

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „**AGB**“ genannt) gelten für alle Verträge zwischen der GEDYS IntraWare GmbH, einem Unternehmen der proALPHA Unternehmensgruppe (nachfolgend „**Anbieter**“ genannt) und ihren Vertragspartnern (nachfolgend „**Kunde**“ genannt) deren Vertragsgegenstand von diesen AGB abgedeckt ist. Es gelten ausschließlich diese AGB; Gegenbestätigungen oder AGB des Kunden werden hiermit ausdrücklich widersprochen. Dies gilt auch dann, wenn die Angebotsannahme des Kunden unter dem Hinweis der vorrangigen Geltung der eigenen AGB erfolgt.

## A. Allgemeine Bestimmungen

### 1. Gegenstand der AGB

- B. Softwarelizenz
- C. Support und Maintenance
- D. Hosting
- E. Consultingleistungen

### 2. Definitionen

Die nachstehenden Begriffe haben die unten festgelegte Bedeutung, sofern nichts anderes angegeben ist:

„**Angebot**“ bezeichnet ein vom Anbieter dem Kunden bereitgestelltes Angebot für eine oder mehrere der in Ziff. 1 bezeichneten Leistungen. Das Angebot kann auch als „Auftrag“, „Auftragsbestätigung“, „Bestellung“ oder anderweitig bezeichnet sein.

„**Anbieter Software**“ bezeichnet Software, die vom Anbieter entwickelt und lizenziert wird.

„**Consultingleistungen**“ bezeichnet besondere Softwareentwicklungs-, Implementierungs- sowie sonstige IT-Dienstleistungen, ausgenommen Support- und Maintenance.

„**Dokumentation**“ bezeichnet die zur Vertragssoftware gehörige Anwenderdokumentation.

„**Vertrag**“ bezeichnet im Rahmen dieser AGB ein aufgrund eines Angebots zwischen Anbieter und Kunden unter Einbeziehung dieser AGB sowie weiterer im Angebot referenzierter Dokumente, abgeschlossenes Vertragsverhältnis über eine oder mehrere der in Ziffer 1 bezeichneten Leistungen.

„**Fehler**“ in der Vertragssoftware liegt vor, wenn die Vertragssoftware bei vertragsgemäßer Nutzung von der Leistungsbeschreibung abweicht und dadurch die bestimmungsgemäße Nutzung durch den Kunden aufgehoben oder unzumutbar gemindert wird.

„**Fremdsoftware**“ bezeichnet Softwareprodukte von Drittherstellern, die vom Anbieter zum Zwecke des Einsatzes mit der Anbieter Software vertrieben werden.

„**Leistungsbeschreibung**“ oder „**Service Level Agreement**“ oder „**SLA**“ bezeichnet ein Dokument, welches die vom Anbieter zu erbringenden Leistungen näher beschreibt und konkretisiert.

„**proALPHA-Unternehmensgruppe**“ bezeichnet proALPHA Holding GmbH und deren Tochterunternehmen.

„**Schutzrechte**“ bezeichnet Immaterialgüterrechte für geistige und gewerbliche Leistungen. Zu ihnen zählen die technischen Schutzrechte, wie z.B. Patentrechte, Gebrauchsmusterrechte, Designschutzrechte, Halbleiterschutzrechte, wie auch die nach dem Markengesetz geschützten Kennzeichnungsrechte sowie Urheberrechte.

„**Softwarekauf**“ bezeichnet den Erwerb einer zeitlich unbeschränkten Softwarelizenz gegen Zahlung einer einmaligen Lizenzvergütung im Voraus.

„**Subskriptionslizenz**“ bezeichnet den Erwerb einer zeitlich beschränkten Softwarelizenz gegen Zahlung einer regelmäßig wiederkehrenden Lizenzvergütung.

„**Support und Maintenance**“ bezeichnet die im Vertrag näher beschriebenen Support- und Maintenance-Leistungen bezogen auf Anbieter Software.

„**Trust Center**“ bezeichnet eine Website des Anbieters oder der proALPHA Unternehmensgruppe, auf der der Kunde bestimmte, in diesen AGB oder im Angebot benannte vertraglich relevante Dokumente abrufen kann. Die URL (Web Adresse) des Trust Center lautet: [www.gedys-intraware.de/trustcenter/](http://www.gedys-intraware.de/trustcenter/)

„**Update**“ bezeichnet eine neue Version der Anbieter Software. Updates können neue Funktionen, Verbesserungen oder Änderungen vorhandener Funktionen sowie Anpassungen an geänderte gesetzliche Anforderungen enthalten.

„**Vertragssoftware**“ oder „**Standardsoftware**“ bezeichnet jene Anbieter Software und/oder Fremdsoftware, die Gegenstand eines konkreten Vertrags ist. Updates werden nach Bereitstellung Teil der Vertragssoftware.

### 3. Angebot, Vertragsgrundlagen, Änderungsrecht

- (1) Annahmeerklärungen des Kunden, die Änderungen zum Angebot des Anbieters enthalten, gelten als Ablehnung des ursprünglichen Vertragsangebots und führen nur dann zum Vertragsschluss, wenn sie vom Anbieter ausdrücklich schriftlich bestätigt werden.
- (2) Ein Vertrag kommt auch ohne ausdrückliche Annahmeerklärung des Angebots zustande, wenn der Kunde durch seine Handlungen die Absicht zur Durchführung des Einzelvertrags erkennen lässt.
- (3) Der Vertrag wird abschließend durch folgende Rangfolge bestimmt:
  - a) Angebot;
  - b) die Bestimmungen dieser AGB;
  - c) Sonstige im Angebot enthaltene oder referenzierte Dokumente, wie Leistungsbeschreibungen, SLA, Lizenzbedingungen usw.
- (4) Leistungsbeschreibungen bzw. SLA werden dem Kunden im Trust Center oder anderweitig elektronisch zum Abruf zur Verfügung gestellt. Der Anbieter hat das Recht, diese

einseitig für alle Kunden gleichartiger Leistungen einheitlich zu aktualisieren und abzuändern, solange der wesentliche Leistungscharakter erhalten bleibt. Die jeweils aktuell gültige Fassung wird dem Kunden im Trust Center oder anderweitig elektronisch zum Abruf zur Verfügung gestellt und tritt mit dem Datum der Ankündigung in Kraft. Ein Anspruch des Kunden auf Fortbestand einzelner Leistungsmerkmale besteht nicht.

