

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

---

## Teil 1: Allgemeine Bestimmungen

### **1. Geltungsbereich**

- 1.1 Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“) gelten für alle unsere (MobiMedia AG, Dr.-Bachl-Str. 2, 84347 Pfarrkirchen) Geschäftsbeziehungen mit unseren Kunden (nachfolgend „Kunden“).
- 1.2 Diese AGB gelten nur, wenn der Kunde Unternehmer (§ 14 BGB), eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.
- 1.3 Wir bieten den Kauf von Standardsoftware (Teil 2 dieser AGB), die Anpassung von Standardsoftware (Teil 3 dieser AGB), die Pflege von Software (Teil 4 dieser AGB) sowie Cloud-Services (Teil 5 dieser AGB) an. Die Verträge hierüber sind voneinander unabhängig und können vom Kunden jeweils einzeln oder gemeinsam abgeschlossen werden, was deren Unabhängigkeit jedoch nicht berührt. Diese AGB gelten in ihrem Teil 1 (Allgemeine Bestimmungen) und ihrem Teil 6 (Schlussbestimmungen) für alle Verträge. Die Teile 2 bis 5 dieser AGB gelten nur für die jeweils dort genannten Verträge.
- 1.4 Unsere AGB gelten ausschließlich. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als wir ihrer Geltung ausdrücklich zugestimmt haben. Dieses Zustimmungserfordernis gilt in jedem Fall, beispielsweise auch dann, wenn wir in Kenntnis der AGB des Käufers unsere Leistung an ihn vorbehaltlos ausführen.

### **2. Vertragsschluss**

- 2.1 Unsere Angebote erfolgen freibleibend, soweit sie nicht ausdrücklich als verbindlich gekennzeichnet sind oder ausdrücklich verbindliche Zusagen enthalten oder sonst wie Verbindlichkeit vereinbart wurden. Sie sind Aufforderungen zu Bestellungen. Der Kunde ist an seine Bestellung als Vertragsantrag 14 Kalendertage – bei elektronischer Bestellung 5 Kalendertage – nach Abgabe der Bestellung gebunden, soweit der Kunde nicht regelmäßig auch mit einer späteren Annahme durch uns rechnen muss (§ 147 BGB). Dies gilt auch für Nachbestellungen des Kunden.
- 2.2 Ein Vertrag kommt – auch im laufenden Geschäftsverkehr – erst dann zustande, wenn die Bestellung des Kunden schriftlich oder in Textform durch eine Auftragsbestätigung innerhalb der Bindungsfrist gemäß Ziffer 2.1 bestätigt wurde. Bei Lieferung oder Leistung innerhalb der Bindungsfrist des Kunden kann unsere Auftragsbestätigung durch unsere Lieferung bzw. Leistung ersetzt werden, wobei die Absendung der Lieferung bzw. Ausführung der Leistung maßgeblich ist.

### **3. Haftung**

- 3.1 Wir haften – soweit in diesen AGB oder im einzelnen Vertrag mit dem Kunden nicht abweichend geregelt – vorbehaltlich der nachstehenden Ausnahmen nicht, insbesondere nicht für Ansprüche des Kunden auf Schadens- oder Aufwendungsersatz – gleich aus welchem Rechtsgrund.
- 3.2 Der in Ziffer 3.1 geregelte Haftungsausschluss gilt nicht: (i) für unsere eigenen vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzungen und vorsätzliche oder grob fahrlässige Pflichtverletzungen von unseren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen, (ii) für die Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten, d.h. solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf, (iii) im Falle der Verletzung von Körper, Leben und Gesundheit auch durch gesetzliche Vertreter oder Erfüllungsgehilfen, (iv) im Falle der Übernahme einer Garantie sowie (v) bei gesetzlich zwingenden Haftungstatbeständen.
- 3.3 Der in Ziffern 3.1 und 3.2 geregelte Haftungsausschluss gilt auch für Pflichtverletzungen, die vor dem Zeitpunkt des Vertragsschlusses begangen wurden. Unsere Haftung für derartige vorvertragliche Pflichtverletzungen ist im gleichen Umfang ausgeschlossen bzw. begrenzt, wie unsere Haftung ausgeschlossen bzw. begrenzt wäre, wenn die Pflichtverletzung erst nach dem Vertragsschluss begangen worden wäre. Daher verzichtet der Kunde in diesem Umfang auf ihm etwaig zustehende, bereits entstandene Ersatzansprüche und wir nehmen diesen Verzicht an.
- 3.4 Sollte uns oder unseren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen nur leichte Fahrlässigkeit zur Last fallen, haften wir außer im Falle der Ziffer 3.2 (iii), (iv) und (v) nur für den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden sowie nicht für mittelbare Schäden, entgangenen Gewinn, Produktions- und Nutzungsausfall.
- 3.5 Die Haftung ist außer im Falle der Ziffer 3.2 (i), (iii), (iv) und (v) sowie in Fällen gesetzlich zwingender abweichender höherer Haftungssummen der Höhe nach auf die vertraglich geschuldete Vergütung beschränkt. Eine weitergehende Haftung ist ausgeschlossen.
- 3.6 Außer im Falle der Ziffer 3.2 ist die regelmäßige Verjährungsfrist für Ansprüche des Kunden gem. § 195 BGB auf ein Jahr verkürzt.
- 3.7 Die Haftungsausschlüsse bzw. Haftungsbeschränkungen der vorstehenden Ziffern 3.1 bis einschließlich 3.6 gelten im gleichen Umfang zu Gunsten unserer Organe, Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen.

- 3.8 Eine Umkehr der Beweislast ist mit den Regelungen in dieser Ziffer 3 nicht verbunden.
- 3.9 Wegen einer Pflichtverletzung, die nicht in einem Mangel besteht, kann der Kunde nur zurücktreten oder kündigen, wenn wir die Pflichtverletzung zu vertreten haben. Ein freies Kündigungsrecht des Kunden (insbesondere gem. §§ 650, 648 BGB) ist ausgeschlossen.
- 3.10 Für den Verlust von Daten oder Programmen haften wir insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass der Kunde es unterlassen hat, regelmäßige Datensicherungen durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verlorengangene Daten oder Programme mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.

#### **4. Subunternehmer**

Wir sind berechtigt, zur Erbringung aller unserer Leistungen an den Kunden Nachunternehmer (z.B. Cloud-Provider, Rechenzentrum) einzusetzen. Der Einsatz von Nachunternehmern entbindet uns nicht von unserer Verpflichtung gegenüber dem Kunden zur vollständigen Vertragserfüllung.

### **Teil 2: Besondere Bestimmungen für den Kauf von Standardsoftware**

#### **5. Vertragsgegenstand**

- 5.1 Gegenstand des Vertrags mit dem Kunden ist die zeitlich unbefristete Überlassung der im jeweiligen Angebot bzw. Vertrag näher bezeichneten Software einschließlich zugehöriger Dokumentation.
- 5.2 Soweit im jeweiligen Angebot bzw. Vertrag nicht anderweitig geregelt, gelten für den Kauf von Standardsoftware die Bestimmungen dieses Teils 2.

#### **6. Lieferung der Software**

- 6.1 Der Kunde erhält folgende Gegenstände:
- die Software einschließlich Basis-Benutzerdokumentation im Wege des Downloads, sofern nicht vereinbart ist, dass der Kunde die Software auf einem Datenträger erhält,
  - ein digitalisiertes Berechtigungszertifikat mit Lizenzschlüssel und
  - eine Installationsanleitung, sofern eine Selbstinstallation durch den Kunden erfolgt
  - Einrichtung einer Basis-Schnittstelle
  - Zugriff auf das Basis-System
- 6.2 Die Gefahr des zufälligen Untergangs, Verlustes oder der Veränderung der Software geht im Falle des Downloads mit Übertragung der Software aus unserem Netzwerk in das öffentliche Kommunikationsnetz auf den Kunden über.
- 6.3 Die Installation der Software erfolgt durch den Kunden, sofern nicht eine Installation durch uns im Angebot bzw. Vertrag mit dem Kunden vereinbart ist. Ist eine Installation durch uns vereinbart, gelten hierfür die im Angebot bzw. Vertrag mit dem Kunden angegebenen Preise, ansonsten unsere bei Vertragsschluss gültige Preisliste.
- 6.4 Eine Einweisung, Schulung sowie Beratung zur Nutzung der Software ist von uns nur geschuldet, wenn dies im Angebot bzw. Vertrag mit dem Kunden vereinbart ist. Ist eine solche Vereinbarung erfolgt, gelten hierfür die im Angebot bzw. Vertrag mit dem Kunden angegebenen Preise, ansonsten unsere bei Vertragsschluss gültige Preisliste.

#### **7. Vergütung**

- 7.1 Der Kaufpreis für die Software ergibt sich aus dem jeweiligen Angebot bzw. Vertrag mit dem Kunden und ergänzend aus unserer bei Vertragsschluss mit dem Kunden gültigen Preisliste.
- 7.2 Der Kaufpreis ist fällig und zu zahlen innerhalb von 14 Kalendertagen ab Zugang der Rechnung und Lieferung der Software. Für die Rechtzeitigkeit ist der Zahlungseingang bei uns maßgeblich. Wir sind jedoch, auch im Rahmen einer laufenden Geschäftsbeziehung, jederzeit berechtigt, eine Lieferung ganz oder teilweise nur gegen Vorkasse durchzuführen. Einen entsprechenden Vorbehalt erklären wir in unserem Angebot.
- 7.3 Mit Ablauf der Zahlungsfrist gemäß Ziffer 7.2 bzw. einer abweichend mit dem Kunden vereinbarten Zahlungsfrist kommt der Kunde in Verzug ohne dass es einer Mahnung bedarf. Der Preis ist während des Verzugs zum jeweils geltenden gesetzlichen Verzugszinssatz zu verzinsen. Wir behalten uns die Geltendmachung eines weitergehenden Verzugschadens vor. Gegenüber Kaufleuten bleibt unser Anspruch auf den kaufmännischen Fälligkeitszins (§ 353 HGB) unberührt.
- 7.4 Wird nach Abschluss des Vertrags erkennbar (z. B. durch Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens), dass unser Anspruch auf den Kaufpreis durch mangelnde Leistungsfähigkeit des Kunden gefährdet wird, so sind wir nach den gesetzlichen Vorschriften zur Leistungsverweigerung und – gegebenenfalls nach Fristsetzung – zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt (§ 321 BGB).

#### **8. Beschaffenheit der Software**

- 8.1 Funktionalität und technische Einsatzbedingungen der Software richten sich in erster Linie nach der Beschreibung in der Benutzerdokumentation und ergänzend nach den folgenden Bestimmungen. Die Funktionalität der Software setzt voraus, dass sie

in einer geeigneten technischen Umgebung abläuft; insbesondere ist die Nutzung der Software nur in Verbindung mit dem Warenwirtschaftssystem des Kunden möglich, welches er uns bei Vertragsabschluss benennt.

