ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für sämtliche Geschäftsbeziehungen der ATRIVIO GmbH („Anbieter"), bei denen Kunden SaaS-Dienste, Software, Beratungsleistungen, Installationsleistungen oder sonstige Sachen, Rechte oder Leistungen zur Verfügung stellt. Der Anbieter ist nur auf der Grundlage dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu einer Geschäftsbeziehung mit dem Kunden bereit. Entgegenstehende Bestimmungen in Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung und zwar auch dann nicht, wenn der Anbieter solchen Bestimmungen im Einzelfall nicht ausdrücklich widerspricht.

Der Anbieter behält sich das Recht vor, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen jederzeit und ohne Nennung von Gründen zu ändern. Die geänderten Allgemeinen Geschäftsbedingungen werden den Kunden bekanntgegeben und gelten als akzeptiert, wenn Sie diesen nicht innerhalb von zwei Wochen nach Bekanntgabe widersprechen. Bei der Bekanntgabe der geänderten Allgemeinen Geschäftsbedingungen wird der Anbieter auf die Zweiwochenfrist und die Folge der Nichterhebung eines Widerspruchs hinweisen.

Alle Verweisungen auf die Geltung gesetzlicher Vorschriften haben lediglich klarstellenden Charakter.

Die gesetzlichen Vorschriften gelten daher auch ohne eine derartige Klarstellung, soweit sie durch diese AGB nicht unmittelbar abbedungen werden.

Inhalt

A. Allgemeine Vertragsbedingungen 5

B. Vertragsbedingungen für die Nutzung von Software über das Internet (Software as a Service) .11

C. Vertragsbedingungen für Hosting 17

D. Vertragsbedingungen für die Erstellung von Individualsoftware 22

E. Vertragsbedingungen für Dienstleistungen 26

F. Vertragsbedingungen für Werkleistungen 28

G. Vertragsbedingungen für die Wartung von Software 30

H. Vertragsbedingungen für die Pflege von Standardsoftware 33

A. Allgemeine Vertragsbedingungen

Auf sämtliche vom Anbieter abgeschlossenen Verträge finden die folgenden allgemeinen Bestimmungen Anwendung:

1. Vergütung, Zahlung, Leistungsschutz, Termine

1.1 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird die Vergütung nach Aufwand zu den bei Vertragsschluss allgemein gültigen Preisen des Anbieters berechnet. Vergütungen sind grundsätzlich Netto-Preise zuzüglich gesetzlich anfallender Umsatzsteuer.

Der Anbieter kann monatlich abrechnen. Werden Leistungen nach Aufwand vergütet, dokumentiert der Anbieter die Art und Dauer der Tätigkeiten und übermittelt diese Dokumentation mit der Rechnung.

1.2 Alle Rechnungen sind grundsätzlich spätestens 14 Kalendertage nach Zugang frei Zahlstelle 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 Der Anbieter behält sich das Eigentum und einzuräumende Rechte an den Leistungen bis zur vollständigen Bezahlung der geschuldeten Vergütung vor, berechtigte Mängeleinbehalte gemäß Ziffer 1.3. Satz 2 werden berücksichtigt. Weiterhin behält sich der Anbieter das Eigentum vor bis zur Erfüllung aller seiner Ansprüche aus der Geschäftsbeziehung mit dem Kunden.

Der Anbieter ist berechtigt, für die Dauer eines Zahlungsverzugs des Kunden diesem die weitere Nutzung der Leistungen zu untersagen. Dieses Recht kann der Anbieter nur für einen angemessenen Zeitraumgeltend 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 des Anbieters, außer er hat den Rücktritt ausdrücklich erklärt. Gleiches gilt für die Pfändung der Vorbehaltsware oder von Rechten an der Vorbehaltsware durch den Anbieter.

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 dem Anbieter 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 den Anbieter ab, der diese Abtretung hiermit annimmt.

Soweit der Wert der Sicherungsrechte des Anbieters die Höhe der gesicherten Ansprüche um mehr als 20 % übersteigt, wird der Anbieter 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 der Anbieter vereinbarte Zahlungsziele für alle Forderungen widerrufen. Der Anbieter 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 dem Anbieter zu erfüllen, kann der Anbieter 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 den Anbieter 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 der Anbieter die Leistungen seiner jeweiligen Vorlieferanten rechtzeitig und vertragsgemäß erhält.

1.9 Die Arbeitszeit des Anbieters ist grundsätzlich an Werktagen von Montag bis Donnerstag von 8.30 bis 17.30 Uhr, Freitag von 8:30 bis 14:00 Uhr. Soweit zur rechtzeitigen Auftragserfüllung Leistungen außerhalb der normalen Arbeitszeit erforderlich werden und diese mit dem Kunden abgestimmt sind, gelten folgende Zuschläge auf die Tages- bzw. anteiligen Stundenhonorare:

werktags bis 24:00 Uhr	25%
werktags von 24:00 bis 8:00 Uhr	50%
samstags	50%
sonn- / feiertags	100%

1.10 Die Fahrzeiten jedes Mitarbeiters werden nach Preisliste berechnet; als Obergrenze je Reise (Hin- und Rückfahrt) werden 250,- € netto vereinbart. Sonstige Fahrt- und Übernachtungskosten sowie reisebedingte Nebenkosten werden gegen Nachweis in der tatsächlichen Höhe verrechnet. Tagesspesen werden in gesetzlicher Höhe erhoben. Bei Einsatz eigener Kraftfahrzeuge des Anbieters werden 1,00 € netto pro km, bei Einsatz eines Mietwagens die entstehenden Kosten ohne Zuschlag berechnet.

2. Zusammenarbeit, Mitwirkungspflichten, Vertraulichkeit

2.1 Kunde und Anbieter benennen jeweils einen verantwortlichen Ansprechpartner. Die Kommunikation zwischen dem Kunden und dem Anbieter 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, den Anbieter 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 Sicherheitsgründen 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 des Anbieters zur Verfügung steht.

Soweit im Vertrag vereinbart ist, dass Leistungen vor Ort beim Kunden erbracht werden können, stellt der Kunde auf Wunsch des Anbieters unentgeltlich ausreichende Arbeitsplätze und Arbeitsmittel zur Verfügung.

2.3 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Kunde für eine ordnungsgemäße Datensicherung und Ausfallvorsorge für Daten und Komponenten (etwa Hardware, Software) sorgen, die deren Art und Bedeutung angemessen ist.

2.4 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 des Anbieters verwendet.

2.5 Der Kunde wird den Anbieter bei Prüfung und Geltendmachung von Ansprüchen gegenüber anderen Beteiligten im Zusammenhang mit der Leistungserbringung angemessen auf Anforderung unterstützen. Dies gilt insbesondere für Rückgriffsansprüche des Anbieters gegen Vorlieferanten.

2.6 Die Vertragspartner sind verpflichtet, über Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse 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.

2.7 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 der Anbieter 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 Wiederanlaufphase. 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 der Anbieter 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 des Anbieters vom Vertrag zurücktreten und / oder Schadensersatz statt der Leistung verlangen kann oder solches behauptet, wird der Kunde auf Verlangen des Anbieters innerhalb angemessen gesetzter Frist schriftlich erklären, ob er diese Rechte geltend macht oder weiterhin die Leistungserbringung wünscht. Bei einem Rücktritt hat der Kunde dem Anbieter den Wert zuvor bestehender Nutzungsmöglichkeiten zu erstatten; gleiches gilt für Verschlechterungen durch bestimmungsgemäßen Gebrauch.

Gerät der Anbieter 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 des Anbieters beruht.

3.4 Bei einer Verzögerung der Leistung hat der Kunde im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen ein Rücktrittsrecht nur, wenn die Verzögerung vom Anbieter 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 Der Anbieter leistet Gewähr für die vertraglich geschuldete Beschaffenheit der Leistungen. Für eine nur unerhebliche Abweichung der Leistungen des Anbieters 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 Kapitel A, Ziffer 6 ergänzend.

4.2 Die Verjährungsfrist für Sachmangelansprüche 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 des Anbieters, 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 den Anbieter 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 Der Anbieter kann Vergütung seines Aufwands verlangen, soweit

a) er aufgrund einer Meldung tätig wird, ohne dass ein Mangel vorliegt, außer der Kunde konnte mit zumutbarem Aufwand nicht erkennen, dass kein Mangel vorlag, oder

b) eine gemeldete Störung nicht reproduzierbar oder anderweitig durch den Kunden als Mangel nachweisbar ist, oder

c) zusätzlicher Aufwand wegen nicht ordnungsgemäßer Erfüllung der Pflichten des Kunden (siehe auch Kapitel A, Ziffern 2.2, 2.3, 2.4 und 5.2) anfällt.

5. Rechtsmängel

5.1 Für Verletzungen von Rechten Dritter durch seine Leistung haftet der Anbieter nur, soweit die Leistung vertragsgemäß und insbesondere in der vertraglich vereinbarten, sonst in der vorgesehenen Einsatzumgebung unverändert eingesetzt wird.

Der Anbieter haftet für Verletzungen von Rechten Dritter nur innerhalb der Europäischen Union und des Europäischen Wirtschaftsraumes sowie am Ort der vertragsgemäßen Nutzung der Leistung. Kapitel A, Ziffer 4.1 Satz 1 gilt entsprechend.

5.2 Macht ein Dritter gegenüber dem Kunden geltend, dass eine Leistung des Anbieters seine Rechte verletzt, benachrichtigt der Kunde unverzüglich den Anbieter. Der Anbieter 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 dem Anbieter angemessen Gelegenheit gegeben hat, die Rechte Dritter auf andere Art und Weise abzuwehren.