## 4. Laufzeit bei Dauerschuldverhältnissen

- (1) Bei Dauerschuldverhältnissen (z.B. Subskriptionslizenz, Support- und Maintenance, Hosting) ergeben sich Leistungsbeginn, Mindestlaufzeit und Kündigungsfristen aus dem jeweiligen Angebot.
- (2) Soweit im Angebot nicht ausdrücklich angegeben, beginnen Dauerschuldverhältnisse mit der Lieferung der bzw. dem Zugang zur Vertragssoftware und werden für eine Mindestlaufzeit von zwei (2) Jahren geschlossen. Danach verlängert sich der Vertrag jeweils um ein weiteres Jahr, wenn er nicht von einer der Parteien mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ablauf eines Kalenderjahres schriftlich ordentlich gekündigt wird.
- (3) Eine vorzeitige Kündigung oder Teilkündigung während einer Mindestvertragslaufzeit oder Vertragsverlängerung ist ausgeschlossen. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- (4) Ein wichtiger Grund, der den Anbieter zur fristlosen Kündigung bzw. zur vorübergehenden Leistungseinstellung berechtigt, liegt vor, wenn der Kunde mit der Bezahlung der Vergütung in Höhe eines Betrags in Verzug ist, der die regelmäßige Vergütung für zwei Monate erreicht.
- (5) Kündigt der Anbieter den Vertrag außerordentlich wegen eines wichtigen Grundes, den der Kunde zu vertreten hat, so hat der Anbieter Anspruch auf Zahlung eines Schadensersatzes in Höhe von fünfzig Prozent (50 %) der bis zum Ablauf des nächsten ordentlichen Kündigungstermins maßgeblichen Vergütung. Die Geltendmachung eines weiteren Schadens bleibt hierdurch unberührt.
- (6) Die Kündigung bedarf der Schriftform, Textform ist nicht ausreichend.

## 5. Preise, Zahlungsbedingungen, Zölle

- (1) Die maßgeblichen Preise für Lizenzen, Lieferungen und Leistungen ergeben sich aus dem Angebot des Anbieters.
- (2) Alle Preise verstehen sich zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer.
- (3) Rechnungen des Anbieters sind innerhalb von acht (8) Kalendertagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug zur Zahlung fällig.
- (4) Erbringt der Anbieter für den Kunden Lieferungen und Leistungen im Ausland, hat der Kunde hierfür anfallende Zölle zu tragen.
- (5) Aufrechnungsrechte stehen dem Kunden nur zu, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt, unbestritten oder vom Anbieter anerkannt sind. Dies gilt entsprechend auch für Leistungsverweigerungs- und Zurückbehaltungsrechte des Kunden, wobei er solche Rechte nur geltend machen kann, wenn sie auf demselben Vertragsverhältnis beruhen.

## 6. Vergütung in Dauerschuldverhältnissen, Indexierung

- (1) Bei Dauerschuldverhältnissen (z.B. Subskriptionslizenz, Support- und Maintenance-Leistungen, Hosting) richtet sich die Höhe der regelmäßig vom Kunden zu zahlenden Vergütung nach dem Vertrag. Die regelmäßige Vergütung

wird vom Anbieter, soweit im Angebot nicht anders geregelt, jährlich im Voraus in Rechnung gestellt. Eine teilweise unterjährige Berechnung im ersten Jahr ist möglich.

- (2) Erhöht sich der vom Statistischen Bundesamt der Bundesrepublik Deutschland veröffentlichte Lohnkostenindex im Bereich „Erbringung von Dienstleistungen der Informationstechnologie J62“ für Deutschland auf der Basis 2022 = 100 gegenüber dem zum Leistungsbeginn veröffentlichten Index, so kann der Anbieter eine Erhöhung der dann maßgeblichen Vergütung verlangen. Maßstab für die Erhöhung ist die Veränderung des Index ab Leistungsbeginn, soweit eine solche Erhöhung der Billigkeit entspricht. Die Änderung wird mit Beginn des Vertragsjahres (gerechnet ab dem Datum des Leistungsbeginns) wirksam. Bei jeder weiteren Indexänderung gegenüber der jeweils letzten Änderung der Vergütung ist die vorliegende Regelung entsprechend anwendbar. Sollte der o.g. Index nicht mehr fortgesetzt werden, so ist der einschlägige Nachfolgeindex entsprechend heranzuziehen.
- (3) Bei Subskriptionslizenzen, die Fremdsoftware betreffen, kann der Anbieter anstatt der o.g. Indexregelung Preisanpassungen des entsprechenden Herstellers im gleichen Verhältnis und zum gleichen Zeitpunkt an den Kunden weitergeben.

## 7. Unterbeauftragung

Der Anbieter ist berechtigt für die Leistungserbringung Subunternehmer (einschließlich anderer Unternehmen der proALPHA-Unternehmensgruppe) einzusetzen.

## 8. Mitwirkungspflichten des Kunden

- (1) Soweit die Leistungserbringung durch den Anbieter die Mitwirkung des Kunden erfordert, wird der Kunde die erforderlichen Mitwirkungs- und Beistellungsleistungen für den Anbieter kostenlos erbringen.
- (2) Einzelne Mitwirkungspflichten können in der Leistungsbeschreibung näher festgelegt sein.
- (3) Der Anbieter hat Verzögerungen in der Leistungserbringung, die darauf beruhen, dass der Kunde oder ein vom Kunden beauftragter Dritter erforderliche Mitwirkungs- oder Beistellungsleistungen nicht, verspätet, unvollständig oder mangelhaft erbringt, nicht zu vertreten. Hierdurch dem Anbieter entstehenden Mehraufwand kann er dem Kunden, unbeschadet sonstiger Rechte, gesondert in Rechnung stellen.