- 8.2 Außerhalb der Benutzerdokumentation sind technische Daten, Spezifikationen und Leistungsangaben in öffentlichen Äußerungen, insbesondere in Werbemitteln keine Beschaffenheitsangaben.
- 8.3 Soweit die Beschaffenheitsvereinbarung nach Ziffer 8.1 eine Funktionalität nicht nennt und auch nicht einschränkt oder ausschließt, eignet sich die Software für die gewöhnliche Verwendung, die bei Software der gleichen Art üblich ist und die der Kunde nach der Art der Software erwarten kann.
- 8.4 Zur Nutzung der Software ist eine zeitweise Anbindung der Software an das Internet erforderlich. Die Software wird zur Überprüfung der Berechtigung der Nutzung Daten an uns übertragen. Fehlt eine Berechtigung zur Nutzung, gibt die Software einen entsprechenden Hinweis aus. Eine Nutzung der Software ist in diesem Fall nicht möglich.

## **9. Nutzungsrechte**

- 9.1 Der Kunde ist dauerhaft berechtigt, die Software zur Nutzung mit der im Angebot bzw. im Vertrag festgelegten Anzahl der Softwarenutzer (User) nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen zu nutzen. Die Berechtigung ist auf andere Personen als User übertragbar, solange die vereinbarte Gesamtzahl der User nicht überschritten wird.
- 9.2 Zu den gestatteten Nutzungshandlungen gehören die Installation auf Datenträgern sowie auch mehrfache Übertragen der Software ganz oder in Teilen von Datenträgern in den Arbeitsspeicher und in der Folge in die CPU und die Grafikkarte des Rechners.
- 9.3 Der Lizenzschlüssel dient dem erleichterten Nachweis der Berechtigung des Kunden. Sein Besitz oder seine Verwendung allein gewähren kein Recht zur Nutzung der Software. Ein solches Recht folgt nur aus einer Vereinbarung mit uns oder einer gesetzlichen Regelung.
- 9.4 Die eingeräumten Berechtigungen gelten nur für eine gewerbliche Nutzung. Eine private Nutzung ist unzulässig.
- 9.5 Die Rechteeinräumung erfolgt aufschiebend bedingt auf den Zeitpunkt der vollständigen Zahlung des Kaufpreises gemäß Ziffer 7. Bis zur vollständigen Zahlung dulden wir die Nutzung der Software in der vorbeschriebenen Weise. Die Duldung ist widerruflich, wenn der Kunde in Verzug mit der Zahlung des Kaufpreises gerät. Wir sind berechtigt, dem Kunden die Nutzung der Software ganz oder teilweise durch Sperrung unmöglich zu machen, wenn er den Kaufpreis nicht fristgemäß bezahlt.
- 9.6 Die Rechteeinräumung erfolgt zudem auflösend bedingt auf den Zeitpunkt der Installation einer ablauffähigen Version der Software im Rahmen der Nacherfüllung mit der Folge, dass der Kunde die nach dem Software-Kaufvertrag eingeräumten Nutzungsrechte an der ursprünglichen Software verliert. Eine Regelung zur Nutzung der überlassenen Software infolge der Zurverfügungstellung neuer Versionen aufgrund eines Software-Pflegevertrages wird in dem Software-Pflegevertrag (Teil 4 dieser AGB) getroffen.
- 9.7 Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software als Serversoftware zur Nutzung durch mehrere einzusetzen, soweit dadurch die vereinbarte Gesamtzahl der User überschritten wird, und/oder sie öffentlich zugänglich zu machen.
- 9.8 Der Kunde ist nicht berechtigt, die vorhandenen Schutzmechanismen der Software gegen eine unberechtigte Nutzung zu entfernen oder zu umgehen, es sei denn, der Kunde ist hierzu aufgrund eines eigenen Rechts zur Mangelbeseitigung berechtigt.
- 9.9 Der Kunde darf nach § 69d Abs. 2 UrhG eine Sicherungskopie erstellen. Die Kopie ist als solche zu kennzeichnen und vor dem Zugriff Dritter zu schützen. Hat der Kunde die Software in Erfüllung des Software-Kaufvertrags auf einem Datenträger erhalten, tritt die Sicherungskopie an die Stelle des Datenträgers, wenn dieser nicht mehr nutzbar ist. Hat der Kunde die Software in Erfüllung des Software-Kaufvertrags im Wege des Downloads erhalten, tritt die Sicherungskopie an die Stelle eines Original-Datenträgers, wenn der Kunde die Sicherungskopie berechtigt weitergibt und alle heruntergeladenen Softwarebestandteile unumkehrbar gelöscht hat.
- 9.10 Die in dieser Ziffer 9 enthaltenen urheberrechtlichen Regelungen binden die Parteien auch schuldrechtlich.

## **10. Eigentumsvorbehalt**

- 10.1 Wir behalten uns das Eigentum an allen dem Kunden überlassenen körperlichen Gegenständen (Datenträger etc.) bis zum Eingang aller Zahlungen aus dem Software-Kaufvertrag vor.
- 10.2 Ist der Kunde mit der Zahlung des Kaufpreises in Verzug, sind wir berechtigt, die verkauften Sachen zurückzunehmen, solange der Zahlungsverzug anhält und die den Verzug begründende Nichtleistung nicht unverhältnismäßig gering ist. In der Zurücknahme liegt keine Erklärung des Rücktritts vom Vertrag.

## **11. Schutzrechtsverletzungen**

- 11.1 Wir stellen den Kunden auf eigene Kosten von allen Ansprüchen Dritter aus von uns zu vertretenden Schutzrechtsverletzungen frei. Der Kunde wird uns unverzüglich über die geltend gemachten Ansprüche Dritter informieren.
- 11.2 Im Falle von Schutzrechtsverletzungen dürfen wir – unbeschadet etwaiger Schadensersatzansprüche des Kunden – nach eigener Wahl und auf eigene Kosten hinsichtlich der betroffenen Leistung
- nach vorheriger Absprache mit dem Kunden Änderungen an der Software vornehmen, insbesondere sie durch eine neuere Version ersetzen, sodass bei Wahrung der Interessen des Kunden eine Schutzrechtsverletzung nicht mehr vorliegt oder

- für den Kunden die erforderlichen Nutzungsrechte erwerben.

## **12. Nacherfüllung**

- 12.1 Wir haben gemäß den gesetzlichen Regelungen nachzuerfüllen, soweit im Folgenden nichts anderes bestimmt ist.
- 12.2 Die Art der Nacherfüllung bestimmen wir. Wir können die Nacherfüllung auch durch Remote-Services gemäß Ziffer 13 durchführen.
- 12.3 Nacherfüllungsansprüche verjähren in zwölf Monaten.
- 12.4 Wählen wir zur Beseitigung eines Mangels die Lieferung einer mangelfreien Software, können wir auch eine neuere Softwareversion zur Verfügung stellen, die zumindest alle von uns geschuldeten Beschaffenheiten aufweist und den Kunden hinsichtlich der Nutzung der Software gegenüber der nach dem Vertrag geschuldeten Beschaffenheit nicht beeinträchtigt. An dieser neuen Version erlangt der Kunde die Nutzungsrechte nach Ziffer 9 aufschiebend bedingt auf den Zeitpunkt der Installation für den operativen Betrieb. Er verliert diese Nutzungsrechte auflösend bedingt im Falle der Installation einer weiteren Neulieferung nach Satz 1. Wird die Software im Wege der Nacherfüllung nur teilweise geändert, erfassen die für die gesamte Software ursprünglich bestehenden Rechte auch die geänderten Teile.
- 12.5 Der Kunde wird uns bei der Mangelfeststellung und -beseitigung unterstützen und unverzüglich Einsicht in die Unterlagen gewähren, aus denen sich die näheren Umstände des Auftretens des Mangels ergeben.
- 12.6 Zeigt sich bei der Lieferung, der Untersuchung oder zu irgendeinem späteren Zeitpunkt ein Mangel, so ist uns hiervon unverzüglich schriftlich Anzeige zu machen. In jedem Fall sind offensichtliche Mängel innerhalb von 3 Arbeitstagen ab Lieferung und bei der Untersuchung nicht erkennbare Mängel innerhalb der gleichen Frist ab Entdeckung schriftlich anzuzeigen. Versäumt der Kunde die ordnungsgemäße Untersuchung und/oder Mängelanzeige, ist unsere Haftung für den nicht bzw. nicht rechtzeitig oder nicht ordnungsgemäß angezeigten Mangel nach den gesetzlichen Vorschriften ausgeschlossen.
- 12.7 Der Kunde wird vor der Geltendmachung von Nacherfüllungsansprüchen mit der im Verkehr erforderlichen Sorgfalt prüfen, ob ein der Nacherfüllung unterliegender Mangel gegeben ist. Sofern ein behaupteter Mangel nicht der Verpflichtung zur Nacherfüllung unterfällt (Scheinmangel), können wir den Kunden mit den für Verifizierung und Fehlerbehebung erbrachten Leistungen zu unseren jeweils gültigen Vergütungssätzen zuzüglich der erforderlichen Aufwände belasten, es sei denn, der Kunde hätte den Scheinmangel auch bei Anstrengung der im Verkehr erforderlichen Sorgfalt nicht erkennen können.
- 12.8 Im Wege der Nacherfüllung ersetzte installierte Software hat der Kunde unumkehrbar zu deinstallieren und etwaige Datenträger hierzu an uns zurück zu geben.
- 12.9 Im Falle eines Rücktritts hat der Kunde alle zur Erfüllung dieses Kaufvertrages von uns erhaltenen Gegenstände zurückzugeben. Zusätzlich ist die Software unverzüglich dauerhaft zu deinstallieren. Die Deinstallationspflicht erfasst alle auf der Grundlage des Vertrages mit dem Kunden überlassene Software (einschließlich Software, die im Rahmen der Nacherfüllung, beispielsweise durch Updates oder eine weitere Version, überlassen wurde).
- 12.10 Die Erfüllung seiner Pflicht zur Deinstallation der Software hat der Kunde schriftlich zu bestätigen.
- 12.11 Erfüllungsort für die Nacherfüllung ist unser Geschäftssitz.

## **13. Remote Service**

- 13.1 Wir können Mängel durch Updates beseitigen, wenn sich der Kunde hiermit einverstanden erklärt und die technischen Voraussetzungen dazu schafft.
- 13.2 Die Parteien werden einen Übergabepunkt vereinbaren, bis zu dem der Kunde innerbetrieblich die Kommunikation für die Updates zu gewährleisten hat. Jenseits dieses Übergabepunktes hat keine Partei für die erfolgreiche Übermittlung von Daten einzustehen.
- 13.3 Sollte eine Mangelbeseitigung per Update nicht möglich sein, weil eine Verbindung durch den Kunden entgegen seinem Einverständnis nicht hergestellt war, und als Folge ein Vorort-Einsatz durchgeführt werden, hat der Kunde die erforderlichen Mehraufwände zu tragen.