5.3 Werden durch eine Leistung des Anbieters Rechte Dritter verletzt, wird der Anbieter nach eigener Wahl und auf eigene Kosten

a) dem Kunden das Recht zur Nutzung der Leistung verschaffen oder

b) die Leistung rechtsverletzungsfrei gestalten oder

c) die Leistung unter Erstattung der dafür vom Kunden geleisteten Vergütung (abzüglich einer angemessenen Nutzungsentschädigung) zurücknehmen, wenn der Anbieter 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 Kapitel A, Ziffer 4.2. Für Schadensersatz- und Aufwendungsersatzansprüche des Kunden gilt Kapitel A, Ziffer 6 ergänzend, für zusätzlichen Aufwand des Anbieters gilt Kapitel A, Ziffer 4.3 entsprechend.

6. Allgemeine Haftung des Anbieters

6.1 Der Anbieter haftet dem Kunden stets

a) für die von ihm sowie seinen gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachten Schäden,

b) nach dem Produkthaftungsgesetz und

c) für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die der Anbieter, seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen zu vertreten haben.

6.2 Der Anbieter haftet bei leichter Fahrlässigkeit nicht, außer soweit er 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, jedoch nicht auf weniger als € 50.000. Für die Verjährung gilt Kapitel A, 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 Kapitel A, Ziffer 6.1 bleibt von diesem Absatz unberührt.

Ergänzend und vorrangig ist die Haftung des Anbieters 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 Kapitel A, Ziffer 6.1 b) bleibt von diesem Absatz unberührt.

6.3 Aus einer Garantieerklärung haftet der Anbieter nur auf Schadensersatz, wenn dies in der Garantie ausdrücklich übernommen wurde. Diese Haftung unterliegt bei leichter Fahrlässigkeit den Beschränkungen gemäß Kapitel A, Ziffer 6.2.

6.4 Bei notwendiger Wiederherstellung von Daten oder Komponenten (etwa Hardware, Software) haftet der Anbieter nur für denjenigen Aufwand, der für die Wiederherstellung bei ordnungsgemäßer Datensicherung und Ausfallvorsorge durch den Kunden erforderlich ist. Bei leichter Fahrlässigkeit des Anbieters tritt diese Haftung nur ein, wenn der Kunde vor dem Störfall eine der Art der Daten und Komponenten angemessene Datensicherung und Ausfallvorsorge durchgeführt hat. Dies gilt nicht, soweit dies als Leistung des Anbieters vereinbart ist.

6.5 Für Aufwendungsersatzansprüche und sonstige Haftungsansprüche des Kunden gegen den Anbieter gelten Kapitel A, Ziffern 6.1 bis 6.4 entsprechend. Kapitel A, Ziffern 3.3 und 3.4 bleiben unberührt.

7. Datenschutz

Der Kunde wird mit dem Anbieter 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 Zusammenhang 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 Der Anbieter erbringt seine Leistungen unter Zugrundelegung seiner Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). AGB des Kunden finden keine Anwendung, auch wenn der Anbieter solchen nicht ausdrücklich widersprochen hat.

Die Annahme der Leistungen durch den Kunden gilt als Anerkennung der AGB des Anbieters unter Verzicht auf AGB des Kunden.

Andere Bedingungen sind nur verbindlich, wenn der Anbieter sie schriftlich anerkannt hat; ergänzend gelten dann die AGB des Anbieters.

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 Gerichtsstand gegenüber einem Kaufmann, einer juristischen Person des öffentlichen Rechts oder einem öffentlich-rechtlichen Sondervermögen ist der Sitz des Anbieters. Der Anbieter kann den Kunden auch an dessen Sitz verklagen.

B. Vertragsbedingungen für die Nutzung von Software über das Internet (Software as a Service)

Soweit der Anbieter dem Kunden Software und Anwendungen im Rahmen ihres SaaS-Service zur Verfügung stellt, gelten die folgenden Bestimmungen.

1. Leistungen

1.1 Der Anbieter 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.

1.2 Darüber hinausgehende Leistungen, etwa die Entwicklung kundenindividueller Lösungen oder erforderliche Anpassungen bedürfen eines gesonderten Vertrages.

1.3 Der Anbieter kann aktualisierte Versionen der Software bereitstellen.

Der Anbieter wird den Kunden über aktualisierte Versionen und entsprechende Nutzungshinweise auf elektronischem Wege informieren und diese entsprechend verfügbar machen.

1.4 Bei Verwendung des Newslettersystems des Anbieters führt dieser für alle Nachrichten Zustellversuche durch, kann für die erfolgreiche Zustellung sowie für eine zeitgerechte Übermittlung aber keine Gewähr übernehmen. Der Anbieter ist lediglich Übermittler der Nachrichten und nicht verpflichtet deren Inhalt unter rechtlichen, sachlichen oder sonstigen Gesichtspunkten zu überprüfen. Der Anbieter ist daher auch nicht für den Inhalt der Nachrichten verantwortlich.

2. Nutzungsumfang

2.1 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 Tele-kommunikation (über das Internet) zugreifen und mittels eines Browsers oder einer anderen geeigneten Anwendung (z.B. „App"j 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 des Anbieters.

2.2 Der Kunde darf die Software insbesondere nicht über den vereinbarten Nutzungs-umfang 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.

2.3 Der Anbieter 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.

2.4 Im Falle eines vertragswidrigen Überschreitens des Nutzungsumfangs durch einen Nutzer oder im Falle einer unberechtigten Nutzungsüberlassung hat der Kunde dem Anbieter auf Verlangen unverzüglich sämtliche ihm verfügbaren Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche wegen der vertragswidrigen Nutzung zu machen, insbesondere Name und Anschrift des Nutzers mitzuteilen.

2.5 Der Anbieter kann die Zugangsberechtigung des Kunden widerrufen und I 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 der Anbieter den Zugriff auf die vertraglichen Leistungen unterbrechen bzw. sperren. Der Anbieter 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 der Anbieter nur für eine angemessene Frist, maximal 3 Monate, aufrechterhalten.

2.6 Der Anspruch des Anbieters auf eine Vergütung für die über die vereinbarte Nutzung hinausgehende Nutzung bleibt unberührt.

2.7 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.

3. Verfügbarkeit, Leistungsmängel

3.1 Die Verfügbarkeit der bereitgestellten Leistungen ergibt sich aus dem Pflichtenheft sowie der Leistungsbeschreibung des jeweiligen Rechenzentrums.

3.2 Bei einer nur unerheblichen Minderung der Tauglichkeit der Leistungen zum vertragsgemäßen Gebrauch bestehen keine Ansprüche des Kunden wegen Mängeln. Die verschuldensunabhängige Haftung des Anbieters wegen Mängeln, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhanden waren, ist ausgeschlossen.

4. Datenschutz und Datensicherheit

4.1 Soweit der Anbieter auf personenbezogene Daten des Kunden oder aus dessen Bereich zugreifen kann, wird er ausschließlich als Auftragsverarbeiter tätig und diese Daten nur zur Vertragsdurchführung verarbeiten und nutzen. Der Anbieter wird Weisungen des Kunden für den Umgang mit diesen Daten beachten.

Der Kunde trägt etwaige nachteilige Folgen solcher Weisungen für die Vertragsdurch-führung. Der Kunde wird mit dem Anbieter die Details für den Umgang des Anbieters mit den Daten des Kunden nach den datenschutzrechtlichen Anforderungen vereinbaren.

4.2 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 den Anbieter von Ansprüchen Dritter frei.

4.3 Für das Verhältnis zwischen Anbieter und Kunde gilt: Gegenüber der betroffenen Person trägt die Verantwortung für die Verarbeitung (einschließlich Erhebung und Nutzung) personenbezogener Daten der Kunde, außer soweit der Anbieter 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. Das gilt auch bei einer Inanspruchnahme des Anbieters durch die betroffene Person. Der Anbieter wird den Kunden im Rahmen seiner Pflichten unterstützen.

4.4 Der Anbieter 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.

5. Pflichten des Kunden

5.1 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.

5.2 Der Kunde ist verpflichtet, den Anbieter 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 des Anbieters.

5.3 Der Kunde hat vom Anbieter zur Verfügung gestellte Möglichkeiten zu nutzen, seine Daten in seinem originären Verantwortungsbereich zu sichern.

5.4 Bei Verwendung des Newsletter-Systems des Anbieters ist der Kunde zu folgenden Antispam-Regeln verpflichtet. Der Anbieter behält sich eine stichprobenartige Inhaltsprüfung der über die E-Mail-Marketing-Software versandten Mailings vor.

a Der Kunde darf E-Mails mit werblichem Charakter an Empfänger des Kunden zu verschicken, die dem Empfang von Werbe-E-Mails vorher zugestimmt haben (z. B. durch das Double-Opt-In Verfahren). Die Einwilligung in die Zusendung von Werbung mittels E-Mails muss gesondert erfolgen. Der Adressat muss entweder ein Kästchen anklicken/ankreuzen oder sonst eine vergleichbar eindeutige Erklärung seiner Zustimmung in die Werbung mittels E-Mails abgeben. Diese Erklärung darf nicht Bestandteil anderer Erklärungen sein (z.B. Einwilligung in die Geltung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen). Die Adressaten müssen Ihre Einwilligung aktiv durch eine bewusste Handlung abgegeben haben. Es dürfen keine vor-angeklickten/ vor-angekreuzten Kästchen verwendet werden. Auf Anforderung des Anbieters hat der Kunde schriftlich darzulegen, auf welche Art und Weise die E-Mail-Adressen gesammelt wurden. Der Kunde ist bei der Verwendung von E-Mail-Adressen, er von Dritten erworben hat verpflichtet, sich vor der Vornahme von Werbehandlungen zu vergewissern, dass tatsächlich nur solche Empfänger angeschrieben werden, die eine Einwilligung hierin erklärt haben, die sich nicht nur auf den Versand durch einen Dritten sondern auch durch den Versender bzw. seinen Kunden selbst bezieht. Die Gewinnung von Adressdaten für Dritte (etwa durch Co-Sponsoring) muss gegenüber dem Nutzer transparent sein.