## 9. Vertraulichkeit

- (1) Jede Partei verpflichtet sich, vertrauliche Informationen der anderen Partei vertraulich zu behandeln und ausschließlich für Zwecke im Zusammenhang mit der vertraglichen Leistungserfüllung zu verwenden, und den Zugang zu vertraulichen Informationen auf Personen zu beschränken, die die Informationen für die Vertragszwecke benötigen. Jede Vertragspartei kann vertrauliche Informationen offenlegen, soweit dies gesetzlich verpflichtend ist, vorausgesetzt, sie informiert die andere Vertragspartei vorher über eine solche erzwungene Offenlegung (soweit gesetzlich zulässig) und leistet angemessene Unterstützung, um Rechtsbehelfe gegen die Offenlegung einzulegen.
- (2) Informationen sind als vertraulich zu behandeln, wenn sie die von einer Partei ausdrücklich so bezeichnet werden oder wenn sich die Vertraulichkeit aus den Umständen ergibt. Hierzu zählen die vom Anbieter überlassenen Preisinformationen.

- (3) Die Vertraulichkeitsverpflichtungen bestehen auch über das Vertragsende hinaus auf weitere 3 Jahre. Eine gesetzliche Pflicht zur weiteren Geheimhaltung bleibt unberührt.

## 10. Kundendaten

- (1) Im Verhältnis zwischen dem Anbieter und dem Kunden sind sämtliche Rechte, Titel und Ansprüche an den Kundendaten und alle geistigen Eigentumsrechte daran ausschließliches Eigentum und ausschließlich im Besitz des Kunden.
- (2) Soweit der Anbieter Zugriff auf Daten des Kunden hat, wird der Anbieter die nach den allgemein anerkannten Regeln der Technik üblichen, technischen und organisatorischen Maßnahmen ergreifen, um die Daten des Kunden bei den erforderlichen Arbeiten ausreichend vor unbefugtem Zugriff, vor unbefugter Veränderung und Zerstörung sowie vor Verlust zu schützen.
- (3) Soweit der Anbieter personenbezogene Daten für den Kunden verarbeitet, die der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) unterliegen, schließen die Parteien einen Auftragsverarbeitungsvertrag gemäß Art. 28 der DSGVO. Dieser ist durch den Kunden im Trust Center abzurufen und gilt ergänzend. Der Auftragsverarbeitungsvertrag findet auch auf die Leistungserbringung durch andere Unternehmen der proALPHA-Unternehmensgruppe als Subunternehmer Anwendung.
- (4) Der Kunde gewährt dem Anbieter und ggfs. entsprechenden Subunternehmen das Recht zur Durchführung sämtlicher Handlungen in Bezug auf die Kundendaten, die zur Leistungserbringung erforderlich sind.

## 11. Schutzrechtsverletzungen

- (1) Macht ein Dritter gegenüber dem Kunden rechtmäßig geltend, dass die vertragsgemäße Nutzung einer vom Anbieter erbrachten Lieferung und/oder Leistung die Schutzrechte des Dritten verletzt, verpflichtet sich der Anbieter nach seiner Wahl und auf seine Kosten entweder (a) die betreffende Lieferung und/oder Leistung in der Weise zu ändern oder zu ersetzen, dass sie das Schutzrecht des Dritten nicht mehr verletzt oder (b) für den Kunden das Recht zu erwirken, die betreffende Lieferung und/oder Leistung vertragsgemäß nutzen zu können. Gelingt dies dem Anbieter zu angemessenen Konditionen nicht, so stehen dem Kunden folgende Rechte zu: (a) Betreffen die Ansprüche des Dritten die Vertragssoftware, die der Kunde vom Anbieter durch Softwarekauf erworben hat, so ist der Kunde berechtigt, von dem Softwarekauf der die Schutzrechte des Dritten verletzenden Vertragssoftware zurückzutreten; (b) betreffen die Ansprüche des Dritten Support- und Maintenance-Leistungen oder Subskriptionslizenzen, die der Kunde vom Anbieter erhalten hat, so ist der Kunde berechtigt, den Vertrag in Bezug auf die die Schutzrechte des Dritten verletzenden Support- und Maintenance-Leistungen aus wichtigem Grund außerordentlich fristlos zu kündigen; (c) betreffen die Ansprüche des Dritten Consultingleistungen, die der Kunde vom Anbieter erhalten hat, so ist der Kunde berechtigt, von dem Vertrag über die die Schutzrechte des Dritten verletzenden Consultingleistungen zurückzutreten; (d) betreffen die Ansprüche des Dritten das Hosting, ist jede Partei berechtigt, den Vertrag teilweise in Bezug auf das betroffene Modul der Vertragssoftware aus wichtigem Grund außerordentlich fristlos zu kündigen.
- (2) Ferner wird der Anbieter den Kunden von allen unstreitigen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen des Dritten, die darauf gestützt sind, dass die vertragsgemäße

Nutzung einer vom Anbieter erbrachten Lieferung und/oder Leistung durch den Kunden die Schutzrechte des Dritten verletzt, auf Anforderung durch den Kunden freistellen. Dies umfasst ferner auch hierdurch entstandene notwendige Anwalts- und Gerichtskosten des Kunden. Darüberhinausgehende Schäden des Kunden erstattet der Anbieter im Rahmen der durch die vorliegenden AGB vereinbarten Haftung.

