzung der Leistungen zu untersagen. Dieses Recht kann HEIN nur für einen angemessenen Zeitraum geltend machen, in der Regel höchstens für 6 Monate. Darin liegt kein Rücktritt vom Vertrag. § 449 Abs. 2 BGB bleibt unberührt. Geben der Kunde oder dessen Abnehmer die Leistungen zurück, liegt in der Entgegennahme der Leistungen kein Rücktritt HEINs, außer HEIN hat den Rücktritt ausdrücklich erklärt. Gleiches gilt für die Pfändung der Vorbehaltsware oder von Rechten an der Vorbehaltsware durch HEIN. Gegenstände unter Eigentums- oder Rechtsvorbehalt darf der Kunde weder verpfänden noch sicherungsübereignen. Dem Kunden ist nur als Wiederverkäufer eine Weiterveräußerung im gewöhnlichen Geschäftsgang unter der Bedingung gestattet, dass HEIN vom Kunden dessen Ansprüche gegen seine Abnehmer im Zusammenhang mit der Weiterveräußerung wirksam abgetreten worden sind und der Kunde seinem Abnehmer das Eigentum unter Vorbehalt der Zahlung überträgt. Der Kunde tritt durch den vorliegenden Vertragsabschluss seine künftigen Ansprüche im Zusammenhang mit solchen Veräußerungen gegen seine Abnehmer sicherungshalber an HEIN ab, der diese Abtretung hiermit annimmt. Soweit der Wert der Sicherungsrechte von HEIN die Höhe der gesicherten Ansprüche um mehr als 20% übersteigt, wird HEIN auf Wunsch des Kunden einen entsprechenden Anteil der Sicherungsrechte freigeben.
- 1.5 Der Kunde ist verpflichtet, bei einer zulässigen Übertragung von Nutzungsrechten an Lieferungen und Leistungen dem Empfänger deren vertraglich vereinbarte Beschränkungen aufzuerlegen.
- 1.6 Gleicht der Kunde eine fällige Forderung zum vertragsgemäßen Zahlungstermin ganz oder teilweise nicht aus, kann HEIN vereinbarte Zahlungsziele für alle Forderungen widerrufen. HEIN ist ferner berechtigt, weitere Leistungen nur gegen Vorkasse oder gegen Sicherheit durch Erfüllungsbürgschaft eines in der Europäischen Union zugelassenen Kreditinstituts oder Kreditversicherers vorzunehmen. Die Vorkasse hat den jeweiligen Abrechnungszeitraum oder – bei Einmalleistungen – deren Vergütung zu umfassen.

- 1.7 Bei wirtschaftlichem Unvermögen des Kunden, seine Pflichten gegenüber HEIN zu erfüllen, kann HEIN bestehende Austauschverträge mit dem Kunden durch Rücktritt, Dauerschuldverhältnisse durch Kündigung fristlos beenden, auch bei einem Insolvenzantrag des Kunden. § 321 BGB und § 112 InsO bleiben unberührt. Der Kunde wird HEIN frühzeitig schriftlich über eine drohende Zahlungsunfähigkeit informieren.
- 1.8 Feste Leistungstermine sollen ausschließlich ausdrücklich in dokumentierter Form vereinbart werden. Die Vereinbarung eines festen Leistungstermins steht unter dem Vorbehalt, dass HEIN die Leistungen seiner jeweiligen Vorlieferanten rechtzeitig und vertragsgemäß erhält.

2. Zusammenarbeit, Mitwirkungspflicht, Vertraulichkeit

- 2.1 Kunde und HEIN benennen jeweils einen verantwortlichen Ansprechpartner. Die Kommunikation zwischen dem Kunden und HEIN erfolgt, soweit nichts anderes vereinbart ist, über diese Ansprechpartner. Die Ansprechpartner haben alle mit der Vertragsdurchführung zusammenhängenden Entscheidungen unverzüglich herbeizuführen. Die Entscheidungen sind verbindlich zu dokumentieren.
- 2.2 Der Kunde ist verpflichtet, HEIN soweit erforderlich zu unterstützen und in seiner Betriebssphäre alle zur ordnungsgemäßen Auftragsausführung erforderlichen Voraussetzungen zu schaffen. Dazu wird er insbesondere notwendige Informationen zur Verfügung stellen und nach Möglichkeit einen Remotezugang auf das Kundensystem ermöglichen. Soweit aus Sicherheits- oder sonstigen Gründen ein Remotezugang nicht möglich ist, verlängern sich davon betroffene Fristen angemessen; für weitere Auswirkungen werden die Vertragspartner eine angemessene Regelung vereinbaren. Der Kunde sorgt ferner dafür, dass fachkundiges Personal für die Unterstützung der HEIN zur Verfügung steht. Soweit im Vertrag vereinbart ist, dass Leistungen vor Ort beim Kunden erbracht werden können, stellt der Kunde auf Wunsch von HEIN unentgeltlich ausreichende Arbeitsplätze und Arbeitsmittel zur Verfügung.
- 2.3 Der Kunde hat Mängel unverzüglich in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Mängelerkennung und -analyse zweckdienlichen Informationen schriftlich zu melden. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten des Mangels geführt haben, die Erscheinungsform sowie die Auswirkungen des Mangels. Soweit nichts anderes vereinbart ist, werden dafür die entsprechenden Formulare und Verfahren von HEIN verwendet.
- 2.4 Die Vertragspartner sind verpflichtet, über Geschäfts- und Betriebsheimnisse sowie über sonstige als vertraulich bezeichnete Informationen, die im Zusammenhang mit der Vertragsdurchführung bekannt werden, Stillschweigen zu wahren. Die Weitergabe solcher Informationen an Personen, die nicht an dem Abschluss, der Durchführung oder Abwicklung des Vertrags beteiligt sind, darf nur mit schriftlicher Einwilligung des jeweils anderen Vertragspartners erfolgen. Soweit nichts anderes vereinbart ist, endet diese Verpflichtung nach Ablauf von fünf Jahren nach Bekanntwerden der jeweiligen Information, bei Dauerschuldverhältnissen jedoch nicht vor deren Beendigung. Die Vertragspartner werden diese Verpflichtungen auch ihren Mitarbeitern und eventuell eingesetzten Dritten auferlegen.
- 2.5 Den Vertragspartnern ist bekannt, dass eine elektronische und unverschlüsselte Kommunikation (z.B. per E-Mail) mit Sicherheitsrisiken behaftet ist. Bei dieser Art der Kommunikation werden sie daher keine Ansprüche geltend machen, die durch das Fehlen einer Verschlüsselung begründet sind, außer soweit zuvor eine Verschlüsselung vereinbart worden ist.

3. Störungen bei der Leistungserbringung

- 3.1 Wenn eine Ursache, die HEIN nicht zu vertreten hat, einschließlich Streik oder Aussperrung, die Termineinhaltung beeinträchtigt („Störung“), verschieben sich die Termine um die Dauer der Störung, erforderlichenfalls einschließlich einer angemessenen Wiederaufbauphase. Ein Vertragspartner hat den anderen Vertragspartner über die Ursache einer in seinem Bereich aufgetretenen Störung und die Dauer der Verschiebung unverzüglich zu unterrichten.
- 3.2 Erhöht sich der Aufwand aufgrund einer Störung, kann HEIN auch die Vergütung des Mehraufwands verlangen, außer der Kunde hat die Störung nicht zu vertreten und deren Ursache liegt außerhalb seines Verantwortungsbereichs.
- 3.3 Wenn der Kunde wegen nicht ordnungsgemäßer Leistung von HEIN vom Vertrag zurücktreten und / oder Schadensersatz statt der Leistung verlangen kann oder solches behauptet, wird der Kunde auf Verlangen von HEIN innerhalb angemessener gesetzter Frist schriftlich erklären, ob er diese Rechte geltend macht oder weiterhin die Leistungserbringung wünscht.

Bei einem Rücktritt hat der Kunde HEIN den Wert zuvor bestehender Nutzungsmöglichkeiten zu erstatten; gleiches gilt für Verschlechterungen durch bestimmungsgemäßen Gebrauch.

Gerät HEIN mit der Leistungserbringung in Verzug, ist der Schadens- und Aufwendungsersatz des Kunden wegen des Verzugs für jede vollendete Woche des Verzugs beschränkt auf 0,5% des Preises für den Teil der vertraglichen Leistung, der auf Grund des Verzugs nicht genutzt werden kann. Die Verzugshaftung ist begrenzt auf insgesamt höchstens 5 % der Vergütung für sämtliche, vom Verzug betroffene vertragliche Leistungen; bei Dauerschuldverhältnissen bezogen auf die Vergütung für die jeweils betroffenen Leistungen für das volle Kalenderjahr. Ergänzend und vorrangig gilt ein bei Vertragsabschluss vereinbarter Prozentsatz der bei Vertragsabschluss vereinbarten Vergütung. Dies gilt nicht, soweit ein Verzug auf grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz von HEIN beruht.

- 3.4 Bei einer Verzögerung der Leistung hat der Kunde im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen ein Rücktrittsrecht nur, wenn die Verzögerung von HEIN zu vertreten ist. Macht der Kunde wegen der Verzögerung berechtigt Schadens- oder Aufwendungsersatz statt der Leistung geltend, so ist er berechtigt, für jede vollendete Woche der Verzögerung 1 % des Preises für den Teil der vertraglichen Leistung zu verlangen, der auf Grund der Verzögerung nicht genutzt werden kann, jedoch insgesamt höchstens 10% dieses Preises; bei Dauerschuldverhältnissen bezogen auf die Vergütung für die jeweils betroffenen Leistungen für das volle Kalenderjahr. Ergänzend und vorrangig gilt ein bei Vertragsabschluss vereinbarter Prozentsatz der bei Vertragsabschluss vereinbarten Vergütung.