### **Teil 3: Besondere Bestimmungen für die Anpassung von Standardsoftware (Customizing)**

## **14. Vertragsgegenstand**

- 14.1 Gegenstand des Vertrags mit dem Kunden ist die Anpassung der vom Kunden erworbenen Software an die Bedürfnisse des Kunden, die im Zusammenwirken mit ihm ermittelt werden.
- 14.2 Soweit im jeweiligen Angebot bzw. Vertrag nicht anderweitig geregelt, gelten für das Customizing die Bestimmungen dieses Teils 3.

## **15. Leistungen**

- 15.1 Wir werden im Rahmen des Customizings folgende Leistungen erbringen:
- Bestimmen des Einsatzzieles der Software im Rahmen eines Workshops (Leistungsabschnitt 1).
  - Feststellen des Anpassungsbedarfs der Software und/oder der betrieblichen Abläufe zur Erreichung des Einsatzzieles und Erstellen eines Product Backlogs (Leistungsabschnitt 2),

- Anpassung der Software (Leistungsabschnitt 3).
  - Implementierung der Software in die IT-Umgebung des Kunden und Konfiguration (Leistungsabschnitt 4).
  - Parametrisierung der Software (Leistungsabschnitt 5).
  - Testen der Software (Leistungsabschnitt 6).
  - Einweisung in die Software und Schulung für ausgewählte Nutzer (Leistungsabschnitt 7).
- 15.2 Wir können im Einzelfall mit dem Kunden auch vereinbaren, dass die vorgenannten Leistungsabschnitte parallel erbracht werden und unsere geschuldete Leistung in sog. Sprints definiert wird. In diesem Fall sind – soweit nicht im Einzelfall anderweitig vereinbart – überall dort, wo in diesen AGB die Leistungsabschnitte genannt sind, stattdessen die Sprints maßgeblich.
- 15.3 Jeder Leistungsabschnitt bzw. Sprint stellt eine Teilleistung dar.
- 15.4 Wir werden den Kunden im Rahmen der zu erbringenden Leistungen beraten, wie das Einsatzziel unter Berücksichtigung des vereinbarten Budgets erreicht werden kann. Dabei hat die Anpassung der Software an die bestehenden und gegebenenfalls modifizierten Betriebsabläufe Vorrang. Sollte das Einsatzziel der Software statt durch Anpassung der Software auch durch eine Änderung der Betriebsabläufe erreichbar sein, so besteht die Obliegenheit des Kunden, die Betriebsabläufe in seinem Unternehmen im Rahmen des Zumutbaren anzupassen. Erfolgt diese Anpassung nicht, stellt die Nichterfüllung der in Ziffer 15.1 beschriebenen Leistungen insoweit keine Verletzung unserer Pflichten dar.
- 15.5 Alle unsere Leistungen sind so zu dokumentieren, dass der Kunde in der Lage ist, Art und Umfang der Leistungen und deren Auswirkungen auf den Einsatz der Software nachzuvollziehen. Soweit nicht im Angebot bzw. Vertrag mit dem Kunden anders vereinbart, werden die Leistungsabschnitte bzw. Sprints wie folgt dokumentiert:
- Leistungsabschnitte 1 bis 4 und 6: Der Kunde erhält Zugang zu unserem Kundensystem, in welchem das Product Backlog dokumentiert ist.
  - Leistungsabschnitt 5: Im Falle komplexer Anpassungen werden dem Kunden zusätzlich zum Product Backlog passwortgeschützte Dokumentationswebseiten zur Verfügung gestellt.
  - Leistungsabschnitt 7: Dem Kunden wird ein Benutzer-Handbuch zur Verfügung gestellt.
  - Sprints: Soweit unsere Leistungserbringung in Sprints erfolgt, gelten die jeweils im Einzelfall für die Sprints vereinbarten Dokumentationspflichten.
- 15.6 Für die zu erbringenden Leistungen gilt der im Angebot bzw. Vertrag mit dem Kunden vereinbarte Zeitplan.

## **16. Abnahmen**

- 16.1 Die in Ziffer 15 genannten Leistungen werden abschnittsweise erbracht und abgenommen. Nach Fertigstellung der für den einzelnen Abschnitt bzw. Sprint beschriebenen Leistungen teilen wir dies dem Kunden mit, der dann prüft, ob die Leistung im Wesentlichen vertragsgemäß erbracht wurde. Hierzu werden in den DoD (Definitions of Done) unsere im jeweiligen Leistungsabschnitt bzw. Sprint erbrachten Leistungen protokolliert und die DoD dem Kunden zur Prüfung zur Verfügung gestellt.
- 16.2 Wurden die Leistungen im Wesentlichen vertragsgemäß erbracht, hat der Kunde die Teilleistungen binnen einer Woche ab Zugang unserer DoD nach Ziffer 16.1 abzunehmen. Erachtet der Kunde die Leistungen nicht als im Wesentlichen vertragsgemäß, so hat er uns seine Beanstandungen binnen der Wochenfrist mitzuteilen. Erfolgen binnen der Wochenfrist keine Abnahme und auch keine Beanstandung unter Nennung mindestens eines Mangels, so gilt die Abnahme als erfolgt.
- 16.3 Beanstandet der Kunde Leistungen fristgemäß, werden wir hierzu unverzüglich Stellung nehmen.
- 16.4 Nach Durchführung des Leistungsabschnitts 7 bzw. des letzten vereinbarten Sprints erfolgt die Gesamtabnahme, die nicht wegen Mängeln verweigert werden darf, die schon während der Teilabnahme zu erkennen waren.

## **17. Zusammenarbeit**

- 17.1 Die Parteien arbeiten vertrauensvoll zusammen. Erkennt eine Partei, dass Angaben und Anforderungen, gleich ob eigene oder solche der anderen Partei, fehlerhaft, unvollständig, nicht eindeutig oder nicht durchführbar sind, hat sie dies und die ihr erkennbaren Folgen der anderen Partei unverzüglich mitzuteilen. Die Parteien werden dann nach einer interessengerechten Lösung suchen und anstreben, diese, gegebenenfalls nach den Bestimmungen über Leistungsänderungen, zu erreichen.
- 17.2 Der Kunde unterstützt uns bei der Erfüllung der vertraglich geschuldeten Leistungen. Dazu gehört insbesondere das rechtzeitige Zurverfügungstellen von Informationen, von fachkundigen Mitarbeitern, von Kommunikationsmitteln und -anschlüssen sowie von Hard- und Software und das Zugänglichmachen von Räumlichkeiten, soweit dies erforderlich ist. Der Kunde wird uns hinsichtlich zu beachtender Umstände bei unseren Arbeiten in den Räumlichkeiten und an den technischen Einrichtungen des Kunden eingehend instruieren. Mitwirkungshandlungen nimmt der Kunde auf seine Kosten vor.
- 17.3 Der Kunde wird des Weiteren zur Aufrechterhaltung seines Geschäftsbetriebs angemessene Vorkehrungen für den Fall treffen, dass die von uns zu erbringenden Leistungen kurzfristig nicht zur Verfügung stehen.

17.4 Der Kunde übernimmt es als eigenständige Pflicht, die im Angebot bzw. Vertrag mit ihm vereinbarten Mitwirkungsleistungen zu erbringen.

## **18. Projektleitung**

18.1 Projektleitung und -verantwortung liegen bei uns.

18.2 Die Parteien nennen einander Ansprechpartner und deren Stellvertreter, welche die Erfüllung der vertraglichen Pflichten für die sie benennende Partei verantwortlich und sachverständig leiten.

18.3 Unser Ansprechpartner ist Leiter des Projekts und demgemäß für alle während des Projekts auftretenden Fragen sowie für das Einfordern und die Entgegennahme aller vom Kunden geschuldeten Informationen und sonstigen Mitwirkungshandlungen zuständig. Der Projektleiter hat dem Kunden stets und unverzüglich alle das Projekt betreffenden Informationen zu erteilen und Entscheidungen zu treffen. Der Projektleiter kontrolliert regelmäßig die Einhaltung des Zeitrahmens und des Inhalts des Projektauftrags sowie die Qualität der geleisteten Arbeit.

18.4 Veränderungen in den benannten Personen haben die Parteien sich jeweils unverzüglich mitzuteilen. Bis zum Zugang einer solchen Mitteilung gelten die zuvor benannten Ansprechpartner und/oder deren Stellvertreter als berechtigt, im Rahmen ihrer bisherigen Vertretungsmacht Erklärungen abzugeben und entgegenzunehmen.

18.5 Die Ansprechpartner verständigen sich in regelmäßigen Abständen über Fortschritte und Hindernisse bei der Vertragsdurchführung, um gegebenenfalls lenkend in die Durchführung des Vertrages eingreifen zu können.

18.6 Vereinbarte Änderungen der Leistungen sind vom Projektleiter zu dokumentieren und vom Kunden zu bestätigen. Die Dokumentation soll schriftlich erfolgen.

## **19. Termine**

19.1 Termine zur Leistungserbringung dürfen auf unserer Seite nur durch den Ansprechpartner oder die Geschäftsleitung zugesagt werden.

19.2 Termine sind in Textform festzulegen. Von dieser Verpflichtung kann nur bei Wahrung der Textform abgewichen werden.

19.3 Wir werden dem Kunden Leistungsverzögerungen anzeigen. Leistungsverzögerungen aufgrund höherer Gewalt (z.B. Pandemie, Epidemie, Aufruhr, Krieg, Mobilmachung, Streik, Aussperrung, behördliche Anordnungen, allgemeine Störungen der Telekommunikation oder des Versorgungsnetzes) und Umständen im Verantwortungsbereich des Kunden (z.B. nicht rechtzeitige Erbringung von Mitwirkungsleistungen, Verzögerungen durch dem Kunden zuzurechnende Dritte) haben wir nicht zu vertreten und berechtigen uns, das Erbringen der betroffenen Leistungen um die Dauer der Behinderung zzgl. einer angemessenen Anlaufzeit hinauszuschieben.

## **20. Leistungsänderungen**

20.1 Will der Kunde den vertraglich bestimmten Umfang der von uns zu erbringenden Leistungen ändern, so wird er diesen Änderungswunsch in Textform gegenüber uns äußern. Das weitere Verfahren richtet sich nach den nachfolgenden Bestimmungen. Bei Änderungswünschen, die rasch geprüft und voraussichtlich innerhalb von 8 Arbeitsstunden umgesetzt werden können, können wir von dem Verfahren nach den Ziffern 20.2 bis 20.5 absehen und die Leistungen direkt ausführen. Der Kunde ist berechtigt, seinen Änderungswunsch jederzeit zurückzuziehen; das eingeleitete Änderungsverfahren endet dann.