b In den E-Mails ist dem Empfänger bekannt zu geben, warum der Empfänger das Mailing erhält. Kopf- und Betreffzeile der E-Mail dürfen weder der Absender noch den kommerziellen Charakter der Nachricht verschleiern oder verheimlichen, also die Kopf- und Betreffzeile absichtlich so zu gestalten, dass der Empfänger vor Einsichtnahme in den Inhalt der Kommunikation keine oder irreführende Informationen über die tatsächliche Identität des Absenders oder den kommerziellen Charakter der Nachricht erhält.

c Der Kunde muss jedem Empfänger die Möglichkeit einräumen, sich aus der E-Mail heraus wieder aus der Datenbank austragen zu können. Darauf hat der Kunde in jeder E-Mail ausdrücklich hinzuweisen.

d Der Kunde ist verpflichtet, im Mailing ein vollständiges Impressum zu nennen.

e Der Kunde verpflichtet sich, keine Mailings zu verschicken, deren Inhalt in einem Staat, in dem der Empfänger seinen Aufenthaltsort oder Sitz hat, gesetzlichen Verboten unterliegt, insbesondere E-Mails, die Rechte Dritter, wie z. B. gewerbliche Schutzrechte (Marken, Urheberrechte, etc.) oder das allgemeine

Persönlichkeitsrecht (einschließlich des Rechts auf informationelle Selbstbestimmung) verletzen, pornographischen Inhalt bzw. Verstoß gegen die Bestimmung des Jugendschutzgesetzes beinhalten oder einen rassistischen, verleumderischen, beleidigenden, Gewalt verherrlichenden, und/oder diskriminierenden Inhalt haben.

6. Vertragswidrige Nutzung, Schadensersatz

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. Der Anbieter bleibt berechtigt, einen weitergehenden Schaden geltend zu machen.

7. Störungsmanagement

7.1 Der Anbieter wird Störungsmeldungen des Kunden entgegennehmen, den vereinbarten Störungskategorien (Ziffer 7.3) zuordnen und anhand dieser Zuordnung die vereinbarten Maßnahmen zur Analyse und Bereinigung von Störungen durchführen.

7.2 Der Anbieter wird während seiner üblichen Geschäftszeiten ordnungsgemäße Störungsmeldungen des Kunden entgegennehmen und jeweils mit einer Kennung versehen. Auf Anforderung des Kunden bestätigt ihm der Anbieter den Eingang einer Störungsmeldung unter Mitteilung der vergebenen Kennung.

7.3 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Anbieter entgegengenommene Störungsmeldungen nach erster Sichtung einer der folgenden Kategorien zuordnen::

a) Schwere 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 schwere Störung vorliegt.

c) Sonstige Meldung

Störungsmeldungen, die nicht in die Kategorien a) und b) fallen, werden den sonstigen Meldungen zugeordnet. Sonstige Meldungen werden vom Anbieter nur nach den dafür getroffenen Vereinbarungen behandelt.

7.4 Bei Meldungen über schwerwiegende Störungen und sonstige Störungen wird der Anbieter 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 der Anbieter dies dem Kunden unverzüglich mit.

Sonst wird der Anbieter 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. Der Anbieter 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 dem Anbieter bei deren Einsatz etwa verbleibende Störungen unverzüglich erneut melden.

8. Ansprechstelle

8.1 Vertragliche Leistungen

Der Anbieter richtet eine Ansprechstelle für den Kunden ein. Diese Stelle bearbeitet die Anfragen des Kunden im Zusammenhang mit den technischen Einsatzvoraussetzungen und -bedingungen der bereitgestellten Software sowie zu einzelnen funktionalen Aspekten.

8.2 Annahme und Bearbeitung von Anfragen

Voraussetzung für die Annahme und Bearbeitung von Anfragen ist, dass der Kunde gegenüber dem Anbieter fachlich und technisch entsprechend qualifiziertes 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 dem Anbieter benannte Personal Anfragen an die Ansprechstelle zu richten und dabei vom Anbieter gestellte Formulare zu verwenden. Die Ansprechstelle nimmt solche Anfragen per Ticketsystem während der üblichen Geschäftszeiten des Anbieters entgegen.

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

Weitergehende Leistungen der Ansprechstelle, etwa andere Ansprechzeiten und -fristen sowie Rufbereitschaften oder Einsätze des Anbieters vor Ort beim Kunden sind vorab ausdrücklich zu vereinbaren.

9. Vertragslaufzeit und Vertragsbeendigung

9.1 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.

9.2 Der Vertrag kann mit einer Frist von drei 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 3 Monaten zum Ablauf des jeweiligen Verlängerungszeitraums ordentlich gekündigt wurde.

9.3 Das Recht jedes Vertragspartners zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

9.4 Jede Kündigungserklärung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Es gilt Kapitel A, Ziffer 8.4.

9.5 Der Kunde wird rechtzeitig vor Beendigung des Vertrages seine Datenbestände eigenverantwortlich sichern (etwa durch Download). Auf Wunsch wird der Anbieter den Kunden dabei unterstützen, es gilt Kapitel A, Ziffer 4.3. Eine Zugriffmöglichkeit des Kunden auf diese Datenbestände wird nach Beendigung des Vertrages schon aus datenschutzrechtlichen Gründen regelmäßig nicht mehr gegeben sein.

C. Vertragsbedingungen für Hosting

Soweit der Anbieter dem Kunden Hosting-Dienste zur Verfügung stellt, gelten die folgenden Bestimmungen.

1. Leistungen

1.1 Der Anbieter stellt die vertragsgegenständlichen Leistungen in seinen Rechenzentren bereit. Der Leistungsumfang, die Beschaffenheit, der Verwendungszweck und die Einsatzbedingungen der vertragsgegenständlichen Leistungen ergeben sich aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung.

1.2 Soweit der Anbieter für die Registrierung von Domainnamen beauftragt wird, schuldet dieser lediglich die Vermittlung der gewünschten Domain. Von einer tatsächlichen Zuteilung des Domainnamens kann der Kunde daher erst dann ausgehen, wenn dieser durch den Anbieter bestätigt ist. Der Anbieter hat auf die Domainvergabe keinen Einfluss. Eine Haftung und Gewährleistung für die tatsächliche Zuteilung der bestellten Domainnamen ist ausgeschlossen.

1.3 Betrifft das Hosting einen kompletten Server (auch virtuellen Server), ist grundsätzlich der Kunde für den Betrieb und die Pflege des Servers verantwortlich. Betriebssysteme und Applikationen müssen vom Kunden regelmäßig gehalten werden, damit etwaige Sicherheitslücken frühzeitig durch Updates behoben werden. Der Kunde kann den Anbieter mit einem entsprechenden Wartungsvertrag hierzu beauftragen. Dem Kunden ist bekannt, dass insbesondere nach Major-Updates (z.B. Ubuntu 18.10 auf 20.10 oder PHP5 auf PHP7) Änderungen an den Applikationen selbst nötig werden. Zu diesen Änderungen ist der Anbieter, sofern nicht anderweitig vereinbart, nicht verpflichtet.

1.4 Betrifft das Hosting lediglich Teilbereiche, wie etwa das Hosting von Webseiten und Mails, stellt der Anbieter entsprechende Applikationen bereit, die dieser regelmäßig aktualisiert. Dem Kunden ist bekannt, dass insbesondere nach Major-Updates (z.B. Ubuntu 18.10 auf 20.10 oder PHP5 auf PHP7) Änderungen an den Applikationen selbst nötig werden. Zu diesen Änderungen ist der Anbieter, sofern nicht anderweitig vereinbart, nicht verpflichtet. Änderungen an Konfigurationsdateien sind grundsätzlich nicht möglich.

2. Nutzungsumfang

2.1 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) zugreifen.

2.2 Der Kunde darf die Software insbesondere nicht über den vereinbarten Nutzungs-umfang 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.

2.3 Der Anbieter 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.

2.4 Im Falle eines vertragswidrigen Überschreitens des Nutzungsumfangs durch einen Nutzer oder im Falle einer unberechtigten Nutzungsüberlassung hat der Kunde dem Anbieter auf Verlangen unverzüglich sämtliche ihm verfügbaren Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche wegen der vertragswidrigen Nutzung zu machen, insbesondere Name und Anschrift des Nutzers mitzuteilen.

2.5 Der Anbieter kann die Zugangsberechtigung des Kunden widerrufen und I 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 der Anbieter den Zugriff auf die vertraglichen Leistungen unterbrechen bzw. sperren. Der Anbieter 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 der Anbieter nur für eine angemessene Frist, maximal 3 Monate, aufrechterhalten.

2.6 Der Anspruch des Anbieters auf eine Vergütung für die über die vereinbarte Nutzung hinausgehende Nutzung bleibt unberührt.

2.7 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.

3. Verfügbarkeit, Leistungsmängel

3.1 Die Verfügbarkeit der bereitgestellten Leistungen ergibt sich aus dem Pflichtenheft sowie der Leistungsbeschreibung des jeweiligen Rechenzentrums.

3.2 Der Anbieter garantiert eine Netzwerkverfügbarkeit von 98.5 % im Jahresmittel. Von dieser Zeit ausgenommen sind die planmäßigen Downtimes zum Einspielen von Sicherheitsupdates. Ist die Sicherheit des Netzbetriebes oder die Aufrechterhaltung der Netzintegrität gefährdet, kann der Anbieter den Zugang zu den Leistungen je nach Erfordernis vorübergehend beschränken.

4. Datenschutz und Datensicherheit

4.1 Soweit der Anbieter auf personenbezogene Daten des Kunden oder aus dessen Bereich zugreifen kann, wird er ausschließlich als Auftragsverarbeiter tätig und diese Daten nur zur Vertragsdurchführung verarbeiten und nutzen. Der Anbieter wird Weisungen des Kunden für den Umgang mit diesen Daten beachten.