4. Sachmängel und Aufwendungsersatz

- 4.1 HEIN leistet Gewähr für die vertraglich geschuldete Beschaffenheit der Leistungen. Für eine nur unerhebliche Abweichung der Leistungen von HEIN von der vertragsgemäßen Beschaffenheit bestehen keine Ansprüche wegen Sachmängeln.
- Ansprüche wegen Mängeln bestehen auch nicht bei übermäßiger oder unsachgemäßer Nutzung, natürlichem Verschleiß, Versagen von Komponenten der Systemumgebung, nicht reproduzierbaren oder anderweitig durch den Kunden nachweisbaren Softwarefehlern oder bei Schäden, die aufgrund besonderer äußerer Einflüsse entstehen, die nach dem Vertrag nicht vorausgesetzt sind. Dies gilt auch bei nachträglicher Veränderung oder Instandsetzung durch den Kunden oder Dritte, außer diese erschwert die Analyse und die Beseitigung eines Sachmangels nicht.
- Für Schadensersatz- und Aufwendungsersatzansprüche gilt Ziffer 6 ergänzend.
- 4.2 Die Verjährungsfrist für Sachmängelansprüche beträgt ein Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Die gesetzlichen Fristen für den Rückgriff nach § 479 BGB bleiben unberührt. Gleiches gilt, soweit das Gesetz gemäß § 438 Abs. 1 Nr. 2 oder § 634a Abs. 1 Nr. 2 BGB längere Fristen vorschreibt, bei einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung HEINs, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels sowie in den Fällen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie für Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz.
- Die Bearbeitung einer Sachmangelanzeige des Kunden durch HEIN führt nur zur Hemmung der Verjährung, soweit die gesetzlichen Voraussetzungen dafür vorliegen. Ein Neubeginn der Verjährung tritt dadurch nicht ein.
- Eine Nacherfüllung (Neulieferung oder Nachbesserung) kann ausschließlich auf die Verjährung des die Nacherfüllung auslösenden Mangels Einfluss haben.
- 4.3 HEIN kann Vergütung seines Aufwands verlangen, soweit
- HEIN aufgrund einer Meldung tätig wird, ohne dass ein Mangel vorliegt, außer der Kunde konnte mit zumutbarem Aufwand nicht erkennen, dass kein Mangel vorlag, oder
 - eine gemeldete Störung nicht reproduzierbar oder anderweitig durch den Kunden als Mangel nachweisbar ist, oder
 - zusätzlicher Aufwand wegen nicht ordnungsgemäßer Erfüllung der Pflichten des Kunden (siehe auch Ziffern 2.2, 2.3 und 5.2) anfällt.

5. Rechtsmängel

- 5.1 Für Verletzungen von Rechten Dritter durch seine Leistung haftet HEIN nur, soweit die Leistung vertragsgemäß und insbesondere in der vertraglich vereinbarten, sonst in der vorgesehenen Einsatzumgebung unverändert eingesetzt wird.
- HEIN haftet für Verletzungen von Rechten Dritter nur innerhalb der Europäischen Union und des Europäischen Wirtschaftsraumes sowie am Ort der vertragsgemäßen Nutzung der Leistung. Ziffer 4.1 Satz 1 gilt entsprechend.
- 5.2 Macht ein Dritter gegenüber dem Kunden geltend, dass eine Leistung von HEIN seine Rechte verletzt, benachrichtigt der Kunde unverzüglich

HEIN. HEIN und ggf. dessen Vorlieferanten sind berechtigt, aber nicht verpflichtet, soweit zulässig die geltend gemachten Ansprüche auf deren Kosten abzuwehren.

Der Kunde ist nicht berechtigt, Ansprüche Dritter anzuerkennen, bevor er HEIN angemessene Gelegenheit gegeben hat, die Rechte Dritter auf andere Art und Weise abzuwehren.

- 5.3 Werden durch eine Leistung von HEIN Rechte Dritter verletzt, wird HEIN nach eigener Wahl und auf eigene Kosten
- dem Kunden das Recht zur Nutzung der Leistung verschaffen oder
 - die Leistung rechtsverletzungsfrei gestalten oder
 - die Leistung unter Erstattung der dafür vom Kunden geleisteten Vergütung (abzüglich einer angemessenen Nutzungsentschädigung) zurücknehmen, wenn HEIN keine andere Abhilfe mit angemessenem Aufwand erzielen kann.
- Die Interessen des Kunden werden dabei angemessen berücksichtigt.
- 5.4 Ansprüche des Kunden wegen Rechtsmängeln verjähren entsprechend Ziffer 4.2. Für Schadensersatz- und Aufwendungsersatzansprüche des Kunden gilt Ziffer 6 ergänzend, für zusätzlichen Aufwand von HEIN gilt Ziffer 4.3 entsprechend.

6. Allgemeine Haftung von HEIN

- 6.1 HEIN haftet dem Kunden stets
- für die von ihm sowie seinen gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachten Schäden,
 - nach dem Produkthaftungsgesetz und
 - für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die HEIN, seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen zu vertreten haben.
- 6.2 HEIN haftet bei leichter Fahrlässigkeit nicht, außer soweit HEIN eine wesentliche Vertragspflicht verletzt hat, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.
- Diese Haftung ist bei Sach- und Vermögensschäden auf den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden beschränkt. Dies gilt auch für entgangenen Gewinn und ausgebliebene Einsparungen. Die Haftung für sonstige entfernte Folgeschäden ist ausgeschlossen.
- Für einen einzelnen Schadensfall ist die Haftung auf den Vertragswert begrenzt, bei laufender Vergütung auf die Höhe der Vergütung pro Vertragsjahr. Für die Verjährung gilt Ziffer 4.2 entsprechend. Die Vertragspartner können bei Vertragsabschluss eine weitergehende Haftung, üblicherweise gegen eine gesonderte Vergütung, schriftlich vereinbaren. Vorrangig ist eine individual vereinbarte Haftungssumme. Die Haftung gemäß Ziffer 6.1 bleibt von diesem Absatz unberührt.
- Ergänzend und vorrangig ist die Haftung von HEIN wegen leichter Fahrlässigkeit aus dem jeweiligen Vertrag und seiner Durchführung auf Schadens- und Aufwendungsersatz -unabhängig vom Rechtsgrund- insgesamt begrenzt auf den in diesem Vertrag vereinbarten Prozentsatz der bei Vertragsabschluss vereinbarten Vergütung. Die Haftung gemäß Ziffer 6.1 b) bleibt von diesem Absatz unberührt.
- 6.3 Aus einer Garantieerklärung haftet HEIN nur auf Schadensersatz, wenn dies in der Garantie ausdrücklich übernommen wurde. Diese Haftung unterliegt bei leichter Fahrlässigkeit den Beschränkungen gemäß Ziffer 6.2.
- 6.4 Bei Verlust von Daten haftet HEIN nur für denjenigen Aufwand, der für die Wiederherstellung der Daten bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Kunden erforderlich ist. Bei leichter Fahrlässigkeit HEINs tritt diese Haftung nur ein, wenn der Kunde vor der zum Datenverlust führenden Maßnahme eine ordnungsgemäße Datensicherung gemäß den nach Art der Daten angemessenen Sorgfaltspflichten durchgeführt hat.
- 6.5 Aufwendungsersatzansprüche und sonstige Haftungsansprüche des Kunden gegen HEIN gelten Ziffern 6.1 bis 6.4 entsprechend. Ziffern 3.3 und 3.4 bleiben unberührt.

7. Datenschutz

Der Kunde wird mit HEIN datenschutzrechtlich notwendige Vereinbarungen für den Umgang mit personenbezogenen Daten abschließen.

8. Sonstiges

- 8.1 Der Kunde wird für die Lieferungen oder Leistungen anzuwendende Import- und Export-Vorschriften eigenverantwortlich beachten, insbesondere solche der USA. Bei grenzüberschreitender Lieferung oder Leistung trägt der Kunde anfallende Zölle, Gebühren und sonstige Abgaben. Der Kunde wird gesetzliche oder behördliche Verfahren im Zu-

sammenhang mit grenzüberschreitenden Lieferungen oder Leistungen eigenverantwortlich abwickeln, außer soweit anderes ausdrücklich vereinbart ist.

- 8.2 Es gilt deutsches Recht. Die Anwendung des UN-Kaufrechts ist ausgeschlossen.
- 8.3 HEIN erbringt seine Leistungen unter Zugrundelegung seiner Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). AGB des Kunden finden keine Anwendung, auch wenn HEIN solchen nicht ausdrücklich widersprochen hat.
Die Annahme der Leistungen durch den Kunden gilt als Anerkennung der HEIN AGB unter Verzicht auf AGB des Kunden.
Andere Bedingungen sind nur verbindlich, wenn HEIN sie schriftlich anerkannt hat; ergänzend gelten dann die HEIN AGB.
- 8.4 Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages sollen nur schriftlich vereinbart werden. Soweit Schriftform vereinbart ist (z.B. für Kündigungen, Rücktritt), genügt Textform nicht.
- 8.5 Ausschließlicher Gerichtsstand gegenüber einem Kaufmann, einer juristischen Person des öffentlichen Rechts oder einem öffentlich-rechtlichen Sondervermögen ist Düsseldorf.

9. Hardware (Verkauf)

- 9.1 Die Beschaffenheit und der Leistungsumfang der Hardware sowie die freigegebene Einsatzumgebung ergeben sich aus der jeweiligen Produktbeschreibung, ergänzend aus der Bedienungsanleitung, soweit nichts anderes vereinbart ist.
- 9.2 Die Hardware wird einschließlich einer Installationsanleitung geliefert. Eine Bedienungsanleitung (Benutzungsdokumentation oder Online-Hilfe) wird nur geliefert, soweit sie für den bestimmungsgemäßen Gebrauch notwendig ist. Die Bedienungsanleitung und die Installationsanleitung können dem Kunden nach Wahl von HEIN elektronisch zur Verfügung gestellt werden, es sei denn, dass dies für den Kunden unzumutbar ist.
- 9.3 Beinhaltet die Lieferung der Hardware eine für ihre Funktionsfähigkeit zwingend notwendige Software, erhält der Kunde an dieser nur ein Recht zum Einsatz mit dieser Hardware. Sonstige Software unterliegt gesonderten Regelungen.
- 9.4 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird die Hardware durch den Kunden installiert und in Betrieb genommen. Alle weiteren Leistungen von HEIN, die auf Wunsch des Kunden erbracht werden (insbesondere Einsatzvorbereitung, Installation und Demonstration erfolgreicher Installation, Einweisung, Schulung und Beratung), werden nach Aufwand vergütet.

Preis, Gefahrenübergang

- 9.5 Die Preise gelten drei Monate ab Vertragsschluss. Danach kann HEIN spätestens bis eine Woche vor Lieferung eine Erhöhung des Listenpreises durch seinen Vorlieferanten an den Kunden entsprechend weiterreichen. Der Kunde kann bis zur Lieferung, längstens jedoch innerhalb eines Monats nach Mitteilung der Preiserhöhung vom Vertrag zurücktreten, wenn die Preiserhöhung 5% überschreitet.
- 9.6 Die Gefahr geht auf den Kunden direkt ab Auslieferungswerk über. Der Kunde transportiert die Hardware vollständig auf eigene Kosten und befreit HEIN von jeglichen Transport- und Abfertigungskosten.

