Allgemeine Geschäftsbedingungen der Data Elektronik GmbH

Stand: April 2024

A. Allgemeine Regelungen

1 Geltungsbereich / Bindungsfrist

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend **„AGB“**) gelten für Geschäftsbeziehungen der Data Elektronik GmbH, Edisonstraße 10, 68309 Mannheim, Deutschland (nachfolgend **„Anbieter“**) mit ihren Kunden.

1.2 Der Anbieter bietet Kunden Leistungen im Zusammenhang mit der Bereitstellung von Software- und Hardwareprodukten sowie der Erbringung von IT-Dienstleistungen. Kunden sind ausschließlich Unternehmer i.S.d. § 14 BGB. Der Angebotsinhalt richtet sich immer nach vom Anbietererstellten und vom Kunden angenommenen Angebots-/Angebotsunterlagen (**„Angebot“**). Im Falle von Widersprüchen zwischen dem Angebot (einschließlich etwaiger Anlagen) und den AGB geht das Angebot vor. Weitere in diesen AGB referenzierte Dokumente kommen nachrangig hierzu zur Anwendung.

1.3 Allgemeine Geschäftsbedingungen / Einkaufsbedingungen des Kunden werden anstelle dieser oder ergänzend zu diesen AGB nicht Angebotsbestandteil, es sei denn, der Anbieter bestätigt dies im Rahmen des Angebotsschlusses gegenüber dem Kunden ausdrücklich in schriftlicher Form; die Textform ist ausgeschlossen. Dem Kunden ist bewusst, dass der Beginn der Leistungserbringung durch den Anbieter unter keinen Umständen als Akzeptanz von Allgemeinen Geschäftsbedingungen / Einkaufsbedingungen des Kunden zu verstehen ist.

1.4 Der Anbieter behält sich das Recht vor, diese AGB jederzeit zu ändern. Der Kunde wird sechs (6) Wochen vor Inkrafttreten der Änderungen schriftlich über die Änderungen informiert. Im Rahmen dieser Information werden dem Kunden die neuen AGB mitgeteilt. Er ist berechtigt, der Geltung der neuen AGB innerhalb von vier (4) Wochen nach Zugang dieser Mitteilung zu widersprechen. Unterlässt der Kunde einen Widerspruch, werden die geänderten AGB nach Ablauf der sechswöchigen Frist Angebotsbestandteil. Auf diese Frist wird der Anbieter den Kunden im Rahmen der Änderungsmitteilung ausdrücklich hinweisen.

1.5 Ausgeschlossen vom Recht zur Änderung dieser AGB sind Regelungen, welche die Hauptleistungspflichten der Angebotsparteien betreffen und die somit das Verhältnis zwischen Haupt- und Gegenleistungspflichten maßgeblich verändern, sowie sonstige grundlegende Änderungen der vertraglichen Pflichten, die dem Abschluss eines neuen Angebots gleichkommen. Für solche Änderungen ist eine ausdrückliche vertraglichen Vereinbarung erforderlich.

1.6 Angebote des Anbieters sind immer freibleibend; erst die Bestellung / Beauftragung durch den Kunden und Annahme durch Auftragsbestätigung stellt ein bindendes Angebot dar.

2 Leistungen des Anbieters

2.1 Die im Rahmen einer Geschäftsbeziehung durch den Anbieter erbrachten Leistungen bestehen in der Regel aus den folgenden Elementen:

2.1.1 Bereitstellung von Hardware und / oder zeitlich unbeschränkte Überlassung von Softwareprodukten von Drittanbietern oder aus eigener Entwicklung („Standardsoftware“) an den Kunden („**Verkauf**“), Einzelheiten dazu unter B;

2.1.2 Zeitlich beschränkte Bereitstellung von Hardware und / oder Standardsoftware zur Nutzung durch den Kunden („**Vermietung**“), Einzelheiten dazu unter C;

2.1.3 Bereitstellung und Betrieb eigener Standardsoftware des Anbieters zur Nutzung durch Kunden und deren Kunden in Form einer zeitlich begrenzten Softwareüberlassung einschließlich des Supports des Kunden (**„SaaS-Leistungen“**); Einzelheiten dazu unter D.;

2.1.4 Anpassung von Standardsoftware auf individuelle Bedürfnisse des Kunden („Customizing“) oder individuelle Software-Entwicklungen im Rahmen von Projekten des Kunden („**Entwicklungsleistungen**“), Einzelheiten dazu unter E;

2.1.5 Service-, Beratungs- sowie sonstige Unterstützungsleistungen, einschließlich der laufenden Betreuung von Hardware und Software (gemeinsam „**Service- / Supportleistungen**“), Einzelheiten dazu unter F;

2.2 Die Ergänzenden Bedingungen gehen den Allgemeinen Regelungen vor, soweit sie diesen widersprechen.

2.3 Der Anbieter erbringt die Leistungen gemäß dem Angebot.

2.4 Der Anbieter setzt zur Erbringung der Leistungen sorgfältig ausgewählte eigene Mitarbeiter oder Dritte als Subunternehmer mit den jeweils erforderlichen Qualifikationen ein. Der Anbieter ist jederzeit berechtigt, zur Leistungserbringung eingesetzte eigene Mitarbeiter oder Dritte durch solche mit vergleichbarer Qualifikation und Erfahrung zu ersetzen. Wurden diese Mitarbeiter dem Kunden namentlich kommuniziert, wird Anbieter den Kunden über den Ersatz informieren.

2.5 Die vereinbarte Vergütung deckt nur den im Angebot dokumentierten Leistungsumfang ab. Vereinbarte Zusatzleistungen werden gesondert auf Basis der vereinbarten Preise berechnet. Es gelten die im Angebot genannten Preise als vereinbart. Soweit die Leistungsbeschreibung im Angebot unbeabsichtigte Lücken oder Unklarheiten enthält, ist der Anbieter berechtigt, die Leistungsbeschreibung entsprechend nach billigem Ermessen anzupassen.

3 Tätigkeit von Anbieter-Mitarbeitern beim Kunden

3.1 Werden Leistungen von Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen des Anbieters beim Kunden erbracht, so sorgt dieser auf eigene Kosten für geeignete Räumlichkeiten und Ausstattung, soweit der Anbieter dies nicht übernommen hat.

3.2 Der Kunde wird auf eigene Kosten durch geeignete organisatorische und räumliche Maßnahmen sicherstellen, dass die Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen des Anbieters nicht in den Betrieb des Kunden eingegliedert werden.

3.3 Gegenüber den Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen des Anbieters steht dem Kunden kein Weisungsrecht zu. Das Weisungsrecht des Kunden im Rahmen von Werkverträgen kann nur gegenüber einem gesetzlichen Vertreter oder einer hierfür als vertretungsberechtigt benannten Person des Anbieters ausgeübt werden.

3.4 Der Anbieter wird die mit ihrer Tätigkeit für den Kunden verbundenen steuer- und sozialversicherungsrechtlichen Lasten für sich und ihre Mitarbeiter selbst tragen. Dem Anbieter obliegt die Erfüllung sämtlicher Ansprüche aus dem Beschäftigungsverhältnis der bei und für sie tätigen Personen. Der Anbieter wird gegenüber dem Kunden insbesondere die Vorschriften zum gesetzlichen Mindestlohn einhalten.

4 Allgemeine Pflichten des Kunden

4.1 Der Kunde erkennt seine (in diesen AGB und ggf. zusätzlich im Angebot genannten) Mitwirkungspflichten als Voraussetzung für die Leistungserbringung durch den Anbieter und damit als seine vertraglichen Pflichten an.

4.2 Der Kunde benennt schriftlich mindestens einen Ansprechpartner für den Anbieter und eine Anschrift und E-Mail-Adresse, unter der die Erreichbarkeit des Ansprechpartners sichergestellt ist. Der Ansprechpartner muss in der Lage sein, für den Kunden die erforderlichen Entscheidungen zu treffen oder unverzüglich herbeizuführen. Der Ansprechpartner sorgt für eine gute Kooperation mit dem Ansprechpartner beim Anbieter.

4.3 Der Kunde wird den Anbieter jeweils unverzüglich über Änderungen seiner Kommunikationsdaten unterrichten.

4.4 Der Kunde wird die ihm zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen für Software sowie Identifikations- und Authentifikations-Sicherungen vor dem Zugriff durch Dritte schützen und nicht an unberechtigte Nutzer weitergeben. Passwörter wird er in regelmäßigen Abständen ändern und Zugänge, soweit möglich, durch eine Multi-Faktor-Authentifizierung absichern. Die vorgenannten Pflichten sind auch dann zu erfüllen, wenn der Kunde ein Passwort erhält, welches gegenüber dem Anbieter zur Identifizierung seiner Person bei Abgabe von Erklärungen dient, die das Vertragsverhältnis betreffen. Personen, die bei Abgabe einer solchen Erklärung das Passwort des Kunden verwenden, gelten gegenüber dem Anbieter widerlegbar als vom Kunden für die Abgabe der jeweiligen Erklärung bevollmächtigt. Sollten infolge Verschuldens des Kunden Dritte durch Missbrauch der Passwörter Leistungen des Anbieters nutzen, haftet der Kunde hierfür gegenüber dem Anbieter.

4.5 Soweit ein Betrieb der Leistungen auf den Systemen des Kunden („**Eigenbetrieb**“) vorliegt bzw. vereinbart ist, ist die Bereitstellung der Leistungen an bestimmte Voraussetzungen hinsichtlich der beim Kunden eingesetzten technischen Infrastruktur geknüpft. Der Kunde wird sich über die wesentlichen Funktionsmerkmale der Leistungen und ihre technischen Anforderungen (z. B. in Bezug auf Browser, Client-Hardware und Netzwerkverbindung) informieren und diese beachten. Er trägt das Risiko, ob die Leistungen seinen Wünschen und Gegebenheiten entsprechen.

4.6 Soweit ein Eigenbetrieb durch den Kunden vorliegt bzw. vereinbart ist, sorgt der Kunde für die kundenseitige Arbeitsumgebung für die Leistungen (nachfolgend **„IT-Systeme“**) entsprechend den Vorgaben des Anbieters. Es liegt in seinem Verantwortungsbereich, den ordnungsgemäßen Betrieb der notwendigen IT-Systeme erforderlichenfalls durch Wartungsverträge mit Dritten sicherzustellen. Der Kunde beachtet insbesondere die Vorgaben des Anbieters hierzu. Er gewährt dem Anbieter unmittelbar und mittels Datenfernübertragung Zugang zu der beim Kunden installierten Standardsoftware und den sonstigen zu betreuenden Systemen und stellt alle vorhandenen Unterlagen (z.B. Logfiles) zur Verfügung, die es dem Anbieter ermöglichen, Störungen und Fehler nachzuvollziehen und zu reproduzieren.

4.7 Technische Anforderungen und Vorgaben gemäß den Ziffern A 4.4 und 4.5 können sich von Zeit zu Zeit ändern, insbesondere im Zusammenhang mit Aktualisierungen der Standardsoftware. Der Anbieter macht dem Kunden die aktuellen Anforderungen und Vorgaben in Form von „Release Notes“ der jeweiligen Hersteller zeitnah nach den entsprechenden Informationen durch die Hersteller in geeigneter Form zugänglich. Der Kunde wird aktuelle Anforderungen und Vorgaben unverzüglich umsetzen, es sei denn, dies ist dem Kunden unter Berücksichtigung der Interessen der Parteien nicht zumutbar.

4.8 Soweit ein Eigenbetrieb durch den Kunden vorliegt bzw. vereinbart ist, trägt der Kunde die alleinige Verantwortung für die Definition, Dokumentation und Ausführung seiner Prozesse im Anwendungsbereich der Standardsoftware, insbesondere bezüglich der Konfiguration der Standardsoftware und IT-Systeme, die Systemverwaltung, Anwendungs- und Datensicherheitsrichtlinien sowie sonstiger gesetzlicher Anforderungen.

4.9 Soweit der Anbieter verpflichtet ist, Leistungen zu erbringen, zu deren Durchführung er remote auf IT-Systeme des Kunden zugreifen muss, ist der Kunde verpflichtet, den entsprechenden Zugriff zu ermöglichen.

4.10 Der Kunde wird Nutzer / Mitarbeiter über ihre Rechte und Pflichten im Zusammenhang mit der Nutzung der Anbieter-Software in angemessener Form informieren, beispielsweise über die Vorgabe entsprechender Nutzungsbedingungen.