- (3) Der Kunde verpflichtet sich, den Anbieter unverzüglich von einer gegen den Kunden geltend gemachten Schutzrechtsverletzung zu benachrichtigen. Der Kunde wird ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Anbieters Ansprüche des Dritten aus einer behaupteten Schutzrechtsverletzung nicht anerkennen. Stellt der Kunde die Nutzung der von der behaupteten Schutzrechtsverletzung betroffenen Lieferung und/oder Leistung aus Schadensminderungsgründen ein, so wird er den Dritten darauf hinweisen, dass die Nutzungseinstellung kein Anerkenntnis der vom Dritten behaupteten Schutzrechtsverletzung bedeutet.
- (4) Der Kunde wird etwaige Verteidigungsmaßnahmen gegenüber dem Dritten mit dem Anbieter im zumutbaren Umfang vorab abstimmen und dem Anbieter im Rahmen des rechtlich Möglichen die Verteidigung gegenüber dem Dritten überlassen, einschließlich etwaiger Vergleichsverhandlungen.
- (5) Soweit der Kunde die Schutzrechtsverletzung selbst zu vertreten hat, sind Ansprüche des Kunden gegen den Anbieter wegen der Schutzrechtsverletzung ausgeschlossen. Dies gilt insbesondere dann, wenn die Schutzrechtsverletzung darauf beruht, dass der Kunde die die Schutzrechtsverletzung verursachende Lieferung und/oder Leistung abweichend von den Bestimmungen dieser AGB und/oder den Vereinbarungen im Vertrag nutzt oder genutzt hat.

## 12. Haftung

- (1) Für Schäden aus der Verletzung von Leib, Leben oder Gesundheit einer Person, für Schäden aus der Verletzung einer garantierten Beschaffenheit einer Sache sowie für Schäden, für die der Anbieter nach dem Produkthaftungsgesetz zwingend haftet, haftet der Anbieter entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen unbegrenzt. Darüber hinaus haftet der Anbieter nach den gesetzlichen Vorschriften unbegrenzt für vorsätzliche oder grob fahrlässige Pflichtverletzungen.
- (2) Der Anbieter haftet für einfach fahrlässige Pflichtverletzungen nur, gleich aus welchem Rechtsgrund, wenn eine wesentliche Vertragspflicht verletzt wird, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des betreffenden Vertrages erst ermöglicht und auf deren Erfüllung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Die Haftung des Anbieters ist in diesen Fällen auf vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schaden begrenzt. Die Parteien vereinbaren, dass für typische und vorhersehbare Schäden die Haftungssumme pro Vertragsjahr auf achtzig Prozent (80%) der vom Kunden in den letzten zwölf (12) Monaten vor dem Schadensereignis gezahlten Vergütung unter dem Vertrag begrenzt ist, wobei beim Softwarekauf der im Voraus bezahlte Lizenzpreis über sechsunddreißig (36) Monate ab Lieferung der Vertragssoftware zu gleichen Anteilen zugrunde gelegt wird.
- (3) Soweit der Anbieter auf Grund einer Pflichtverletzung zum Ersatz des Aufwands zur Wiederherstellung zerstörter oder verlorener Daten verpflichtet ist, ist diese Ersatzpflicht auf jenen Aufwand beschränkt, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung des Kunden zur Wiederherstellung der

Daten erforderlich gewesen wäre, jedoch nicht über jenen Betrag hinaus, der nach den hier vereinbarten Haftungsbeschränkungen vom Anbieter zu leisten ist.

- (4) Eine weitergehende Haftung des Anbieters ist ausgeschlossen, insbesondere ist die Haftung des Anbieters für entgangenen Gewinn sowie indirekte Folgeschäden des Kunden mit Ausnahme der in den vorstehenden Absätzen (1) bis (3) genannten Fällen ausgeschlossen. Dies gilt nicht für einen etwaigen Freistellungsanspruch des Kunden bei Schutzrechtsverletzungen.
- (5) Die hier vereinbarte Haftung gilt auch zu Gunsten der gesetzlichen Vertreter, Organe, Subunternehmer und Erfüllungsgehilfen des Anbieters, soweit diese gegenüber dem Kunden selbständig haften.

## 13. Prüfungsrecht

Der Anbieter ist berechtigt, die vertragsgemäße Nutzung der Vertragssoftware durch den Kunden zu prüfen. Hierzu darf der Anbieter nicht personenbezogene Daten verarbeiten, die das Nutzungsverhalten des Kunden sowie den Einsatz der Vertragssoftware und Updates widerspiegeln.

Diese Daten dienen der Optimierung der Vertragssoftware, der Erstellung von Nutzungsstatistiken und der Überprüfung auf möglichen Missbrauch. Sie können sowohl im Kontext von Hosting, als auch bei vor-Ort-Installationen (On-Premise) erhoben werden.

Zusätzlich ist der Anbieter dazu berechtigt, die hierzu erforderlichen Nutzungsdaten nach eigenem Ermessen am jeweiligen Installationsort des Kunden auch selbst überprüfen oder, nach Wahl des Anbieters, durch einen vom Anbieter ausgewählten Wirtschaftsprüfer oder IT-Sachverständigen überprüfen lassen.

## 14. Kundenreferenz, Nutzungsanalyse

- (1) Der Kunde stimmt der Nutzung seines Firmen-logos und der Nennung seines Firmennamens durch die proALPHA Unternehmensgruppe zu geschäftlichen Zwecken, insbesondere zu Marketing- und Werbezwecken als Referenz der proALPHA Unternehmensgruppe zu. Der Kunde erklärt, der Inhaber der Rechte zu sein.
- (2) Der Kunde stimmt zu, dass der Anbieter und Unternehmen der proALPHA-Unternehmensgruppe aus der Nutzung der vertraglichen Leistungen durch den Kunden gewonnene Informationen zum Zweck der Produktweiterentwicklung erheben, sammeln und analysieren darf, und – in zusammengefasster und weder den Kunden noch andere Personen identifizierender Form – für Branchenanalysen, Leistungsvergleiche und Analysen nutzen darf.

## 15. Abtretung

Der Kunde ist nicht berechtigt, vertragliche Ansprüche ganz oder teilweise ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Anbieters an Dritte abzutreten. Hiervon ausgenommen sind etwaige Geldforderungen des Kunden.