Pflichten des Kunden

- 9.7 Der Kunde stellt die erforderlichen Betriebs- und Einsatzbedingungen (z.B. Raum, Energie, Klima) für die Hardware her. Die erforderlichen Bedingungen ergeben sich aus dem Vertrag, soweit dort nicht geregelt, aus der Produktbeschreibung oder Bedienungsanleitung.
- 9.8 Der Kunde wird HEIN im Rahmen der erforderlichen Unterstützung insbesondere freien Zugang zum Aufstellungsort der Hardware gewähren, die erforderlichen Arbeitsmittel in angemessenem Umfang dort zur Verfügung stellen und zweckdienliche Informationen (z.B. über Einsatzbedingungen oder Änderungen an der Hardware) mitteilen.

Mängelansprüche des Kunden

- 9.9 HEIN gewährleistet, dass die Hardware bei vertragsgemäßem Einsatz den Vereinbarungen gemäß 9.1 entspricht.
Für Rechtsmängel gilt ergänzend Ziffer 5.
Für Sachmängel gilt ergänzend Ziffer 4 nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen (Ziffer 4.2 bis 4.4).
- 9.10 Der Kunde hat Mängelansprüche nur, wenn gemeldete Mängel reproduzierbar oder anderweitig durch den Kunden nachweisbar sind. Für die Mitteilung von Mängeln gilt insbesondere Ziffer 2.3.

- 9.11 Stehen dem Kunden Mängelansprüche zu, hat er zunächst nur das Recht auf Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist. Die Nacherfüllung beinhaltet nach Wahl von HEIN entweder Nachbesserung oder Neulieferung. Die Interessen des Kunden werden bei der Wahl angemessen berücksichtigt. Das Eigentum an Teilen, die auf Grund einer Nacherfüllung ausgewechselt werden, geht auf HEIN über.
- 9.12 Schlägt die Nacherfüllung fehl oder ist sie aus anderen Gründen nicht durchzuführen, kann der Kunde unter den gesetzlichen Voraussetzungen die Vergütung mindern, vom Vertrag zurücktreten und/oder –unter den Voraussetzungen von Ziffer 6 Schadens- oder Aufwendungsersatz verlangen. Der Kunde übt ein ihm zustehendes Wahlrecht bezüglich dieser Mängelansprüche innerhalb einer angemessenen Frist aus, in der Regel innerhalb von 14 Kalendertagen nach Möglichkeit der Kenntnisnahme vom Wahlrecht durch den Kunden.
- 9.13 Tritt der Kunde vom Vertrag zurück, wird HEIN die Hardware zurücknehmen und die vom Kunden geleistete Vergütung abzüglich der dem Kunden gewährten Nutzungsmöglichkeiten zurückzahlen, höchstens den bei der Rückgabe gewöhnlichen Verkaufswert dieser Hardware. Diese Nutzungsmöglichkeiten werden grundsätzlich aufgrund einer degressiven Abschreibung über einen Nutzungszeitraum von drei Jahren berechnet. Beiden Vertragspartnern bleibt der Nachweis vorbehalten, dass ein längerer oder kürzerer Nutzungszeitraum zugrunde zu legen ist.

10. Software (Verkauf)

- 10.1 Die Beschaffenheit und der Leistungsumfang der Software sowie die freigegebene Einsatzumgebung ergeben sich aus der jeweiligen Programmbeschreibung, ergänzend aus der Bedienungsanleitung, soweit nichts anderes vereinbart ist.
- 10.2 Die Software wird in ausführbarer Form (als Objektprogramme) einschließlich einer Bedienungsanleitung (Benutzungsdokumentation oder Online-Hilfe) und der Installationsanleitung geliefert. Die Bedienungsanleitung und die Installationsanleitung können dem Kunden auch elektronisch zur Verfügung gestellt werden.
Soweit in Software von HEIN Schnittstellen zu nicht von ihm zu liefernder Software bestehen, gilt §69d Urheberrechtsgesetz.
- 10.3 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird die Software durch den Kunden installiert und in Betrieb genommen. Alle weiteren Leistungen von HEIN, die auf Wunsch des Kunden erbracht werden (insbesondere Einsatzvorbereitung, Installation und Demonstration erfolgreicher Installation, Einweisung, Schulung und Beratung), werden nach Aufwand vergütet.

Nutzungsrechte an Software und Schutz vor unberechtigter Nutzung

- 10.4 HEIN räumt dem Kunden mit vollständiger Bezahlung der vereinbarten Vergütung das Recht ein, die vereinbarte Software in dem im Vertrag festgelegten Umfang einzusetzen. Ist der Umfang im Vertrag nicht vereinbart, ist dies ein einfaches, nicht ausschließliches Nutzungsrecht zum Einsatz auf Dauer. Dies berechtigt den Kunden nur zum Einsatz der Software auf einem Computer durch einen einzelnen Nutzer zur gleichen Zeit. Das Nutzungsrecht umfasst nur den Einsatz für interne Zwecke des Kunden.
Eine erweiterte Nutzung ist stets vor ihrem Beginn vertraglich zu vereinbaren. Die Vergütung richtet sich nach dem Umfang des Einsatzrechts.
- 10.5 Eine Übertragung der Nutzungsrechte auf Dritte ist nur bei vollständiger Aufgabe der Rechte des Kunden zulässig. Der Kunde ist verpflichtet, die ihn treffenden Pflichten und Nutzungsbeschränkungen dem Dritten aufzuerlegen. Dies gilt insbesondere für die Pflichten nach Ziffer 10.14. Der Kunde wird auf Anfrage von HEIN die Aufgabe der eigenen Nutzung schriftlich bestätigen.
- 10.6 Der Kunde darf Software nur kopieren, soweit dies für den vertragsgemäßen Einsatz erforderlich ist. Urheberrechtsvermerke in der Software dürfen nicht verändert oder gelöscht werden.
- 10.7 HEIN ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen. Der Einsatz der Software auf einer Ausweich- oder Nachfolgekonfiguration darf dadurch nicht wesentlich beeinträchtigt werden.
- 10.8 Das Eigentum an überlassenen Vervielfältigungsstücken bleibt vorbehalten bis zur vollständigen Bezahlung der geschuldeten Vergütung. Soweit zuvor individuell Nutzungsrechte eingeräumt werden, sind diese stets nur vorläufig und durch HEIN frei widerruflich eingeräumt.

10.9 HEIN kann das Nutzungsrecht des Kunden widerrufen, wenn dieser nicht unerheblich gegen Einsatzbeschränkungen oder sonstige Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung (siehe auch Ziffern 10.13 und 10.14) verstößt. HEIN hat dem Kunden vorher eine Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Im Wiederholungsfall und bei besonderen Umständen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen den sofortigen Widerruf rechtfertigen, kann HEIN den Widerruf ohne Fristsetzung aussprechen. Der Kunde hat HEIN die Einstellung der Nutzung nach dem Widerruf schriftlich zu bestätigen. HEIN wird dem Kunden das Einsatzrecht wieder einräumen, nachdem der Kunde schriftlich dargelegt und versichert hat, dass keinerlei Verstöße gegen das Einsatzrecht mehr vorliegen sowie vorherige Verstöße und deren Folgen beseitigt sind.

Pflichten des Kunden

10.10 Der Kunde sorgt dafür, dass spätestens im Zeitpunkt der Lieferung fachkundiges Personal für die Unterstützung von HEIN und den Einsatz der Software zur Verfügung steht.

10.11 Der Kunde wird HEIN über Änderungen seiner Einsatzumgebung unterrichten. Ziffer 10.1 bleibt unberührt.

10.12 Der Kunde wird HEIN soweit erforderlich bei der Beseitigung von Mängeln unterstützen, insbesondere auf Wunsch HEIN einen Datenträger mit der betreffenden Software übersenden und Arbeitsmittel zur Verfügung stellen.

10.13 Der Kunde erkennt an, dass die Software samt der Bedienungsanleitung und weiterer Unterlagen –auch in künftigen Versionen– urheberrechtlich geschützt ist. Insbesondere Quellprogramme sind Betriebsgeheimnisse von HEIN. Der Kunde trifft zeitlich unbegrenzte Vorsorge, dass Quellprogramme ohne Zustimmung von HEIN Dritten nicht zugänglich werden. Die Übertragung von Quellprogrammen bedarf der Einwilligung von HEIN, die nicht gegen Treu und Glauben verweigert werden darf. Quellprogramme hat HEIN nur aufgrund ausdrücklicher Vereinbarung zu liefern.

10.14 Der Kunde darf nichts unternehmen, was einer unberechtigten Nutzung Vorschub leisten könnte. Der Kunde wird HEIN unverzüglich unterrichten, wenn er Kenntnis davon hat, dass in seinem Bereich ein unberechtigter Zugriff droht oder erfolgt ist.

Mangelansprüche des Kunden

10.15 HEIN gewährleistet, dass die Software bei vertragsgemäßigem Einsatz den Vereinbarungen gemäß Ziffer 10.1 entspricht. Die Verjährungsfrist für Ansprüche wegen Mängeln beginnt mit der Ablieferung oder –wenn HEIN installiert– mit Abschluss der Installation. Eine Erweiterung des Einsatzumfangs (Ziffer 10.4 Absatz 2) hat keinen Einfluss auf den Verlauf der Verjährung.

Für Rechtsmängel gilt ergänzend Ziffer 5.

Für Sachmängel gilt ergänzend Ziffer 4 nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen (Ziffer 4.2 bis 4.4).

10.16 Der Kunde hat Mangelansprüche nur, wenn gemeldete Mängel reproduzierbar oder anderweitig durch den Kunden nachweisbar sind. Für die Mitteilung von Mängeln gilt insbesondere Ziffer 2.3.

10.17 Stehen dem Kunden Mangelansprüche zu, hat er zunächst nur das Recht auf Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist. Die Nacherfüllung beinhaltet nach Wahl von HEIN entweder Nachbesserung oder die Lieferung einer Ersatzsoftware. Die Interessen des Kunden werden bei der Wahl angemessen berücksichtigt.

10.18 Schlägt die Nacherfüllung fehl oder ist sie aus anderen Gründen nicht durchzuführen, kann der Kunde unter den gesetzlichen Voraussetzungen die Vergütung mindern, vom Vertrag zurücktreten und/oder –im Rahmen von Ziffer 6– Schadens- oder Aufwendungsersatz verlangen. Ist die Nacherfüllung verzögert, gilt für Schadens- und Aufwendungsersatz von HEIN Ziffer 3.4.

Der Kunde übt ein ihm zustehendes Wahlrecht bezüglich dieser Mangelansprüche innerhalb einer angemessenen Frist aus, in der Regel innerhalb von 14 Kalendertagen ab Möglichkeit der Kenntnisaufnahme vom Wahlrecht durch den Kunden.