20.2 Wir prüfen, welche Auswirkungen die gewünschte Änderung insbesondere hinsichtlich Vergütung, Mehraufwänden und Terminen haben wird. Erkennen wir, dass aktuell zu erbringende Leistungen aufgrund der Prüfung nicht oder nur verzögert ausgeführt werden sollten, so teilen wir dies dem Kunden mit und weisen ihn darauf hin, dass der Änderungswunsch weiterhin nur geprüft werden kann, wenn die betroffenen Leistungen um zunächst unbestimmte Zeit verschoben werden. Erklärt der Kunde sein Einverständnis mit dieser Verschiebung, führen wir die Prüfung des Änderungswunsches durch.

20.3 Nach Prüfung des Änderungswunsches werden wir dem Kunden die Auswirkungen des Änderungswunsches auf die getroffenen Vereinbarungen darlegen. Die Darlegung enthält entweder einen detaillierten Vorschlag für die Umsetzung des Änderungswunsches oder Angaben dazu, warum der Änderungswunsch nicht umsetzbar ist.

20.4 Die Parteien werden sich über den Inhalt eines Vorschlags für die Umsetzung des Änderungswunsches unverzüglich abstimmen und das Ergebnis einer erfolgreichen Abstimmung dem Text der Vereinbarung, auf die sich die Änderung bezieht, als Nachtragsvereinbarung beifügen.

20.5 Kommt eine Einigung nicht zustande oder endet das Änderungsverfahren aus einem anderen Grund, so verbleibt es beim ursprünglichen Leistungsumfang. Gleiches gilt für den Fall, dass der Kunde mit einer Verschiebung der Leistungen zur weiteren Durchführung der Prüfung nach Ziffer 20.2 nicht einverstanden ist. Wir sind in keinem Fall zur Erbringung ursprünglich nicht im Vertrag vereinbarter Leistungen verpflichtet.

20.6 Die von dem Änderungsverfahren betroffenen Termine werden unter Berücksichtigung der Dauer der Prüfung, der Dauer der Abstimmung über den Änderungsvorschlag und gegebenenfalls der Dauer der auszuführenden Änderungswünsche zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit soweit erforderlich verschoben. Wir werden dem Kunden die neuen Termine mitteilen.

20.7 Der Kunde hat die durch das Änderungsverlangen entstehenden Aufwände zu tragen. Hierzu zählen insbesondere die Prüfung des Änderungswunsches, das Erstellen eines Änderungsvorschlags, etwaige Stillstandzeiten sowie ein gegenüber der ursprünglichen vertraglichen Vereinbarung erhöhter Leistungsumfang. Die Aufwände werden für den Fall, dass zwischen den Parteien eine Vereinbarung über Tagessätze getroffen wurde, nach diesen, im Übrigen nach unserer üblichen Vergütung berechnet.

20.8 Wir sind berechtigt, die nach dem Vertrag zu erbringenden Leistungen zu ändern oder von ihnen abzuweichen, wenn die Änderung oder Abweichung unter Berücksichtigung unserer Interessen für den Kunden zumutbar ist.

## **21. Übergabe**

Wir übergeben dem Kunden die Ergebnisse der einzelnen Leistungsabschnitte bzw. Sprints. Das beinhaltet insbesondere die DoD für die einzelnen Leistungsabschnitte bzw. Sprints sowie – sofern vereinbart – das Benutzer-Handbuch.

## **22. Vergütung**

22.1 Für die Vergütung der von uns zu erbringenden Leistungen gilt die im Angebot bzw. Vertrag mit dem Kunden vorgesehene Regelung. Soweit dort nichts anderes geregelt ist, erfolgt die Leistungserbringung nach Aufwand gemäß der bei Vertragsschluss mit dem Kunden gültigen Preisliste. Von uns erstellte Kostenvoranschläge oder Budgetplanungen sind unverbindlich. Werden Leistungen zu Festpreisen zugesagt, berechnen Aufwandsmehrunge und -minderungen keine Partei, eine Anpassung zu verlangen.

22.2 Von den zur Wahl stehenden Möglichkeiten, die Leistungen nach Ziffer 15 zu erbringen, haben wir die kostengünstigere Möglichkeit zu wählen. Die in Ziffer 15 beschriebene Vorgehensweise ist dabei stets zu beachten.

22.3 Soweit im Angebot bzw. Vertrag mit dem Kunden nicht anders geregelt, werden die für die einzelnen Leistungsabschnitte bzw. Sprints zu zahlenden Vergütungen als Teilleistungen erbracht und sind wie folgt zur Zahlung fällig:

- 20% des in unserem Angebot für das Customizing enthaltenen Gesamtpreises bei Vertragsunterzeichnung sowie
- 80% gleichmäßig verteilt auf die einzelnen Leistungsabschnitte bzw. Sprints, jeweils nach Erbringung und Abnahme jedes einzelnen Leistungsabschnitts bzw. Sprints.

22.4 Der Kunde trägt gegen Nachweis sämtliche Auslagen wie Reise- und Übernachtungskosten, Spesen und im Rahmen der Vertragsdurchführung anfallende Entgeltforderungen Dritter. Reisezeiten sind zu vergüten.

22.5 Zahlungen sind 14 Tage nach Zugang der Rechnung zu leisten. Alle vertraglich vereinbarten Vergütungen verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Umsatzsteuer. Mit Ablauf dieser Zahlungsfrist bzw. einer abweichend mit dem Kunden vereinbarten Zahlungsfrist kommt der Kunde in Verzug, ohne dass es einer Mahnung bedarf. Der Preis ist während des Verzugs zum jeweils geltenden gesetzlichen Verzugszinssatz zu verzinsen. Wir behalten uns die Geltendmachung eines weitergehenden Verzugschadens vor. Gegenüber Kaufleuten bleibt unser Anspruch auf den kaufmännischen Fälligkeitszins (§ 353 HGB) unberührt.

22.6 Wir sind berechtigt, dem Kunden die Nutzung der Software ganz oder teilweise durch Sperrung unmöglich zu machen, wenn er die Vergütung nicht fristgemäß bezahlt.

## **23. Nutzungsrechte**

23.1 Wir räumen dem Kunden an den nach dem Vertrag überlassenen, von ihm oder in seinem Auftrag erstellten Software-Anpassungsleistungen die Nutzungsrechte ein, die wir dem Kunden auch nach dem Softwareüberlassungsvertrag eingeräumt haben.

23.2 Ein Anspruch auf Übergabe des der überlassenen angepassten Software zugrundeliegenden Quellcodes ergibt sich aus der vorstehenden Rechteeinräumung nicht. Die Herausgabe von Quellcodes ist in einer eigenständigen Vereinbarung zu regeln.

23.3 Die Übertragung der Nutzungsrechte erfolgt erst in dem Zeitpunkt der vollständigen Vergütungszahlung durch den Kunden. Bis zur vollständigen Vergütungszahlung dulden wir die Nutzung der Anpassungsleistungen durch den Kunden widerruflich. Wir können den Einsatz solcher Anpassungsleistungen, mit deren Vergütungszahlung sich der Kunde in Verzug befindet, für die Dauer des Verzuges widerrufen.

## **24. Schutzrechtsverletzungen**

24.1 Wir stellen sicher, dass wir für die Arbeiten an der Software über die erforderlichen Berechtigungen verfügen. Wir stellen den Kunden auf eigene Kosten von allen berechtigten Ansprüchen Dritter frei.

24.2 Im Falle von Schutzrechtsverletzungen dürfen wir – unbeschadet etwaiger Schadenersatzansprüche des Kunden – nach eigener Wahl und auf eigene Kosten hinsichtlich der betroffenen Leistung

- nach vorheriger Absprache mit dem Kunden Änderungen vornehmen, die gewährleisten, dass eine Schutzrechtsverletzung nicht mehr vorliegt oder
- für den Kunden die erforderlichen Nutzungsrechte erwerben.

## **25. Rügeobliegenheit**

25.1 Der Kunde hat die Anpassungsleistungen einschließlich der Dokumentation unverzüglich nach der Ablieferung durch uns, soweit dies nach ordnungsmäßigem Geschäftsgange tunlich ist, zu untersuchen und, wenn sich ein Mangel zeigt, uns unverzüglich Anzeige zu machen.

- 25.2 Unterlässt der Kunde die Anzeige, so gelten die Anpassungsleistungen einschließlich der Dokumentation als genehmigt, es sei denn, dass es sich um einen Mangel handelt, der bei der Untersuchung nicht erkennbar war.
- 25.3 Zeigt sich später ein solcher Mangel, so muss die Anzeige unverzüglich nach der Entdeckung gemacht werden; anderenfalls gelten die Anpassungsleistungen einschließlich der Dokumentation auch in Ansehung dieses Mangels als genehmigt.
- 25.4 Zur Erhaltung der Rechte des Kunden genügt die rechtzeitige Absendung der Anzeige.
- 25.5 Haben wir den Mangel arglistig verschwiegen, so können wir uns auf die vorstehenden Vorschriften nicht berufen.

## **26. Leistungsstörungen**

- 26.1 Der Kunde kann wegen einer nicht in einem Mangel bestehenden Pflichtverletzung nur zurücktreten, wenn wir diese Pflichtverletzung zu vertreten haben.
- 26.2 Tritt der Kunde wegen der Verletzung einer Pflicht, die sich auf eine abgrenzbare Leistung bezieht, die von anderen zu erbringenden Leistungen unter Berücksichtigung der berechtigten Interessen des Kunden unabhängig erbracht werden kann, zurück, so werden die anderen Leistungen von diesem Rücktritt nicht erfasst.
- 26.3 Wird der Vertrag über die Überlassung der anzupassenden Software rückabgewickelt, endet auch der Vertrag über die Anpassung. Haben wir die Rückabwicklung nicht zu vertreten, können wir die vereinbarte Vergütung auch für die noch nicht oder nicht vollständig erbrachten Leistungsabschnitte bzw. Sprints verlangen. Wir müssen uns jedoch dasjenige anrechnen lassen, was wir infolge der vorzeitigen Beendigung des Vertrages an Aufwendungen ersparen oder durch anderweitige Verwendung unserer Arbeitskraft erwerben oder zu erwerben böswillig unterlassen.