## 16. Nebenabreden und Schriftformerfordernis

Die Regelungen des Vertrags stellen das gesamte Übereinkommen der Parteien dar. Stillschweigende, mündliche oder schriftliche Nebenabreden wurden nicht getroffen. Änderungen oder Ergänzungen von vertraglichen Regelungen zwischen den Parteien sind nur wirksam, wenn sie schriftlich vereinbart werden. Dies gilt auch für eine Änderung des Schriftformerfordernisses.

## 17. Rechtswahl, Gerichtsstand

Diese AGB sowie alle Einzelverträge unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss der Regelungen zur Weiterverweisung auf eine andere Rechtsordnung unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG). Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit diesen Vertrag ist Fulda.

## 18. Höhere Gewalt

- (1) Der Anbieter haftet für eine Verzögerung oder Unmöglichkeit bei der Erfüllung ihrer Verpflichtungen nicht, wenn dies auf höhere Gewalt, einschließlich höherer Gewalt bei den Unterauftragsnehmern des Anbieters zurückzuführen ist.
- (2) Wenn ein Ereignis höherer Gewalt länger als neunzig (90) Tage andauert, kann jede Partei aus wichtigem Grund außerordentlich fristlos kündigen, wenn ihr ein Festhalten am Vertrag nicht mehr länger zumutbar ist. Erbrachte Leistungen sind bis zum Kündigungszeitpunkt zu bezahlen.

## 19. Exportbeschränkungen

Dem Kunden ist bewusst, dass die Nutzung der Lieferungen und Leistungen des Anbieters Export- und Einfuhrbeschränkungen unterliegen kann. Die Vertragserfüllung durch den Anbieter steht unter dem Vorbehalt, dass der Erfüllung keine Hindernisse aufgrund von nationalen und internationalen Vorschriften des Export- und Importrechts sowie keine sonstigen gesetzlichen Vorschriften entgegenstehen. Der Kunde versichert, dass weder er noch sein Personal auf einer staatlichen Verbotsliste (oder einer gleichwertigen Liste) aufgeführt sind, noch darf er Nutzern den Zugriff auf oder die Nutzung von Lieferungen und Leistungen des Anbieters unter Verletzung von Gesetzen und sonstigen Vorschriften zur Exportkontrolle gestatten.

## 20. Salvatorische Klausel

Die etwaige Unwirksamkeit einzelner Regelungen dieser AGB beeinträchtigt nicht die Gültigkeit des übrigen Vertragsinhaltes. Sollte eine Regelung dieser AGB oder eines anderen Vertragsbestandteils unwirksam sein oder werden so gilt anstelle der unwirksamen Regelung eine Bestimmung als vereinbart, die dem Gewollten der Parteien in rechtlich wirksamer Art und Weise wirtschaftlich am nächsten kommt. Entsprechendes gilt für das Ausfüllen einer Lücke.

## B. Softwarelizenz

### 1. Lieferung der Vertragssoftware

- (1) Die Vertragssoftware wird dem Kunden auf elektronischem Wege bereitgestellt („elektronische Lieferung“).
- (2) Die Installation und Konfiguration der Vertragssoftware ist im Preis der Lizenz nicht enthalten und muss zu den dafür vom Anbieter angebotenen Bedingungen und Preisen gesondert schriftlich vereinbart werden.

### 2. Liefer- und Funktionsumfang der Vertragssoftware

- (1) Die Vertragssoftware wird dem Kunden stets in dem zum Zeitpunkt der Bestellung aktuellen Versionsstand ausgeliefert.
- (2) Systemvoraussetzungen, Einsatzbedingungen und Funktionsumfang der Vertragssoftware werden durch die zum



Lieferzeitpunkt gültige Produktbeschreibung des Anbieters abschließend bestimmt. Eine darüberhinausgehende Beschaffenheit der Vertragssoftware schuldet der Anbieter nicht. Soweit der Kunde weitere als im Vertrag vereinbarte Funktionen der Vertragssoftware wünscht, muss dies gesondert schriftlich zwischen den Parteien vereinbart werden.

- (3) Der Anbieter behält sich vor, dass die Vertragssoftware bei der Installation registriert und aktiviert werden muss.
- (4) Im Falle von Hosting erfolgt keine Auslieferung nach dieser Ziffer 2.

### 3. Nutzungsrechte des Kunden an der Vertragssoftware

- (1) Der Anbieter räumt dem Kunden das nicht-ausschließliche Recht ein, die Vertragssoftware bestimmungsgemäß und ausschließlich für eigene geschäftliche Zwecke zu nutzen. Eine Nutzung durch oder für Dritte, auch der von der Software generierten Arbeitsergebnisse ist nicht gestattet.
- (2) Die Dauer des Nutzungsrechts ergibt sich aus dem Angebot, im Zweifel aus der vereinbarten Zahlungsweise der Lizenzvergütung. Bei Softwarekauf ist das Nutzungsrecht zeitlich unbegrenzt. Bei einer Subskriptionslizenz ist das Nutzungsrecht zeitlich auf den durch die bezahlte Vergütung abgegoltenen Zeitraum beschränkt.
- (3) Das Recht zur Nutzung ist gemäß dem im Angebot beschriebenen oder in Bezug genommenen Lizenzmodell konkretisiert und entsprechend beschränkt (z.B. eine bestimmte Anzahl Nutzer). Jede darüberhinausgehende Nutzung bedarf der vorherigen schriftlichen Rechteinräumung durch den Anbieter und setzt voraus, dass der Kunde als Gegenleistung für die Nutzungsrechtserweiterung den maßgeblichen Kaufpreis an den Anbieter bezahlt.
- (4) Der Kunde darf die Vertragssoftware nur vervielfältigen, soweit dies für die bestimmungs- und vertragsgemäße Nutzung notwendig ist, z.B. Installation auf den Massenspeicher sowie das Laden in den Arbeitsspeicher.
- (5) Der Kunde darf Modifikationen an der Vertragssoftware nur mit ausdrücklicher schriftlicher Zustimmung des Anbieters oder aufgrund zwingender gesetzlicher Vorschriften vornehmen.
- (6) Die Weitergabe der Vertragssoftware oder die Übertragung von Nutzungsrechten daran an Dritte ist ausgeschlossen.
- (7) Die Nutzungsberechtigung steht unter dem Vorbehalt vollständiger Zahlung der Lizenzvergütung.