11. Dienstleistungen

11.1 HEIN erbringt die Dienstleistung gemäß der im Vertrag und nachfolgend vereinbarten Bedingungen gegen die vertraglich vereinbarte Vergütung. Die Projekt- und Erfolgsverantwortung trägt der Kunde. HEIN erbringt die Dienstleistung nach den Grundsätzen der ordnungsgemäßen Berufsausübung.

11.2 Der Vertragsgegenstand kann in einer einmaligen, auch in Teilen zu erbringenden Leistung bestehen oder auf Dauer angelegt sein.

Durchführung der Dienstleistung

11.3 Ort der Leistungserbringung ist der Sitz von HEIN, soweit nichts anderes vereinbart ist.

11.4 HEIN erbringt die Leistung durch geeignete Mitarbeiter. Ein Anspruch des Kunden auf die Leistungserbringung durch bestimmte HEIN Mitarbeiter besteht nicht.

11.5 HEIN bestimmt die Art und Weise der Leistungserbringung, soweit nichts anderes vereinbart ist.

11.6 Der Kunde ist gegenüber den mit der Leistungserbringung befassten HEIN Mitarbeitern nicht weisungsbefugt.

11.7 Sofern HEIN die Ergebnisse der Dienstleistung schriftlich darzustellen hat, ist nur die schriftliche Darstellung maßgebend.

Mitwirkungspflichten

11.8 Der Kunde trägt Sorge dafür, dass der von ihm benannte Ansprechpartner HEIN die für die Erbringung der Dienstleistung notwendigen Unterlagen, Informationen und Daten vollständig, richtig, rechtzeitig und kostenfrei zur Verfügung stellt, soweit nicht von HEIN geschuldet. Darüber hinaus sorgt der Kunde für deren Aktualisierung. HEIN darf von der Vollständigkeit und Richtigkeit dieser Unterlagen, Informationen und Daten ausgehen, außer soweit HEIN erkennt oder erkennen muss, dass diese unvollständig oder unrichtig sind.

11.9 Der Kunde hat dazu die Dienstleistungserbringung durch HEIN zu beobachten.

Nutzungsrechte

11.10 An den Dienstleistungsergebnissen, die HEIN im Rahmen des Vertrages erbracht und dem Kunden übergeben hat, räumt HEIN dem Kunden das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht ein, diese bei sich für eigene interne Zwecke im Rahmen des vertraglich vorausgesetzten Einsatzzwecks auf Dauer zu nutzen, soweit nichts anderes vereinbart wurde.

11.11 Im Übrigen verbleiben alle Rechte bei HEIN.

11.12 HEIN kann dem Kunden eingeräumte Rechte zur Nutzung entziehen, wenn der Kunde nicht unerheblich gegen Einsatzbeschränkungen oder sonstige Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. HEIN hat dem Kunden vorher eine Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Im Wiederholungsfall und bei besonderen Umständen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen den sofortigen Entzug rechtfertigen, kann HEIN die Rechte auch ohne Fristsetzung entziehen. Der Kunde hat HEIN die Einstellung der Nutzung nach einem Entzug der Nutzungsrechte schriftlich zu bestätigen. HEIN wird dem Kunden die Rechte zur Nutzung wieder einräumen, nachdem der Kunde schriftlich dargelegt und versichert hat, dass durch seine Nutzung keinerlei Verstöße gegen die Rechte von HEIN mehr vorliegen sowie vorherige Verstöße und deren Folgen beseitigt sind.

Laufzeit

11.13 Ist der Vertrag auf unbestimmte Dauer geschlossen, kann er mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalenderjahres gekündigt werden. Erstmals möglich ist diese Kündigung zum Ablauf des Kalenderjahres, das auf den Vertragsabschluss folgt. Eine vereinbarte Mindestlaufzeit bleibt von diesem Kündigungsrecht unberührt. Dies gilt jeweils nicht, soweit Abweichendes vereinbart ist.

11.14 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

11.15 Kündigungserklärungen sind nur schriftlich wirksam.

11.16 Ein Rücktritt vom Vertrag ist ausgeschlossen.

Vergütung

11.17 Soweit nichts anderes vereinbart ist, kann HEIN die Vergütung frühestens 12 Monate nach Vertragsschluss erhöhen, wenn die erhöhte Vergütung dem aktuellen Listenpreis von HEIN entspricht. Weitere Erhöhungen können frühestens 12 Monate nach Wirksamwerden einer vorangegangenen Erhöhung erfolgen. Eine Erhöhung wird 3 Monate nach Ankündigung wirksam.

Der Kunde hat ein Kündigungsrecht, wenn sich die Vergütungssätze um mehr als fünf Prozent erhöhen. Der Kunde kann innerhalb eines Monats ab Zugang der Ankündigung zum Zeitpunkt der Wirksamkeit einer solchen Erhöhung kündigen.

11.18 Vereinbarte Aufwandsnachweise gelten als genehmigt, soweit der Kunde nicht innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt detailliert schriftlich widerspricht und HEIN im Aufwandsnachweis auf die Genehmigungsfiktion hingewiesen hat.

11.19 Reisekosten und -spesen sowie sonstige Aufwendungen werden nach der HEIN Preisliste erstattet, soweit nichts anderes vereinbart ist. Reisezeit gilt als Arbeitszeit.

11.20 HEIN kann Vergütung seines Aufwands verlangen, soweit zusätzlicher Aufwand wegen nicht ordnungsgemäßer Erfüllung der Pflichten des Kunden (siehe auch Ziffer 3) anfällt.

Leistungsstörungen

11.21 Wird die Dienstleistung nicht vertragsgemäß erbracht und hat HEIN dies zu vertreten (Leistungsstörung), so ist HEIN verpflichtet, die Dienstleistung ganz oder in Teilen ohne Mehrkosten für den Kunden innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen, es sei denn, dies ist nur mit unverhältnismäßigem Aufwand möglich.

Diese Pflicht von HEIN besteht nur, wenn der Kunde die Leistungsstörung schriftlich und unverzüglich, spätestens aber bis zum Ablauf von zwei Wochen nach Kenntnis rügt, außer soweit anderes vereinbart ist.

11.22 Für etwaige darüber hinausgehende Aufwendungs- und Schadenersatzansprüche gilt Ziffer 6.

12. Werkvertrag

12.1 HEIN erbringt die Werkleistung gemäß der im Vertrag und nachfolgend vereinbarten Bedingungen gegen die vertraglich vereinbarte Vergütung.

12.2 Die Erfolgsverantwortung trägt HEIN nur, soweit

a) die dafür maßgeblichen Kriterien bei Vertragsabschluss in der Leistungsbeschreibung in Bezug auf Umfang und Wirkung konkret und abschließend definiert wurden sowie Gegenstand des Vertrages geworden sind (vereinbarte Leistungskriterien) und

b) der Kunde seine Mitwirkungspflichten rechtzeitig und ordnungsgemäß erfüllt; es sei denn, diese haben keine Auswirkungen auf die Leistungserbringung.

12.3 Die Leistungsbeschreibung beruht auf den vom Kunden mitgeteilt en fachlichen und funktionalen Anforderungen des Kunden. Die Leistungsbeschreibung gibt die vereinbarten Leistungskriterien (Ziffer 12.2 a) und etwa dafür anzuwendende Testkriterien abschließend wieder. Änderungen der Leistungsbeschreibung erfolgen nur gemäß Ziffer 12.10bis 12.18. Etwaige Analyse-, Planungs- und Beratungsleistungen für die Leistungsbeschreibung erbringt HEIN nur auf Grundlage eines gesonderten Vertrags.

Soweit noch nicht in der Leistungsbeschreibung vereinbart, einigen sich die Vertragspartner bis zu einem im Vertrag vereinbarten Termin, sonst bis spätestens zwei Wochen nach Vertragsunterzeichnung anhand der vereinbarten Leistungskriterien auf die für deren Überprüfung durchzuführenden Testmittel wie etwa Testfälle (Ziffer 12.24 u. 12.29e).

Soweit die Testmittel nicht bis zwei Wochen nach dem dafür vorgesehenen Termin vereinbart worden sind, kann HEIN seinerseits geeignete Testmittel verbindlich definieren. Die Interessen des Kunden sind dabei angemessen zu berücksichtigen.

12.4 Soweit HEIN keinen werkvertraglichen Erfolg schuldet, gelten die Vertragsbedingungen für Dienstleistungen, außer soweit anderes vereinbart ist.

Zusammenarbeit der Vertragspartner

12.5 Die Ansprechpartner (Ziffer 2.1) haben die mit der Vertragsdurchführung zusammenhängenden Entscheidungen unverzüglich herbei zu führen und für notwendige Informationen zur Verfügung zu stehen. Die Entscheidungen der Ansprechpartner sind zu dokumentieren.

12.6 Ort der Leistungserbringung ist der Sitz von HEIN, soweit nichts anderes vereinbart ist.

Mitwirkungspflichten

12.7 Der Kunde trägt Sorge dafür, dass HEIN die für die Erbringung der Leistung notwendigen Unterlagen, Informationen und Daten vollständig, richtig, rechtzeitig und kostenfrei zur Verfügung stehen, soweit nicht von HEIN geschuldet. HEIN darf von der Vollständigkeit und Richtigkeit dieser Unterlagen, Informationen und Daten ausgehen, außer soweit er erkennt oder erkennen muss, dass diese unvollständig oder unrichtig sind.

12.8 Der Kunde wird die nach Ziffer 12.3 definierten Testmittel rechtzeitig und ordnungsgemäß übergeben. Befindet sich der Kunde mit der Übergabe im Verzug, ist HEIN berechtigt, geeignete Testmittel auf Kosten des Kunden zu erstellen oder zu beschaffen.

12.9 Der Kunde hat Mängel insbesondere gemäß Ziffer 2.3 zu melden.

Verfahren für Leistungsänderungen

Beide Vertragspartner können Änderungen der Leistungsbeschreibung (Ziffer 12.3) und Leistungserbringung vorschlagen. Dafür ist folgendes Verfahren vereinbart.

12.10 HEIN wird einen Änderungsvorschlag des Kunden sichten und ihm mitteilen, ob eine umfangreiche Prüfung dieses Änderungsvorschlages erforderlich ist oder nicht.

12.11 Ist eine umfangreiche Prüfung des Änderungsvorschlages erforderlich, wird HEIN dem Kunden in angemessener Frist den dafür voraussichtlich benötigten Zeitraum und die Vergütung mitteilen. Der Kunde wird in angemessener Frist den Prüfungsauftrag erteilen oder ablehnen.