## **27. Nacherfüllung**

- 27.1 Wir haben gemäß den gesetzlichen Regelungen nachzuerfüllen, soweit im Folgenden nichts anderes bestimmt ist.
- 27.2 Nacherfüllungsansprüche verjähren in zwölf Monaten. Die Verjährung beginnt mit der Gesamtabnahme oder deren endgültiger Verweigerung.
- 27.3 Die Nacherfüllung hat unabhängig von der Anzahl der Versuche innerhalb einer angemessenen Frist zu erfolgen.
- 27.4 Die Durchsetzung von Nacherfüllungsansprüchen ist davon abhängig, dass Mängel innerhalb von zwei Wochen nach ihrem erstmaligen Erkennen schriftlich gemeldet werden und reproduzierbar sind.
- 27.5 Wir können die Nacherfüllung verweigern, solange der Kunde die für die Anpassungsleistungen geschuldete Vergütung noch nicht vollständig gezahlt hat und der Kunde kein berechtigtes Interesse am Zurückbehalt der rückständigen Vergütung hat.
- 27.6 Wir haften nicht in den Fällen, in denen der Kunde Änderungen an den von uns erbrachten Leistungen vorgenommen hat, es sei denn, dass diese Änderungen ohne Einfluss auf die Entstehung des Mangels waren.
- 27.7 Der Kunde wird uns bei der Mangelfeststellung und -beseitigung unterstützen und unverzüglich Einsicht in die Unterlagen gewähren, aus denen sich die näheren Umstände des Auftretens des Mangels ergeben.
- 27.8 Der Kunde wird vor der Geltendmachung von Nacherfüllungsansprüchen mit der im Verkehr erforderlichen Sorgfalt prüfen, ob ein der Nacherfüllung unterliegender Mangel gegeben ist. Sofern ein behaupteter Mangel nicht der Verpflichtung zur Nacherfüllung unterfällt (Scheinmangel), können wir den Kunden mit den für Verifizierung und Fehlerbehebung erbrachten Leistungen zu unseren jeweils gültigen Vergütungssätzen zuzüglich der erforderlichen Aufwände belasten, es sei denn, der Kunde hätte den Scheinmangel auch bei Anstrengung der im Verkehr erforderlichen Sorgfalt nicht erkennen können.

## **Teil 4: Besondere Bestimmungen für die Pflege von Software**

### **28. Begriffsbestimmungen**

Die in diesem Teil 4 verwendeten Begriffe haben die folgenden Bedeutungen:

- Software ist das von uns dem Kunden auf der Grundlage des Software-Überlassungsvertrags nach Maßgabe von Teil 2 dieser AGB dauerhaft überlassene Computerprogramm. Der Begriff Software umfasst auch die durch Softwareanpassungen nach Maßgabe von Teil 3 dieser AGB geänderte beim Kunden eingesetzte Software.
- Softwareanpassungen sind auf die Software bezogene Leistungen nach Ziffer 30 und 31, soweit sie nicht nach Ziffer 33 ausgeschlossen sind. Sie können auch die Überlassung einer neueren Version der Software umfassen, bei der eine Neuinstallation erforderlich werden kann.
- Ein Fehler liegt vor, wenn die Software in der für sie vertraglich vorgesehenen Systemumgebung und bei bestimmungsgemäßer Anwendung die nach dem Überlassungsvertrag geschuldete Funktionalität nicht aufweist, sich dies mehr als nur unwesentlich auswirkt und der Kunde keinen Anspruch, der dauerhaft durchsetzbar ist, auf Beseitigung dieses Fehlers aus dem Überlassungsvertrag (insbesondere gemäß Ziffer 12) hat.
- Leistung ist jede nach dem Software-Pflegevertrag von uns gegen Entgelt geschuldete Handlung, insbesondere die Fehlerbeseitigung nach Ziffer 30, die Weiterentwicklung der Software nach Ziffer 31 sowie die Erbringung von Hotline-Diensten gemäß Ziffer 32.

- Ein Mangel bezieht sich auf eine Leistung. Er liegt in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Bestimmungen vor, wenn eine nach dem Software-Pflegevertrag erbrachte Leistung die vereinbarte Beschaffenheit nicht aufweist oder, soweit die Beschaffenheit nicht vereinbart ist, sich die Leistung für die nach dem Software-Pflegevertrag vorausgesetzte Verwendung nicht eignet. Im Übrigen ist die Leistung mangelhaft, wenn ihr eine Beschaffenheit fehlt, die bei Leistungen der gleichen Art üblich ist und die der Kunde nach der Art der Leistung erwarten kann. Einem Mangel steht es gleich, wenn wir eine andere als die bestellte Leistung oder die Leistung in zu geringer Menge erbringen.
- Nacherfüllung meint die nach dem Software-Pflegevertrag unentgeltlich zu erbringende Beseitigung von Mängeln. Die Beseitigung kann auch durch Überlassung einer geänderten Softwareversion erfolgen.

## 29. Vertragsgegenstand

29.1 Gegenstand des Software-Pflegevertrags ist die Pflege der im jeweiligen Angebot bzw. Vertrag näher bezeichneten Software durch uns. Wir erbringen außerhalb unserer Verpflichtungen zur Beseitigung von Mängeln nach dem Überlassungsvertrag (insbesondere gemäß Ziffer 12) folgende Leistungen, soweit nicht in dem jeweiligen Angebot bzw. Vertrag mit dem Kunden abweichend vereinbart:

- die Beseitigung von Fehlern (Ziffer 30),
- die Weiterentwicklung der Software (Ziffer 31) sowie
- das Vorhalten einer Hotline (Ziffer 32).

29.2 Wir erbringen unsere Leistungen nach durchgeführter Schulung der Systembetreuer des Kunden an der Software. Sollte keine Systembetreuer-Schulung erfolgen, beginnen unsere Leistungen mit Abschluss des Software-Pflegevertrags, jedoch nicht vor dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde den operativen Einsatz der Software gemeldet hat.

## 30. Fehlerbeseitigung

30.1 Ziel der Fehlerbeseitigung ist die Herstellung der in dem Überlassungsvertrag vereinbarten und durch Nachträge fortgeschriebenen Funktionalität der Software.

30.2 Wir werden vom Kunden mitgeteilte Fehler an der Software jeweils innerhalb angemessener Frist nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen beseitigen. Angemessen ist die Frist, innerhalb der wir unter Berücksichtigung unserer Auftragslage und der Verfügbarkeit geeigneter Mitarbeiter ohne schuldhaftes Zögern die gemeldeten Fehler analysieren und beseitigen können.

30.3 Die Art und Weise der Fehlerbeseitigung erfolgt nach unserer Wahl und regelmäßig durch Überlassung von Softwareanpassungen, welche die Software ändern und/oder ergänzen inklusive der Überlassung einer Dokumentation der geänderten und/oder ergänzten Funktionen in einer von uns zu wählenden Form, die auch im Wege einer Online-Hilfe erfolgen kann.

30.4 Wir erbringen die Leistungen zur Fehlerbeseitigung im Rahmen der branchenüblichen Sorgfalt. Eine Garantie zur Beseitigung der Fehler überhaupt oder innerhalb einer bestimmten Zeit übernehmen wir nicht.

30.5 Fehler sind vom Kunden unter Angabe der nach seiner Einschätzung gegebenen Priorität über das von uns eingerichtete Ticket-System zu melden. Erreicht der Fehler eine höhere Prioritätsstufe, so hat der Kunde uns dies unverzüglich mitzuteilen. Die Fehlermeldung soll neben der Einschätzung der Priorität folgende Informationen (falls vom System nicht abgefragt) beinhalten:

- Kunde,
- in welchem Modul trat der Fehler auf,
- die Arbeitsschritte, im Zuge derer der Fehler aufgetreten ist bzw. die den Fehler verursacht haben,
- die Beschreibung des Fehlers mittels Screenshots, Protokollen oder ähnlicher Hinweise,
- Tag und Uhrzeit der Fehlerfeststellung sowie
- Angabe zur Reproduzierbarkeit (Ja/Nein).

30.6 Die Fehlersymptome werden wie folgt klassifiziert:

Priorität	I.
Klassifizierung	dringend; der Betriebsablauf ist unterbrochen
Beschreibung	die Anwendung ist nicht lauffähig, es kommt zu Programmabstürzen das Drucken und Auswählen und/oder die Übergabe von Daten kann nicht gestartet werden Daten werden nicht oder nicht richtig und vollständig gespeichert oder gelesen
Reaktionszeit (R)	R = 1 Stunde

Priorität	II.
Klassifizierung	hoch; der Betriebsablauf ist beeinträchtigt
Beschreibung	Die Funktionsweise der Anwendung ist beeinträchtigt oder es kommt zu Fehlfunktionen, insbesondere: Meldungen sind unverständlich oder stehen nicht im richtigen Kontext zur aufgerufenen Funktion Funktionalitäten zeigen nicht die zu erwartenden Ergebnisse Das Antwortzeitverhalten verhindert eine übliche Nutzung der Software
Reaktionszeit (R)	R = 24 Stunden
Priorität	III.
Klassifizierung	niedrig; der Betriebsablauf ist nicht beeinträchtigt
Beschreibung	Ein Arbeiten mit der Software ist möglich, wenn auch nicht durchgängig innerhalb der vereinbarten Parameter Bedienerfreundlichkeit ist verbesserungsbedürftig Fehlfunktionen können umgangen werden
Reaktionszeit (R)	R = 2 Tage

30.7 Die Reaktionszeit läuft vom Eingang der Fehlermeldung bei uns an. Maßgeblich für den Eingang ist die Angabe im Ticket-System. Die Reaktionszeit läuft während unserer Betriebszeiten von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr und ist gewahrt, wenn wir innerhalb des Laufes der Reaktionszeit Maßnahmen zur Fehlerbehebung einleiten. Die Behebung des Fehlers innerhalb der Reaktionszeit ist nicht geschuldet.

30.8 Wir sind berechtigt, jedoch nicht verpflichtet, Fehler auch außerhalb unserer Geschäftszeiten zu beheben; dies jedoch nur, wenn der Kunde hierzu seine Mitwirkung in ausreichendem Umfang zusichert und die für diese Leistungen anfallenden Zusatzentgelte trägt.

30.9 Wir können auftretende Fehler unter Berücksichtigung der vorgenommenen Priorisierung nach eigener Wahl durch folgende Maßnahmen beseitigen:

- Bereitstellung von Softwareanpassungen auf Datenträgern oder online, die vom Kunden selbst zu installieren sind. Dies umfasst regelmäßig die Überlassung von Softwarebestandteilen („Patches“),
- Fehlerbeseitigung über einen Remote-Zugriff auf die Systeme des Kunden, durch den die Software selbst geändert oder in den Einstellungen geändert werden kann,
- Vorschlag an den Kunden zur Umgehung der Fehler oder zur Fehlerbeseitigung,
- für den Fall, dass die vorbezeichneten Maßnahmen nicht möglich oder nicht Erfolg versprechend sind, durch Fehlerbeseitigung vor Ort.

30.10 Bei Fehlern der Priorität III kann die Behebung durch Zurverfügungstellung einer Softwareanpassung auf den nächst geeigneten Zeitpunkt verschoben werden, zu dem wir gemäß unserer Planung andere Erweiterungen und/oder Änderungen zur Verfügung stellen werden. Liegt dieser Zeitpunkt voraussichtlich mehr als drei Monate in der Zukunft, werden wir dies dem Kunden mitteilen.

30.11 Unsere Pflichten bestimmen sich nach der objektiv gegebenen Prioritätsstufe. Eine Pflichtverletzung durch uns ist bei Nichteinhaltung der Reaktionszeit nur dann gegeben, wenn der Kunde die Priorität objektiv zutreffend angegeben hat.