4.11 Soweit der Anbieter für die Erbringung der Leistungen die IT-Systemen des Kunden, insbesondere Software, nutzen muss, ist der Kunde verpflichtet, unverzüglich die Lizenzen und Genehmigungen zur Nutzung seiner IT-Systeme zur Verfügung zu stellen. Dies umfasst auch die Pflicht des Kunden, die für die Nutzung der IT-Systeme nötigen Zustimmungen bei Dritten einzuholen, um dem Anbieter die Erbringung der Leistungen zu ermöglichen. Der Kunde ist für die Wartung seiner IT-Systeme verantwortlich, um diese in einem Zustand zu halten, der für die Erbringung der Leistungen durch den Anbieter erforderlich ist.

4.12 Der Kunde sorgt selbständig für eine regelmäßige Sicherung seiner Datenbestände und einen stets aktuellen Virenschutz. Der Kunde wird vor Beginn der Einrichtung von Hardware oder der Installation von Software durch den Anbieter selbständig für eine vollständige Sicherung seiner Datenbestände und aktuellen Virenschutz sorgen.

4.13 Erfüllt der Kunde eine Pflicht zur Mitwirkung nicht, nicht ordnungsgemäß oder verspätet und kann der Anbieter seine Leistungen deshalb nicht Angebotsgemäß erbringen, so ist der Anbieter für dem Kunden hieraus entstehende Nachteile nicht verantwortlich. Den hierdurch verursachten Mehraufwand, insbesondere für verlängerte Bereitstellung des eingesetzten Personals oder Sachmittel, wird der Anbieter dem Kunden zu den vereinbarten Preisen zusätzlich in Rechnung stellen. Sonstige Rechte des Anbieters wegen unterbliebener oder unzureichender Mitwirkung des Kunden bleiben unberührt.

5 Preise und Zahlungsbedingungen

5.1 Die im Angebot bestimmten Preise sind Nettopreise, zu denen jeweils die gesetzlich bestimmte Umsatzsteuer hinzukommt.

5.2 Preise für Support- und Serviceleistungen sind Pauschalpreise. Die Preise werden zu Beginn eines Angebotsjahres im Voraus in Rechnung gestellt, soweit nicht im Angebot abweichend festgelegt.

5.3 Preise für Hard- und Software-Miete werden zu Beginn eines Angebotsjahres im Voraus in Rechnung gestellt, soweit nicht im Angebot abweichend festgelegt.

5.4 Preise für Hard- und Software-Kauf werden nach Auslieferung in Rechnung gestellt, soweit nicht im Angebot abweichend festgelegt.

5.5 Preise für Saas-Leistungen werden zu Beginn eines Angebotsjahres im Voraus in Rechnung gestellt, soweit nicht im Angebot abweichend festgelegt.

5.6 Preise für Entwicklungsleistungen werden, wenn im Angebot nicht abweichend festgelegt, nach folgendem Schlüssel berechnet: 50% im Voraus, 30% nach Auslieferung testfähiger Version, 20% nach Abnahme.

5.7 Alle sonstigen Preise oder Abweichungen von den Regelungen in den Ziffern 4.2 bis 4.6 werden im Angebot festgelegt.

5.8 Sofern sich die Vergütung nach geleisteten "Personentagen" bemisst, entspricht ein solcher „Tag“ jeweils acht Zeitstunden pro Person in der Zeit von 08:00 bis 17:00 Uhr an Werktagen (Montag-Freitag) am Sitz des Anbieters. Der Anbieter rechnet Aufwände pro begonnener Viertelstunde ab.

5.9 Rechnungen sind innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach Rechnungszugang zahlbar. Im Zweifel gelten Rechnungen drei (3) Werktage nach Rechnungsdatum als zugegangen. Die Bezahlung durch den Kunden kann per SEPA-Überweisung oder per SEPA-Lastschrift erfolgen. Eventuell anfallende Bankgebühren (insbesondere bei Auslandszahlungen) trägt der Kunde selbst. Die Gewährung von Skonto ist ausgeschlossen, soweit nicht im Angebot abweichend geregelt.

5.10 Der Kunde kommt auch ohne Mahnung durch den Anbieter in Verzug, sofern er die Rechnung nicht bis zum Ablauf der unter A. 5.9 genannten Frist beglichen hat. Der Anbieter kann mit Eintritt des Verzugs Zinsen in Höhe von neun (9) Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz berechnen.

5.11 Reisekosten, Spesen und sonstige Nebenkosten sowie Auslagen, die für die Erbringung der vertraglich geschuldeten Leistungen durch den Anbieter anfallen, werden dem Kunden zusätzlich und nach Aufwand in Rechnung gestellt, soweit nicht im Angebot abweichend festgelegt. Sofern nicht im Einzelfall anders vereinbart, stellt der Anbieter für Reisen an Kundenstandorte, die mehr als eine Stunde (einfache Zeit) Reisezeit vom Sitz des Anbieters erfordern, mit der im Angebot vereinbarten Pauschale in Rechnung.

5.12 Der Anbieter versendet Rechnungen in einem elektronischen Format an den Kunden.

5.13 Der Anbieter ist berechtigt, die Preise für wiederkehrende Leistungen in Dauerschuldverhältnissen erstmals nach Ablauf von zwölf (12) Monaten nach Angebotsbeginn und höchstens einmal im Jahr mit einer Ankündigungsfrist von drei (3) Monaten gemäß der Kostenentwicklung beim Anbieter zu erhöhen. Der Anbieter kann darüberhinausgehende Kostensteigerungen für Vorleistungen Dritter weitergeben, außer soweit der Anbieter diese verursacht hat. Sobald sich die Vergütung um mehr als 10 % erhöht, ist der Kunde berechtigt, mit einer Frist von sechs (6) Wochen nach Zugang des Erhöhungsverlangens den betroffenen Angebot außerordentlich zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung zu kündigen. Sofern der Angebot mehrere teilbare Leistungen beinhaltet, die auch unabhängig voneinander beauftragt werden können, und nur ein Angebotsteil von einem Erhöhungsverlangen von mehr als 10 % betroffen ist, gilt das Sonderkündigungsrecht nur für diesen Angebotsteil. Bei einer Reduzierung der entsprechenden Kosten kann der Kunde ebenfalls erstmals nach Ablauf von zwölf (12) Monaten eine entsprechende Herabsetzung der Vergütung verlangen. Die Ankündigung einer Preisanpassung erfolgt per E-Mail an die bei Anbieter für die Angebotskommunikation hinterlegte Adresse des Kunden.

5.14 Die Erbringung der Leistungen durch den Anbieter im Rahmen von Dauerschuldverhältnissen ist daran gebunden, dass der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen rechtzeitig nachkommt. Kommt der Kunde

a) für zwei (2) aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung der vereinbarten Preise bzw. eines nicht unerheblichen Teils dieser Preise oder

b) in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei (2) Monate erstreckt, mit der Bezahlung der vereinbarten Preise in Höhe eines Betrages, der die Preise für zwei (2) Monate erreicht, in Verzug, ist der Anbieter berechtigt,

c) die betroffenen Teilleistungen bis zur Zahlung der Preise zu unterbrechen oder

d) die betroffenen Teilleistungen ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

5.15 Neben den Preisen für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung erbachten Leistungen steht dem Anbieter eine Abgeltungsgebühr in Höhe der vereinbarten Preise für die Zeit von der Kündigung bis zum Ende der regulären Angebotslaufzeit zu. Der Kunde ist berechtigt nachzuweisen, dass dem Anbieter kein oder ein geringerer Schaden als die Abgeltungsgebühr entstanden ist. Wird dieser Nachweis erbracht, ist nur der nachgewiesene Schaden zu ersetzen. Sonstige weitergehende Rechte des Anbieters wegen Verzugs bleiben unberührt. Die Beendigung des Angebots entbindet den Kunden nicht von der Verpflichtung zur Zahlung der bis zum Zeitpunkt der Einstellung genutzten Leistungen.

6 Gewährleistung für Sachmängel

6.1 Für den Verkauf sowie für Entwicklungsleistungen gilt: Die Hardware / Standardsoftware sind frei von Sachmängeln, wenn sie bei Gefahrübergang im Wesentlichen die vereinbarte Beschaffenheit haben, die im Angebot beschrieben ist. Dabei sind „Garantien“ (insb. über die Beschaffenheit und / oder Haltbarkeit) nur

diejenigen, die im Angebot als solche ausdrücklich bezeichnet sind. Der Anbieter erhält vom Kunden alle für die Beseitigung von Softwarefehlern benötigten Informationen. Der Anspruch des Kunden auf Mängelbeseitigung ist ausgeschlossen, wenn der Mangel nicht reproduzierbar ist bzw. nicht von handschriftlich oder maschinell festgehaltenen Ausgaben aufgezeigt werden kann.

6.2 Für die Vermietung von Hardware gilt: Bei Mängeln der Hardware gewährleistet der Anbieter den Angebotsgemäßen Gebrauch durch Behebung der Mängel oder Lieferung mangelfreier Hardware. Dem Anbieter obliegt die Wahl zwischen der Mangelbeseitigung durch Nachbesserung oder Neulieferung.

6.3 Für die Vermietung von Standardsoftware gilt: Bei Mängeln der Standardsoftware gewährleistet der Anbieter den Angebotsgemäßen Gebrauch durch Aktualisierung der Standardsoftware, sobald und soweit dem Anbieter eine solche möglich ist. Als Herstellung des Angebotsgemäßen Gebrauchs gilt auch eine dem Kunden zur Verfügung gestellte zumutbare Möglichkeit der Fehlerumgehung bezogen auf die Standardsoftware (**„Workaround“**), soweit unter Berücksichtigung des Workarounds nur ein unwesentlicher Fehler verbleibt.

6.4 Mängelansprüche des Kunden verjähren in zwölf (12) Monaten ab gesetzlichem Verjährungsbeginn. Diese Frist gilt nicht, soweit das Gesetz längere Fristen zwingend vorschreibt. Gesetzlich erforderliche Mängelanzeigen des Kunden haben unverzüglich schriftlich mit einer genauen Beschreibung des Problems zu erfolgen. Nur der Ansprechpartner (Ziffer A.4.2) ist zu Mängelanzeigen befugt.

6.5 Ein Zurückbehaltungsrecht des Kunden besteht nicht, wenn seine Mängelansprüche verjährt sind. Erfolgte die Mängelrüge zu Unrecht, ist der Anbieter berechtigt, die ihm entstandenen Aufwendungen vom Kunden ersetzt zu verlangen. Die durch den Anbieter geleistete Unterstützung ist durch den Kunden zu den mit dem Anbieter vereinbarten oder, in Ermangelung einer Vereinbarung, marktüblichen Preisen zu vergüten.

6.6 Mängelansprüche des Kunden bestehen nicht bei nur unerheblicher Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit, bei nur unerheblicher Beeinträchtigung der Brauchbarkeit oder bei Schäden, die infolge fehlerhafter oder nachlässiger Behandlung oder im Zuge der Verletzung von Mitwirkungspflichten entstehen.

7 Gewährleitung für Rechtsmängel

7.1 Der Anbieter gewährleistet, dass durch die überlassene Hardware und Standardsoftware oder durch die Anwendungen bei SaaS-Leistungen bei angebotsgemäßer Nutzung durch den Kunden keine Rechte Dritter verletzt werden. Diese Gewährleistung setzt voraus, dass der Kunde den Anbieter von gegen ihn geltend gemachten Rechten Dritter unverzüglich schriftlich in Kenntnis setzt und Anbieter die Rechtsverteidigung und Vergleichsverhandlungen überlässt. Der Kunde wird Anbieter dabei kostenlos in zumutbarem Umfang unterstützen, insbesondere hierfür erforderliche Informationen überlassen. Gesetzliche Rügeobliegenheiten des Kunden bleiben unberührt. Rechte in diesem Sinne sind nur solche, die dem Dritten in der Bundesrepublik Deutschland sowie in den Staaten zustehen, in denen der Kunde die überlassene Hardware und Standardsoftware bestimmungsgemäß nutzt.

7.2 Kann der Kunde die überlassene Hardware und Standardsoftware oder durch die Anwendungen bei SaaS-Leistungen wegen eines entgegenstehenden Rechts eines Dritten nicht vertragsgemäß nutzen, so kann Anbieter nach eigener Wahl entweder die Leistungen so verändern, dass das Recht des Dritten nicht mehr verletzt wird, oder dem Kunden die benötigte Befugnis zur Nutzung der Leistungen verschaffen. Die Selbstvornahme durch den Kunden oder durch Einbeziehung Dritter ist ausgeschlossen. Für Schadensersatzansprüche des Kunden gelten die Regelungen zur Haftung unter Ziffer A.8.