12.12 Ist eine umfangreiche Prüfung des Änderungsvorschlages nicht erforderlich oder die beauftragte Prüfung abgeschlossen, wird HEIN dem Kunden entweder:

a) ein schriftliches Angebot zur Durchführung der Änderungen (Änderungsangebot) unterbreiten. Das Änderungsangebot enthält insbesondere die Änderungen der Leistungsbeschreibung und deren Auswirkungen auf den Leistungszeitraum, die geplanten Termine, die Testmittel und die Vergütung; oder

b) mitteilen, dass der Änderungsvorschlag im Rahmen der vereinbarten Leistungen für HEIN nicht durchführbar ist.

12.13 Der Kunde wird ein Änderungsangebot innerhalb der dort genannten Annahmefrist (Bindefrist) entweder ablehnen oder schriftlich oder in einer anderen vereinbarten Form annehmen. Eine etwaige Ablehnung wird der Kunde unverzüglich HEIN mitteilen.

12.14 HEIN und Kunde können vereinbaren, dass von einem Änderungsvorschlag betroffene Leistungen bis zur Beendigung der Prüfung, oder – soweit ein Änderungsangebot unterbreitet wird – bis zum Ablauf der Bindefrist unterbrochen werden.

12.15 Bis zur Annahme des Änderungsangebots werden die Arbeiten auf der Grundlage der bisherigen vertraglichen Vereinbarungen weitergeführt. Die Leistungszeiträume verlängern sich um die Zahl der Kalendertage, an denen die Arbeiten im Zusammenhang mit dem Änderungsvorschlag oder seiner Prüfung unterbrochen wurden. HEIN kann für die Dauer der Unterbrechung (Ziffer 12.14) eine angemessene Vergütung verlangen, außer soweit HEIN seine von der Unterbrechung betroffenen Arbeitnehmer anderweitig eingesetzt oder einzusetzen böswillig unterlassen hat.

12.16 Das Änderungsverfahren wird auf Anforderung von HEIN schriftlich oder in Textform auf einem HEIN Formular dokumentiert, soweit nichts anderes vereinbart ist. Jede Änderung der vertraglichen Vereinbarung, insbesondere der Leistungsbeschreibung, ist schriftlich zu vereinbaren.

12.17 Für Änderungsvorschläge von HEIN gelten die Ziffern 12.11 bis 12.16 entsprechend.

12.18 Änderungsvorschläge sind an den Ansprechpartner (Ziffer 2.1) des Vertragspartners zu richten.

Nutzungsrechte

12.19 An den Leistungsergebnissen, die HEIN im Rahmen des Vertrags erbracht und dem Kunden übergeben hat, räumt er dem Kunden das nicht ausschließliche Recht ein, diese bei sich für eigene interne Zwecke im Rahmen des vertraglich vorausgesetzten Einsatzzwecks auf Dauer zu nutzen. Eine Übertragung der Nutzungsrechte auf Dritte ist nur bei vollständiger Aufgabe der Rechte des Kunden zulässig. Der Kunde ist verpflichtet, die ihn treffenden Pflichten und Nutzungsbeschränkungen dem Dritten aufzuerlegen. Dies gilt insbesondere für die Pflichten nach Ziffer 12.22. Der Kunde wird auf Anfrage von HEIN die Aufgabe der eigenen Nutzung schriftlich bestätigen.

12.20 Im Übrigen verbleiben alle Rechte bei HEIN.

12.21 Der Kunde wird HEIN unverzüglich unterrichten, wenn er Kenntnis davon hat, dass in seinem Bereich ein unberechtigter Zugriff oder eine unberechtigte Nutzung droht oder erfolgt ist. HEIN ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen. Der vertragsgemäße Einsatz der Leistungen darf dadurch nicht wesentlich beeinträchtigt werden.

12.22 Der Kunde darf nichts unternehmen, was einer unberechtigten Nutzung Vorschub leisten könnte. Insbesondere darf er nicht versuchen, die Programme zu dekompileieren, es sei denn, er ist nach § 69d UrhG für Schnittstellen zu nicht von HEIN zu liefernder Software dazu berechtigt. Vor einer Dekompilierung fordert der Kunde die erforderlichen Informationen zunächst bei HEIN an.

12.23 HEIN kann das Einsatzrecht des Kunden widerrufen, wenn dieser nicht unerheblich gegen Einsatzbeschränkungen oder sonstige Regelungen zum Schutz vor unberechtigt er Nutzung verstößt. HEIN hat dem Kunden vorher eine Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Im Wiederholungsfalle und bei besonderen Umständen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen den sofortigen Widerruf rechtfertigen, kann HEIN den Widerruf auch ohne Fristsetzung aussprechen. Der Kunde hat HEIN die Einstellung der Nutzung nach dem Widerruf schriftlich zu bestätigen. HEIN wird dem Kunden das Einsatzrecht wieder einräumen, nachdem der Kunde schriftlich dargelegt und versichert hat, dass keinerlei Verstöße gegen das Einsatzrecht mehr vorliegen sowie vorherige Verstöße und deren Folgen beseitigt sind.

Abnahme

12.24 Der Kunde erklärt innerhalb von 14 Kalendertagen nach Zugang des schriftlichen Abnahmeverlangens von HEIN die Abnahme, soweit keine andere Frist vereinbart wurde. Während dieses Prüfungszeitraums kann sich der Kunde, ggf. anhand der Testmittel (Ziffer 12.3), davon überzeugen, dass die Werkleistungen vertragsgemäß sind.

12.25 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird ein gerügter Mangel einer der folgenden Kategorien zugeordnet:

- a) Kategorie 1
Die Werkleistung ist mit einem Mangel behaftet, der die Nutzung unmöglich macht oder nur mit schwerwiegenden Einschränkungen erlaubt.
- b) Kategorie 2
Die Werkleistung ist mit einem Mangel behaftet, der die Nutzung einschränkt, ohne dass ein Mangel der Kategorie 1 vorliegt.
- c) Kategorie 3
Die Werkleistung ist mit einem Mangel behaftet, der die Nutzung nur unerheblich einschränkt.

12.26 Bei einem Mangel der Kategorie 1 kann der Kunde die Abnahmeerklärung verweigern. Dies gilt auch, wenn mehrere Mängel der Kategorie 2 zusammen zu Auswirkungen der Kategorie 1 führen. HEIN wird ordnungsgemäß (Ziffer 12.9) gemeldete Mängel mit Auswirkungen der Kategorie 1 in einem angemessenen Zeitraum so beseitigen, dass keine Auswirkungen der Kategorie 1 mehr vorliegen. Solange die Prüfung wegen eines solchen Mangels, seinen Auswirkungen oder seiner Beseitigung nicht sachgerecht weitergeführt werden kann, verlängert sich der Prüfungszeitraum für die davon betroffenen Werkleistungen angemessen. Ansprüche wegen Mängeln nach Erklärung der Abnahme bleiben unberührt.

12.27 Bereits erklärte Teilabnahmen bleiben von späteren Abnahmeprüfungen für andere Leistungen unberührt. Gleiches gilt für bereits durchgeführte Prüfungen, außer soweit diese von einem Mangel oder seiner Beseitigung betroffen sind.

12.28 Wenn keine Mangelauswirkungen der Kategorie 1 vorliegen, gilt die Leistung als abnahmefähig.

12.29 Die Werkleistungen gelten - auch ohne ausdrückliche Erklärung und ohne Abnahmeverlangen von HEIN - als abgenommen:

- a) wenn der Kunde die Werkleistung zu anderen als zu Testzwecken (Ziffer 12.3) in Gebrauch nimmt, oder
- b) mit Bezahlung, außer der Kunde hat berechtigterweise die Abnahme verweigert, oder
- c) wenn der Kunde innerhalb des Prüfungszeitraums gemäß Ziffer 12.24 keine Mängel rügt, die die Abnahme hindern, oder
- d) wenn der Kunde innerhalb einer ihm dafür von HEIN gesetzten angemessenen Frist keine Mängel rügt, die die Abnahme hindern und HEIN bei der Fristsetzung auf diese Folge hingewiesen hat oder
- e) wenn bei Verwendung der Testmittel (Ziffern 12.3, 12.8) die Tests durchgeführt werden können, ohne dass Mängel auftreten, die die Abnahme hindern.

12.30 Soweit nichts anderes vereinbart ist, werden abgrenzbare Teilleistungen auch einzeln nach diesen Regelungen abgenommen.

Mangelanspruch des Kunden

12.31 Der Kunde hat Mangelansprüche nur, wenn gemeldete Mängel reproduzierbar oder anderweitig nachweisbar sind. Dies gilt auch für Mängel, für die Rechte bei der Abnahme vorbehalten sind. Für die Mitteilung von Mängeln gilt insbesondere Ziffer 12.9.

12.32 Stehen dem Kunden Mangelansprüche zu, hat er zunächst nur das Recht auf Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist. Die Nacherfüllung beinhaltet nach Wahl von HEIN entweder Mangelbeseitigung oder Neuherstellung.

12.33 Schlägt die Nacherfüllung fehl oder ist sie aus anderen Gründen nicht durchzuführen, kann der Kunde unter den gesetzlichen Voraussetzungen die Vergütung mindern, vom Vertrag zurücktreten und / oder - im Rahmen von Ziffer 6. - Schadens- oder Aufwendungsersatz verlangen. Zu einer kostenpflichtigen Selbstvornahme ist der Kunde nur berechtigt, wenn ein Mangel trotz Ablaufs einer angemessenen Frist zur Nacherfüllung nicht beseitigt ist und die Ursache hierfür in der Sphäre von HEIN liegt.

Ist die Nacherfüllung verzögert, gilt für Schadens- und Aufwendungsersatz von HEIN Ziffer 3. Für Schadens- oder Aufwendungsersatz gilt Ziffer 6.

Der Kunde übt ein ihm zustehendes Wahlrecht bezüglich dieser Mangelansprüche innerhalb einer angemessenen Frist aus, in der Regel innerhalb von 14 Kalendertagen nach Möglichkeit der Kenntniserlangung vom Wahlrecht durch den Kunden.

12.34 Für Sachmängel gilt ergänzend Ziffer 4, für Rechtsmängel gilt ergänzend Ziffer 5. § 641 Abs. 3 BGB bleibt unberührt.

Vorzeitige Beendigung

12.35 Ist eine Mindestlaufzeit des Vertrages vereinbart, ist eine ordentliche Kündigung vor Ablauf der Mindestlaufzeit ausgeschlossen.

12.36 Ist eine Mindestlaufzeit nicht vereinbart und kündigt der Kunde vor Abnahme, so ist HEIN berechtigt, die vereinbarte Vergütung zu verlangen; er muss sich jedoch dasjenige anrechnen lassen, was er infolge der Aufhebung des Vertrags an Aufwendungen erspart oder durch anderweitige Verwendung seiner Arbeitskraft erwirbt oder zu erwerben böswillig unterlässt. Es wird vermutet, dass danach HEIN 10 vom Hundert der auf den noch nicht erbrachten Teil der Werkleistung entfallenden vereinbarten Vergütung zustehen.