Der Kunde trägt etwaige nachteilige Folgen solcher Weisungen für die Vertragsdurch-führung. Der Kunde wird mit dem Anbieter die Details für den Umgang des Anbieters mit den Daten des Kunden nach den datenschutzrechtlichen Anforderungen vereinbaren.

4.2 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 den Anbieter von Ansprüchen Dritter frei.

4.3 Für das Verhältnis zwischen Anbieter und Kunde gilt: Gegenüber der betroffenen Person trägt die Verantwortung für die Verarbeitung (einschließlich Erhebung und Nutzung) personenbezogener Daten der Kunde, außer soweit der Anbieter 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. Das gilt auch bei einer Inanspruchnahme des Anbieters durch die betroffene Person. Der Anbieter wird den Kunden im Rahmen seiner Pflichten unterstützen.

4.4 Der Anbieter 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.

5. Pflichten des Kunden

5.1 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.

5.2 Der Kunde ist verpflichtet, die von ihm ins Internet eingestellten Inhalte als eigene oder fremde Inhalte zu kennzeichnen und ein vollständiges Impressum darzustellen.

5.3 Der Kunde ist verpflichtet, keine Inhalte zu veröffentlichen, welche Dritte in ihren Rechten verletzen oder sonst gegen geltendes Recht verstoßen. Das Hinterlegen von erotischen, pornografischen, extremistischen, gegen die guten Sitten verstoßenden Inhalten sowie Inhalte, die geeignet sind, Dritte in ihrer Ehre zu verletzen, Personen oder Personengruppen zu beleidigen oder zu verunglimpfen.

5.2 Der Kunde ist verpflichtet, den Anbieter 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 des Anbieters.

5.3 Der Kunde hat vom Anbieter zur Verfügung gestellte Möglichkeiten zu nutzen, seine Daten in seinem originären Verantwortungsbereich zu sichern.

6. Vertragswidrige Nutzung, Schadensersatz

Für jeden Fall, in dem im Verantwortungsbereich des Kunden unberechtigt eine vertragsgegenständliche Leistung in Anspruch genommen wird, ist der Anbieter berechtigt, das Hosting unverzüglich einzustellen; außerdem 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. Der Anbieter bleibt berechtigt, einen weitergehenden Schaden geltend zu machen.

7. Störungsmanagement

7.1 Der Anbieter wird Störungsmeldungen des Kunden entgegennehmen, den vereinbarten Störungskategorien (Ziffer 7.3) zuordnen und anhand dieser Zuordnung die vereinbarten Maßnahmen zur Analyse und Bereinigung von Störungen durchführen.

7.2 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Anbieter entgegengenommene Störungsmeldungen nach erster Sichtung einer der folgenden Kategorien zuordnen:

a) Schwere Störung

Die Störung beruht auf einem Fehler der vertragsgegenständlichen Leistungen, der die Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistungen 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 schwere Störung vorliegt.

c) Sonstige Meldung

Störungsmeldungen, die nicht in die Kategorien a) und b) fallen, werden den sonstigen Meldungen zugeordnet. Sonstige Meldungen werden vom Anbieter nur nach den dafür getroffenen Vereinbarungen behandelt.

7.3 Bei Meldungen über schwerwiegende Störungen und sonstige Störungen wird der Anbieter 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 der Anbieter dies dem Kunden unverzüglich mit.

Sonst wird der Anbieter 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. Der Anbieter 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 dem Anbieter bei deren Einsatz etwa verbleibende Störungen unverzüglich erneut melden.

8. Ansprechstelle

8.1 Vertragliche Leistungen

Der Anbieter richtet eine Ansprechstelle für den Kunden ein. Diese Stelle bearbeitet die Anfragen des Kunden im Zusammenhang mit den technischen Einsatzvoraussetzungen und -bedingungen der bereitgestellten Software sowie zu einzelnen funktionalen Aspekten.

8.2 Annahme und Bearbeitung von Anfragen

Voraussetzung für die Annahme und Bearbeitung von Anfragen ist, dass der Kunde gegenüber dem Anbieter fachlich und technisch entsprechend qualifiziertes 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 dem Anbieter benannte Personal Anfragen an die Ansprechstelle zu richten und dabei vom Anbieter gestellte Formulare zu verwenden. Die Ansprechstelle nimmt solche Anfragen per Ticketsystem während der üblichen Geschäftszeiten des Anbieters entgegen.

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

Weitergehende Leistungen der Ansprechstelle, etwa andere Ansprechzeiten und -fristen sowie Rufbereitschaften oder Einsätze des Anbieters vor Ort beim Kunden sind vorab ausdrücklich zu vereinbaren.

9. Vertragslaufzeit und Vertragsbeendigung

9.1 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.

9.2 Der Vertrag kann mit einer Frist von drei 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 3 Monaten zum Ablauf des jeweiligen Verlängerungszeitraums ordentlich gekündigt wurde.

9.3 Das Recht jedes Vertragspartners zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

9.4 Jede Kündigungserklärung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Es gilt Kapitel A, Ziffer 8.4.

9.5 Der Kunde wird rechtzeitig vor Beendigung des Vertrages seine Datenbestände eigenverantwortlich sichern (etwa durch Download). Auf Wunsch wird der Anbieter den Kunden dabei unterstützen, es gilt Kapitel A, Ziffer 4.3. Eine Zugriffmöglichkeit des Kunden auf diese Datenbestände wird nach Beendigung des Vertrages schon aus datenschutzrechtlichen Gründen regelmäßig nicht mehr gegeben sein.

D. Vertragsbedingungen für die Erstellung von Individualsoftware

Soweit der Kunde den Anbieter mit der Erstellung von Software beauftragt, gelten ergänzend folgende Bestimmungen:

1. Vertragsgegenstand

1.1 Der Anbieter erstellt gemäß der dem Vertragsabschluss zugrunde liegenden Leistungsbeschreibung (siehe Ziffer 2.2) Software für den Kunden.

1.2 Das dem Kunden vom Anbieter zu überlassende Vervielfältigungsstück der Software beinhaltet nur deren ausführbare Form.

1.3 Die Software wird einschließlich einer Bedienungsanleitung (Benutzungsdokumentation oder Online-Hilfe) übergeben. Die Bedienungsanleitung ist in der Sprache der Benutzeroberfläche der Software abgefasst, soweit nichts anderes vereinbart ist.

Die Lieferung oder Erstellung einer weitergehenden Dokumentation bedarf gesonderter schriftlicher Vereinbarung insbesondere zu Inhalt und Umfang der Dokumentation.

1.4 Der Anbieter wird die Software samt Bedienungsanleitung (zusammen: Leistungsgegenstände) nach den Grundsätzen der ordnungsgemäßen Berufsausübung erstellen.

1.5 Analyse-, Planungs-, Beratungs- und Schulungsleistungen sind nicht Gegenstand dieses Vertrages und vom Anbieter nicht geschuldet, soweit nichts anderes vereinbart ist.

2. Zusammenarbeit der Vertragspartner

2.1 Der Kunde teilt seine fachlichen und funktionalen Anforderungen an die Software dem Anbieter vollständig und detailliert mit und übergibt dem Anbieter rechtzeitig alle für die Erstellung der Software benötigten Unterlagen, Informationen und Daten. Dazu gehört auch die Beschreibung praxisgerechter und geeigneter Testfälle und -daten für die Beschaffenheitsprüfung (Ziffer 7.1).

2.2 Die Leistungsbeschreibung gibt die geschuldete Beschaffenheit der Software abschließend wieder. Änderungen der Leistungsbeschreibung erfolgen nur gemäß Ziffer 3. Der Anbieter erbringt Analyse-, Planungs- und Beratungsleistungen auch im Zusammenhang mit der Leistungsbeschreibung nur auf Grundlage eines gesonderten Vertrages gegen gesonderte Vergütung (siehe auch Ziffer 1.5).

2.3 Der Anbieter hat den vom Kunden als Ansprechpartner (Kapitel A, Ziffer 2.1) benannten Projektleiter einzuschalten, soweit die Durchführung des Vertrages dies erfordert. Die Entscheidungen der Ansprechpartner sind schriftlich festzuhalten.

2.4 Ein Anspruch des Kunden auf Leistungserbringung bei ihm besteht nicht.

3. Verfahren für Leistungsänderungen

Beide Vertragspartner können Änderungen von Leistungsbeschreibung (Ziffer 2.2) und Leistungserbringung vorschlagen. Dafür ist folgendes Verfahren vereinbart:

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

3.2 Ist eine umfangreiche Prüfung des Änderungsvorschlages erforderlich, wird der Anbieter 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.

3.3 Ist eine umfangreiche Prüfung des Änderungsvorschlages nicht erforderlich oder die beauftragte Prüfung abgeschlossen, wird der Anbieter 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 und die Vergütung; oder

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

3.4 Der Kunde wird ein Änderungsangebot innerhalb der dort genannten Annahmefrist (Bindefrist) entweder ablehnen oder die Annahme schriftlich oder in einer anderen zwischen den Vertragspartnern vereinbarten Form erklären. Eine etwaige Ablehnung wird der Kun-de unverzüglich dem Anbieter mitteilen.

3.5 Anbieter 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.

3.6 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. Der Anbieter kann für die Dauer der Unterbrechung (Ziffer 3.5) eine angemessene Vergütung verlangen, außer soweit der Anbieter seine von der Unterbrechung betroffenen Arbeitnehmer anderweitig eingesetzt oder einzusetzen böswillig unterlassen hat.

3.7 Das Änderungsverfahren wird auf Anforderung des Anbieters schriftlich oder in Textform auf einem Formular des Anbieters dokumentiert, soweit nichts anderes vereinbart ist. Jede Änderung der Leistungsbeschreibung ist schriftlich oder in einer anderen zwischen den Vertragspartnern vereinbarten Form zu vereinbaren.