7.3 Ansprüche des Kunden wegen Rechtsmängeln bestehen nicht, soweit die überlassene Hardware und Standardsoftware nach Entgegennahme durch den Kunden oder Dritte geändert wurden, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Rechtsverletzung nicht Folge der Änderungen ist. Ansprüche des Kunden bestehen ebenfalls nicht bei Rechtsverletzungen infolge einer Kombination der Hardware und Standardsoftware mit solchen Leistungen oder Produkten Dritter, die diesbezüglich keine Subunternehmer des Anbieters sind.

7.4 Erfolgte die Mängelrüge zu Unrecht, ist der Anbieter berechtigt, die ihm entstandenen Aufwendungen vom Kunden ersetzt zu verlangen. Die durch den Anbieter geleistete Unterstützung ist zu den vereinbarten oder, in Ermangelung einer Vereinbarung, marktüblichen Preisen zu vergüten.

8 Haftung

8.1 Der Anbieter haftet unbeschränkt für grob fahrlässig oder vorsätzlich von ihm, seinen gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen herbeigeführte Schäden. Der Anbieter haftet ferner unbeschränkt für Schäden aus der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

8.2 Nur bei Verletzung wesentlicher Angebotspflichten, deren Verletzung den Angebotszweck gefährdet und auf deren Erfüllung der Kunde in besonderem Maße vertrauen durfte (sog. Kardinalpflichten), haftet der Anbieter auch in Fällen einfacher Fahrlässigkeit. Diese Haftung ist auf den Ersatz der Schäden beschränkt, die bei Angebotsschluss typischerweise vorhersehbar waren.

8.3 Zudem ist in den Fällen der Vermietung und von SaaS die Haftung nach § 536a BGB und in den Fällen, in denen dem Kunden Software und sonstige Leistungen kostenlos zu Testzwecken überlassen wird, die Haftung des Anbieters für alle Fälle einfacher Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

8.4 Die Haftung des Anbieters für Schäden nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

8.5 Soweit der Anbieter gemäß Angebot für die Sicherung von Daten des Kunden nicht verantwortlich ist, ist im Fall von Datenverlusten die Haftung des Anbieters auf den Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei pflichtgemäßer Datensicherung seitens des Kunden entstanden wäre.

9 Geheimhaltung und Datenschutz

9.1 Die Parteien werden alle ihnen im Rahmen der Zusammenarbeit zur Kenntnis gelangenden geheimhaltungsbedürftigen Informationen der anderen Partei geheim halten, d.h. mit der gebotenen Sorgfalt vor Kenntnisnahme durch Unbefugte schützen. Befugt im Sinne dieser Regelung sind die vertragsgemäß eingesetzten Unterauftragnehmer sowie Mitarbeiter des Anbieters. Die Parteien verpflichten sich, nur solche Mitarbeiter oder Dritte in die Zusammenarbeit einzubeziehen, die sie zuvor in vergleichbarer Form zur Geheimhaltung verpflichtet haben.

9.2 Geheimhaltungsbedürftig sind alle Informationen einer Partei – unabhängig von ihrer Form –, die schriftlich als geheimhaltungsbedürftig gekennzeichnet sind oder deren Geheimhaltungsbedürftigkeit sich eindeutig aus ihrer Natur ergibt, insbesondere Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse. Auch die Konditionen des Angebots unterliegen der Geheimhaltung.

9.3 Nicht geheimhaltungsbedürftig sind Informationen, von denen die empfangene Partei nachweisen kann, dass sie entweder (a) allgemein zugänglich sind oder waren, (b) ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung bereits im Besitz der Partei waren, (c) unabhängig und ohne Verwendung geheimhaltungsbedürftiger Informationen von einer anderen Partei entwickelt wurden oder (d) die Informationen rechtmäßig von einem Dritten erworben hat, der nicht zur Geheimhaltung verpflichtet war.

9.4 Der Anbieter wird die vereinbarten Anforderungen des Kunden an Datenschutz und Datensicherheit erfüllen. Beide Parteien werden die jeweils anwendbaren, insbesondere die in Deutschland gültigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Angebot eingesetzten Beschäftigten auf Verschwiegenheit verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind. Soweit der Anbieter im Rahmen der Erbringung seiner vertraglichen Leistungen personenbezogene Daten verarbeitet, wird er ausschließlich im Auftrag und auf Weisung des Kunden tätig. Die Parteien treffen hierzu eine gesonderte schriftliche Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung.

9.5 Die Geheimhaltungspflichten bestehen für drei Jahre über das Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit fort.

10 Laufzeit und Kündigung

10.1 Der Anbieter erbringt die vereinbarten Leistungen (soweit sie zeitlich begrenzt sind) ab Bereitstellung der Anbieter-Software für eine Mindestvertragslaufzeit von einem (1) Jahr. Danach verlängert sich die Vertragslaufzeit jeweils um ein (1) weiteres Jahr, solange eine Partei nicht spätestens drei (3) Monate vor Ende der Laufzeit schriftlich ganz oder teilweise kündigt. Ausschlaggebend ist das Datum des Zugangs der Kündigung.

10.2 Sofern es sich bei einem Produkt um eine Individualentwicklung handelt, die ein einmaliges, in sich abgeschlossenes Projekt ohne Wartungs- oder Pflegeleistung darstellt, gelten für Laufzeit und Kündigung die gesetzlichen Regelungen.

10.3 Wird im Einzelfall die Software- oder Hardware-Miete in Kombination mit Pflege- und Supportleistungen angeboten, können diese Leistungen jeweils nur gemeinsam gekündigt werden. Die Kombination der Leistungen wird ggfs. Im Angebot ausdrücklich vereinbart.

10.4 Nach Beendigung der Software-Miete hat der Kunde die vom Anbieter überlassene Software zu deinstallieren und etwaig verbleibende erkennbare Softwarereste aus dem IT-System zu löschen. Auf Wunsch des Anbieters hat der Kunde die Erfüllung der vorgenannten Pflichten schriftlich zu bestätigen.

10.5 Unbeschadet etwaiger Rechte zur ordentlichen Kündigung von Leistungen bleibt das Recht beider Parteien zur schriftlichen Kündigung aus wichtigem Grund unberührt. Besteht der Kündigungsgrund in einer Verletzung einer vertraglichen Verpflichtung, hat die kündigende Partei vor Kündigung der anderen Partei eine angemessene Frist zur Behebung des Grundes für die Kündigung zu setzen. Als wichtiger Grund für eine Kündigung gelten alle Umstände, die eine weitere Zusammenarbeit mit der anderen Partei unzumutbar machen, insbesondere auch Zahlungsverzug mit erheblichen Beträgen, eine Geschäftseinstellung durch den Anbieter oder wiederholte oder andauernde schwere Mängel in der Leistungserbringung oder Mitwirkung.

10.6 Kündigungen haben schriftlich zu erfolgen; die Textform ist ausgeschlossen.

11 Allgemeine Bestimmungen

11.1 Die Parteien dürfen ihre Firmen und Marken gegenseitig öffentlich (v.a. auf der Unternehmens-Website oder in Broschüren) als Referenz verwenden. Darüber hinaus hat der Kunde die Möglichkeit, auf Grundlage einer separaten Vereinbarung für den Anbieter als Referenzkunde aufzutreten.

11.2 Die Abtretung von Rechten oder Pflichten des Kunden aus dem Angebot an Dritte ist ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Anbieters ausgeschlossen.

11.3 Die Aufrechnung durch den Kunden ist nur mit einer unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderung möglich.

11.4 Änderungen und Ergänzungen dieser AGB sind in Textform möglich.

11.5 Ist nach den AGB die Schriftform erforderlich, reicht zu deren Einhaltung die Textform (z.B. Mitteilungen per E-Mail) aus, es sei denn, dies ist im Einzelfall abweichend geregelt.

11.6 Das Rechtsverhältnis zwischen den Parteien unterliegt ausschließlich deutschem Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Gerichtsstand ist der Sitz des Anbieters.

B. Ergänzende Bestimmungen für den Verkauf

1 Leistungsumfang

1.1 Im Rahmen des Verkaufs erbringt der Anbieter für den Kunden die folgenden Leistungen:

1.2 Bereitstellung von Hardware an den Kunden, und / oder

1.3 Überlassung von Standardsoftware zum Zwecke des Eigenbetriebs durch den Kunden.

1.4 Die Funktionalität der Hardware und / oder Standardsoftware im Einzelnen sowie ggf. ergänzende Leistungen des Anbieters sind im Angebot näher beschrieben. Die Installation und Inbetriebnahme der Hardware und / oder Standardsoftware obliegt dem Kunden, es sei denn, dies ist im Angebot abweichend geregelt.

2 Bereitstellung von Hardware

2.1 Hardware wird gemäß Angebot dem Kunden bereitgestellt.

2.2 Die Lieferung der Hardware erfolgt auf Gefahr und Kosten des Kunden an den im Angebot aufgeführten Standort des Kunden.

2.3 Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, obliegt der Anschluss der Hardware am Aufstellungsort an das Strom- und Datennetz dem Kunden. Ebenso liegt es in der Verantwortung des Kunden, die Betriebsbereitschaft der Hardware herzustellen.

2.4 Die Einweisung und Schulung des Kunden und seiner Nutzer durch den Anbieter ist nicht geschuldet.

2.5 Der Kunde prüft die generelle Betriebsbereitschaft und Vollständigkeit der gelieferten Hardware und bestätigt die Bereitstellung.

3 Überlassung von Standardsoftware

3.1 Vom Anbieter überlassene Software ist, soweit nicht ausdrücklich anderes vereinbart wird, Standardsoftware, die nicht individuell für die Bedürfnisse des Kunden hergestellt wurde. Verträge über die Überlassung von Software sind daher Kaufverträge. Die Parteien stimmen darin überein, dass es nach dem Stand der Technik unmöglich ist, Standardsoftware fehlerfrei für alle Anwendungsbedingungen zu entwickeln.

3.2 Bei Standardsoftware von Drittherstellern liefert der Anbieter dem Kunden die Original-Anwenderdokumentation des Herstellers. Zur Lieferung einer darüberhinausgehenden Dokumentation ist der Anbieter nicht verpflichtet. Auf Wunsch erhält der Kunde schon vor Vertragsschluss Einsicht in die zu liefernden Original-Anwenderdokumentationen. Im Übrigen wird die Dokumentation als Online-Hilfe im Rahmen der Software geliefert. Wünscht der Kunde eine weitergehende schriftliche Dokumentation, so teilt er dies dem Anbieter vor Vertragsschluss mit. Der Anbieter wird ihm dann ein Angebot über eine solche Dokumentation erstellen.

3.3 Ist Software zu liefern, so ist der Anbieter verpflichtet, den Objektcode zu überlassen. Es besteht kein Anspruch auf Herausgabe oder Offenlegung des Quellcodes.

3.4 Ist der Anbieter zur Installation von Software verpflichtet, so sorgt der Kunde dafür, dass die ihm mitgeteilten Anforderungen an Hardware und die sonstige Umgebung, insbesondere der Anschluss an das Computernetz einschließlich aller Verkabelungen vor Installation erfüllt sind.

3.5 Die Einrichtung geeigneter Bildschirmarbeitsplätze, insbesondere die Einhaltung arbeitsschutzrechtlicher Bestimmungen, wird vom Anbieter weder geschuldet noch geprüft, sondern ist Sache des Kunden.

3.6 Während Testbetrieben und während der Installation wird der Kunde die Anwesenheit kompetenter und geschulter Mitarbeiter sicherstellen und andere Arbeiten mit der Computeranlage erforderlichenfalls einstellen. Er wird von jeder Installation für die Sicherung seiner Daten sorgen.

4 Nutzungsrechte an der Hardware

4.1 Der Anbieter gewährleistet, hinreichende Nutzungsrechte an der auf der Hardware vorinstallierten Betriebssystemsoftware sowie an den Standardtreibern und der Anwendungssoftware erworben zu haben. An diesen räumt der Anbieter dem Kunden einfache, nicht übertragbare, räumlich unbeschränkte, zeitlich unbeschränkte Nutzungsrechte in Verbindung mit der jeweiligen Hardware ein, es sei denn, dies ist im Angebot abweichend vereinbart.

4.2 Der Kunde verpflichtet sich zur Einhaltung der Nutzungs- und Lizenzbedingungen der auf der Hardware installierten Betriebssystemsoftware und der Anwendungssoftware. Die jeweils einschlägigen Nutzungs- und Lizenzbedingungen bezüglich Hardware sind im Angebot näher beschrieben bzw. referenziert.

5 Nutzungsrechte an Standardsoftware

5.1 Der Umfang der dem Kunden eingeräumten Nutzungsrechte an der Standardsoftware bestimmt sich, sofern diese von einem Drittanbieter bezogen werden, nach den einschlägigen Nutzungs- und Lizenzbedingungen des Drittanbieters. Diese sind im Angebot näher beschrieben bzw. referenziert. Der Kunde verpflichtet sich zur Einhaltung der Nutzungs- und Lizenzbedingungen.