13. Vermietung von Hardware und Standard-Software

Vertragsgegenstand, Leistungen, Nutzungsrechte

13.1 HEIN vermietet dem Kunden die im Vertrag vereinbarte Hardware und/oder Software für die Laufzeit dieses Vertrages.

Hardware und Software („Mietsachen“) werden jeweils getrennt vermietet. Wenn Mietsachen als einheitliches System vermietet werden, werden sie als „Mietsystem“ bezeichnet. Soweit eine Regelung sowohl für Mietsachen als auch für Mietsysteme gilt, wird der Begriff „Mietgegenstand“ verwendet.

Die Hardware wird einschließlich einer Installationsanleitung geliefert. Die Bedienungsanleitung (Benutzungsdokumentation oder Online-Hilfe) und die Installationsanleitung können dem Kunden nach Wahl von HEIN elektronisch zur Verfügung gestellt werden, es sei denn, dass dies für den Kunden unzumutbar ist.

Die Software wird in ausführbarer Form (als Objektprogramm) einschließlich einer Bedienungsanleitung (Benutzungsdokumentation oder Online-Hilfe) und der Installationsanleitung geliefert. Die Bedienungsanleitung und die Installationsanleitung können dem Kunden auch elektronisch zur Verfügung gestellt werden, es sei denn, dass dies für den Kunden unzumutbar ist.

Der Mietgegenstand wird nur für den im Vertrag vereinbarten Gebrauch vermietet und überlassen.

Beschaffenheit, Umfang, Einsatzbedingungen und Systemumgebung des Mietgegenstands ergeben sich, soweit nichts anderes vereinbart ist, aus der Produktbeschreibung und der Bedienungsanleitung in dieser Reihenfolge.

13.2 Der Kunde hat, soweit im Vertrag nichts anderes vereinbart ist, den Mietgegenstand eigenständig aufgrund seiner fachlichen und funktionalen Anforderungen ausgewählt.

13.3 HEIN liefert die Mietsache gegen gesonderte Vergütung zu dem im Vertrag angegebenen Aufstellungs- / Installationsort.

HEIN kann ferner gegen gesonderte Berechnung die Aufstellung und/oder die Installation sowie die Herbeiführung der Betriebsbereitschaft der Mietsache übernehmen. Bei Mietsystemen übernimmt HEIN stets die Herbeiführung der Betriebsbereitschaft, einschließlich Installation.

Für solche Mietsysteme enthält der Vertrag auch die zur Feststellung der Betriebsbereitschaft gemäß Ziffer 4 zu vereinbarenden Testfälle/ -abläufe.

Soweit für ein Mietsystem die Durchführung von Testfällen/ -abläufen vereinbart ist, schuldet der Vermieter auch diese zu den im Vertrag fest gelegten Zeitpunkten und Kriterien.

Die Verpflichtung von HEIN zur Aufrechterhaltung der Gebrauchsfähigkeit des Mietgegenstands bezieht sich nur auf deren vertragsgemäß geschuldeten Zustand zum Zeitpunkt des vertraglich vereinbarten Mietbeginns. Darüber hinaus gehende Leistungen wie z.B. Anpassungen, Änderungen der Software sowie die Erstellung von Schnittstellen zu Dritt-Programmen, Analyse-, Planungs- und hiermit verbundene Beratungsleistungen sind gesondert zu vereinbaren und zu vergüten. Dies gilt auch für Veränderungen der Einsatzbedingungen oder der Systemumgebung nach Vertragsschluss, die nicht von HEIN veranlasst sind.

- 13.4 Der Mietgegenstand darf nur durch den Kunden und nur zu den im Vertrag vereinbarten Zwecken verwendet werden. Jede weit ergehende Nutzung, einschließlich etwaiger Untervermietung, bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung von HEIN.

An Software räumt HEIN dem Kunden, soweit nichts anderes vereinbart ist, das nicht ausschließliche Recht ein, diese bei sich während der Mietzeit für eigene interne Zwecke im Rahmen des vertraglich vorausgesetzten Einsatzzwecks zu nutzen.

- 13.5 HEIN ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen. Der vertragsgemäße Einsatz der Leistungen darf dadurch nicht beeinträchtigt werden

- 13.6 HEIN kann das Nutzungsrecht des Kunden widerrufen und/ oder den Vertrag kündigen, wenn der Kunde seine Nutzungsrechte erheblich überschreitet oder gegen Regelungen zum Schutz vor unberechtigt er Nutzung verstößt. HEIN hat dem Kunden vorher grundsätzlich eine angemessene Nachfrist zur Abhilfe zu setzen.

Der alleinige Widerruf des Nutzungsrechtes gilt nicht zugleich als Kündigung des Vertrages. Nach Widerruf hat der Kunde HEIN die Einstellung der Nutzung schriftlich zu bestätigen.

Der Anspruch von HEIN auf eine Vergütung für die über die vereinbarte Nutzung hinausgehende Nutzung bleibt unberührt.

Der Kunde hat einen Anspruch auf Wiedereinräumung des Nutzungsrechtes, nachdem er nachgewiesen hat, dass er die vertragswidrige Nutzung eingestellt und eine zukünftige vertragswidrige Nutzung unterbunden hat.

Mietzins

- 13.7 Der Mietzins umfasst die Vergütung für die Überlassung des Mietgegenstands und deren Aufrechterhaltung in vertragsgemäßem Zustand. Weitergehende Leistungen, etwa Lieferung von Verbrauchsmaterialien, sind gesondert zu vergüten.
- 13.8 Der Mietzins ist, soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, monatlich im Voraus bis spätestens zum fünften Werktag eines jeden Kalendermonats frei Zahlstelle ohne Abzug zu zahlen. Bei Miet-systemen beginnt die Verpflichtung zur Mietzahlung mit der Bestätigung der Betriebsbereitschaft gemäß Ziffer 13.14 oder mit der produktiven Nutzung des Mietsystems durch den Kunden, wobei der frühere Zeitpunkt maßgeblich ist. Beginnt die Mietzahlung während eines Monats, wird jeder Tag mit 1/30 des monatlichen Mietzinses berechnet.
- 13.9 HEIN behält sich vor, den Mietzins erstmals nach Ablauf von 12 Monaten und höchstens einmal im Jahr mit einer Ankündigungsfrist von 3 Monaten zum Monatsende zu erhöhen, soweit sich seine für die Erhaltung des Mietgegenstands anfallenden Energie- und Personalkosten erhöht haben. Sobald sich die jährliche Vergütung um mehr als 5 % erhöht, ist der Kunde berechtigt, mit einer Frist von sechs Wochen nach Zugang des Mietzinserhöhungsverlangens den Vertrag außerordentlich zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung zu kündigen. Bei einer Reduzierung der entsprechenden Kosten kann der Kunde ebenfalls erstmals nach Ablauf von 12 Monaten eine entsprechende Herabsetzung des Mietzinses verlangen.

- 13.10 HEIN kann zusätzliche Vergütung seines Aufwandes verlangen, soweit:

- insbesondere eine gemeldete Störung im Zusammenhang mit dem Einsatz eines Mietgegenstands in nicht freigegebener Umgebung oder mit durch den Kunden oder Dritt in vorgenommenen Veränderungen des Mietgegenstands steht,
- zusätzlicher Aufwand wegen nicht ordnungsgemäßer Erfüllung der Pflicht an des Kunden (siehe insbesondere Ziffer 13.11 bis 13.13) anfällt.

Soweit HEIN berechtigt ist, eine über den Mietzins hinausgehende Vergütung seines Aufwandes zu verlangen, wird diese, sofern zwischen den Vertragspartnern nichts anderes schriftlich vereinbart worden ist, zu den bei Erbringung jeweils gültigen Abrechnungsabschnitten und Listenpreisen von HEIN für Stunden- Tages- und Spesensätze abgerechnet.

Pflichten des Kunden

- 13.11 Der Kunde wird HEIN schriftlich über beabsichtigte Änderungen der jeweils vereinbarten Einsatzbedingungen oder Systemumgebung unterrichten. Es gilt Ziffer 8.4.

Erhöht sich der Aufwand von HEIN wegen einer Störung, die aus dem Verantwortungsbereich des Kunden stammt (z.B. Netzbetreiber), kann HEIN eine Vergütung des daraus resultierenden nachgewiesenen Mehraufwandes verlangen. Es gilt Ziffer 13.10 Absatz 2.

- 13.12 Der Kunde ist verpflichtet, den Mietgegenstand pfleglich zu behandeln und vor Schäden zu bewahren. Er wird den ordnungsgemäßen Einsatz und die sachgerechte Bedienung durch ausreichend qualifiziertes Personal sicherstellen. Der Kunde wird die Wartungs-, Pflege-, und Gebrauchsanweisungen von HEIN, insbesondere in der überlassenen Bedienungsanleitung (Benutzungsdokumentation oder Online-Hilfe) und Installationsanleitung enthaltene Hinweise, im Rahmen des ihm Zumutbaren befolgen. Kennzeichnungen, insbesondere Schilder, Seriennummern, Aufschriften, Urheberrechtsvermerke, Marken oder Ähnliches dürfen nicht entfernt, verändert oder unkenntlich gemacht werden.

- 13.13 Der Kunde gestattet den Mitarbeitern und Beauftragten von HEIN nach Vorankündigung innerhalb der üblichen Geschäftszeiten von HEIN für Instandhaltungs- und Instandsetzungsarbeiten freien Zugang zu dem Mietgegenstand, soweit keine berechtigten Sicherheitsinteressen des Kunden entgegenstehen.

Feststellung der Betriebsbereitschaft eines Mietsystems

- 13.14 HEIN und Kunde werden nach Übergabe eines Mietsystems gemeinsam dessen vertragsgemäße Betriebsbereitschaft feststellen. Dazu werden sich HEIN und Kunde ggf. anhand im Vertrag vereinbarter Testfälle/ -abläufe (siehe Ziffer 13.3) davon überzeugen, dass dieses Mietsystem vertragsgemäß ist. Soweit die Betriebsbereitschaft vorliegt, wird der Kunde dies auf einem entsprechenden Formular von HEIN bestätigen.

Änderungen an dem Mietgegenstand / Veränderung des Aufstellungsortes

- 13.15 HEIN ist berechtigt, Änderungen an dem Mietgegenstand zu deren Erhaltung vorzunehmen. Maßnahmen zur Verbesserung dürfen nur vorgenommen werden, wenn sie für den Kunden zumutbar sind und hierdurch der vertragsgemäße Gebrauch des Mietgegenstands nicht beeinträchtigt wird. HEIN wird den Kunden über entsprechende Maßnahmen rechtzeitig vorab informieren. Aufgrund dieser Maßnahmen dem Kunden entstehende Aufwendungen zur Wiederherstellung der vertragsgemäßen Nutzungsmöglichkeiten sind von HEIN zu ersetzen.