3.8 Für Änderungsvorschläge des Anbieters gelten die Ziffern 3.2 bis 3.7 entsprechend.

3.9 Änderungsvorschläge sind an den Ansprechpartner (Ziffer 2.3) des Vertragspartners zu richten.

4. Nutzungsrechte und Schutz vor unberechtigter Nutzung

4.1 Der Anbieter räumt dem Kunden mit vollständiger Bezahlung der geschuldeten Vergütung das nicht ausschließliche Recht ein, die Leistungsgegenstände für den vertraglich vorausgesetzten Einsatzzweck in seinem Unternehmen auf Dauer zu nutzen, soweit nichts anderes vereinbart ist. Eine Übertragung von Nutzungsrechten 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 5.8. Der Kunde wird auf Anfrage des Anbieters die Aufgabe der eigenen Nutzung schriftlich bestätigen.

4.2 Im Übrigen verbleiben alle Rechte beim Anbieter.

4.3 Der Anbieter 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.

4.4 Der Anbieter kann das Einsatzrecht des Kunden widerrufen, wenn dieser nicht unerheblich gegen Einsatzbeschränkungen oder sonstige Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung (siehe auch Ziffer 5.8) verstößt. Der Anbieter 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 der Anbieter den Widerruf ohne Fristsetzung aussprechen. Der Kunde hat dem Anbieter die Einstellung der Nutzung nach dem Widerruf schriftlich zu bestätigen. Der Anbieter 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.

5. *Pflichten des Kunden*

5.1 Der Kunde sorgt dafür, dass fachkundiges Personal projektbegleitend für die Unterstützung des Anbieters und ab Übergabe für die Beschaffenheitsprüfung (Ziffer 7.1) und den Einsatz der Software zur Verfügung steht.

5.2 Der Kunde wird auf Anforderung des Anbieters geeignete Testfälle und -daten für die Beschaffenheitsprüfung in maschinenlesbarer Form zur Verfügung stellen (vgl. Ziffer 2.1). Unterlässt der Kunde die Übergabe solcher Testfälle und -daten, kann der Anbieter selbst geeignete Testfälle gegen zusätzliche Vergütung auswählen und erstellen.

5.3 Der Kunde ist verpflichtet, eine dafür bereit gestellte Software nach Mitteilung der Bereitstellung herunterzuladen.

5.4 Der Kunde hat Mängel insbesondere gemäß Kapitel A, Ziffer 2.4 zu melden. Soweit nichts anderes vereinbart ist, werden dafür die entsprechenden Formulare und Verfahren des Anbieters verwendet.

5.5 Der Kunde hat den Anbieter soweit erforderlich bei der Vertragsdurchführung und bei der Beseitigung von Mängeln gemäß Kapitel A, Ziffer 2.2 zu unterstützen und sonstiges Analysematerial zur Verfügung zu stellen.

5.6 Der Kunde wird den Anbieter unverzüglich über Änderungen der Einsatzbedingungen nach der Übergabe unterrichten.

5.7 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Kunde alle dem Anbieter übergebenen Unterlagen, Informationen und Daten bei sich zusätzlich so verwahren, dass diese bei Beschädigung und Verlust anhand von Datenträgern rekonstruiert werden können.

5.8 Der Kunde darf nichts unternehmen, was einer unberechtigten Nutzung Vorschub leisten könnte. Insbesondere darf er nicht versuchen, die Software zu dekompilieren, außer er ist dazu berechtigt. Der Kunde wird den Anbieter unverzüglich unterrichten, wenn er Kenntnis davon hat, dass in seinem Bereich ein unberechtigter Zugriff droht oder erfolgt ist.

6. *Übergabe und Gefahrübergang*

6.1 Soweit nichts anderes vereinbart ist, kann der Anbieter dem Kunden die Leistungsgegenstände auch durch elektronische Übermittlung oder durch Bereitstellung zum Herunterladen übergeben. Werden die Leistungsgegenstände zum Herunterladen bereitgestellt, teilt der Anbieter dem Kunden die Bereitstellung mit.

6.2 Soweit die Leistungsgegenstände elektronisch übermittelt werden, geht die Gefahr des zufälligen Untergangs mit Eingang bei dem vom Anbieter mit dem Weiterversand beauftragten Telediensteanbieter auf den Kunden über.

6.3 Soweit die Leistungsgegenstände zum Herunterladen bereitgestellt werden, geht die Gefahr des zufälligen Untergangs mit Bereitstellung und Information des Kunden darüber auf den Kunden über.

7. *Beschaffenheitsprüfung und Mangelansprüche des Kunden*

7.1 Der Kunde wird alle übergebenen Leistungsgegenstände, insbesondere Software oder als Teillieferung vereinbarte lauffähige Teile der Software unverzüglich - in der Regel innerhalb von 14 Kalendertagen - auf Mangelfreiheit, insbesondere vereinbarungsgemäße Beschaffenheit untersuchen (Beschaffenheitsprüfung). Der Kunde wird dazu für die Software praxisgerechte und geeignete Testfälle und -daten einsetzen (vgl. Ziffer 2.1). Der Anbieter kann sich mit dem Kunden hinsichtlich der Testverfahren abstimmen sowie die Beschaffenheitsprüfung auch vor Ort begleiten und unterstützen.

7.2 Der Kunde wird während oder nach der Beschaffenheitsprüfung etwa auftretende Mängel unverzüglich, spätestens sieben Kalendertage ab Kenntnis, ordnungsgemäß mitteilen (Ziffer 5.4).

7.3 Ergänzend gilt die kaufmännische Untersuchungs- und Rügepflicht (§ 377 HGB).

7.4 Der Anbieter gewährleistet, dass die Leistungsgegenstände bei vertragsgemäßem Einsatz der vertragsgemäßen Beschaffenheit entsprechen. Für Sachmängel gilt insbesondere Kapitel A, Ziffer 4. Für Rechtsmängel gilt insbesondere Kapitel A, Ziffer 5.

7.5 Der Kunde hat Mangelansprüche nur, wenn gemeldete Mängel reproduzierbar oder anderweitig nachweisbar sind. Für die Mitteilung von Mängeln gelten insbesondere Ziffern 5.4, 7.2 und 7.3.

7.6 Stehen dem Kunden Mangelansprüche zu, hat er zunächst nur das Recht auf Nacherfüllung innerhalb einer angemessen Frist. Die Nacherfüllung beinhaltet nach Wahl des Anbieters entweder Nachbesserung oder die Erstellung eines neuen Leistungsgegenstandes. Die Interessen des Kunden werden bei der Wahl angemessen berücksichtigt.

Der Kunde wird dem Anbieter den Ein- und Ausbau im Rahmen der Nacherfüllung ermöglichen, außer soweit dies dem Kunden unzumutbar ist. Vor eigenen Maßnahmen zur Mangelbeseitigung wird der Kunde mit dem Anbieter Rücksprache halten.

Hat der Kunde einen Anspruch auf Aufwendungsersatz, besteht dieser nur in angemessenem Umfang unter Berücksichtigung des Werts der betreffenden Leistung in mangelfreiem Zustand und der Bedeutung des Mangels.

7.7 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 Kapitel A, Ziffer 6 - Schadens- oder Aufwendungsersatz verlangen.

Ist die Nacherfüllung verzögert, gilt für Schadens- und Aufwendungsersatz des Anbieters Kapitel A, Ziffer 3.4. Für Schadens- oder Aufwendungsersatz gilt insbesondere Kapitel A, 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 Kenntnisnahme vom Wahlrecht durch den Kunden.

E. Vertragsbedingungen für Dienstleistungen

Soweit der Anbieter gegenüber dem Kunden Beratungs-/ Installationsleistungen erbringt, gelten zusätzlich die folgenden Bestimmungen, gleich ob die Beratungs-/ Installationsleistungen als Werk-oder Dienstleistungen erbracht werden:

1. Vertragsgegenstand

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

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

2. Durchführung der Dienstleistung

2.1 Ort der Leistungserbringung ist der Sitz des Anbieters, soweit nichts anderes vereinbart ist.

2.2 Der Anbieter erbringt die Leistung durch geeignete Mitarbeiter. Ein Anspruch des Kunden auf die Leistungserbringung durch bestimmte Mitarbeiter des Anbieters besteht nicht.

2.3 Der Anbieter bestimmt die Art und Weise der Leistungserbringung, soweit nichts anderes vereinbart ist.

2.4 Der Kunde ist gegenüber den mit der Leistungserbringung befassten Mitarbeitern des Anbieters nicht weisungsbefugt.

2.5 Sofern der Anbieter die Ergebnisse der Dienstleistung schriftlich darzustellen hat, ist nur die schriftliche Darstellung maßgebend.

3. Mitwirkungspflichten

3.1 Der Kunde trägt Sorge dafür, dass der von ihm benannte Ansprechpartner dem Anbieter die für die Erbringung der Dienstleistung notwendigen Unterlagen, Informationen und Daten vollständig, richtig, rechtzeitig und kostenfrei zur Verfügung stellt, soweit nicht vom Anbieter geschuldet. Darüber hinaus sorgt der Kunde für deren Aktualisierung. Der Anbieter 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.

3.2 Der Kunde hat dazu die Dienstleistungserbringung durch den Anbieter zu beobachten.

4. Nutzungsrechte

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

4.2 Im Übrigen verbleiben alle Rechte beim Anbieter.

4.3 Der Anbieter kann dem Kunden eingeräumte Rechte zur Nutzung entziehen, wenn der Kunde nicht unerheblich gegen Einsatzbeschränkungen oder sonstige Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Der Anbieter hat dem Kunden vorher eine Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Im

Wiederholungsfalle und bei besonderen Umständen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen den sofortigen Entzug rechtfertigen, kann der Anbieter die Rechte auch ohne Fristsetzung entziehen. Der Kunde hat dem Anbieter die Einstellung der Nutzung nach einem Entzug der Nutzungsrechte schriftlich zu bestätigen. Der Anbieter 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 des Anbieters mehr vorliegen sowie vorherige Verstöße und deren Folgen beseitigt sind.