5.2 Sofern dem Angebot keine Nutzungs- und Lizenzbedingungen für die Standardsoftware beigefügt sind oder der Anbieter die Standardsoftware selbst entwickelt, räumt der Anbieter dem Kunden und den vom Kunden für die Nutzung der Standardsoftware vorgesehenen Mitarbeitern (**„Nutzer“**) mit Zahlung der vereinbarten Preise das einfache, nicht unterlizenzierbare, nicht übertragbare, jederzeit widerrufliche, zeitlich unbeschränkte und nach Maßgabe der folgenden Vorschriften inhaltlich beschränkte Recht ein, die jeweils aktuelle Version der Standardsoftware und die mit der Standardsoftware verbundenen Funktionalitäten gemäß dieser Vereinbarung zu nutzen. Darüber hinausgehende Rechte, insbesondere an der Standardsoftware erhält der Kunde nicht.

5.3 Der Kunde wird die Standardsoftware nur für seine internen Zwecke einsetzen. Er ist nicht berechtigt, die Standardsoftware über die nach Maßgabe dieser Vereinbarung erlaubte Nutzung hinaus zu nutzen oder von Dritten nutzen zu lassen oder es Dritten zugänglich zu machen. Insbesondere darf der Kunde weder die Standardsoftware selbst noch die Rechte an der Standardsoftware vermieten, verleihen, verkaufen, unterlizenzieren, Dritten zur Nutzung überlassen, abtreten oder übertragen, noch die Standardsoftware kopieren oder das Kopieren der Standardsoftware weder in Teilen noch als Ganzes genehmigen, ausgenommen in den hier ausdrücklich erlaubten Fällen. Nutzer gelten nicht als Dritte im Sinne dieser Regelung.

5.4 Wird dem Kunden das Nutzungsrecht für die Standardsoftware zu Testzwecken eingeräumt, beschränken sich seine Nutzungsrechte auf solche Handlungen, die der Feststellung des Zustands der Standardsoftware und der Eignung für den Betrieb beim Kunden dienen. Insbesondere ein produktiver Betrieb der Standardsoftware bzw. die Vorbereitung des produktiven Betriebs ist unzulässig.

5.5 Im Rahmen der Erbringung von Dienst- und Werkleistungen räumt der Anbieter dem Kunden für die für ihn individuell erstellten Ergebnisse (nachfolgend „Arbeitsergebnisse“) ein zeitlich und räumlich beschränktes einfaches Nutzungsrecht für

seine internen Unternehmenszwecke ein. Dieses Recht gewährt der Anbieter dem Kunden unter dem Vorbehalt der vollständigen Bezahlung und, im Falle von Werkleistungen, der Abnahme. Der Kunde ist berechtigt, das Recht auf bei Angebotsschluss mit ihm im Sinne des § 15 AktG verbundene Unternehmen zu übertragen oder diesen ein einfaches Nutzungsrecht an den Arbeitsergebnissen einzuräumen.

5.6 Bis zur vollständigen Bezahlung und, im Falle von Werkleistungen, bis zur Abnahme der Arbeitsergebnisse steht dem Kunden das Recht zu, die Arbeitsergebnisse wie vereinbart zu testen; dies umfasst nicht das Recht zur operativen Nutzung. Das Recht zum Testen erlischt, wenn der Kunde mit der Bezahlung der Vergütung für mehr als dreißig (30) Tage in Verzug ist. Eine gesonderte Mahnung durch Anbieter ist hierfür nicht erforderlich.

5.7 Ziffern B.5.1 und B.5.2 gelten nicht für Standardprodukte, die Teil der Arbeitsergebnisse sind. Standardprodukte sind die Anbieter-Software sowie in sich abgrenzbaren Produkte oder Lösungen von Dritten, die eigenen Lizenzbedingungen unterliegen. Die Rechte des Kunden an diesen Standardprodukten bestimmen sich ausschließlich nach den Ergänzenden Bedingungen für Software-Miete (C.) und SaaS-Leistungen (D.).

5.8 Ziffern B.5.1 und B.5.2 gelten nicht für Arbeitsergebnisse, die „Open Source Software“ oder Bearbeitungen dieser Software beinhalten. Beide Parteien verpflichten sich zur Beachtung der entsprechenden Open Source Software Lizenzbedingungen. Der Anbieter macht dem Kunden eine laufend aktualisierte Übersicht dieser Lizenzbedingungen im Rahmen der Leistungserbringung zugänglich.

5.9 Der Anbieter ist berechtigt, unter Wahrung seiner Geheimhaltungspflichten die Arbeitsergebnisse einschließlich des bei der Erbringung der Leistungen erworbenen Know-Hows, insbesondere die den Arbeitsergebnissen zugrunde liegenden Konzepte, Verfahrensweisen, Methoden, und Zwischenergebnisse uneingeschränkt zu nutzen.

5.10 Soweit im Rahmen der Leistungserbringung Arbeitsergebnisse entstehen, die patent-, gebrauchsmuster- oder designfähig sind, darf der Anbieter eine entsprechende Schutzrechtsanmeldung im eigenen Namen und auf eigene Rechnung vornehmen. Der Anbieter wird dem Kunden im erforderlichen Umfang das Recht einräumen, das Schutzrecht zusammen mit den Arbeitsergebnissen zu nutzen. Eine gesonderte Vergütung für diese Schutzrechtslizenz ist nicht zu zahlen.

6 Vorbehalt der Selbstbelieferung, Leistungshindernisse, Annahmeverzug

6.1 Da der Anbieter Hardware und zum Teil Standardsoftware bei Lieferanten bezieht, steht die Lieferpflicht des Anbieters unter dem Vorbehalt rechtzeitiger und richtiger Selbstbelieferung.

6.2 Vom Anbieter nicht zu vertretende Leitungshindernisse führen zu einer entsprechenden Verlängerung der Leistungsfrist. Dies gilt insbesondere für mangelnde oder fehlende Selbstbelieferung (s. Ziffer B 6.1), höhere Gewalt, Krieg, Naturkatastrophen, Verkehrs- oder Betriebsstörungen, behinderte Einfuhr, Energie- und Rohstoffmangel, behördliche Maßnahmen und Arbeitskämpfe sowie der Verletzung von Mitwirkungspflichten oder -obliegenheiten des Kunden. Der Anbieter ist zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn das Leistungshindernis auf unbekannte Zeit fortbesteht und der Vertragszweck gefährdet ist. Dauert die Behinderung länger als zwei (2) Monate, ist der Kunde berechtigt, hinsichtlich des noch nicht erfüllten Teils vom Vertrag zurückzutreten, wenn ihm nicht ein Rücktrittsrecht vom Vertrag insgesamt zusteht.

6.3 Eine Verlängerung der Leistungsfrist tritt ebenfalls ein, solange die Parteien über eine Änderung der Leistung verhandeln oder der Anbieter ein Nachtragsangebot unterbreitet, nachdem sich Annahmen im Angebot, die Vertragsbestandteil geworden sind, als unzutreffend herausstellen.

6.4 Die Einhaltung der Lieferverpflichtung des Anbieters setzt die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Verpflichtungen des Kunden voraus.

7 Eigentumsvorbehalt

7.1 Der Anbieter behält sich das Eigentum an den von ihm gelieferten Gegenständen bis zum Eingang aller Zahlungen aus der gesamten Geschäftsverbindung vor.

7.2 Der Kunde ist verpflichtet, die Kaufsache pfleglich zu behandeln. Insbesondere ist er verpflichtet, diese auf eigene Kosten gegen Feuer-, Wasser-, Diebstahl- und Vandalismusschäden ausreichend zum Neuwert zu versichern. Sofern Wartungs- und Inspektionsarbeiten erforderlich sind, muss er diese auf eigene Kosten rechtzeitig durchführen.

7.3 Bei Pfändungen oder sonstigen Eingriffen Dritter wird der Kunde den Anbieter unverzüglich schriftlich benachrichtigen, damit der Anbieter Klage gemäß § 771 ZPO erheben kann. Soweit der Dritte nicht in der Lage ist, dem Anbieter die gerichtlichen und außergerichtlichen Kosten einer Klage gemäß § 771 ZPO zu erstatten, haftet der Kunde für den dem Anbieter entstandenen Ausfall.

7.4 Der Kunde ist berechtigt, den Liefergegenstand im ordentlichen Geschäftsgang weiterzuverkaufen. Er tritt dem Anbieter jedoch bereits jetzt alle Forderungen in Höhe des Faktura-Endbetrages einschließlich Mehrwertsteuer ab, die ihm aus der Weiterveräußerung gegen seine Abnehmer oder Dritte erwachsen. Zur Einziehung dieser Forderung bleibt der Kunde auch nach der Abtretung ermächtigt, sofern er die Voraussetzungen für die Weiterleitung der eingenommenen Beträge an den Anbieter geschaffen hat und solange nicht die Voraussetzungen der Bestimmung über Anspruchsgefährdung (§ 321 BGB) eintreten. Die Befugnis des Anbieters, die Forderung selbst einzuziehen, bleibt hiervon unberührt. Auf Verlangen des Anbieters ist der Kunde zur Offenlegung der Abtretung und zur Herausgabe der für die Geltendmachung der Forderung erforderlichen Unterlagen und Informationen an den Anbieter verpflichtet.

7.5 Der Anbieter wird die ihm zustehenden Sicherheiten auf Verlangen des Kunden insoweit freigeben, als der Wert der Sicherheiten die zu sichernden Forderungen um mehr als 20 % übersteigt. Die Auswahl der freizugebenden Sicherheiten obliegt dem Anbieter.

8 Sachmängel bei zugelieferter Hard- und Software

8.1 In Abweichung von Ziffer A. 6 dieser AGB gilt bei Lieferung von Hardware und Standardsoftware von Drittherstellern, dass der Anbieter zum Zwecke der Nachbesserung oder Ersatzlieferung seine entsprechenden Ansprüche gegen Lieferanten, Hersteller oder sonstige Dritte an den Kunden abtreten kann. Der Kunde muss vor der Geltendmachung seines Rechts auf Nacherfüllung durch den Anbieter, Aufwendungsersatz nach Selbstvornahme, Schadensersatz statt der Leistung, Rücktritt oder Minderung den Lieferanten des Anbieters oder den Hersteller notfalls gerichtlich auf Nacherfüllung, Schadensersatz oder Aufwendungsersatz nach Selbstvornahme in Anspruch nehmen, es sei denn, dies ist für den Kunden unzumutbar.

8.2 Das Vorstehende gilt auch, wenn der Anbieter die Hard- oder Software für die Bedürfnisse des Kunden angepasst, konfiguriert oder sonst verändert hat, es sei denn, der Sachmangel wurde durch die Leistung des Anbieters verursacht.

C. Ergänzende Bestimmungen für die Vermietung

1 Leistungsumfang

1.1 Im Rahmen der Vermietung erbringt der Anbieter während der Angebotslaufzeit für den Kunden die folgenden Leistungen:

- Überlassung von Hardwareprodukten,
- Überlassung von Standardsoftware aus Eigenentwicklung,
- Überlassung von Standardsoftware von Drittanbietern zum Zwecke des Eigenbetriebs durch den Kunden, und / oder
- Bereitstellung von Saas-Leistungen aus Eigenentwicklung und von Drittanbietern zum Zwecke des Eigenbetriebs durch den Kunden;

1.2 Die Funktionalität der unter Ziffer C. 1.1 genannten Produkte im Einzelnen sowie ggf. ergänzende Leistungen des Anbieters sind im Angebot näher beschrieben. Die Installation und Inbetriebnahme der Produkte obliegt dem Kunden, es sei denn, dies ist im Angebot abweichend geregelt.

1.3 Ergänzend gelten die Ziffern B. 2 und B. 3.

2 Besondere Pflichten des Kunden

2.1 Der Kunde ist verpflichtet, Hardware pfleglich, sachgerecht in vertragsgemäßer Weise, insbesondere auch unter Beachtung der Hinweise in der Benutzerdokumentation, zu nutzen und zu behandeln.

2.2 Mängel an der Hardware wird der Kunde dem Anbieter unverzüglich melden. Gleiches gilt für den Verlust oder die Beschädigung von Hardware.