- 13.16 Änderungen und Anbauten an dem Mietgegenstand durch den Kunden bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung durch HEIN. Dies gilt insbesondere für Anbauten oder Einbauten sowie die Verbindung des Mietgegenstands mit anderen Geräten, EDV-Anlagen oder Netzwerken. Davon ausgenommen sind solche Verbindungen, die dem bestimmungsgemäßen Gebrauch des Mietgegenstands dienen. Zustimmungsfreie Handlungen des Kunden für überlassene Computerprogramme nach § 69d UrhG bleiben unberührt. Bei Rückgabe des Mietgegenstands stellt der Kunde auf Verlangen von HEIN den ursprünglichen Zustand wieder her.

- 13.17 Die Aufstellung des Mietgegenstands an einem anderen als dem im Mietvertrag festgelegten Aufstellungsort bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung durch HEIN. HEIN wird seine Zustimmung nicht unbillig verweigern. HEIN kann verlangen, dass der Transport und die Neuinstallation von ihm oder von ihm benannten qualifizierten Fachleuten zu angemessenen Preisen vorgenommen werden. Die mit einer Standortveränderung verbundenen Aufwendungen und Folgekosten sowie die hierdurch gegebenenfalls entstehenden Mehrkosten für Wartung und Pflege trägt der Kunde.

Sachmängel

- 13.18 HEIN verpflichtet sich, den Mietgegenstand für die Dauer der Mietzeit in einem zum vertragsgemäßen Gebrauch geeigneten Zustand zu erhalten.

- 13.19 Bei einer nur unerheblichen Minderung der Tauglichkeit zum vertragsgemäßen Gebrauch bestehen keine Ansprüche wegen Mängeln des Mietgegenstands. Ebenso sind Ansprüche wegen Mängeln ausgeschlossen, soweit die Abweichung von der vertragsgemäßen Beschaffenheit auf unsachgemäßer Nutzung oder der Verwendung des Mietgegenstands unter nicht vereinbarten Einsatzbedingungen oder in einer nicht vereinbarten Systemumgebung beruht. Gleiches gilt für Abweichungen aufgrund besonderer äußerer Einflüsse, die vertraglich nicht vorausgesetzt sind.
- 13.20 Die verschuldensunabhängige Haftung von HEIN nach § 536a Absatz 1 BGB wegen Mängeln, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhanden waren, ist ausgeschlossen.
- 13.21 Für die Mitteilung von Mängeln gilt insbesondere Ziffer 2.3. Der Kunde wird, wenn nichts anderes vereinbart ist, die entsprechenden Formulare und Verfahren von HEIN nutzen. Ziffer 8.4 gilt entsprechend. Der Kunde hat HEIN auch im Übrigen, soweit erforderlich, bei der Beseitigung von Mängeln angemessen zu unterstützen.
- 13.22 Die Behebung von Mängeln erfolgt innerhalb der Geschäftszeiten von HEIN. HEIN ist ein angemessener Zeitraum einzuräumen. Mit Zustimmung des Kunden kann HEIN den Mietgegenstand oder einzelne Komponenten des Mietgegenstands zum Zwecke der Mängelbeseitigung austauschen. Der Kunde wird seine Zustimmung hierzu nicht unbillig verweigern.
- 13.23 Eine Kündigung durch den Kunden gemäß § 543 Absatz 2 Satz 1 Nr. 1 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn HEIN ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist. Von einem Fehlschlagen der Mängelbeseitigung ist erst auszugehen, wenn diese unmöglich ist von HEIN verweigert oder in unzumutbarer Weise verzögert wird, begründete Zweifel bezüglich der Erfolgsaussichten bestehen oder diese aus anderen Gründen für den Kunden unzumutbar ist.
- 13.24 Die Rechte des Kunden aus Mangelgewährleistung sind ausgeschlossen, soweit dieser ohne vorherige Zustimmung von HEIN Änderungen an dem Mietgegenstand vornimmt oder vornehmen lässt, außer der Kunde weist nach, dass die Änderungen keine für HEIN unzumutbare Auswirkungen auf Analyse und Beseitigung des Mangels haben. Die Rechte des Kunden wegen Mängeln bleiben unberührt, soweit der Kunde zur Vornahme von Änderungen, insbesondere im Rahmen des Selbstvornahmerechts gemäß § 536a Absatz 2 BGB, berechtigt ist und diese fachgerecht ausgeführt sowie nachvollziehbar dokumentiert wurden.
- 13.25 Die Verjährungsfrist für Sachmängel beträgt ein Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Soweit das Gesetz bei einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von HEIN, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels sowie in Fällen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit längere Fristen vorschreibt, bleiben diese unberührt. Die gesetzliche Frist des § 548 BGB für Ersatzansprüche von HEIN wegen Veränderung oder Verschlechterung der Mietsache oder des Mietsystems bleibt unberührt.
- 13.26 Für Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche gilt ergänzend Ziffer 6.

Vertragslaufzeit und Ende des Mietverhältnisses

- 13.27 Die Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen erfolgt ab dem im Vertrag bezeichneten Datum zunächst für die Dauer der im Vertrag vereinbarten Laufzeit. Während dieser Mindestlaufzeit ist eine vorzeitige ordentliche Kündigung beidseitig ausgeschlossen.
- 13.28 Der Vertrag kann mit einer Frist von sechs Monaten gekündigt werden, frühestens zum Ablauf der Mindestlaufzeit. Geschieht dies nicht, verlängert sich der Vertrag jeweils um ein weiteres Jahr, sofern er nicht mit einer Frist von 6 Monaten zum Ablauf des jeweiligen Verlängerungszeitraums ordentlich gekündigt wurde. § 545 BGB findet keine Anwendung.
- 13.29 Das Kündigungsrecht des Kunden nach Ziffer 13.9 und nach Ziffer 13.23 sowie das Recht jedes Vertragspartners zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleiben unberührt.
- 13.30 Jede Kündigungserklärung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Es gilt Ziffer 8.4.

Rückgabe des Mietgegenstands

- 13.31 Bei Beendigung des Vertrages hat der Kunde HEIN den Mietgegenstand in einem dem vertragsgemäßen Gebrauch entsprechenden Zustand vollständig zurück zu geben, einschließlich überlassener Originaldatenträger, Bedienungsanleitung (Benutzungsdokumentation oder Online-Hilfe) und Installationsanleitung. Erstellte Kopien und Downloads sind vollständig und endgültig zu löschen oder zu vernichten.

- 13.32 Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche nicht zum Mietgegenstand gehörenden Daten vor ihrer Rückgabe nicht rekonstruierbar zu löschen.
- 13.33 Die vollständige Rückgabe und Löschung oder Vernichtung nach Ziffer 13.31 und Ziffer 13.32 sind HEIN auf dessen Verlangen schriftlich zu bestätigen.
- 13.34 Bei der Rückgabe des Mietgegenstands werden die Vertragspartner, soweit HEIN dies verlangt, ein Protokoll erstellen, in dem eventuelle Schäden und Mängel des Mietgegenstands festgehalten werden.
- 13.35 Der Kunde trägt die Kosten für den Abbau, die Verpackung und den Rücktransport des Mietgegenstands. Dies gilt nicht, soweit HEIN nach dem Vertrag die Herbeiführung der Betriebsbereitschaft schuldet.

14. Nutzung von Software über das Internet (Software as a Service)

Leistungen

- 14.1 HEIN stellt die vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere den Zugang zur Software, in seinem Verfügungsbereich (ab Schnittstelle Rechenzentrum zum Internet) bereit. Der Leistungsumfang, die Beschaffenheit, der Verwendungszweck und die Einsatzbedingungen der vertragsgegenständlichen Leistungen ergeben sich aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung, ergänzend aus der Bedienungsanleitung der Software.
- 14.2 Darüber hinausgehende Leistungen, etwa die Entwicklung kundenindividueller Lösungen oder erforderliche Anpassungen bedürfen eines gesonderten Vertrages.
- 14.3 HEIN kann aktualisierte Versionen der Software bereitstellen. HEIN wird den Kunden über aktualisierte Versionen und entsprechende Nutzungshinweise auf elektronischem Wege informieren und diese entsprechend verfügbar machen.

Nutzungsumfang

- 14.4 Die vertragsgegenständlichen Leistungen dürfen nur durch den Kunden und nur zu den im Vertrag vereinbarten Zwecken verwendet werden. Der Kunde darf während der Laufzeit des Vertrages auf die vertragsgegenständlichen Leistungen mittels Telekommunikation (über das Internet oder MPLS) zugreifen und mittels eines Browsers oder einer anderen geeigneten Anwendung (z.B. App) die mit der Software verbundenen Funktionalitäten vertragsgemäß nutzen. Darüber hinausgehende Rechte, insbesondere an der Software oder den ggf. bereitgestellten Infrastrukturleistungen im jeweiligen Rechenzentrum erhält der Kunde nicht. Jede weitergehende Nutzung bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung von HEIN.
- 14.5 Der Kunde darf die Software insbesondere nicht über den vereinbarten Nutzungsumfang hinaus in Anspruch nehmen oder von Dritten nutzen lassen oder sie Dritten zugänglich machen. Insbesondere ist es dem Kunden nicht gestattet, Software oder Teile davon zu vervielfältigen, zu veräußern oder zeitlich begrenzt zu überlassen, zu vermieten oder zu verleihen.
- 14.6 HEIN ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen. Der vertragsgemäße Einsatz der Leistungen darf dadurch nicht mehr als nur unwesentlich beeinträchtigt werden.
- 14.7 Im Falle eines vertragswidrigen Überschreitens des Nutzungsumfanges durch einen Nutzer oder im Falle einer unberechtigten Nutzungsüberlassung hat der Kunde HEIN auf Verlangen unverzüglich sämtliche ihm verfügbaren Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche wegen der vertragswidrigen Nutzung zu machen, insbesondere Name und Anschrift des Nutzers mitzuteilen.
- 14.8 HEIN kann die Zugangsberechtigung des Kunden widerrufen und / oder den Vertrag kündigen, wenn der Kunde die ihm gestattete Nutzung erheblich überschreitet oder gegen Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Damit verbunden kann HEIN den Zugriff auf die vertraglichen Leistungen unterbrechen bzw. sperren. HEIN hat dem Kunden vorher grundsätzlich eine angemessene Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Der alleinige Widerruf der Zugangsberechtigung gilt nicht zugleich als Kündigung des Vertrages. Den Widerruf der Zugangsberechtigung ohne Kündigung kann HEIN nur für eine angemessene Frist, maximal 3 Monate, aufrechterhalten.
- 14.9 Der Anspruch von HEIN auf eine Vergütung für die über die vereinbarte Nutzung hinausgehende Nutzung bleibt unberührt.
- 14.10 Der Kunde hat einen Anspruch auf Wiedereinräumung der Zugangsberechtigung und der Zugriffsmöglichkeit, nachdem er nachgewiesen hat, dass er die vertragswidrige Nutzung eingestellt und eine zukünftige vertragswidrige Nutzung unterbunden hat.