5. Laufzeit

5.1 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.

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

5.3 Kündigungserklärungen sind nur schriftlich wirksam.

5.4 Ein Rücktritt vom Vertrag ist ausgeschlossen.

6. Vergütung

6.1 Soweit nichts anderes vereinbart ist, kann der Anbieter die Vergütung frühestens 12 Monate nach Vertragsschluss erhöhen, wenn die erhöhte Vergütung dem aktuellen Listenpreis des Anbieters 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.

6.2 Vereinbarte Aufwandsnachweise gelten als genehmigt, soweit der Kunde nicht innerhalb von 21 Tagen nach Erhalt detailliert schriftlich widerspricht und der Anbieter im Aufwandsnachweis auf die Genehmigungsfiktion hingewiesen hat.

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

6.4 Der Anbieter kann Vergütung seines Aufwands verlangen, soweit zusätzlicher Aufwand wegen nicht ordnungsgemäßer Erfüllung der Pflichten des Kunden (siehe auch Kapitel A, Ziffer 3) anfällt.

7. Leistungsstörungen

7.1 Wird die Dienstleistung nicht vertragsgemäß erbracht und hat der Anbieter dies zu vertreten (Leistungsstörung), so ist er 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 des Anbieters 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.

7.2 Für etwaige darüber hinausgehende Aufwendungs- und Schadensersatzansprüche gilt Kapitel A, Ziffer .

F. Vertragsbedingungen für Werkleistungen

Soweit der Anbieter gegenüber dem Kunden ausdrücklich als Werkleistungen angebotene Leistungen erbringt, gelten ergänzend die nachfolgenden Regelungen:

1. Vertragsgegenstand und Leistungsbeschreibung

1.1 Der Anbieter erbringt die Werkleistung gemäß der im Vertrag und nachfolgend vereinbarten Bedingungen gegen die vertraglich vereinbarte Vergütung.

1.2 Die Erfolgsverantwortung trägt der Anbieter nur, wenn die dafür maßgeblichen Kriterien bei Vertragsabschluss im Pflichtenheft konkret definiert wurden und der Kunde seine Mitwirkungspflichten rechtzeitig und ordnungsgemäß erfüllt.

1.3 Das Pflichtenheft basiert auf den fachlichen und funktionalen Anforderungen des Kunden, die dieser mitgeteilt hat. Änderungen am Pflichtenheft erfolgen nur gemäß Ziffer 4. Planungs- und Beratungsleistungen für das Pflichtenheft erbringt der Anbieter nur auf Grundlage eines gesonderten Vertrags.

2. Change Requests

2.1 Sofern der Kunde nach Bestellung Änderungswünsche am Pflichtenheft hat, wird der Anbieter dem Kunden ein Angebot zur Durchführung der Änderungen (Änderungsangebot) unterbreiten, das die Auswirkungen auf den Leistungszeitraum, die geplanten Termine, die Testmittel und die Vergütung enthält. Der Kunde wird das Änderungsangebot innerhalb der dort genannten Annahmefrist (Bindefrist) entweder ablehnen oder annehmen.

2.2 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.

3. Abnahme

3.1 Der Kunde erklärt dem Anbieter gemäß Abschnitt A, Ziffer 2.3 der AGB innerhalb von 14 Kalendertagen nach Zugang des schriftlichen Abnahmeverlangens des Anbieters die Abnahme. Der Anbieter stellt hierfür ein Abnahmeformular bereit. Weist das Werk Mängel auf, sind diese wie folgt zu klassifizieren:

a) Es liegt ein erheblicher Mangel vor, der die Nutzung unmöglich macht

b) Es liegt ein normaler Mangel vor, der die Nutzung einschränkt, ohne dass ein erheblicher Mangel vorliegt.

c) Es liegt ein geringer Mangel vor, der die Nutzung nur unerheblich einschränkt.

3.2 Bei einem Mangel nach 5.1 a) kann der Kunde die Abnahmeerklärung verweigern. Der Anbieter wird ordnungsgemäß gemeldete erhebliche Mängel in einem angemessenen Zeitraum beseitigen. Liegen keine erheblichen Mängel vor, gilt die Leistung als abnahmefähig.

3.3 Die Werkleistungen gelten auch ohne Abnahmeverlangen als abgenommen, wenn der Kunde innerhalb der Abnahmefrist keine Mängel rügt, die Werkleistung in Gebrauch nimmt, oder das Werk bezahlt.

3.4 Abgrenzbare Teilleistungen werden auch einzeln nach diesen Regelungen abgenommen.

4. Mangelansprüche des Kunden

4.1 Der Kunde hat Mangelansprüche nur, wenn gemeldete Mängel reproduzierbar oder anderweitig nachweisbar sind.

4.2 Stehen dem Kunden Mangelansprüche zu, hat er zunächst nur das Recht auf Nacherfüllung innerhalb einer angemessen Frist. Die Nacherfüllung beinhaltet nach Wahl des Anbieters entweder Mangelbeseitigung oder Neuherstellung.

4.3 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 Abschnitt A, Ziffer 6 der AGB - 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 des Anbieters liegt.

Ist die Nacherfüllung verzögert, gilt für Schadens- und Aufwendungsersatz des Anbieters Abschnitt A, Ziffer 3.4 der AGB. Für Schadens- oder Aufwendungsersatz gilt Abschnitt A, Ziffer 6 der AGB.

Der Kunde übt ein ihm zustehendes Wahlrecht bezüglich dieser Mangelansprüche innerhalb von 14 Kalendertagen nach Möglichkeit der Kenntnisnahme vom Wahlrecht durch den Kunden aus.

4.4 Es gelten bei Sach- und Rechtsmängeln ergänzend Abschnitt A, Ziffern 4 und 5 der AGB; § 641 Abs. 3 BGB bleibt unberührt.

5. Vorzeitige Kündigung

5.1 Eine ordentliche Kündigung vor Ablauf der Mindestlaufzeit ist ausgeschlossen. Ist diese nicht vereinbart und kündigt der Kunde vor Abnahme, so ist der Anbieter 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.

6. Nutzungsrechte

An den Leistungsergebnissen, die der Anbieter 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 Einsatzwecks 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. Der Kunde wird auf Anfrage des Anbieters die Aufgabe der eigenen Nutzung schriftlich bestätigen. Im Übrigen verbleiben alle Rechte beim Anbieter. Eine Dekompilierung ist - außer nach § 69d UrhG für Schnittstellen zu nicht vom Anbieter zu liefernder Software – unzulässig.

G. Vertragsbedingungen für die Wartung von Software

Soweit der Kunde den Anbieter mit der Wartung von Software beauftragt, gelten ergänzend die folgenden Bestimmungen:

A Vertragsgegenstände

A 1 Wartungsgegenstand

Der Anbieter erbringt die nachfolgend vereinbarten Wartungsleistungen nur für die vereinbarte Hardware (im Folgenden: Wartungsgegenstand) gegen die vereinbarte Vergütung. Die Wartung umfasst keine Leistungen im Zusammenhang mit dem Einsatz des Wartungsgegenstandes unter vertraglich nicht vorausgesetzten Bedingungen oder Veränderungen des Wartungsgegenstandes durch den Kunden oder durch Dritte. Auch nicht umfasst sind die Klärung von Schnittstellen zu Fremdsystemen, die Installations- oder Konfigurationsunterstützung.

Der Anbieter erbringt folgende Wartungsleistungen:

A 2 Vorbeugende Wartung

Die vorbeugende Wartung dient der Instandhaltung des funktionsfähigen Wartungsgegenstandes. Sie erfolgt anhand eines vom Anbieter nach Art und Umfang festgelegten Betreuungsverfahrens oder, soweit vertraglich vereinbart, nach dem vom Hersteller des Wartungsgegenstandes vorgesehenen Wartungsverfahren.

A 3 Störungsmanagement

3.1 Annahme von Störungsmeldungen des Kunden

Der Anbieter wird während seiner üblichen Geschäftszeiten ordnungsgemäße Störungsmeldungen des Kunden entgegennehmen und jeweils mit einer Kennung versehen. Für Störungsmeldungen gilt Kapitel A, Ziffer 2.3 entsprechend. Auf Anforderung des Kunden bestätigt ihm der Anbieter den Eingang einer Störungsmeldung unter Mitteilung der vergebenen Kennung.

3.2 Zuordnung zu Störungskategorien

Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Anbieter entgegengenommene Störungsmeldungen (Ziffer 3.1) einer der folgenden Kategorien zuordnen:

a) Schwerwiegende Störung

Die Störung beruht auf einem Fehler des Wartungsgegenstandes, der seine Nutzung 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 des Wartungsgegenstandes, der seine Nutzung 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. Diese werden vom Anbieter nur nach den dafür getroffenen Vereinbarungen behandelt.

3.3 Durchführung von Maßnahmen zur Störungsbeseitigung

Bei Meldungen über schwerwiegende Störungen und sonstige Störungen wird der Anbieter 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 des Wartungsgegenstandes dar, teilt der Anbieter dies dem Kunden unverzüglich mit.

Sonst wird der Anbieter entsprechende Maßnahmen zur weitergehenden Analyse und zur Beseitigung der mitgeteilten Störung veranlassen. Der Kunde wird ihm dabei mitgeteilte Maßnahmen zur Beseitigung von Störungen unverzüglich umsetzen und dem Anbieter dann etwa verbleibende Störungen unverzüglich erneut melden.

A 4 Ansprechstelle (Helpdesk)

4.1 Einrichtung einer Ansprechstelle

Der Anbieter richtet eine Ansprechstelle für den Kunden ein (Helpdesk). Diese Stelle bearbeitet die Anfragen des Kunden im Zusammenhang mit den technischen Einsatzvoraussetzungen und -bedingungen des Wartungsgegenstandes sowie einzelnen funktionalen Aspekten.