2.3 Der Kunde wird im Rahmen der Bereitstellung von Hardware auf eigene Rechnung für die erforderlichen Strom- und Netzwerkanschlüsse in Reichweite der Betriebsumgebung sorgen. Soweit nichts anderes vereinbart wurde oder eine des Anbieters bei Vertragsschluss übermittelte Hersteller-Spezifikation etwas anderes vorsieht, sind pro selbständige Recheneinheit (z.B. pro Server oder Arbeitsplatzrechner) mindestens ein herkömmlicher Einphasen-Wechselstromanschluss mit 240 Volt und ein Ethernet-Netzwerkanschluss bereitzustellen.

2.4 Der Kunde wird vor Beginn der Einrichtung von Hardware oder der Installation von Software durch den Anbieter selbständig für eine vollständige Sicherung seiner Datenbestände und aktuellen Virenschutz sorgen.

2.5 Der Kunde wird dem Anbieter auf eigene Kosten Zugang zu den IT-Systemen, auf denen der Anbieter seine Leistungen erbringt, verschaffen. Die notwendigen Kennungen und Passwörter für einen Zugang mit Administratorenrechten sind bereitzuhalten und auf Aufforderung des Anbieters hin nach Wahl des Kunden einzugeben oder dem Anbieter schriftlich auszuhändigen. Der Kunde wird dem Anbieter Zugriff auf Datenträger und Internet ermöglichen. Wartezeiten des Anbieters sind nach Aufwand zu vergüten.

2.6 Der Kunde wird die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen für die Standardsoftware sowie Identifikations- und Authentifikations-Sicherungen vor dem Zugriff durch Dritte schützen und nicht an unberechtigte Nutzer weitergeben. Passwörter wird er in regelmäßigen Abständen ändern und Zugänge, soweit möglich, durch eine Multi-Faktor-Authentifizierung absichern.

2.7 Der Kunde wird den Anbieter auf erstes Anfordern von sämtlichen Ansprüchen Dritter freistellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung der

Standardsoftware durch ihn beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen oder die sich insb. aus datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung der Standardsoftware verbunden sind. Erkennt der Kunde oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung des Anbieters.

2.8 Der Kunde wird die von ihm berechtigten Nutzer verpflichten, ihrerseits die für die Nutzung der Standardsoftware aufgeführten Bestimmungen einzuhalten.

2.9 Nach Angebotsende wird der Kunde Hardware in allen Komponenten in einem dem Angebotsgemäßen Gebrauch entsprechenden Zustand vollständig an den Anbieter zurückgeben. Datenbestände des Kunden wird dieser vollständig löschen oder vernichten. Der Kunde ist verpflichtet, dem Anbieter auf Verlangen die vollständige Rückgabe und Löschung schriftlich zu bestätigen.

2.10 Bei der Rückgabe der Hardware werden die Parteien ein Protokoll erstellen, in dem eventuell bestehende Schäden und Mängel der Hardware festgehalten werden. Der Kunde hat die Kosten für die Wiederherstellung bei von ihm zu vertretenden Schäden oder Mängeln zu ersetzen.

2.11 Der Kunde wird den Abbau und Rücktransport der Hardware durchführen. Der Kunde trägt die Kosten für den Abbau, die Verpackung und den Rücktransport der Hardware. Der Kunde wird die Hardware auf eigene Kosten auf dem Transportweg gegen Verlust, Untergang und Beschädigung versichern.

3 Nutzungsrechte an der Hardware

3.1 Der Anbieter gewährleistet, hinreichende Nutzungsrechte an der auf der Hardware vorinstallierten Betriebssystemsoftware sowie an den Standardtreibern und der Anwendungssoftware erworben zu haben. An diesen räumt der Anbieter dem Kunden einfache, nicht übertragbare, räumlich unbeschränkte, zeitlich auf die Dauer des Vertrags beschränkte Nutzungsrechte in Verbindung mit der jeweiligen Hardware ein.

3.2 Der Kunde verpflichtet sich zur Einhaltung der Nutzungs- und Lizenzbedingungen der auf der Hardware installierten Betriebssystemsoftware und der Anwendungssoftware. Die jeweils einschlägigen Nutzungs- und Lizenzbedingungen bezüglich Hardware sind im Angebot näher beschrieben bzw. referenziert.

4 Nutzungsrechte an Standardsoftware

4.1 Der Umfang der dem Kunden eingeräumten Nutzungsrechte an der Standardsoftware bestimmt sich, sofern diese von einem Drittanbieter bezogen werden, nach den einschlägigen Nutzungs- und Lizenzbedingungen des Drittanbieters. Diese sind im Angebot näher beschrieben bzw. referenziert. Der Kunde verpflichtet sich zur Einhaltung der Nutzungs- und Lizenzbedingungen.

4.2 Sofern dem Angebot keine Nutzungs- und Lizenzbedingungen für die Standardsoftware beigefügt sind oder der Anbieter die Standardsoftware selbst entwickelt, räumt der Anbieter dem Kunden und den vom Kunden für die Nutzung der Standardsoftware vorgesehenen Mitarbeitern (**„Nutzer“**) mit Zahlung der vereinbarten Preise das einfache, nicht unterlizenzierbare, nicht übertragbare, jederzeit widerrufliche, auf die Laufzeit des Vertrags zeitlich und nach Maßgabe der folgenden Vorschriften inhaltlich beschränkte Recht ein, die jeweils aktuelle Version der Standardsoftware und die mit der Standardsoftware verbundenen Funktionalitäten gemäß dieser Vereinbarung zu nutzen. Darüber hinausgehende Rechte, insbesondere an der Standardsoftware erhält der Kunde nicht.

4.3 Der Kunde wird die Standardsoftware nur für seine internen Zwecke einsetzen. Er ist nicht berechtigt, die Standardsoftware über die nach Maßgabe dieser Vereinbarung erlaubte Nutzung hinaus zu nutzen oder von Dritten nutzen zu lassen oder es Dritten zugänglich zu machen. Insbesondere darf der Kunde weder die Standardsoftware selbst noch die Rechte an der Standardsoftware vermieten, verleihen,

verkaufen, unterlizenzieren, Dritten zur Nutzung überlassen, abtreten oder übertragen, noch die Standardsoftware kopieren oder das Kopieren der Standardsoftware weder in Teilen noch als Ganzes genehmigen, ausgenommen in den hier ausdrücklich erlaubten Fällen. Nutzer gelten nicht als Dritte im Sinne dieser Regelung.

4.4 Wird dem Kunden das Nutzungsrecht für die Standardsoftware zu Testzwecken eingeräumt, beschränken sich seine Nutzungsrechte auf solche Handlungen, die der Feststellung des Zustands der Standardsoftware und der Eignung für den Betrieb beim Kunden dienen. Insbesondere ein produktiver Betrieb der Standardsoftware bzw. die Vorbereitung des produktiven Betriebs ist unzulässig.

4.5 Im Rahmen der Erbringung von Dienst- und Werkleistungen räumt der Anbieter dem Kunden für die für ihn individuell erstellten Ergebnisse (nachfolgend „Arbeitsergebnisse“) ein zeitlich und räumlich beschränktes einfaches Nutzungsrecht für seine internen Unternehmenszwecke ein. Dieses Recht gewährt der Anbieter dem Kunden unter dem Vorbehalt der vollständigen Bezahlung und, im Falle von Werkleistungen, der Abnahme. Der Kunde ist berechtigt, das Recht auf bei Angebotsschluss mit ihm im Sinne des § 15 AktG verbundene Unternehmen zu übertragen oder diesen ein einfaches Nutzungsrecht an den Arbeitsergebnissen einzuräumen.

4.6 Bis zur vollständigen Bezahlung und, im Falle von Werkleistungen, bis zur Abnahme der Arbeitsergebnisse steht dem Kunden das Recht zu, die Arbeitsergebnisse wie vereinbart zu testen; dies umfasst nicht das Recht zur operativen Nutzung. Das Recht zum Testen erlischt, wenn der Kunde mit der Bezahlung der Vergütung für mehr als dreißig (30) Tage in Verzug ist. Eine gesonderte Mahnung durch Anbieter ist hierfür nicht erforderlich.

4.7 Ziffern C.4.1 und C.4.2 gelten nicht für Standardprodukte, die Teil der Arbeitsergebnisse sind oder die dem Kunden im Rahmen der Software-Miete oder von SaaS-Leistungen überlassen werden. Standardprodukte sind die Anbieter-Software sowie in sich abgrenzbaren Produkte oder Lösungen von Dritten, die eigenen Lizenzbedingungen unterliegen. Die Rechte des Kunden an diesen Standardprodukten bestimmen sich ausschließlich nach den Ergänzenden Bedingungen für Software-Miete (C.) und SaaS-Leistungen (D.).

4.8 Ziffern C.4.1 und C.4.2 gelten nicht für Arbeitsergebnisse, die „Open Source Software“ oder Bearbeitungen dieser Software beinhalten. Beide Parteien verpflichten sich zur Beachtung der entsprechenden Open Source Software Lizenzbedingungen. Der Anbieter macht dem Kunden eine laufend aktualisierte Übersicht dieser Lizenzbedingungen im Rahmen der Leistungserbringung zugänglich.

4.9 Der Anbieter ist berechtigt, unter Wahrung seiner Geheimhaltungspflichten die Arbeitsergebnisse einschließlich des bei der Erbringung der Leistungen erworbenen Know-Hows, insbesondere die den Arbeitsergebnissen zugrunde liegenden Konzepte, Verfahrensweisen, Methoden, und Zwischenergebnisse uneingeschränkt zu nutzen.

4.10 Soweit im Rahmen der Leistungserbringung Arbeitsergebnisse entstehen, die patent-, gebrauchsmuster- oder designfähig sind, darf der Anbieter eine entsprechende Schutzrechtsanmeldung im eigenen Namen und auf eigene Rechnung vornehmen. Der Anbieter wird dem Kunden im erforderlichen Umfang das Recht einräumen, das Schutzrecht zusammen mit den Arbeitsergebnissen zu nutzen. Eine gesonderte Vergütung für diese Schutzrechtslizenz ist nicht zu zahlen.

D. Ergänzende Bestimmungen für SaaS-Leistungen

1 Leistungen des Anbieters

1.1 Wesentlicher Teil der für den Kunden erbrachten Leistungen ist die Bereitstellung und der Betrieb einer oder mehrerer Anwendungen des Anbieters zur Nutzung durch Kunden und deren Kunden in Form einer zeitlich begrenzten Softwareüberlassung einschließlich des Supports des Kunden (**„SaaS-Leistungen“**), bestehend aus den folgenden Teilleistungen:

1.1.1 Bereitstellung der über das Internet aufrufbaren Anwendung zur Nutzung durch den Kunden und dessen Kunden nach Maßgabe dieser AGB in einem vom Anbieter beauftragten Rechenzentrum;

1.1.2 24x7-Betrieb der Anwendungen mit einer Verfügbarkeit von 98,0% pro Monat. Der Anbieter nimmt gelegentlich Wartungsfenster für Wartungsarbeiten verschiedener Art in Anspruch. Diese Wartungsarbeiten werden – außer in Notfällen oder Absprache mit dem Kunden – an Werktagen zwischen 20 und 6 Uhr, an Wochenenden und Feiertagen in Deutschland durchgeführt. Wartungszeiten, welche diese Voraussetzungen erfüllen, gelten als Zeiten, in denen die Anwendungen verfügbar sind;

1.1.3 Einrichtung eines Admin-Zugangs für den Ansprechpartner des Kunden;

1.1.4 Support des Kunden und seiner Kunden bei der Einrichtung und Nutzung der Anwendungen per E-Mail an support@data-elektronik.de

1.2 Die Funktionalität der Anwendung im Einzelnen ist im Angebot näher beschrieben. Der Anbieter ist während der Vertragslaufzeit berechtigt, den Funktionsumfang der Anwendung zu erweitern. Der Anbieter ist im Rahmen der Zielvorstellung der Parteien frei in der Gestaltung und Anpassung der Anwendung und des Contents. Der Anbieter teilt dem Kunden technische Änderungen rechtzeitig, mindestens jedoch zwei (2) Wochen im Voraus mit.

1.3 Der Anbieter erhebt Nutzungsstatistiken zur Verbesserung seiner Leistungen und definiert inhaltliche Aktualisierungen und –intervalle nach eigenem Ermessen.

1.4 Der Anbieter setzt zur Erbringung von Leistungen sorgfältig ausgewählte eigene Mitarbeiter sowie Dritte als Subunternehmer mit den jeweils erforderlichen Qualifikationen ein.

1.5 Der Anbieter erbringt seine Leistungen nach den anerkannten Regeln der Technik. Der Anbieter hat nur dann die Pflicht, technische oder sonstige Normen einzuhalten, soweit diese im Angebot ausdrücklich aufgeführt sind. Dann finden diese Normen in der bei Angebotsabgabe geltenden Fassung Anwendung.