Verfügbarkeit, Leistungsmängel

- 14.11 Die Verfügbarkeit der bereitgestellten Leistungen ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung.
- 14.12 Bei einer nur unerheblichen Minderung der Tauglichkeit der Leistungen zum vertragsgemäßen Gebrauch bestehen keine Ansprüche des Kunden wegen Mängeln. Die verschuldensunabhängige Haftung von HEIN wegen Mängeln, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhanden waren, ist ausgeschlossen.

Datenschutz

- 14.13 Soweit HEIN auf personenbezogene Daten des Kunden oder aus dessen Bereich zugreifen kann, wird er ausschließlich als Auftragsdatenverarbeiter tätig und diese Daten nur zur Vertragsdurchführung verarbeiten und nutzen. HEIN wird Weisungen des Kunden für den Umgang mit diesen Daten beachten. Der Kunde trägt etwaige nachteilige Folgen solcher Weisungen für die Vertragsdurchführung. Der Kunde wird mit HEIN die Details für den Umgang von HEIN mit den Daten des Kunden nach datenschutzrechtlichen Anforderungen vereinbaren.
- 14.14 Der Kunde bleibt sowohl allgemein im Auftragsverhältnis als auch im datenschutzrechtlichen Sinne der Verantwortliche. Verarbeitet der Kunde im Zusammenhang mit dem Vertrag personenbezogene Daten (einschließlich Erhebung und Nutzung), so steht er dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren, insbesondere datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist und stellt im Falle eines Verstoßes HEIN von Ansprüchen Dritter frei.
- 14.15 Für das Verhältnis zwischen HEIN und Kunde gilt: Gegenüber der betroffenen Person trägt die Verantwortung für die Verarbeitung (einschließlich Erhebung und Nutzung) personenbezogener Daten der Kunde, außer soweit HEIN etwaige Ansprüche der betroffenen Person wegen einer ihm zuzurechnenden Pflichtverletzung zu vertreten hat. Der Kunde wird etwaige Anfragen, Anträge und Ansprüche der betroffenen Person verantwortlich prüfen, bearbeiten und beantworten. Dies gilt auch bei einer Inanspruchnahme von HEIN durch die betroffene Person. HEIN wird dem Kunden im Rahmen seiner Pflichten unterstützen.
- 14.16 HEIN gewährleistet, dass Daten des Kunden ausschließlich im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland, in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum gespeichert werden, soweit nichts anderes vereinbart ist.

Pflichten des Kunden

- 14.17 Der Kunde hat die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Zugangsberechtigungen sowie Identifikations- und Authentifikationsinformationen vor dem Zugriff durch Dritte zu schützen und nicht an Unberechtigte weiterzugeben.
- 14.18 Der Kunde ist verpflichtet, HEIN von sämtlichen Ansprüchen Dritter aufgrund von Rechtsverletzungen freizustellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung des Leistungsgegenstands durch ihn beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen. Erkennt der Kunde oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung von HEIN.
- 14.19 Der Kunde hat von HEIN zur Verfügung gestellte Möglichkeiten zu nutzen, seine Daten zusätzlich in seinem originären Verantwortungsbereich zu sichern.

Vertragswidrige Nutzung, Schadensersatz

- 14.20 Für jeden Fall, in dem im Verantwortungsbereich des Kunden unberechtigt eine vertragsgegenständliche Leistung in Anspruch genommen wird, hat der Kunde jeweils Schadensersatz in Höhe derjenigen Vergütung zu leisten, die für die vertragsgemäße Nutzung im Rahmen der für diese Leistung geltenden Mindestvertragsdauer angefallen wäre. Der Nachweis, dass der Kunde die unberechtigte Nutzung nicht zu vertreten hat oder kein oder ein wesentlich geringerer Schaden vorliegt, bleibt dem Kunden vorbehalten. HEIN bleibt berechtigt, einen weitergehenden Schaden geltend zu machen.

Störungsmanagement

- 14.21 HEIN wird Störungsmeldungen des Kunden entgegennehmen, den vereinbarten Störungskategorien (Ziffer 14.25) zuordnen und anhand dieser Zuordnung die vereinbarten Maßnahmen zur Analyse und Bereinigung von Störungen durchführen.
- 14.22 HEIN wird während seiner üblichen Geschäftszeiten ordnungsgemäße Störungsmeldungen des Kunden entgegennehmen und jeweils mit einer Kennung versehen. Auf Anforderung des Kunden bestätigt ihm HEIN den Eingang einer Störungsmeldung unter Mitteilung der vorgebenen Kennung.

- 14.23 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird HEIN entgegengenommene Störungsmeldungen nach erster Sichtung einer der folgenden Kategorien zuordnen:

- a) **Schwerwiegende Störung**
Die Störung beruht auf einem Fehler der vertragsgegenständlichen Leistungen, der die Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere der Software, unmöglich macht oder nur mit schwerwiegenden Einschränkungen erlaubt. Der Kunde kann dieses Problem nicht in zumutbarer Weise umgehen und deswegen unaufschiebbare Aufgaben nicht erledigen.
- b) **Sonstige Störung**
Die Störung beruht auf einem Fehler der vertragsgegenständlichen Leistungen, der die Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere der Software, durch den Kunden mehr als nur unwesentlich einschränkt, ohne dass eine schwerwiegende Störung vorliegt.
- c) **Sonstige Meldung**
Störungsmeldungen, die nicht in die Kategorien a) und b) fallen, werden den sonstigen Meldungen zugeordnet. Sonstige Meldungen werden von HEIN nur nach den dafür getroffenen Vereinbarungen behandelt.

- 14.24 Bei Meldungen über schwerwiegende Störungen und sonstige Störungen wird HEIN unverzüglich anhand der vom Kunden mitgeteilten Umstände entsprechende Maßnahmen einleiten, um zunächst die Störungsursache zu lokalisieren.

Stellt sich die mitgeteilte Störung nach erster Analyse nicht als Fehler der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere der bereitgestellten Software, dar, teilt HEIN dies dem Kunden unverzüglich mit.

Sonst wird HEIN entsprechende Maßnahmen zur weitergehenden Analyse und zur Bereinigung der mitgeteilten Störung veranlassen oder – bei Drittsoftware – die Störungsmeldung zusammen mit seinen Analyseergebnissen dem Vertreiber oder Hersteller der Drittsoftware mit der Bitte um Abhilfe übermitteln.

HEIN wird dem Kunden ihm vorliegende Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung eines Fehlers der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere der bereitgestellten Software, etwa Handlungsanweisungen oder Korrekturen der bereitgestellten Software, unverzüglich zur Verfügung stellen. Der Kunde wird solche Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung von Störungen unverzüglich übernehmen und HEIN bei deren Einsatz etwa verbleibende Störungen unverzüglich erneut melden.

Ansprechstelle (Hotline)

- 14.25 **Vertragliche Leistungen:**
HEIN richtet eine Ansprechstelle für den Kunden ein (Hotline). Diese Stelle bearbeitet die Anfragen des Kunden im Zusammenhang mit den technischen Einsatzvoraussetzungen und -bedingungen der bereitgestellten Software sowie zu einzelnen funktionalen Aspekten.

- 14.26 **Annahme und Bearbeitung von Anfragen:**
Voraussetzung für die Annahme und Bearbeitung von Anfragen ist, dass der Kunde gegenüber HEIN fachlich und technisch entsprechend qualifiziert es Personal benennt, das intern beim Kunden mit der Bearbeitung von Anfragen der Anwender der bereitgestellten Software beauftragt ist. Der Kunde ist verpflichtet, nur über dieses HEIN benannte Personal Anfragen an die Hotline zu richten und dabei von HEIN gestellte Formulare zu verwenden. Die Hotline nimmt solche Anfragen per Telefon, Ticket und E-Mail während der üblichen Geschäftszeiten von HEIN entgegen.

Die Hotline wird ordnungsgemäße Anfragen im üblichen Geschäftsgang bearbeiten und soweit möglich beantworten. Die Hotline kann zur Beantwortung auf dem Kunden zugängliche Dokumentationen und sonstige Ausbildungsmittel für die bereit gestellte Software verweisen. Soweit eine Beantwortung durch die Hotline nicht oder nicht zeitnah möglich ist, wird HEIN – soweit dies ausdrücklich vereinbart ist – die Anfrage zur Bearbeitung weiterleiten, insbesondere Anfragen zu nicht von ihm hergestellter Software.

Weit ergehende Leistungen der Hotline, etwa andere Ansprechzeiten und -fristen sowie Rufbereitschaften oder Einsätze von HEIN vor Ort beim Kunden sind vorab ausdrücklich zu vereinbaren.

Vertragslaufzeit und Vertragsbeendigung

- 14.27 Die Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen erfolgt ab dem im Vertrag bezeichneten Datum zunächst für die Dauer der im Vertrag vereinbarten Laufzeit. Während dieser Mindestlaufzeit ist eine vorzeitige ordentliche Kündigung beidseitig ausgeschlossen.

- 14.28 Der Vertrag kann mit einer Frist von sechs Monaten gekündigt werden, frühestens zum Ablauf der Mindestlaufzeit. Geschieht dies nicht, verlängert sich der Vertrag jeweils um ein weiteres Jahr, sofern er nicht mit einer Frist von 6 Monaten zum Ablauf des jeweiligen Verlängerungszeitraums ordentlich gekündigt wurde.
- 14.29 Das Recht jedes Vertragspartners zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 14.30 Jede Kündigungserklärung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Es gilt Ziffer 8.4.
- 14.31 Der Kunde wird rechtzeitig vor Beendigung des Vertrages seine Datenbestände eigenverantwortlich sichern (etwa durch Download). Auf Wunsch wird HEIN den Kunden dabei unterstützen, es gilt Ziffer 4.3. Eine Zugriffsmöglichkeit des Kunden auf diese Datenbestände wird nach Beendigung des Vertrages schon aus Gründen der Auftragsdatenverarbeitung regelmäßig nicht mehr gegeben sein.