### 4. Fremdsoftware, Open-Source-Software

- (1) Für Fremdsoftware gelten ergänzend die entsprechenden Lizenzbestimmungen des jeweiligen Drittanbieters. Diese werden dem Kunden im Trust Center oder als Link direkt auf die Website des Drittanbieters zur Verfügung gestellt.
- (2) Unbeschadet des vorstehenden Nutzungsrechts an der der Vertragssoftware bleiben die Bestimmungen der auf entsprechende Teile der Vertragssoftware oder damit zur Verfügung gestellte Komponenten anwendbaren Open-Source-Software-Lizenzen unberührt. Sofern die Bedingungen einer solchen Open-Source Lizenz mit den Bedingungen dieser AGB in Widerspruch stehen, haben die Bedingungen der Open-Source Lizenz Vorrang.

### 5. Mitwirkungspflichten des Kunden

- (1) Es ist Aufgabe des Kunden, die für den ordnungsgemäßen Betrieb der Vertragssoftware erforderlichen Systemvoraussetzungen und Einsatzbedingungen zu schaffen und über die Nutzungsdauer aufrecht zu erhalten.
- (2) Der Kunde hält sich mittels der vom Anbieter zur Verfügung gestellten Dokumentation und dazu mitgeteilten Ergänzungen oder Handlungsanweisungen auf dem neuesten Stand und informiert die Nutzer entsprechend.
- (3) Der Kunde trifft angemessene Vorkehrungen, um im Falle eines Ausfalls oder einer Störung der Vertragssoftware, etwaige Schäden so gering wie möglich zu halten (z.B. durch regelmäßige Datensicherungen und Überwachung der Verarbeitungsergebnisse in regelmäßigen, nach den allgemein anerkannten Regeln der Technik üblichen Zyklen).
- (4) Der Kunde trifft die nach den allgemein anerkannten Regeln der Technik üblichen Vorkehrungen zum Schutz der Vertragssoftware vor unberechtigter Nutzung und hat diese Pflicht ggfs. an einen vom Kunden beauftragten Hostinganbieter weiterzugeben.
- (5) Nach Ablauf einer Subskriptionslizenz hat der Kunde sicherzustellen, dass die Vertragssoftware nicht weiter genutzt und von allen Rechnern und Datenträgern des Kunden gelöscht wird, und hat dies auf Verlangen des Anbieters nachzuweisen.
- (6) Bei Hardwarewechsel ist die Vertragssoftware von der alten Hardware zu löschen.

### 6. Gewährleistung Vertragssoftware

- (1) Mängel der Vertragssoftware werden vom Anbieter nach schriftlicher Mitteilung durch den Kunden innerhalb angemessener Frist behoben. Dies geschieht nach Wahl des Anbieters entweder durch Lieferung eines Updates oder einer zumutbaren Handlungsanweisung. Die Gewährleistungsfrist beim Softwarekauf ist ein (1) Jahr ab Lieferung der Vertragssoftware. Die Lieferung eines Updates setzt keine neue Gewährleistungsfrist in Gang.
- (2) Soweit der Anbieter zur Analyse oder Behebung von Sachmängeln Zugriff auf die Systemumgebung der Vertragssoftware benötigt, wird der Kunde dem Anbieter den erforderlichen Zugriff auf Anforderung unverzüglich gewähren. Ist der Anbieter zur Nachbesserung der Vertragssoftware nicht in der Lage, verzögert sich diese über eine angemessen gesetzte Frist hinaus oder schlägt sie aus sonstigen Gründen fehl, ist der Kunde berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten oder Minderung zu verlangen. Das Recht zum Rücktritt besteht jedoch nur, wenn es sich um einen Sachmangel handelt, durch den die vertragsgemäße Nutzung der mangelhaften Vertragssoftware entweder aufgehoben oder wesentlich gemindert wird.
- (3) Die Gewährleistung ist ausgeschlossen: (a) wenn der Kunde die Vertragssoftware nicht in der vereinbarten Systemumgebung oder nicht unter den vereinbarten Einsatzbedingungen einsetzt, (b) für Fehlfunktionen der Vertragssoftware, die durch die Systemumgebung der Vertragssoftware verursacht werden, (c) wenn der Kunde oder ein nicht zur proALPHA-Unternehmensgruppe gehörender Dritter im Auftrag des Kunden die Vertragssoftware geändert hat.
- (4) Der Anbieter hat Verzögerungen in der Beseitigung oder Umgehung eines Sachmangels nicht zu vertreten, wenn die Verzögerung darauf beruht, dass der Kunde seinen Mitwirkungspflichten bei der Analyse und/oder Beseitigung eines Sachmangels nicht nachkommt, wenn die

Meldung eines Sachmangels durch den Kunden unvollständig ist oder der Kunde nicht alle zur Analyse und Behebung eines Sachmangels erforderlichen Informationen, Unterlagen und Dateien auf Anforderung des Anbieters nachreicht.

- (5) Stellt sich heraus, dass kein Sachmangel vorliegt und hätte der Kunde dies bei Anwendung der erforderlichen Sorgfalt erkennen können, so ist der Anbieter berechtigt, den Bearbeitungsaufwand für die Analyse des vom Kunden als Sachmangel gemeldeten vermeintlichen Fehlers zu den dann gültigen Preisen des Anbieters gesondert in Rechnung zu stellen.