1.6 Leistungstermine oder -fristen sind für den Anbieter nur dann bindend und lösen Verzug aus, soweit sie vom Anbieter ausdrücklich schriftlich als bindend bezeichnet wurden. Weitere Zusagen von Anbieter zur Verfügbarkeit und zu sonstigen Qualitätsparametern der Leistungen sind in einem separaten Service Level Agreement (Anlage 1) geregelt.

2 Allgemeine Pflichten des Kunden

2.1 Der Kunde erkennt seine (in diesen AGB und ggf. zusätzlich im Angebot genannten) Mitwirkungspflichten als Voraussetzung für die Leistungserbringung durch den Anbieter und damit als seine vertraglichen Pflichten an.

2.2 Die Bereitstellung der Anwendung ist an bestimmte Voraussetzungen hinsichtlich der beim Kunden eingesetzten technischen Infrastruktur geknüpft. Der Kunde wird sich über die wesentlichen Funktionsmerkmale der Plugins und ihre technischen Anforderungen (z. B. in Bezug auf Browser, Client-Hardware und

Netzwerkverbindung) informieren und diese beachten. Er trägt das Risiko, ob die Anwendung seinen Wünschen und Gegebenheiten entspricht.

2.3 Technische Anforderungen und Vorgaben gemäß Ziffer D.**Fehler! V erweisquelle konnte nicht gefunden werden.** können sich von Zeit zu Zeit ändern, insbesondere im Zusammenhang mit Aktualisierungen der Anwendung. Der Anbieter macht dem Kunden die aktuellen Anforderungen und Vorgaben in Form von „Release Notes“ laufend zugänglich und informiert den Kunden rechtzeitig vor einer Änderung der Anforderungen und Vorgaben. Der Kunde wird aktuelle Anforderungen und Vorgaben unverzüglich umsetzen.

Der Ansprechpartner nach Ziffer A. 4.2. fungiert auch als technischer Administrator des Kunden und verwaltet den Zugang des Kunden zur Anwendung über den Admin-Login. Er ist vom Kunden ausreichend bevollmächtigt, um die erforderlichen Handlungen im Admin-Dashboard vorzunehmen (einschließlich der Lizenzverwaltung und der Zustimmung zu AGB-Änderungen gemäß Ziffer A.1.4).

2.4 Der Kunde wird seine für die Nutzung der Anwendung vorgesehenen Mitarbeiter oder sonstigen Berechtigten (**„Nutzer“**) in der Anwendung anlegen und verwalten.

2.5 Soweit dem Kunden bzw. seinen Nutzern für die Inanspruchnahme der vertraglichen Leistungen des Anbieters Nutzungs- und Zugangsberechtigungen sowie Identifikations- und Authentifikationssicherungen zugeordnet sind, ist der Kunde verpflichtet, diese vor dem Zugriff durch Dritte zu schützen und nicht an unberechtigte Nutzer weiterzugeben. Sobald der Kunde Anzeichen dafür hat, dass die Nutzungs- und Zugangsberechtigungen von einem Dritten unrechtmäßig erlangt wurden oder missbraucht werden könnten, ist der Kunde verpflichtet, den Anbieter umgehend hiervon zu informieren. Im Falle einer unberechtigten Nutzungsüberlassung hat der Kunde dem Anbieter auf Verlangen unverzüglich sämtliche Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche gegen den unberechtigten Nutzer zu machen, insbesondere dessen Namen und Anschrift mitzuteilen.

2.6 Soweit der Anbieter Leistungen erbringt, zu deren Durchführung er remote auf das IT-System des Kunden bzw. der Nutzer zugreifen muss, ist der Kunde verpflichtet, den entsprechenden Zugriff zu ermöglichen.

2.7 Der Kunde wird die von ihm für die Nutzung der Anwendungen berechtigten Nutzer über ihre Rechte und Pflichten im Zusammenhang mit der Nutzung der Anwendungen in angemessener Form informieren, beispielsweise über die Vorgabe entsprechender Nutzungsbedingungen.

2.8 Liegt ein Verstoß gegen Nutzungsrechte des Kunden vor, wird der Kunde nach Kräften an der Aufklärung von Verletzungshandlungen und deren Umfang mitwirken, insbesondere den Anbieter über die entsprechende Verletzungshandlung in Kenntnis setzen.

2.9 Im Falle des Vertriebs sind die Regelungen in diesen AGB zu Pflichten des Kunden so verstehen, dass der Kunde dafür Sorge tragen wird, dass seine Endkunden diese Pflichten erfüllen. Der Kunde hat in diesem Fall die Pflicht, mit seinen Endkunden Vereinbarungen zu treffen, die dem Endkunden mindestens die gleichen Verpflichtungen auferlegen wie sie für den „Kunden“ nach diesen AGB gelten. Inhaltliche Abweichungen der Vereinbarungen gegenüber seinen Endkunden gegenüber diesen AGB wird der Kunde mit Anbieter im Voraus abstimmen, es sei denn, es handelt sich bloß um redaktionelle und / oder kommerzielle Änderungen (wie insbesondere bezogen auf Preise und Zahlungsbedingungen).

2.10 Gefährdet ein Kunde die Sicherheit, Integrität oder Verfügbarkeit der Saas-Leistungen des Anbieters oder entsteht dem Anbieter aufgrund objektiver Anhaltspunkte ein solcher Verdacht, dass schwerwiegende Störungen von SaaS-Leistungen eintreten, kann der Anbieter den Zugang des Kunden vorübergehend sperren oder beschränken. Die Zeiten der Sperrung oder Beschränkung sind aus der Berechnung der Ausfallzeiten ausgenommen. Diese Regelung gilt auch für so genannte „Denial of Service“-Attacken (nachfolgend „DoS-Attacken“), die der Kunde über Saas-Leistungen ausführt. Das

gleiche gilt, wenn die Gefährdung über das System des Kunden entsteht, ohne dass der Kunde dies zu vertreten hat. Es wird klargestellt, dass diese Regelung auch für DoS-Attacken gilt, für die IT-Systeme des Kunden von Dritten benutzt werden.

2.11 Werden SaaS-Leistungen des Anbieters für illegale Zwecke genutzt (Versand von Spam-Mails, Online-Services für Bereitstellung illegaler Inhalte etc.), kann der Anbieter die SaaS-Leistungen für den Kunden sperren.

3 Preise und Zahlungsbedingungen

3.1 Die vereinbarte Vergütung deckt nur den im Angebot dokumentierten Leistungsumfang ab. Zusatzleistungen werden gesondert auf Basis der vereinbarten bzw. marktüblichen Sätze berechnet, es sei denn, es handelt sich um unablässige und kommerziell nicht ins Gewicht fallende Hilfsleistungen.

3.2 Abhängig von der jeweilgen Anwendung und der konkreten Bestellung vereinbaren die Parteien folgende Preise:

- „Pauschalpreise“ für die laufende Erbringung von SaaS-Leistungen unabhängig vom Nutzungsumfang;
- Regelmäßige (insb. monatliche) „Grundgebühren“ für die laufende Erbringung von SaaS-Leistungen unabhängig vom Nutzungsumfang;
- Einmalige „Einrichtungsgebühren“ im Rahmen der Erbringung von SaaS-Leistungen.
- Regelmäßig (insb. monatlich) berechnete „Auftragsgebühren“ gemäß Ziffer D. 3.3;

3.3 Soweit die Parteien ein Preismodell auf Basis von Auftragsgebühren vereinbaren, erfolgt die Berechnung der Auftragsgebühren auf Grundlage der vom jeweiligen Anwendung übermittelten Bestellaufträge. Die vereinbarten Preise gelten pro übermitteltem Auftrag. Soweit die Bestellung für Auftragsgebühren Rabattstaffeln vorsieht, gelten die jeweiligen Preise nur für jeweils überschießende Anzahl von Aufträgen.

3.4 Soweit in der Bestellung nicht abweichend vereinbart, stellt der Anbieter Preise wie folgt in Rechnung:

- Pauschalpreise, Grundgebühren und Einrichtungsgebühren werden zu Beginn eines Monats bzw. zum Beginn der Vertragslaufzeit in Rechnung gestellt.
- Auftragsgebühren werden zu Beginn eines Monats für den vergangenen Monat in Rechnung gestellt.

4 Urheber- und Nutzungsrechte

4.1 Der Anbieter räumt dem Kunden und seinen Nutzern das einfache, nicht unterlizenzierbare, nicht übertragbare, jederzeit widerrufliche, auf die Laufzeit des Vertrags zeitlich und nach Maßgabe der folgenden Vorschriften inhaltlich beschränkte Recht ein, auf die Anwendungen mittels Telekommunikation zuzugreifen und mittels eines Browsers die mit den Anwendungen verbundenen Funktionalitäten gemäß dieser Vereinbarung zu nutzen. Ist für die Nutzung der Anwendungen und damit zusammenhängender Dienstleistungen eine Vergütung vereinbart, erfolgt die Rechtseinräumung unter Vorbehalt der Zahlung der vereinbarten Preise. Darüber hinausgehende Rechte, insbesondere an den Anwendungen und der zugrunde liegenden Software, erhält der Kunde nicht.

4.2 Die Art der Lizensierung wird im Angebot benannt. Mögliche Arten der Lizensierung sind

4.2.1 die Lizenzierung der Anwendung für die beim Kunden tätige Anzahl an Mitarbeitern (Nutzern), unabhängig davon, ob diese die Anwendung aktiv nutzen. Diese

Art der Lizensierung erfolgt auch dann, wenn im Angebot keine andere Lizensierung genannt wurde;

4.2.2 die Lizenzierung abhängig von der Zahl der aktiven Nutzer beim Kunden. Ein Nutzer gilt als aktiv, sobald er sich an der Anwendung anmeldet, und als inaktiv, sobald er dies über einen Zeitraum von mehr als drei (3) Monaten nicht tut;

4.2.3 die Lizenzierung anhand von abgerufenen Leistungspaketen.

4.2.4 die Lizenzierung anhand von in der Anwendung getrennten Gruppen (bspw. Werke), für welche unterschiedliche Konfigurationen gepflegt werden können.

4.2.5 die Lizenzierung abhängig von der Zahl der eingesetzten Endgeräte beim Kunden. Ein Gerät zählt als aktiv, sobald es in der Konfiguration der Anwendung hinterlegt worden ist.

4.2.6 die Lizenzierung abhängig von der Zahl der zu verarbeitenden Datenpakete (“Events”) beim Kunden. Die Definition eines Events ist eine eingehende Nachricht mit maximal 1 MB Datenvolumen als einzelner Request, sofern nicht im entsprechenden Angebot abweichend festgelegt.

Weitere Formen der Lizensierung sind möglich und werden individuell im Angebot vereinbart.

4.3 Der Kunde ist nicht berechtigt, die Anwendungen über die nach Maßgabe dieser Vereinbarung erlaubte Nutzung hinaus zu nutzen oder von Dritten nutzen zu lassen oder sie Dritten zugänglich zu machen. Insbesondere ist es dem Kunden nicht gestattet, die Anwendung oder Teile davon zu vervielfältigen, zu veräußern oder zeitlich begrenzt zu überlassen, vor allem nicht zu vermieten oder zu verleihen.

4.4 Die Nutzungsberechtigung bezieht sich stets nur auf die neueste zur Verfügung gestellte Fassung der Anwendung; mit Aktualisierung erlöschen die Nutzungsrechte an zuvor bereitgestellten Fassungen für die Zukunft.

4.5 Der Kunde wird während einer Vertragsbeziehung mit dem Anbieter und für einen Zeitraum von drei (3) Jahren nach Beendigung dieser Vertragsbeziehung vollständige und hinreichend detaillierte Aufzeichnungen über den vertragsgemäßen Umfang der Lizenzierung der Anwendung, insbesondere über die Anzahl der die Anwendung nutzenden Anwender bzw. anders lizenzierten Kriterien nach Ziffer D. 4.2 führen und dem Anbieter auf Anfrage herausgeben.

E. Ergänzende Bestimmungen für Entwicklungsleistungen

1 Leistungsumfang

1.1 Im Rahmen von Projekten des Kunden erbringt der Anbieter für den Kunden erfolgsbezogene Leistungen im Zusammenhang mit der Entwicklung eigener Software-Produkte oder kundenspezifische Anpassungen der Anbieter-Software („**Customizing**“).

1.2 Die Entwicklungsleistungen des Anbieters im Einzelnen sind im Angebot näher beschrieben.

2 Erbringung der Entwicklungsleistungen

2.1 Der Anbieter wird die Entwicklungsleistungen sorgfältig nach den Grundsätzen ordnungsgemäßer Berufsausübung eigenverantwortlich, jedoch in Abstimmung mit dem Kunden erbringen.