### 31. Weiterentwicklungen

31.1 Wir werden dem Kunden Weiterentwicklungen, Releases, sowie neue Korrekturstände innerhalb der Releases der Standardsoftware einschließlich der zu diesen gehörenden Dokumentationen als Download oder auf Datenträger gespeichert nach Marktfreigabe zur Verfügung stellen. Dies gilt nicht für Entwicklungen, die wir als neue Programme gesondert anbieten.

31.2 Der Kunde wird dafür Sorge tragen, dass seine EDV-Anlage einschließlich Systemsoftware jeweils den technischen Stand hat, den unsere Programme im Rahmen der Weiterentwicklung nach dieser Ziffer 31 erfordern. Ein neues Release kann erfordern, dass der Kunde eine weiterentwickelte Fassung der Systemsoftware einsetzen muss. Wir werden den Kunden rechtzeitig davon unterrichten, ab wann welche Voraussetzungen für die Pflegeleistungen bereitzustellen sind. Der Kunde wird uns darüber vorab informieren, wenn er seinerseits ein neues Release der benötigten Systemsoftware installieren will.

31.3 Auf eine bestimmte Weiterentwicklung hat der Kunde keinen Anspruch.

### **32. Hotline**

- 32.1 Wir werden den Kunden telefonisch oder auf anderen Fernkommunikationswegen hinsichtlich der Anwendung der Software sowie bei Fehlern der Software beraten und unterstützen, sofern die Kontaktaufnahme und Kommunikation auf Seiten des Kunden ausschließlich durch von uns geschulte Systembetreuer des Kunden erfolgt.
- 32.2 Die Beratung kann auch für die Formulierung von Fehlermeldungen in Anspruch genommen werden. Das entbindet den Kunden nicht von der Fehlermeldung nach Ziffer 30.5.
- 32.3 Sofern nicht im jeweiligen Angebot bzw. Vertrag abweichend vereinbart, steht die Hotline dem Kunden arbeitstäglich (Montag – Freitag unter Ausnahme gesetzlicher Feiertage an unserem Geschäftssitz) zwischen 8:00 Uhr und 17:00 Uhr zur Verfügung. Während dieser Zeit werden wir auch vom Kunden per E-Mail eingehende Fehlermeldungen und Anfragen beantworten. In Einzelfällen können die Parteien auch eine Erbringung von Leistungen der Fehlerbehandlung außerhalb dieser Zeiten gegen gesonderte Vergütung vereinbaren.
- 32.4 Die Betreuung nach Ziffer 32.1 bezieht sich nicht auf die Bedienung der EDV-Anlagen, auf denen die Software eingesetzt wird, und nicht auf die Beseitigung von Fehlern in den Datenbeständen des Kunden. Wenn wir diesbezügliche Betreuung dennoch erbringen, werden diese nach Aufwand vergütet.
- 32.5 Die Beratung kann auch für die Formulierung von Fehlermeldungen in Anspruch genommen werden. Das entbindet den Auftraggeber nicht von der schriftlichen Fehlermeldung nach Ziffer 30.5.

### **33. Nicht geschuldete Leistungen**

- 33.1 Nach dem Software-Pflegevertrag besteht, vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen im Einzelfall, kein Anspruch auf folgende Leistungen:
- Die Anpassung der Software an Stände, die bei anderen Nutzern im Einsatz sind oder von uns vertrieben werden.
  - Die Anpassung der Software an eine geänderte Hard- oder Softwareumgebung einschließlich der Anpassung an veränderte Betriebssysteme.
  - Die Anpassung der Software an gesetzliche oder sonst wie hoheitliche Anforderungen.
  - Die Beseitigung von Fehlern aus dem Risikobereich des Kunden, insbesondere Fehler, die verursacht wurden durch Verseuchung von Softwarekomponenten mit Computerviren, Verwendung ungeeigneter Datenträger, anomale, nicht dem vertraglich Vereinbarten entsprechende Betriebsbedingungen, fehlerhafte Hardware, Ausfall der Stromversorgung oder datenführender Leitungen, Fehler aufgrund mangelnder Informationssicherheit, ungeeigneter Umweltbedingungen am Ort des Softwarebetriebs oder höherer Gewalt.
  - Die Behebung von Fehlern, die aus Anpassungen der Software oder von Teilen hiervon (insb. Reports, Kennzahlen, Validierungen) durch den Kunden oder auf seine Veranlassung durch Dritte entstanden sind.
  - Die Installation der gemäß Teil 2 und 3 dieser AGB gelieferten Software und von Softwareanpassungen.
  - Die über die geschuldete Fehlerbeseitigung hinausgehende Beratung.
  - Die Einweisung und Schulung der Software-Anwender.
- 33.2 Die Aufzählung ist nicht abschließend. Aus der fehlenden Nennung von Leistungen kann nicht geschlossen werden, dass diese Leistungen Gegenstand unserer vertraglichen Pflichten sind. Die Rechte des Kunden aufgrund der nach dem Software-Pflegevertrag von uns geschuldeten Haftung für Leistungsstörungen bleiben unberührt.

### **34. Mitwirkungsleistungen des Kunden**

- 34.1 Voraussetzung für die Erbringung der Pflegeleistungen, insbesondere für die Fehlerbeseitigung und -behandlung sowie die Anwendungsunterstützung durch uns ist, dass der Kunde die Software auf dem aktuellen Stand einsetzt. Auf dem aktuellen Stand ist die Software, wenn alle nach dem Software-Pflegevertrag gelieferten Softwareanpassungen installiert wurden oder eine von uns als gleichwertig anzusehende Softwareversion eingesetzt wird. Sollte der Kunde ältere Stände der Software einsetzen, so hat er die hierdurch bei Erbringung unserer Softwarepflegeleistungen nach diesem Teil 4 der AGB entstehenden Mehraufwände zu vergüten; wir sind zur Einhaltung der in Ziffer 30.6 geregelten Reaktionszeiten nicht verpflichtet.
- 34.2 Eine Obliegenheit zum Einsatz des aktuellen Softwarestandes besteht nicht, wenn dies für den Kunden nicht zumutbar ist, beispielsweise weil die jeweils neueste Softwareversion fehlerhaft ist und dadurch der Betriebsablauf beim Kunden beeinträchtigt wird. Der Kunde hat uns über die nach seiner Ansicht bestehende Unzumutbarkeit unter Angabe der Gründe unverzüglich in Textform zu unterrichten. Ist der Kunde nicht verpflichtet, den aktuellen Stand der Software einzusetzen, hat er unseren Mehraufwand nicht zu vergüten und haben wir die Reaktionszeiten gemäß Ziffer 30.6 einzuhalten.
- 34.3 Weitere Voraussetzung für die Erbringung der Pflegeleistungen ist, dass der Kunde die Software nicht ohne Absprache mit uns an einem anderen als dem bei Abschluss des Software-Pflegevertrags maßgeblichen Ort und in einer anderen als der maßgeblichen Systemumgebung betreibt.

- 34.4 Der Kunde wird uns in jeder Hinsicht bei der Erfüllung der Pflegeleistungen unterstützen. Insbesondere wird der Kunde im Interesse einer effizienten Fehlerbeseitigung und -behandlung unverzüglich nach Vertragsschluss mindestens einen verantwortlichen Mitarbeiter (sog. Key-User) sowie entsprechende Stellvertreter mit vertieften Kenntnissen (Administratorenkenntnissen) bezüglich der zu pflegenden Software als Ansprechpartner für uns einsetzen und uns benennen. Sofern beim Kunden Systembetreuer durch uns geschult wurden, gelten diese als Key-User.
- 34.5 Die Key-User bündeln und koordinieren Meldungen und Anfragen seitens des Kunden. Sie werden vor einer Weitergabe die Meldungen und Anfragen zunächst aufgrund ihrer eigenen Sachkunde prüfen, wie sie den betroffenen Nutzern weiterhelfen können. Können sie die auftretenden Probleme nicht lösen, leiten sie die Meldungen und Anfragen über die Hotline an uns weiter. Andere Mitarbeiter des Kunden sind zu Meldungen und Anfragen an uns nicht berechtigt.
- 34.6 Die Key-User unterstützen uns auch während der Fehlerbeseitigungsarbeiten beispielsweise durch die Übermittlung von Testfällen und/oder Testdaten, das Bereitstellen von Fehlerprotokollen, Screen-Shots etc.
- 34.7 Soweit wir verpflichtet sind, Leistungen zu erbringen, zu deren Durchführung wir im Wege der Datenfernübertragung auf das IT-System des Kunden zugreifen müssen, hat der Kunde den entsprechenden Zugriff auf die Software über ein Kommunikationsnetz (z.B. Internet) zu ermöglichen. Sollte eine Fehlerbeseitigung per Datenfernübertragung nicht möglich sein, weil dieser Zugriff nicht sichergestellt war, und als Folge ein Vorort-Einsatz erforderlich werden, so berechnen wir diesen gemäß der bei Vertragsschluss mit dem Kunden gültigen Preisliste zuzüglich Fahrtkosten und sonstige Spesen.
- 34.8 Stellt sich heraus, dass ein vom Kunden gemeldeter Mangel tatsächlich nicht besteht oder nicht auf die Software zurückzuführen ist (Scheinmangel), so können wir den Kunden mit den für Verifizierung und Fehlerbehebung erbrachten Leistungen zu unseren jeweils gültigen Vergütungssätzen zuzüglich der erforderlichen Aufwände belasten, es sei denn, der Kunde hätte den Scheinmangel auch bei Anstrengung der im Verkehr erforderlichen Sorgfalt nicht erkennen können.

### **35. Rügeobliegenheit**

- 35.1 Der Kunde hat die Leistungen einschließlich der etwaig geänderten oder ergänzten Dokumentation unverzüglich nach Überlassung zu untersuchen und, wenn sich ein Mangel zeigt, uns unverzüglich Anzeige zu machen.
- 35.2 Unterlässt der Kunde die Anzeige, so gelten die Leistungen einschließlich der etwaig geänderten oder ergänzten Dokumentation als genehmigt, es sei denn, dass es sich um einen Mangel handelt, der bei der Untersuchung nicht erkennbar war.
- 35.3 Zeigt sich später ein solcher Mangel, so muss die Anzeige unverzüglich nach der Entdeckung gemacht werden; anderenfalls gelten die Leistungen einschließlich der etwaig geänderten oder ergänzten Dokumentation auch in Ansehung dieses Mangels als genehmigt.
- 35.4 Zur Erhaltung der Rechte des Kunden genügt die rechtzeitige Absendung der Anzeige.
- 35.5 Haben wir den Mangel arglistig verschwiegen, so können wir uns auf die vorstehenden Vorschriften nicht berufen.