## C. Support und Maintenance

### 1. Leistungsgegenstand

- (1) Im Rahmen von Support- und Maintenance erbringt der Anbieter folgende Leistungen:
  - a. Bereitstellung eines Service Desk zur Entgegennahme und Bearbeitung von Fehlermeldungen,
  - b. Behebung von Fehlern in der Anbieter Software,
  - c. Lieferung und Überlassung von Updates und
  - d. Lieferung einer erneuten Programmkopie der Anbieter Software, wenn der Kunde zur Nutzung der gekauften Anbieter Software eine Ersatzkopie benötigt. Durch die Lieferung einer erneuten Kopie werden keine zusätzlichen Nutzungsrechte begründet.
- (2) Der oben umrissene Gegenstand der Support und Maintenance-Leistungen wird in der Leistungsbeschreibung oder der Service Level Agreement (SLA) ggfs. näher konkretisiert.
- (3) Für Fremdsoftware leistet der Anbieter keine Support- und Maintenance-Leistungen.
- (4) Der Anbieter erbringt die hier beschriebenen Leistungen nur für Standardsoftware. Wünscht der Kunde darüber hinaus auch Support und Maintenance von individuell für den Kunden entwickelter Software (z.B. kundenspezifische Anpassungen/Modifikationen zu der Vertragssoftware), so sind derartige Leistungen vergütungspflichtig und gesondert im Angebot zu vereinbaren.

### 2. Support

- (1) Der Anbieter gewährt bestimmten Ansprechpartnern des Kunden den Zugang zum Service Desk des Anbieters. Die Anzahl der Ansprechpartner ist gesondert mindestens in Textform (d.h. E-Mail ist ausreichend) zu vereinbaren.
- (2) Der Kunde kann das Service Desk nutzen, um Störungen der Cloud-Bereitstellung oder Fehler in der Vertragssoftware zu melden oder um bestimmte zusätzliche Serviceleistungen anzufordern. Die Einzelheiten sind im SLA geregelt.
- (3) Voraussetzung für die Bearbeitung von Störungen bzw. Fehlern ist, dass die Meldung des Kunden nachvollziehbar und vollständig ist und der Kunde den Anbieter auf Anfrage mit Informationen und Durchführung von kundenseitiger Diagnose unterstützt.
- (4) Stellt sich heraus, dass eine vom Kunden gemeldete Störung oder Fehler nicht zum Verantwortungsbereich des Anbieters gehört, so ist der Anbieter berechtigt, den Bearbeitungsaufwand dem Kunden gemäß den dann gültigen Preisen des Anbieters nach Aufwand in Rechnung zu stellen.
- (5) Gemeldete Störungen werden vom Anbieter gemäß Ziff. D. 5 behoben. Gemeldete Fehler der Vertragssoftware

werden vom Anbieter im Zuge des normalen Aktualisierungszyklus der Vertragssoftware bearbeitet.

### 3. Lieferung und Überlassung von Updates

- (1) Der Anbieter informiert den Kunden über die Verfügbarkeit von Updates zu der unter Support und Maintenance stehenden Vertragssoftware. Der Kunde kann daraufhin das betreffende Update beim Anbieter abrufen. Für den Abruf gelten die Regelungen zur elektronischen Lieferung von Software entsprechend. Das Einspielen/Installieren eines Updates ist nicht Bestandteil der vom Anbieter zu erbringenden Support- und Maintenance-Leistungen und muss bei Bedarf gesondert schriftlich vereinbart und zu den dann gültigen Preisen des Anbieters gesondert vergütet werden.
- (2) Updates sind nur in solchen Systemumgebungen und nur unter solchen Einsatzbedingungen einsetzbar, für die der Anbieter das jeweilige Update laut seiner für das Update gültigen Produktbeschreibung freigegeben hat. Um zu gewährleisten, dass ein Update mit der beim Kunden vorhandenen Systemumgebung (Systemsoftware, Datenbanksoftware, Hardware, Betriebssystem, etc.) und mit den beim Kunden vorhandenen Einsatzbedingungen kompatibel ist, wird der Kunde ein Update vor produktiver Inbetriebnahme zunächst in einer Testumgebung auf die erforderliche Vereinbarkeit des Updates mit der Systemumgebung und mit den Einsatzbedingungen des Kunden testen und eine Übernahme in den produktiven Betrieb erst vornehmen, wenn die Tests erfolgreich verlaufen sind. Im Rahmen dieser Tests wird der Kunde auch prüfen, ob das jeweilige Update mit den beim Kunden implementierten Prozessen und Funktionen vereinbar ist.

### 4. Maintenance von Versionsständen

- (1) Der Anbieter erbringt Support- und Maintenance-Leistungen in der Regel nur für den jeweils aktuellen Versionsstand. Ob und inwieweit der Anbieter solche Leistungen auch für Vorversionen erbringt, steht im alleinigen Ermessen des Anbieters und wird ggfs. in der Leistungsbeschreibung oder auf der Website des Anbieters angekündigt. Ein Anspruch auf Support- und Maintenance-Leistungen für Vorversionen besteht nicht.
- (2) Wünscht der Kunde Support- und Maintenance-Leistungen für vom Anbieter nicht mehr allgemein unterstützte Vorversionen, so setzt dies – sofern und soweit der Anbieter derartige Leistungen anbietet – eine gesonderte schriftliche Vereinbarung zu den dann gültigen Preisen des Anbieters voraus.

### 5. Einstellung von Produkten

- (1) Der Anbieter hat das Recht, Support und Maintenance-Leistungen für Anbieter Software einheitlich für alle Kunden durch schriftliche Abkündigung mit einer Frist von zwölf (12) Monaten einzustellen. Im Voraus bezahlte Support- und Maintenance-Vergütung wird in diesem Falle anteilig zurückerstattet.
- (2) Falls Drittanbieter von Fremdsoftware ihre Support & Maintenance-Leistungen einstellen, ist der Anbieter berechtigt, die Support und Maintenance-Leistungen bzgl. solcher Fremdsoftware zum gleichen Zeitpunkt einzustellen.

## 6. Support- und Maintenancevergütung

- (1) Die Vergütung für die Support- und Maintenance-Leistungen ist im Angebot festgelegt und ergibt sich aufgrund der dem Kunden erteilten Lizenzen.
- (2) Beim späteren Erwerb einzelner weiterer Module oder sonstiger Lizenzweiterungen werden diese ab Bereitstellung automatisch in den bestehenden Vertrag für Support- und Maintenance aufgenommen.
- (3) Die Support- und Maintenancevergütung fällt ab Bereitstellung der Vertragssoftware, bzw. einzelner zusätzlicher Teile an.