2.2 Soweit im Angebot nicht abweichend geregelt, bleibt jede Partei für die Einhaltung aller für ihre Leistungen / Leistungssphären geltenden Gesetze und Vorschriften verantwortlich. Im Rahmen des Angebots wird keine Partei Aktivitäten unternehmen, die gegen geltende Gesetze verstoßen.

2.3 Der Kunde erstellt einen Anforderungskatalog, anhand dessen der Anbieter mit den Entwicklungsleistungen beginnt.

2.4 Soweit der Anbieter und / oder der Kunde im Rahmen der Zusammenarbeit den Einsatz bestimmter Softwareprodukte von Drittanbietern für erforderlich halten, ist der Auftragnehmer für die Verfügbarkeit dieser Produkte weder verantwortlich noch schuldet er die Beschaffung dieser Produkte.

2.5 Der Anbieter erbringt die Leistungen nach den anerkannten Regeln der Technik und setzt zur Erbringung der Leistungen sorgfältig ausgewählte eigene Mitarbeiter oder Dritte als Subunternehmer mit den jeweils erforderlichen Qualifikationen ein. Der Anbieter ist jederzeit berechtigt, zur Leistungserbringung eingesetzte eigene Mitarbeiter oder Dritte durch solche mit vergleichbarer Qualifikation und Erfahrung zu ersetzen.

3 Vertragsänderungen / Request-for-Change-Verfahren

3.1 Im Laufe der Entwicklung auftretende Änderungswünsche durch den Kunden werden in angemessenen Umfang in einem Change Request dokumentiert.

3.2 Der Anbieter erstellt daraufhin ein Angebot, dass die neuen Anforderungen des Kunden soweit wie möglich berücksichtigt. Dem Kunden steht es frei, das Angebot anzunehmen oder abzulehnen.

3.3 Im Falle einer ausdrücklichen Ablehnung des Angebots oder mit Ablauf von fünf (5) Werktagen nach Zugang ohne Rückmeldung durch eine der Parteien bleibt die ursprüngliche Vereinbarung bestehen.

3.4 Erst nach Annahme des Angebots durch den Kunden beginnt der Anbieter mit der Entwicklung entsprechend der neuen Anforderungen. Es handelt sich daher um eine Änderung der geschuldeten Leistung, die den Anbieter zu einer zusätzlichen Vergütung berechtigen.

4 Abnahme

4.1 Werkleistungen, also Leistungen, die der Anbieter für den Kunden erstellt und ihm zur Verfügung stellt, unterliegen der Abnahme durch den Kunden, sofern nicht ausdrücklich etwas Abweichendes im jeweiligen Angebot geregelt wurde.

4.2 Zum Zweck der Abnahme stellt der Anbieter die erbrachten Leistungen vollständig und abnahmefähig bereit und informiert den Kunden. Soweit nicht abweichend vereinbart, hat der Kunde die Abnahme der Gewerke innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Bereitstellung schriftlich oder in Textform zu erklären, wenn die erstellten Entwicklungsleistungen keine abnahmeverhindernden Mängel im Sinne der folgenden Regelungen aufweisen.

4.3 Sofern vertraglich vereinbart, werden definierte Teilgewerke separat abgenommen (echte Teilabnahme). Abgenommene Teilergebnisse sind die Grundlage für die Fortführung der Arbeiten; von einem etwaigen Recht zum Rücktritt vom Vertrag sind sie nicht erfasst. Gegenstand einer separaten Abnahme ist insoweit bloß das vertragsgemäße Zusammenwirken dieser Teilgewerke mit anderen Ergebnissen (Integration).

4.4 Der Anbieter ist berechtigt, an der Abnahmeprüfung teilzunehmen und die Prüfungsergebnisse einzusehen.

4.5 Abnahmeverhindernde Mängel sind Mängel der Klassen 1 und 2 nach folgender Definition:

4.5.1 Mängel der **Klasse 1** sind Abweichungen von der vertraglich vereinbarten Beschaffenheit, die zur Folge haben, dass die Entwicklungsleistungen oder ein zentraler Teil davon für den Kunden nicht nutzbar ist (Beispiel: häufige unvermeidbare Systemabstürze; vereinbarte Anwendungen werden nicht unterstützt; fehlerhafte Anwendungsverkettung oder Unverträglichkeit der Schnittstellen).

4.5.2 Mängel der **Klasse 2** sind Abweichungen von der vertraglich vereinbarten Beschaffenheit, die bei wichtigen Funktionen der Entwicklungsleistungen erhebliche Nutzungseinschränkungen zur Folge haben, die nicht für eine angemessene, dem Kunden zumutbare Zeitdauer umgangen werden können (Beispiel: Inhaltlich falsche Anwendungsergebnisse; Fehler in Berichten; Funktionen bzw. Symbole sind nicht als aktiv/inaktiv erkennbar; gravierende Dialogfehler in der Steuerung und/oder im Kontext der Meldungen).

4.5.3 Mängel der **Klasse 3** sind alle sonstigen Abweichungen von der vertraglich vereinbarten Beschaffenheit (Beispiel: formal uneinheitliche Meldungen; uneinheitliche/s bzw. nicht normgemäße/s Dialoggestaltung/-verhalten; leichte Dialogfehler in der Steuerung; Orthographiefehler; Fehler in der Dokumentation, die keine Beeinträchtigung der Funktionsfähigkeit verursachen).

4.6 Die Parteien ordnen die bei der Abnahmeprüfung festgestellten Abweichungen den Mängelklassen einvernehmlich zu. Das Ergebnis der Abnahmeprüfung einschließlich der aufgetretenen Mängel sowie deren Klassifizierung dokumentiert der Kunde innerhalb der Abnahmefrist vollständig in einem Abnahmeprotokoll.

4.7 Zeigen sich Mängel der Fehlerklasse 1 oder 2, so gilt die Abnahme als fehlgeschlagen. Liegen fünf (5) oder mehr Fehler der Fehlerklasse 3 vor, so entspricht dies in der Wertung einem Fehler der Fehlerklasse 2 und begründet ebenfalls das Fehlschlagen der Abnahme.

4.8 Der Kunde wird den Anbieter vom Fehlschlagen der Abnahme unterrichten und unter Setzung einer angemessenen Frist zur Nachbesserung auffordern. Hat der Kunde die Abnahme zu Recht verweigert, behebt der Anbieter die dokumentierten abnahmeverhindernden Mängel. Sodann werden die erforderlichen Teile der Abnahmeprüfung wiederholt.

4.9 Wegen unwesentlicher Mängel kann der Kunde die Abnahme nicht verweigern.

4.10 Nach Beginn der Abnahmeprüfung hat der Kunde innerhalb von zwei (2) Wochen schriftlich oder in Textform die Abnahme der vertraglich geschuldeten Leistungen zu erklären oder abnahmehindernde Mängel zu rügen und die Abnahme zu verweigern. Entwicklungsleistungen gelten als abgenommen, sobald sie der Kunde produktiv nutzt oder er innerhalb von zwei (2) Wochen nach Übergabe der

Entwicklungsleistungen keine Mängelliste übergeben hat, in der mindestens ein abnahmeverhindernder Mangel aufgeführt ist. Ebenfalls gelten Entwicklungsleistungen als abgenommen, sobald der Kunde die daraufhin gestellte Rechnung ohne Vorbehalte bezahlt.

4.11 Schlägt die Abnahme mehrfach (mindestens zweimal) fehl, kann der Kunde von dem Teil des Angebots, in dessen Rahmen die mangelhaften Leistungen erbracht wurden, zurücktreten sowie bei Vorliegen einer schuldhaften Pflichtverletzung vom Anbieter Schadensersatz verlangen.

5 Nutzungsrechte

5.1 Dem Kunden steht das zeitlich unbeschränkte, nicht ausschließliche Recht zu, die von dem Anbieter im Rahmen der Entwicklungsleistungen erstellten Arbeitsergebnisse für seine internen Unternehmenszwecke einzusetzen. Dieses Nutzungsrecht ist an im Sinne des § 15 AktG verbundene Unternehmen des Kunden übertragbar oder unterlizenzierbar; im Übrigen ist die Übertragbarkeit / Unterlizenzierbarkeit ausgeschlossen. Die Rechtseinräumung gewährt der Anbieter dem Kunden unter dem Vorbehalt der vollständigen Bezahlung der Entwicklungsleistungen und der Abnahme der Gewerke.

5.2 Bis zur vollständigen Bezahlung und Abnahme steht dem Kunden das Recht zu, die Arbeitsergebnisse wie vereinbart zu testen; dies umfasst nicht das Recht zur operativen Nutzung. Dieses Recht zum Testen erlischt, wenn der Kunde mit der Bezahlung der Vergütung für mehr als dreißig (30) Tage in Verzug ist. Eine gesonderte Mahnung durch den Anbieter ist hierfür nicht erforderlich.

5.3 Die Rechtseinräumung nach Ziffer E. 5.1 gilt nicht für bei dem Anbieter vorbestehende Materialien oder Lösungen (nachfolgend „vorbestehende IP“), einschließlich der daran vorgenommenen Änderungen und Ergänzungen. Der Anbieter behält zu jeder Zeit sämtliche Rechte an vorbestehender IP. Die dem Kunden eingeräumten Nutzungsrechte an den in die Entwicklungsleistungen eingebrachte vorbestehende IP bestimmen sich nach dem von beiden Parteien zugrunde gelegten Vertragszweck. Die isolierte Nutzung von vorbestehender IP durch den Kunden ist ausgeschlossen.

5.4 Für in die Beratungsleistungen einfließende oder sonst im Rahmen der Leistungserbringung übergebenen Open-Source-Komponenten finden die für die jeweilige Open-Source-Komponente geltenden Lizenzbedingungen Anwendung. Die Nutzungsrechte werden unmittelbar durch die jeweiligen Rechteinhaber in dem Umfang eingeräumt, den die einschlägigen Open-Source-Lizenzen vorsehen. Der Anbieter übernimmt keine Gewährleistung bezüglich dieser Komponenten. Die Lizenztexte der einschlägigen Open-Source-Lizenzen werden dem Kunden mit den Arbeitsergebnissen übergeben.

5.5 Für in die Arbeitsergebnisse einfließende oder sonst im Rahmen der Leistungserbringung übergebene, proprietäre Standard-Software Dritter bestimmen sich die Nutzungsrechte ausschließlich nach den Lizenzbestimmungen des Dritten.

6 Rechte bei Sachmängeln

6.1 Bei Mängeln der im Rahmen der Entwicklungsleistungen entstandenen Arbeitsergebnisse gelten unbeschadet der Regelungen aus Ziffer A. 6 folgende weitere Bestimmungen:

6.2 Treten nach Abnahme Mängel der Arbeitsergebnisse auf, gewährleistet der Anbieter den vertragsgemäßen Gebrauch durch Behebung der Mängel in Form der Nachbesserung oder Neuerstellung. Der Kunde hat zwei Nachbesserungsversuche zu dulden. Als Herstellung des vertragsgemäßen Gebrauchs gilt auch eine dem Kunden vom Anbieter zur Verfügung gestellte zumutbare Möglichkeit der Fehlerumgehung

bezogen auf die Entwicklungs- und Entwicklungsleistungen („Workaround“), soweit unter Berücksichtigung des Workarounds ein unwesentlicher Fehler verbleibt.

6.3 Die Arbeitsergebnisse sind frei von Sachmängeln, wenn sie bei Gefahrübergang im Wesentlichen die vereinbarte Beschaffenheit haben, die im Vertrag beschrieben ist. Dabei sind „Garantien“ (insb. über die Beschaffenheit und/oder Haltbarkeit) nur diejenigen, die im Vertrag als solche ausdrücklich bezeichnet sind. Der Anbieter erhält vom Kunden alle für die Beseitigung von Softwarefehlern benötigten Informationen. Der Anspruch des Kunden auf Mängelbeseitigung ist ausgeschlossen, wenn der Mangel nicht reproduzierbar ist bzw. von handschriftlich oder maschinell festgehaltenen Ausgaben aufgezeigt werden kann.

7 Vertraulichkeit

7.1 Anbieter ist berechtigt, eine Kopie der Projektunterlagen für rein interne Zwecke aufzubewahren, auch wenn diese geheimhaltungsbedürftige Informationen enthalten. Diese Berechtigung bedeutet jedoch keine Verpflichtung, d.h. Anbieter kann insbesondere keine Speicherkapazitäten über den Zeitraum der Entwicklungslesistung hinaus reservieren. Der Kunde ist für die Aufbewahrung der Entwicklungsleistungen alleine verantwortlich.