4.2 Annahme und Bearbeitung von Anfragen

Der Kunde benennt gegenüber dem Anbieter nur das fachlich und technisch entsprechend qualifizierte Personal, das intern beim Kunden mit der Bearbeitung von Anfragen der Nutzer des Wartungsgegenstandes betraut ist. Nur dieses dem Anbieter benannte Personal wird Anfragen an den Helpdesk richten und dabei vom Anbieter gestellte Formulare verwenden. Der Helpdesk nimmt solche Anfragen per E-Mail, Telefax und Telefon während der üblichen Geschäftszeiten des Anbieters entgegen.

Der Helpdesk wird ordnungsgemäße Anfragen im üblichen Geschäftsgang bearbeiten und soweit möglich beantworten. Der Helpdesk kann zur Beantwortung auf dem Kunden vorliegende Dokumentationen und sonstige Ausbildungsmittel für den Wartungsgegenstand verweisen.

A 5 Materialüberlassung und zusätzliche Leistungen

Die Überlassung von Verbrauchs-, Verschleiß- oder Ersatzteilen ist nicht Gegenstand der Leistungen nach diesem Vertrag. Nimmt der Kunde vom Anbieter Verbrauchs-, Verschleiß oder Ersatzteile entgegen, gelten dafür die Regelungen in Kapitel C (Vertragsbedingungen für den Verkauf von Hardware). Über die Ziffern A 2. bis A 4. hinausgehende Leistungen sind nach diesem Vertrag nicht geschuldet, bedürfen gesonderter Vereinbarung und sind zusätzlich zu vergüten. Dies kann etwa zusätzlich vereinbarte Einsätze vor Ort beim Kunden, Beratung und Unterstützung bei veränderter Einsatzumgebung, Klärung von Schnittstellen zu Fremdsystemen, Installations- sowie Konfigurationsunterstützung betreffen.

B Allgemeine Regelungen

B 1 Laufzeit

1.1 Soweit nichts anderes vereinbart ist, beginnt der Wartungsvertrag mit der Lieferung gemäß dem Kaufvertrag für den Wartungsgegenstand.

1.2 Nach Ablauf einer ggf. vereinbarten Mindestlaufzeit kann der Wartungsvertrag mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalenderjahres schriftlich gekündigt werden, erstmals aber zum Ablauf des auf den Vertragsabschluss folgenden Kalenderjahres. Darüber hinaus kann der Vertrag vom Anbieter und Kunden ohne Einhaltung einer Frist aus wichtigem Grund gekündigt werden.

1.3 Kündigungserklärungen sind nur schriftlich wirksam.

B 2 Vergütung

2.1 Pauschalvergütung

Der Kunde vergütet die vereinbarten Wartungsleistungen aus A 2., A 3. und A 4. durch eine laufende Pauschale. Verbrauchs-, Verschleiß- oder Ersatzteile sind von dieser Pauschalvergütung nicht erfasst. Die Wartungsvergütung ist im Abrechnungszeitraum im Voraus geschuldet und wird vom Anbieter gegenüber

dem Kunden zu Beginn des Abrechnungszeitraums in Rechnung gestellt. Grundsätzlich ist Abrechnungszeitraum das Kalenderjahr. Bei Vertragsbeginn innerhalb eines Abrechnungszeitraums wird die Vergütung zeitanteilig geschuldet und mit Vertragsabschluss in Rechnung gestellt.

2.2 Vergütung von Verbrauchs-, Verschleiß- und Ersatzteilen

Verbrauchs-, Verschleiß- oder Ersatzteile, die der Anbieter dem Kunden im Rahmen des Betreuungsverfahrens (A 2.) oder mit dessen Zustimmung oder in einem zum Wert des Wartungsgegenstandes angemessenen Umfang überlässt, sind gesondert gemäß Kapitel C (Vertragsbedingungen für den Verkauf von Hardware) zu vergüten.

2.3 Vergütung von Zusatzleistungen

Zusätzliche Leistungen, die nicht durch die Pauschalvergütung abgegolten sind, werden gemäß Kapitel A, Ziffer 1.1 vergütet.

2.4 Anpassung der Vergütung

Der Anbieter kann die Vergütung kalenderjährlich an allgemeine Listenpreise anpassen. Der Kunde hat ein Kündigungsrecht, wenn sich die pauschalen Vergütungssätze um mehr als 5 % erhöhen. Der Anbieter wird dem Kunden eine solche Erhöhung zwei Monate zuvor ankündigen. Der Kunde kann innerhalb eines Monats ab Zugang der Ankündigung gemäß B 1.3 zum Zeitpunkt einer solchen Erhöhung kündigen.

B 3 Nutzungsrecht

Die Nutzungsrechte des Kunden an neuen Versionen und sonstigen Korrekturen der Software, die im Zusammenhang mit der Hardware ausgeliefert worden ist, entsprechen den Nutzungsrechten an der vorhergehenden Version. Hinsichtlich der Nutzungsrechte treten die Rechte an den neuen Versionen und sonstigen Korrekturen an die Stelle der Rechte an den vorangegangenen Versionen und sonstigen Korrekturen.

B 4 Pflichten des Kunden

4.1 Der Kunde wird den Anbieter unverzüglich über Änderungen der Einsatzumgebung unterrichten. Der Kunde stellt sicher, dass der Wartungsgegenstand nur in einer freigegebenen Einsatzumgebung eingesetzt wird.

4.2 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Kunde alle dem Anbieter übergebenen Unterlagen, Informationen und Daten bei sich zusätzlich so verwahren, dass diese bei Beschädigung und Verlust von Datenträgern rekonstruiert werden können.

B 5 Durchführung

Die Durchführung der Wartung steht unter dem Vorbehalt, dass der Anbieter von seinem jeweiligen Vorlieferant selbst rechtzeitig und vertragsgemäß beliefert wird. Verwendete Verbrauchs-, Verschleiß- oder Ersatzteile sind entweder neu oder hinsichtlich ihrer Verwendbarkeit neuen Teilen gegenüber gleichwertig.

B 6 Datenschutz

Wenn ein Zugriff des Anbieters auf personenbezogene Daten in Kundensystemen nicht ausgeschlossen werden kann, wird der Anbieter ausschließlich als Auftragsdatenverarbeiter tätig (§ 11 Abs. 5 BDSG). Er wird diese Daten nur zur Vertragsdurchführung verarbeiten und nutzen. Der Anbieter wird Weisungen des Kunden für den Umgang mit diesen Daten beachten. Der Kunde trägt etwaige nachteilige Folgen solcher Weisungen für die Vertragsdurchführung. Details für den Umgang mit personenbezogenen Daten werden die Vertragspartner soweit gemäß § 11 Abs. 2 BDSG oder sonstiger Rechtsnormen notwendig schriftlich vereinbaren.

H. Vertragsbedingungen für die Pflege von Standardsoftware

Soweit der Kunde den Anbieter mit der Pflege von Standardsoftware beauftragt, gelten ergänzend die folgenden Bestimmungen:

A Vertragsgegenstände

A 1 Pflegegegenstand

Der Anbieter erbringt die vereinbarten Pflegeleistungen nur für die jeweils aktuelle Version der als Pflegegegenstand vereinbarten Standardsoftware („Pflegesoftware") gegen die vereinbarte Vergütung. Wird im Vertrag ausdrücklich Drittsoftware als Pflegesoftware vereinbart, gelten dafür die dort beschriebenen Einschränkungen.

Der Anbieter erbringt - soweit vereinbart - folgende Pflegeleistungen:

A 2 Störungsmanagement

2.1 Entgegennahme von Störungsmeldungen

Der Anbieter wird während seiner üblichen Geschäftszeiten Störungsmeldungen des Kunden entgegennehmen, jeweils mit einer Kennung versehen, den vereinbarten Störungskategorien zuordnen und anhand dieser Zuordnung die vereinbarten Maßnahmen zur Analyse und Bereinigung von Störungen durchführen. Für Störungsmeldungen gilt Kapitel A, Ziffer 2.4 entsprechend. Auf Anforderung des Kunden bestätigt ihm der Anbieter den Eingang einer Störungsmeldung unter Mitteilung der vergebenen Kennung.

Das Störungsmanagement umfasst keine Leistungen, die im Zusammenhang mit dem Einsatz von Pflegesoftware in nicht freigegebenen Einsatzumgebungen oder mit Veränderungen der Pflegesoftware durch den Kunden oder Dritten stehen.

2.2 Zuordnung zu Störungskategorien

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

a) Schwerwiegende Störung

Die Störung beruht auf einem Fehler der Pflegesoftware, der die Nutzung der Pflegesoftware 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 Pflegesoftware, der die Nutzung der Pflegesoftware 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 vom Anbieter nur nach den dafür getroffenen Vereinbarungen behandelt.

2.3 Durchführung von Maßnahmen zur Störungsbeseitigung

Bei Meldungen über schwerwiegende Störungen und sonstige Störungen wird der Anbieter 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 Pflegesoftware dar, teilt der Anbieter dies dem Kunden unverzüglich mit.

Sonst wird der Anbieter 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 Pflegesoftware mit der Bitte um Abhilfe übermitteln.

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

A 3 Überlassung Neuer Versionen

3.1 Vertragliche Leistungen

Der Anbieter überlässt dem Kunden bestimmte neue Stände der Pflegesoftware, um diese auf dem aktuellen Stand zu halten und Störungen vorzubeugen. Hierbei handelt es sich um Updates der Pflegesoftware mit technischen Modifikationen, Verbesserungen, kleineren funktionalen Erweiterungen sowie Patches mit Korrekturen zur Pflegesoftware oder sonstige Umgehungsmaßnahmen für mögliche Störungen. Diese neuen Stände der Pflegesoftware werden zusammen als „Neue Versionen“ bezeichnet.