### **36. Vergütung**

- 36.1 Die Pflegepauschale für die Pflegeleistungen gemäß Ziffern 30 bis 32 beträgt pro Kalenderjahr 18% des Nettopreises der bei Abschluss des Pflegevertrages überlassenen Software (Preis für Überlassung der Standardsoftware + Customizing) zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer. Dies gilt unabhängig davon, ob und wie oft Pflegeleistungen nach den Ziffern 30 bis 32 in Anspruch genommen werden. Erweitert sich der Umfang der gepflegten Software (z.B. durch Anpassungsprogrammierung), so bezieht sich die 18%ige Pflegepauschale auch auf die für die Umfangserweiterung angefallenen Entgelte.
- 36.2 Soweit nicht anders im jeweiligen Angebot bzw. Vertrag vereinbart, wird die Pflegepauschale quartalsweise im Voraus entrichtet. Im ersten Quartal wird die Pauschale zeitanteilig bis zum Ende des Quartals berechnet.
- 36.3 Wir werden die auf der Grundlage des Software-Pflegevertrags zu zahlenden Entgelte nach billigem Ermessen der Entwicklung der Kosten anpassen, die für die Preisberechnung maßgeblich sind. Eine Preiserhöhung kommt in Betracht und eine Preisermäßigung ist vorzunehmen, wenn sich z.B. die Kosten für die Beschaffung von Hard- und Software sowie Energie, die Nutzung von Kommunikationsnetzen oder die Lohnkosten erhöhen oder absenken oder sonstige Änderungen der wirtschaftlichen oder rechtlichen Rahmenbedingungen zu einer veränderten Kostensituation führen. Steigerungen bei einer Kostenart, z.B. den Lohnkosten, dürfen nur in dem Umfang für eine Preiserhöhung herangezogen werden, in dem kein Ausgleich durch etwaig rückläufige Kosten in anderen Bereichen, etwa bei den Kosten für Hard- und Software, erfolgt. Bei Kostensenkungen, z.B. der Hardwarekosten, sind die Preise zu ermäßigen, soweit diese Kostensenkungen nicht durch Steigerungen in anderen Bereichen ganz oder teilweise ausgeglichen werden. Wir werden bei der Ausübung unseres billigen Ermessens die jeweiligen Zeitpunkte einer Preisänderung so wählen, dass Kostensenkungen nicht nach für den Kunden ungünstigeren Maßstäben Rechnung getragen werden als Kostenerhöhungen, also Kostensenkungen mindestens in gleichem Umfang preiswirksam werden wie Kostenerhöhungen. Wir werden den Kunden über Entgeltänderungen spätestens sechs Wochen vor Inkrafttreten der Änderungen in Textform informieren.

### **37. Nacherfüllung**

- 37.1 Wir haben gemäß den gesetzlichen Regelungen nachzuerfüllen, soweit nachfolgend nichts anderes bestimmt ist.
- 37.2 Mängel, die während der Laufzeit des Software-Pflegevertrags vom Kunden an uns gemeldet werden, beseitigen wir unentgeltlich.

- 37.3 Überlassen wir dem Kunden im Rahmen der Fehlerbeseitigung nach Ziffer 31 oder der Weiterentwicklung nach Ziffer 32 Softwareanpassungen, so hat der Kunde hinsichtlich der Softwareanteile, die zu einer Änderung und Ergänzung der bisher eingesetzten Software führen, die Rechte auf Nacherfüllung nach dieser Ziffer 38. Soweit die überlassene Softwareanpassung identisch mit der bereits eingesetzten Software ist, bleibt es für die bereits vorhandenen Softwareteile bei den zuvor bestehenden Rechten und dem dazu bestehenden Verjährungslauf.
- 37.4 Im Falle der von uns zu vertretenden Verletzung von Schutzrechten Dritter durch die von uns im Rahmen des Software-Pflegevertrags bereitgestellten Leistungen können wir nach eigener Wahl entweder auf unsere Kosten ein für die vertraglich vereinbarte Nutzung ausreichendes Nutzungsrecht zugunsten des Kunden erwerben oder die betreffende Leistung ohne oder nur mit für den Kunden zumutbaren Auswirkungen auf deren Funktionen so ändern oder neu erbringen, dass keine Schutzrechte Dritter mehr verletzt werden. Für die Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen gilt Ziffer 3.
- 37.5 Hat der Kunde im Rahmen des Software-Pflegevertrags überlassene Softwareanpassungen gemäß ihrer Art und ihrem Verwendungszweck in einer Weise installiert, dass sie Teil eines IT-Systems geworden sind, aus dem die Softwareanpassungen im Falle ihrer Mangelhaftigkeit nicht ohne Weiteres entfernt werden kann, schulden wir im Rahmen der Nacherfüllung nicht das Entfernen der Softwareanpassungen aus diesem IT-System. Ebenso wenig schulden wir hierfür Aufwendungsersatz, wenn wir die Fehlerbeseitigung kurzfristig durch ein Update durchführen können und dies dem Kunden zuzumuten ist. Unsere Haftung auf Schadensersatz bleibt unberührt, es gilt Ziffer 3.
- 37.6 Nacherfüllungsansprüche verjähren innerhalb von 12 Monaten.

### **38. Nutzungsrechte**

- 38.1 Stellen wir dem Kunden nach dem Software-Pflegevertrag Softwareanpassungen auf Dauer zur Verfügung, ungeachtet, ob dies entgeltlich oder unentgeltlich, im Rahmen der Nacherfüllung oder aus Kulanz erfolgt, räumen wir dem Kunden hieran Nutzungsrechte in dem Umfang ein, wie sie nach dem Überlassungsvertrag (Teil 2 dieser AGB) von uns eingeräumt wurden.
- 38.2 Für selbstständig lauffähige Softwareanpassungen erhält der Kunde die Rechte nach Ziffer 38.1 auflösend bedingt auf den Zeitpunkt der Überlassung weiterer Softwarestände. Mit der Überlassung jeder weiteren lauffähigen Softwareanpassung im Rahmen des Software-Pflegevertrages erlöschen die Rechte an der zuvor überlassenen Version. Bis zu der Installation der überlassenen Softwareanpassung dulden wir die Nutzung der Vorversion in dem in Ziffer 38.1 beschriebenen Umfang.
- 38.3 Der Kunde darf durch Leistungen nach dem Software-Pflegevertrag überzählig gewordene Software und Softwareanpassungen nicht weiter benutzen und ist verpflichtet, sie dauerhaft zu deinstallieren, diese Deinstallation schriftlich zu bestätigen und etwaig hierzu vorhandene Original-Datenträger einschließlich Sicherungskopien an uns zurückzugeben.

### **39. Vertragsdauer und Kündigung**

- 39.1 Soweit im jeweiligen Angebot bzw. Vertrag nicht abweichend vereinbart, wird der Software-Pflegevertrag auf 24 Monate fest abgeschlossen. Sofern der Software-Pflegevertrag nicht mit einer Frist von sechs Wochen zum Ende der Festlaufzeit gekündigt wird, läuft er nach Ende der Festlaufzeit auf unbestimmte Zeit weiter und kann von jeder Partei mit einer Frist von sechs Wochen zum Ende eines jeden Kalendervierteljahres gekündigt werden.
- 39.2 Hiervon unberührt bleibt das Recht beider Parteien zur Kündigung des Vertrages aus wichtigem Grund.
- 39.3 Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.
- 39.4 Eine Rückabwicklung, Aufhebung oder ähnliche Umgestaltung des Überlassungsvertrages (Teil 2 dieser AGB) lässt den Bestand des Software-Pflegevertrages zunächst unberührt. In einem solchen Fall endet der Software-Pflegevertrag zu dem nächstmöglichen Zeitpunkt, zu dem sich die Partei, welche die Erklärung zur Beendigung des Überlassungsvertrages abgegeben hat, durch ordentliche Kündigung von dem Software-Pflegevertrag lösen könnte. Für die von dem Beendigungszeitpunkt an verbleibende Laufzeit des Software-Pflegevertrages schuldet der Kunde eine pauschal um 60 % geminderte Pflegevergütung, soweit keine Pflegeleistungen mehr erbracht werden können. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Die Beendigung des Überlassungsvertrages gilt nicht schon allein als wichtiger Grund.

## **Teil 5: Cloud-Services**

### **40. Vertragsgegenstand**

Gegenstand des Vertrags ist die entgeltliche und zeitlich auf die Dauer des Vertrages begrenzte Bereitstellung von Rechenleistung und Speicherplatz auf von uns zur Verfügung gestellten Servern.

### **41. Leistungsumfang**

- 41.1 Wir stellen dem Kunden zur Ablage von Daten und für Zwecke der Nutzung von Software Rechenleistung und Speicherplatz auf Servern (Cloud-Infrastruktur) in dem im jeweiligen Angebot bzw. Vertrag vereinbarten Umfang zur Verfügung. Die Herstellung und Aufrechterhaltung der technischen Voraussetzungen zum Betrieb und Monitoring der Cloud-Infrastruktur bis zum Ort der Bereitstellung obliegt allein uns. Die Herstellung und Aufrechterhaltung der Datenverbindung zwischen den IT-Systemen des Kunden und dem Ort der Bereitstellung wird von uns nicht geschuldet.
- 41.2 Wir werden dem Stand der Technik entsprechende Maßnahmen zum Schutz der Daten vornehmen. Uns trifft jedoch keine Verwahrungs- oder Obhutspflichten hinsichtlich der Daten. Für eine ausreichende Sicherung der Daten ist der Kunde verantwortlich.

41.3 Der Kunde bleibt Inhaber der auf den Servern abgelegten Daten und kann diese jederzeit herausverlangen.

#### **42. Service Levels; Störungsbehebung**

42.1 Wir gewähren eine Gesamtverfügbarkeit der Leistungen von mindestens 99,5% im Monat am Übergabepunkt. Der Übergabepunkt ist der Routerausgang des Servers.

42.2 Als Verfügbarkeit gilt die Möglichkeit des Kunden sämtliche Hauptfunktionen der Software zu nutzen. Wartungszeiten sowie Zeiten der Störung unter Einhaltung der Behebungszeit gelten als Zeiten der Verfügbarkeit. Zeiten unerheblicher Störungen bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeit außer Betracht. Für den Nachweis der Verfügbarkeit sind die Messinstrumente im Rechenzentrum maßgeblich.

42.3 Der Kunde hat Störungen unverzüglich an uns zu melden. Eine Störungsmeldung und -behebung ist Montag bis Freitag (ausgenommen bundesweite Feiertage) zwischen 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr gewährleistet (Servicezeiten).

42.4 Schwerwiegende Störungen (die Nutzung des Speicherplatzes insgesamt oder eine Hauptfunktion des Speicherplatzes und/oder der Rechenleistung ist nicht möglich) werden wir auch außerhalb der Servicezeiten spätestens binnen 2 Stunden ab Eingang der Meldung der Störung – sofern die Meldung innerhalb der Servicezeiten erfolgt – beheben (Behebungszeit). Sofern absehbar ist, dass eine Behebung der Störung nicht innerhalb dieser Zeitspanne möglich ist, werden wir den Kunden hierüber unverzüglich informieren und die voraussichtliche Überschreitung der Zeitspanne mitteilen.

42.5 Sonstige erhebliche Störungen (Haupt- oder Nebenfunktionen des Speicherplatzes und/oder der Rechenleistung sind gestört, können aber genutzt werden; oder andere nicht nur unerhebliche Störungen) werden spätestens binnen 12 Stunden innerhalb der Servicezeiten behoben (Behebungszeit).