F. Ergänzende Bestimmungen für Service-/Support-/ Wartungsleistungen

1 Leistungsumfang

1.1 Im Rahmen der Service-/Supportleistungen beantwortet der Anbieter für den Kunden Anfragen des Kunden im Zusammenhang mit den technischen Einsatzvoraussetzungen und -bedingungen der IT-Systeme des Kunden (Hardware, Standardsoftware).

1.2 Weitere Service- und Wartungsleistungen im Bereich Hardware können durch den Kunden angefragt werden und werden je nach individueller Vereinbarung vor Ort beim Kunden oder beim Anbieter durchgeführt. Gegebenenfalls muss der Kunde seine Hardware auf eigene Verantwortung in angemessener Verpackung an den Anbieter versenden. Muss der Anbieter aufgrund unangemessener Verpackung durch den Kunden selbst für eine gesonderte Verpackung sorgen, ist er berechtigt, die Kosten dafür dem Kunden in Rechnung zu stellen.

1.3 Service-/Support-/ Wartungsleistungen können nach Bedarf und pflichtgemäßen Ermessen des Anbieters remote erbracht werden.

1.4 Service-/Supportleistungen erbringt der Anbieter insbesondere über den Service Desk (Ziffer F. 2), soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart.

2 Service Desk

2.1 Störungen / Incidents und Service Requests werden an den Service Desk des Anbieters gemeldet.

2.2 Die Arbeitszeiten des Service Desk sind grundsätzlich Montag bis Freitag in der Zeit von 8:00 – 17:00 Uhr. In dieser Zeit werden in der Regel Leistungen wie Support erbracht. Wenn innerhalb dieser Zeiten in begründeten Ausnahmefällen keine Leistungserbringung erfolgt, wird der Anbieter den Kunden grundsätzlich mindestens fünf Werktage vorher informieren. An gesetzlichen Feiertagen im Bundesland des Anbieters, am 24.12. und am 31.12. erfolgt in der Regel keine Leistungserbringung durch den Service Desk.

2.3 Der Service Desk ist erreichbar via:

E-Mail: support@data-elektronik.de

2.4 Der Anbieter sichert dem Kunden folgende Reaktionszeiten zu:

Störungen / Incidents: Acht (8) Stunden;

Service Requests: Acht (8) Stunden.

Der Anbieter wird innerhalb dieser Zeit ab Eingang der Anfrage des Kunden beim Service Desk dem Kunden eine erste Antwort liefern. Diese kann in einem ersten Versuch der Problemlösung oder in einer Rückfrage nach weiteren Informationen vom Kunden liegen.

2.5 Die Reaktionszeiten werden außerhalb der Arbeitszeiten des Service Desk gehemmt.

2.6 Schnellere Reaktionzeiten können gegen eine angemessene Vergütung individuell vereinbart werden.

3 Leistungsausschlüsse

3.1 Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, sind folgende Leistungen nicht im Leistungsumfang enthalten:

3.2 Leistungen außerhalb der Leistungszeiten gemäß Ziffer F. 2.2;

3.3 Leistungen hinsichtlich Software, die nicht unter den vom Anbieter vorgegebenen Einsatzbedingungen, insbesondere einer von der Produktbeschreibung abweichenden Systemumgebung genutzt wird;

3.4 Leistungen hinsichtlich Hardware und / oder Standardsoftware, die nicht am vereinbarten Ort installiert ist. Jeder Wechsel des Installationsortes ist dem Anbieter in Textform mitzuteilen. Die Erbringung der vertraglicchen Leistungen am neuen Installationsort kann der Anbieter nur aus wichtigem Grunde ablehnen. Zusätzliche Kosten, die durch den Wechsel des Installationsorts bei Erbringung der Service-/Supportleistungen entstehen, gehen zu Lasten des Kunden.

4 Besondere Pflichten des Kunden

4.1 Der Kunde hat dem Anbieter das Recht zur Benutzung von IT-Systemen Dritter zu verschaffen, soweit dies notwendig ist, um die geschuldeten Service- und Supportleistungen zu erbringen.

4.2 Ansprechpartner des Kunden müssen in der Bedienung der Hardware, Standardsoftware und ausreichend geschult sein.

4.3 Der Kunde wird den Anbieter über Änderungen des Einsatzorts von Hardware unverzüglich informieren. Sind an Hardware mit geändertem Einsatzort Dienstleistungen zu erbringen, darf der Anbieter wählen, ob der Kunde die Hardware an den ursprünglichen Einsatzort zurückbringt, oder der Anbieter die Dienstleistungen am geänderten Einsatzort erbringt. In diesem Fall wird der Kunde die Reisekosten des Anbieters tragen und Reisezeiten vergüten.

5 Änderungen des Leistungsumfanges

Führen gegenüber der Vereinbarung im Vertrag geänderte Anforderungen des Kunden oder andere vom Kunden zu vertretende Umstände zu einem erhöhten Aufwand, so wird der Anbieter dies dem Kunden unverzüglich schriftlich mitteilen. Der Anbieter wird diese Leistungen nach tatsächlichem Aufwand abrechnen, sofern keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde.

6 Leistungsstörungen

Der Anbieter gewährleistet die vertragsgemäße und sorgfältige Ausführung der vertraglich vereinbarten Supportleistungen nach den branchenüblichen Standards unter Berücksichtigung der speziellen Kenntnisse und Erfahrungen des Anbieters. Für die Verletzung dieser Pflicht haftet der Anbieter im Rahmen der vereinbarten Haftungsbeschränkung. Eine Gewährleistung ist ausgeschlossen.

Anlage 1

Service Level Agreement

zwischen der Data Elektronik GmbH (nachfolgend „**Anbieter**“) und ihren Kunden

Stand: März 2024

Im Rahmen dieses Service Level Agreements vereinbaren die Parteien bestimmte qualitative Anforderungen an die vom Anbieter erbrachten Leistungen. Diese in den Ziffern 1 bis 5 dieses Service Level Agreements definierten Anforderungen („Service Levels“) ergänzen insoweit die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Anbieters und das Angebot. Im Falle von Widersprüchen geht dieses Service Level Agreement vor.

1 Pflegeleistungen

Die folgenden Service Levels gelten für die Software-Pflege und -Support.

1.1 „Pflegezeiten“: Pflegeleistungen in Bezug auf die Software erbringt der Anbieter von Montag bis Freitag jeweils zwischen 08:00 Uhr und 17:00 Uhr, außer an gesetzlichen Feiertagen am Sitz des Anbieters. Für die Pflegezeiten gilt die Zeitzone am Sitz des Anbieters.

1.2 „Fehlermeldung“: Unter der Voraussetzung des Erhalts einer ausreichend spezifizierten Fehlermeldung durch den Kunden (d.h. einer Fehlerbeschreibung, welche den Anbieter in die Lage versetzt, den Fehler und seine Ursache zu analysieren, Angaben zur genutzten Software und Systemumgebung, ggf. Screenshots), wird der Anbieter mit der Fehlerbehebung beginnen.

1.3 „Fehlerklassen“: Vom Kunden gemeldete und sonstige festgestellte Fehler wird der Anbieter nach eigenem Ermessen den nachfolgenden Fehlerklassen zuordnen:

- Fehlerklasse 1: Der Fehler macht die Nutzung der Software unmöglich. Der Kunde kann dieses Problem nicht in zumutbarer Weise umgehen und deswegen unaufschiebbare Aufgaben nicht erledigen.
- Fehlerklasse 2: Der Fehler bedingt bei wichtigen Funktionen erhebliche Nutzungseinschränkungen, die nicht für eine angemessene, dem Kunden zumutbare Zeitdauer durch geeignete Maßnahmen umgangen werden können.
- Fehlerklasse 3: Der Fehler schränkt die Nutzung durch den Kunden mehr als nur unwesentlich ein, ohne dass eine schwerwiegende Störung vorliegt.
- Fehlerklasse 4: Sonstige Fehler.

1.4 „Reaktionszeiten“: Abhängig von der jeweiligen Fehlerklasse wird der Anbieter mit der Fehleranalyse und -beseitigung beginnen und den Kunden entsprechend informieren. Es gelten die folgenden Reaktionszeiten:

- Fehlerklasse 1-2: Acht (8) Arbeitsstunden.
- Fehlerklasse 3-4: Drei (3) Arbeitstage.

1.5 Die Reaktionszeiten werden außerhalb der Pflegezeiten gehemmt.

2 Supportleistungen

Die folgenden Service Levels gelten für die Software-Pflege und -Support.

2.1 Der Anbieter erbringt für den Kunden Supportleistungen für Anfragen des Kunden im Zusammenhang mit den technischen Einsatzvoraussetzungen und -bedingungen der Software sowie einzelnen funktionalen Aspekten (3rd Level Support). Der Anbieter erbringt diese Leistungen im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten.

2.2 Für den Kontakt zum Endnutzer (1st / 2nd Level Support) ist der Kunde verantwortlich.

2.3 „Supportzeiten“: Supportleistungen in Bezug auf die Software erbringt der Anbieter von Montag bis Freitag jeweils zwischen 08:00 Uhr und 17:00 Uhr, außer an gesetzlichen Feiertagen am Sitz des Anbieters. Für die Supportzeiten gilt die Zeitzone am Sitz des Anbieters.

2.4 „Supportanfragen“: Der Support ist per E-Mail oder Ticketsystem für den Kunden erreichbar. Der vom Kunden in diesem Vertrag benannte Systemverantwortliche und sein Stellvertreter erhalten, entsprechend des Support-Pakets, Hilfestellung bei Störungen an der Software und bei Bedienproblemen. Der Kunde erreicht den Anbieter zu den oben genannten Supportzeiten unter folgenden Kontaktdaten:

E-Mail: support@data-elektronik.de

2.5 Voraussetzung für die Annahme und Bearbeitung von Supportanfragen 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 Software beauftragt ist. Der Kunde ist verpflichtet, nur über dieses dem Anbieter benannte Personal Anfragen an den Support zu richten und dabei ggf. vom Anbieter gestellte Formulare zu verwenden.

2.6 Der Support wird ordnungsgemäße Anfragen im üblichen Geschäftsgang bearbeiten und soweit möglich beantworten. Der Support kann zur Beantwortung auf dem Kunden vorliegende Dokumentationen und sonstige Ausbildungsmittel für die Software verweisen.

2.7 Der Anbieter wird den Kunden bzw. das Personal des Kunden über Art und Umfang der durchgeführten Arbeiten einmalig unterrichten. Über geplante Updates wird der Anbieter den Kunden angemessene Zeit im Voraus, mindestens aber zwei (2) Wochen vor deren Installation unterrichten.

2.8 Die Pflegearbeiten werden in der Regel per Fernwartung durchgeführt. Sofern ausnahmsweise ein direkter Zugriff auf die Datenverarbeitungsanlagen, auf denen das Programm installiert ist, notwendig werden sollte, wird der Anbieter den Kunden kontaktieren und alle notwendigen Details dazu klären.

2.9 Weitergehende Supportleistungen, etwa andere Supportzeiten sowie Rufbereitschaften oder Einsätze des Anbieters vor Ort beim Kunden sind vorab ausdrücklich zu vereinbaren und gesondert zu vergüten.

3 IT-Sicherheit

3.1 Der Anbieter nimmt die IT-Sicherheit sehr ernst und gewährleistet in diesem Zusammenhang

3.1.1 die Einhaltung der technischen und organisatorischen Maßnahmen wie in der Verarbeitung zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO beschrieben;

3.1.2 die Orientierung an den Vorgaben des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) zur IT-Sicherheit.

4 Umgang mit Nichteinhaltung von Service Levels

4.1 Für den Fall, dass Service Levels nicht eingehalten werden, legen die Parteien das folgende Verfahren fest:

4.1.1 Der Anbieter benachrichtigt den Kunden, oder der Kunde bittet den Anbieter um eine Analyse der Service Level Daten.

4.1.2 Der Anbieter ermittelt umgehend die (mögliche) Ursache der Störung (falls bekannt), um den Service Level einzuhalten.

4.1.3 Sofern von der Verfolgung der Störung nicht abgesehen wird, entwickelt der Anbieter einen Korrekturmaßnahmenplan, legt diesen dem Kunden zur schriftlichen Bestätigung (die nicht in unangemessener Weise zurückzuhalten oder zu verzögern ist) vor und setzt ihn nach erteilter Bestätigung in einem angemessenen Zeitraum (und gemäß den vereinbarten Fristen) um.

4.2 Der Anbieter hat nicht gegen Service Levels verstoßen, soweit die Ursachenanalyse (sachgerecht durch den Anbieter durchgeführt) ergibt, dass die Nichteinhaltung des entsprechenden Service Levels vom Kunden verursacht wurde.