Nicht Gegenstand der Pflegeleistungen ist die Überlassung von Upgrades mit wesentlichen funktionalen Erweiterungen oder von neuen Produkten oder Verpflichtungen zur Weiterentwicklung der Pflegesoftware, außer etwas anderes ist ausdrücklich vereinbart.

3.2 Pflichten und Rechte bei Neuen Versionen

Der Anbieter stellt dem Kunden die Neuen Versionen der Software zur Verfügung. Der Kunde wird Neue Versionen unverzüglich untersuchen und erkennbare Mängel unverzüglich rügen, wofür § 377 HGB entsprechend gilt. Störungen und Mängel werden gemäß Ziffer A 2. behandelt. Es gelten Kapitel A, Ziffer 4.1 und 2.3. Soweit der Anbieter dem Kunden eine neue Version zur Verfügung gestellt hat, pflegt er auch die Vorversion noch für eine angemessene Übergangsfrist, die in der Regel drei Monate nicht überschreitet, weiter.

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

Der Kunde wird dem Anbieter den Ein- und Ausbau im Rahmen der Nacherfüllung ermöglichen, außer soweit dies dem Kunden unzumutbar ist. Vor eigenen Maßnahmen zur Mangelbeseitigung wird der Kunde mit dem Anbieter Rücksprache halten.

Hat der Kunde einen Anspruch auf Aufwendungsersatz, besteht dieser nur in angemessenem Umfang unter Berücksichtigung des Werts der betreffenden Leistung in mangelfreiem Zustand und der Bedeutung des Mangels.

Bei neuen Versionen von Drittsoftware gelten vorrangig die Gewährleistungsregelungen des Überlassungsvertrages zwischen Kunde und Anbieter für diese Drittsoftware, außer es ist etwas anderes vereinbart.

A 4 Ansprechstelle

4.1 Vertragliche Leistungen

Der Anbieter richtet eine Ansprechstelle für den Kunden ein. Diese Stelle bearbeitet die Anfragen des Kunden im Zusammenhang mit den technischen Einsatzvoraussetzungen und -bedingungen der Pflegesoftware sowie einzelnen funktionalen Aspekten. Es gilt Ziffer A 2.1.

Von der Ansprechstelle werden keine Leistungen erbracht, die im Zusammenhang mit dem Einsatz von Pflegesoftware in nicht freigegebenen Einsatzumgebungen oder mit Veränderungen der Pflegesoftware durch den Kunden oder Dritten stehen.

4.2 Annahme und Bearbeitung von Anfragen

Voraussetzung für die Annahme und Bearbeitung von Anfragen ist, dass der Kunde gegenüber dem Anbieter fachlich und technisch entsprechend qualifiziertes Personal benennt, das intern beim Kunden mit der Bearbeitung von Anfragen der Anwender der Pflegesoftware beauftragt ist. Der Kunde ist verpflichtet, nur über dieses dem Anbieter benannte Personal Anfragen an die Ansprechstelle zu richten und dabei vom Anbieter gestellte Formulare zu verwenden. Die Ansprechstelle nimmt solche Anfragen per Ticketsystem während der üblichen Geschäftszeiten des Anbieters entgegen.

Die Ansprechstelle wird ordnungsgemäße Anfragen im üblichen Geschäftsgang bearbeiten und soweit möglich beantworten. Die Ansprechstelle kann zur Beantwortung auf dem Kunden vorliegende Dokumentationen und sonstige Ausbildungsmittel für die Pflegesoftware verweisen. Soweit eine Beantwortung durch die Ansprechstelle nicht oder nicht zeitnah möglich ist, wird der Anbieter - soweit dies ausdrücklich vereinbart ist - die Anfrage zur Bearbeitung weiterleiten, insbesondere Anfragen zu nicht von ihm hergestellter Pflegesoftware.

Weitergehende Leistungen der Ansprechstelle , etwa andere Ansprechzeiten und -fristen sowie Rufbereitschaften oder Einsätze des Anbieters vor Ort beim Kunden sind vorab ausdrücklich zu vereinbaren.

A 5 Zusätzliche Leistungen

Über die Ziffern A 2. bis A 4. hinausgehende Leistungen sind nach diesem Vertrag nicht geschuldet, bedürfen einer gesonderten Vereinbarung und sind gesondert zu vergüten. Dies kann etwa zusätzlich vereinbarte Einsätze vor Ort beim Kunden, Beratung und Unterstützung bei veränderter Software, Klärung von Schnittstellen zu Fremdsystemen, Installations- sowie Konfigurationsunterstützung betreffen.

B Allgemeine Regelungen

Die folgenden Regelungen gelten gleichermaßen für das Störungsmanagement (A 2.), die Überlassung Neuer Versionen (A 3.) und die Ansprechstelle (A 4.).

B 1 Laufzeit

1.1 Soweit nichts anderes vereinbart ist, beginnt der Pflegevertrag mit der Lieferung gemäß dem Überlassungsvertrag für die Standardsoftware.

1.2 Nach Ablauf einer ggf. vereinbarten Mindestlaufzeit kann der Pflegevertrag mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalenderjahres schriftlich gekündigt werden, erstmals aber zum Ablauf des auf den Vertragsabschluss folgenden Kalenderjahres. Darüber hinaus kann der Vertrag vom Anbieter und Kunden ohne Einhaltung einer Frist aus wichtigem Grund gekündigt werden.

1.3 Kündigungserklärungen sind nur schriftlich wirksam.

B 2 Vergütung

2.1 Pauschalvergütung

Der Kunde vergütet die Pflegeleistungen durch eine laufende Pauschale. Die Pflegevergütung ist im Abrechnungszeitraum im Voraus geschuldet und wird vom Anbieter gegenüber dem Kunden zu Beginn des Abrechnungszeitraums in Rechnung gestellt. Grundsätzlich ist Abrechnungszeitraum das Kalenderjahr. Beim Vertragsbeginn innerhalb eines Abrechnungszeitraums wird die Vergütung zeitanteilig geschuldet und mit Vertragsabschluss in Rechnung gestellt.

2.2 Vergütung von Zusatzleistungen

Zusätzliche Leistungen, die nicht durch die Pauschalvergütung abgegolten sind, werden gemäß Kapitel A, Ziffer 1.1 vergütet.

2.3 Anpassung der Vergütung

Der Anbieter behält sich vor, die Vergütung erstmals nach Ablauf von 12 Monaten und höchstens einmal im Jahr mit einer Ankündigungsfrist von 3 Monaten gemäß der Entwicklung des „Index der Arbeitskosten produzierendes Gewerbe und Dienstleistungsbereich“ zu erhöhen. Der Anbieter kann darüber hinausgehende Kostensteigerungen für Vorleistungen Dritter weitergeben, außer, soweit er diese verursacht hat. Sobald sich die jährliche Vergütung um mehr als 5 % erhöht, ist der Kunde berechtigt, mit einer Frist von sechs Wochen nach Zugang des Erhöhungsverlangens 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 der Vergütung verlangen.

B 3 Nutzungsrecht

Die Nutzungsrechte des Kunden an Neuen Versionen und an sonstigen Korrekturen der Pflegesoftware entsprechen den Nutzungsrechten an der vorhergehenden Version der Pflegesoftware. Hinsichtlich der Nutzungsrechte treten die Rechte an den Neuen Versionen und sonstigen Korrekturen nach einer angemessenen Übergangszeit - die in der Regel nicht mehr als einen Monat beträgt - an die Stelle der Rechte an den vorangegangenen Versionen und sonstigen Korrekturen. Der Kunde darf ein Vervielfältigungsstück archivieren.

B 4 Pflichten des Kunden

4.1 Der Kunde wird den Anbieter unverzüglich über Änderungen der Einsatzumgebung unterrichten, auch um dem Anbieter die Pflegeleistung zu ermöglichen. Darüber hinaus stellt der Kunde sicher, dass die Pflegesoftware nur in einer freigegebenen und durch die Pflegesoftware unterstützten Einsatzumgebung eingesetzt wird. Der Anbieter schuldet keine Pflege für Software, die nicht in einer solchen Einsatzumgebung eingesetzt wird.

4.2 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Kunde alle dem Anbieter übergebenen Unterlagen, Informationen und Daten bei sich zusätzlich so verwahren, dass diese bei Beschädigung und Verlust von Datenträgern rekonstruiert werden können.

B 5 Übergabe

Soweit im Rahmen dieser Bedingungen Software übergeben wird und nichts anderes vereinbart ist, erfolgt dies auf demselben Weg wie bei der Überlassung der Pflegesoftware.

B 6 Datenschutz

6.1 Soweit der Anbieter auf personenbezogene Daten des Kunden oder aus dessen Bereich zugreifen kann, wird er ausschließlich als Auftragsverarbeiter tätig und diese Daten nur zur Vertragsdurchführung verarbeiten und nutzen. Der Anbieter 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 dem Anbieter die Details für den Umgang des Anbieters mit den Daten des Kunden nach den datenschutzrechtlichen Anforderungen vereinbaren.

6.2 Der Kunde bleibt sowohl allgemein im Auftragsverhältnis als auch im datenschutzrechtlichen Sinne der Verantwortliche. Für das Verhältnis zwischen Anbieter und Kunde gilt: Gegenüber der betroffenen Person trägt die Verantwortung für die Verarbeitung (einschließlich Erhebung und Nutzung) personenbezogener Daten der Kunde, außer soweit der Anbieter 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. Das gilt auch bei einer Inanspruchnahme des Anbieters durch die betroffene Person. Der Anbieter wird den Kunden im Rahmen seiner Pflichten unterstützen.

6.3 Der Anbieter 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 Wirtschaftsraums verarbeitet werden, soweit nichts anderes vereinbart ist.