42.6 Die Beseitigung von unerheblichen Störungen liegt in unserem Ermessen.

#### **43. Pflichten des Kunden**

43.1 Der Kunde hat die ihm übermittelten Zugangsdaten dem Stand der Technik entsprechend vor Zugriffen Dritter zu schützen und zu verwahren. Der Kunde wird dafür sorgen, dass eine Nutzung nur im vertraglich vereinbarten Umfang geschieht. Ein unberechtigter Zugriff ist uns unverzüglich mitzuteilen.

43.2 Der Kunde ist verpflichtet, auf dem zur Verfügung gestellten Speicherplatz keine Daten abzulegen, deren Nutzung gegen geltendes Recht, behördliche Anordnungen, Rechte Dritter oder Vereinbarungen mit Dritten verstößt. Der Kunde wird uns von Ansprüchen, die Dritte aufgrund eines Verstoßes gegen diese Ziffer 43.2 geltend machen, auf erstes Anfordern freistellen.

43.3 Der Kunde wird die Daten vor deren Ablage auf Viren oder sonstige schädliche Komponenten prüfen und hierfür dem Stand der Technik entsprechende Maßnahmen (z.B. Virenschutzprogramme) einsetzen.

#### **44. Gewährleistung**

44.1 Hinsichtlich der Zurverfügungstellung des Speicherplatzes gelten die Gewährleistungsvorschriften des Mietrechts (§§ 535 ff. BGB).

44.2 Der Kunde hat uns jegliche Mängel unverzüglich anzuzeigen.

44.3 Die Gewährleistung für nur unerhebliche Minderungen der Tauglichkeit der Leistung wird ausgeschlossen. Die verschuldensunabhängige Haftung gem. § 536a Abs. 1 BGB für Mängel, die bereits bei Vertragsschluss vorlagen, ist ausgeschlossen.

#### **45. Vergütungs- und Zahlungsbedingungen**

45.1 Der Kunde hat ein monatliches Entgelt für die Bereitstellung des Speicherplatzes zu zahlen, dessen Höhe sich aus dem Angebot bzw. Vertrag ergibt.

45.2 Das monatlich zu zahlende Entgelt wird bei Änderungen in der Anzahl der Nutzer oder des Speicherplatzvolumens gemäß den Konditionen des Angebots bzw. Vertrags angepasst.

45.3 Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich. Die Rechnung ist innerhalb von 14 Werktagen zur Zahlung fällig.

#### **46. Vertragslaufzeit und Beendigung**

46.1 Sofern nicht im jeweiligen Angebot bzw. Vertrag abweichend vereinbart, läuft der Vertrag auf unbestimmte Zeit und kann von jeder Partei mit einer Kündigungsfrist von 6 Wochen zum Ende eines Kalendervierteljahres gekündigt werden.

46.2 Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

46.3 Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

46.4 Wir werden sämtliche auf den Servern verbleibende Daten des Kunden 30 Tage nach Beendigung des Vertragsverhältnisses unwiederherstellbar löschen.

### **Teil 6: Schlussbestimmungen**

#### **47. Referenzen und Mitbewerber**

- 47.1 Wir werden Firmennamen und Logos des Kunden nach Vertragsbeendigung in unsere Referenzenliste aufnehmen, sofern und solange uns dies der Kunde nicht schriftlich untersagt.
- 47.2 Der Kunde ist damit einverstanden, dass wir auch für Unternehmen tätig werden, die zu dem Kunden in einem Wettbewerbsverhältnis stehen.

#### **48. Geheimhaltung, Datenschutz**

- 48.1 Die Parteien verpflichten sich, über alle ihnen im Rahmen der Vorbereitung, Durchführung und Erfüllung des Vertrags zur Kenntnis gelangten vertraulichen Vorgänge, insbesondere Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse der anderen Partei (einschließlich unserer Software samt Benutzerdokumentation) Stillschweigen zu bewahren, diese vor dem unberechtigten Zugriff Dritter zu schützen und diese weder weiterzugeben, noch auf sonstige Art zu verwerten. Dies gilt gegenüber jeglichen unbefugten Dritten, d.h. auch gegenüber unbefugten Mitarbeitern sowohl eigenen wie denen des Vertragspartners, sofern die Weitergabe von Informationen nicht zur ordnungsgemäßen Erfüllung unserer vertraglichen Verpflichtungen erforderlich ist. In Zweifelsfällen ist die betroffene Partei verpflichtet, vor einer solchen Weitergabe die Zustimmung der anderen Partei einzuholen. Diese Geheimhaltungsverpflichtung bleibt auch nach Beendigung des Vertrages bestehen.
- 48.2 Für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen bei unseren Zugriffen auf das IT-System des Kunden ist der Kunde verantwortlich. Er wird uns mitteilen, wenn wir im Zuge der Leistungserbringung Zugang zu personenbezogenen Daten erhalten und mit uns die erforderlichen Vereinbarungen treffen.
- 48.3 Sofern und soweit wir im Rahmen der Leistungserbringung Zugriff auf personenbezogene Daten des Kunden haben, werden die Parteien vor Beginn der Verarbeitung einen entsprechenden Auftragsverarbeitungsvertrag abschließen. In diesem Fall werden wir die entsprechenden personenbezogenen Daten allein nach den dort festgehaltenen Bestimmungen und nach den Weisungen des Kunden verarbeiten.

#### **49. Abtretungs- und Aufrechnungsverbot**

- 49.1 Der Kunde ist nicht berechtigt, seine Forderungen aus dem Vertragsverhältnis mit uns an Dritte abzutreten; das Verbot gilt nicht für Geldforderungen aus einem Rechtsgeschäft, welches für beide Parteien ein Handelsgeschäft ist.
- 49.2 Dem Kunden stehen Aufrechnungs- oder Zurückbehaltungsrechte nur insoweit zu, als sein Anspruch rechtskräftig festgestellt oder unbestritten ist. Bei Mängeln der Lieferung bzw. Leistung bleiben die Gegenrechte des Kunden unberührt.

#### **50. Salvatorische Klausel**

- 50.1 Sollte eine Bestimmung dieser AGB oder der zwischen uns und dem Kunden geschlossenen individuellen Vereinbarungen aus Gründen des Rechts der Allgemeinen Geschäftsbedingungen nach §§ 305 bis 310 BGB ganz oder teilweise unwirksam/nichtig oder nicht durchführbar sein oder werden, gelten die gesetzlichen Regelungen.
- 50.2 Sollte eine gegenwärtige oder zukünftige Bestimmung dieser AGB oder der zwischen uns und dem Kunden geschlossenen individuellen Vereinbarungen aus anderen Gründen als den Bestimmungen betreffend das Recht der AGB nach §§ 305 bis 310 BGB ganz oder teilweise unwirksam/nichtig oder nicht durchführbar sein oder werden, so wird hiervon die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen dieses Vertrages nicht berührt und es gelten die Regelungen gemäß nachstehenden Ziffern 50.3 und 50.4. Das Gleiche gilt, wenn sich nach Abschluss des Vertrages mit dem Kunden eine ergänzungsbedürftige Lücke ergibt.
- 50.3 Entgegen einem etwaigen Grundsatz, wonach eine salvatorische Erhaltungsklausel grundsätzlich lediglich die Beweislast umkehren soll, soll die Wirksamkeit der übrigen Vertragsbestimmungen unter allen Umständen aufrecht erhalten bleiben und damit § 139 BGB insgesamt abbedungen werden.
- 50.4 Die Parteien werden die aus anderen Gründen als den Bestimmungen betreffend das Recht der Allgemeinen Geschäftsbedingungen nach §§ 305 bis 310 BGB unwirksam/nichtig/undurchführbare Bestimmung oder ausfüllungsbedürftige Lücke durch eine wirksame Bestimmung ersetzen, die in ihrem rechtlichen und wirtschaftlichen Gehalt der unwirksamen/nichtigen/undurchführbaren Bestimmung und dem Gesamtzweck des Vertrages entspricht. § 139 BGB (Teilnichtigkeit) wird ausdrücklich ausgeschlossen. Beruht die Nichtigkeit einer Bestimmung auf einem darin festgelegten Maß der Leistung oder der Zeit (Frist oder Termin), so ist die Bestimmung mit einem dem ursprünglichen Maß am nächsten kommenden rechtlich zulässigen Maß zu vereinbaren.

#### **51. Schriftform**

- 51.1 Im Einzelfall getroffene, individuelle Vereinbarungen mit dem Kunden (einschließlich Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen) haben in jedem Fall Vorrang vor diesen AGB. Für den Inhalt derartiger Vereinbarungen ist, vorbehaltlich des Gegenbeweises, ein schriftlicher Vertrag bzw. unsere schriftliche Bestätigung maßgebend.
- 51.2 Rechtserhebliche Erklärungen und Anzeigen des Kunden in Bezug auf den Vertrag (z. B. Fristsetzung, Mängelanzeige, Rücktritt oder Minderung), sind schriftlich, d.h. in Schrift- oder Textform (z. B. Brief, E-Mail, Telefax) abzugeben. Gesetzliche Formvorschriften und weitere Nachweise insbesondere bei Zweifeln über die Legitimation des Erklärenden bleiben unberührt.

## **52. Rechtswahl, Schlichtung und Gerichtsstand**

- 52.1 Für die AGB und die Vertragsbeziehung zwischen uns und dem Kunden gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des internationalen Privat- und Einheitsrechts, insbesondere des UN-Kaufrechts.
- 52.2 Die Parteien verpflichten sich, im Falle einer vertraglichen Streitigkeit vor Durchführung eines streitigen Verfahrens (Klage) eine Schlichtung gemäß der Schlichtungsordnung der Hamburger Schlichtungsstelle für IT-Streitigkeiten in der zum Zeitpunkt der Einleitung eines Schlichtungsverfahrens gültigen Fassung durchzuführen. Das Schlichtungsverfahren soll dazu dienen, den Streit ganz oder teilweise, vorläufig oder endgültig beizulegen.
- 52.3 Ist der Kunde Kaufmann i. S. d. Handelsgesetzbuchs, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher – auch internationaler – Gerichtsstand für alle sich aus dem Vertragsverhältnis ergebenden Streitigkeiten unser Geschäftssitz. Der gleiche Gerichtsstand gilt, wenn der Kunde keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland hat, nach Vertragsabschluss seinen Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort aus dem Inland verlegt oder sein Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthaltsort zum Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist. Wir sind jedoch in allen Fällen auch berechtigt, Klage am Erfüllungsort der Liefer- bzw. Leistungsverpflichtung gemäß diesen AGB bzw. einer vorrangigen Individualabrede oder am allgemeinen Gerichtsstand des Kunden zu erheben. Vorrangige gesetzliche Vorschriften, insbesondere zu ausschließlichen Zuständigkeiten, bleiben unberührt.