## 7. Mitwirkungspflichten des Kunden

- (1) Der Kunde wird auftretende Fehler der Vertragssoftware dem Anbieter unverzüglich mitteilen und den Anbieter bei der Fehleruntersuchung und Fehlerbeseitigung im erforderlichen Umfang unterstützen. Der Fehlermeldung sind möglichst detaillierte Informationen, wie ggfs. in der Leistungsbeschreibung oder SLA beschrieben, beizufügen.
- (2) Der Kunde trifft angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass die Vertragssoftware nicht ordnungsgemäß arbeitet (z.B. durch regelmäßige Datensicherung). Vor jeder Installation eines Updates wird der Kunde eine aktuelle Sicherung seiner Daten durchführen.

## D. Hosting

### 1. Anwendungsbereich

Die Regelungen dieses Kapitels D finden ergänzend Anwendung auf die Vertragsbeziehung, sofern der Anbieter auf seinem Server Software für den Kunden betreibt, welche dieser über seine Internetverbindung nutzt (nachfolgend „**Hosting**“).

### 2. Leistungsgegenstand

- (1) Leistungsgegenstand (nachfolgend „Cloud-Bereitstellung“) ist die zeitlich auf die Laufzeit begrenzte Bereitstellung der im Angebot benannten Software auf Servern des Anbieters zur Nutzung durch den Kunden über Internetverbindung, sowie Speicherplatz für die vom Kunden durch die Nutzung der Vertragssoftware erzeugten Daten (nachfolgend „Kundendaten“). Soweit der Kunde für die zu betreibende Vertragssoftware bereits eine Lizenz besitzt, umfasst der Leistungsgegenstand dieses Vertrags nicht die Lizenzierung der Vertragssoftware.
- (2) Der Anbieter hält ab dem im Angebot bestimmten Zeitpunkt aus Rechenzentren gängiger Cloud Infrastruktur Anbieter (sog. Public Cloud) im Gebiet der Europäischen Union die Vertragssoftware und Kundendaten zur Nutzung durch den Kunden über Internetverbindung bereit.
- (3) Für den Zugriff auf die Cloud-Bereitstellung benötigt der Kunde eine Internetverbindung und einen der gängigen, aktuellen vom Anbieter freigegebenen Web-Browsern.
- (4) Die Funktionalität der Vertragssoftware zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses ergibt sich aus der im Angebot festgelegten Modulauswahl sowie einer ggfs. getroffenen Vereinbarung zum Customizing und ggfs. vom Anbieter dem Kunden zur Verfügung gestellten Funktionsbeschreibungen, ansonsten aus der Nutzerdokumentation.
- (5) Support und Maintenance der Vertragssoftware richten sich auch beim Hosting nach Kapitel C.

## 3. Betreiberleistungen

- (1) Soweit im Angebot geregelt, erbringt der Anbieter die nachfolgenden Leistungen für den Betrieb der Software:
  - a. Betreuung des Systems: Erbringung der erforderlichen Leistungen, um das System ablaufen zu lassen.
  - b. Administration von Betriebssystem, Vertragssoftware und Drittsoftware
  - c. Regelmäßige Prüfung des Systems
  - d. Erstellung von Backups
  - e. Online Monitoring von System und Vertragssoftware
- (2) Soweit im Angebot geregelt, kann der Anbieter diese Leistungen – mit Ausnahme der Backups sowie die Administration des Betriebssystems – auch auf einem Server des Kunden als gesonderte Betreiberleistungen erbringen.

## 4. Speicherplatz und Kundendaten

- (1) In der Cloud-Bereitstellung ist Speicherplatz für Kundendaten in dem im Angebot oder der Leistungsbeschreibung beschriebenen Umfang inkludiert. Bei Überschreitung der Speicherkapazität muss der Kunde entsprechende Erweiterungen beim Anbieter zu den dann maßgeblichen Konditionen nachbestellen.
- (2) Kundendaten werden, aufgrund der zugrundeliegenden Cloud Infrastruktur physikalisch segregiert. Backups verschiedener Kunden werden logisch voneinander getrennt.
- (3) Ein direkter Zugriff des Kunden auf die Kundendaten außerhalb der Vertragssoftware ist nicht möglich. Der Kunde kann die Kundendaten, soweit im Rahmen der Funktionalität der Vertragssoftware möglich, exportieren oder den Anbieter mit dem Extrahieren der Kundendaten vergütungspflichtig beauftragen. Der Kunde kann jederzeit die Löschung der Kundendaten innerhalb angemessener Fristen verlangen, wobei jedoch in Datensicherungen vorhandene Kundendaten zeitweise zurückbleiben und aus technischen Gründen nicht sofort gelöscht werden können.

## 5. Zugangsrechte

- (1) Nutzerkonten und Zugangsdaten sind nicht übertragbar. Der Kunde hat geeignete technische und organisatorische Maßnahmen zu treffen, um Nutzerkonten vor unberechtigtem Zugang oder missbräuchlicher Verwendung zu schützen und die Nutzer auf den Überlassungszweck der Zugangsdaten hinzuweisen.
- (2) Verletzt der Kunde oder einer seiner Nutzer die Regelungen zu den Nutzungsrechten, kann der Anbieter den Zugriff des Kunden auf die Cloud-Bereitstellung vorübergehend sperren, bis die Verletzung abgestellt ist. Für die Aufhebung der Sperre kann der Anbieter eine angemessene Vergütung zur Abgeltung des Aufwands und des wirtschaftlichen Gegenwerts der nicht vertragsgemäßen Nutzung verlangen. Bei wiederholter Verletzung trotz entsprechender schriftlicher Abmahnung, kann der Anbieter, unbeschadet weiterer Ansprüche, den Vertrag außerordentlich fristlos kündigen.

## 6. Technische Verfügbarkeit, Störungen

- (1) Der Kunde erkennt an, dass kein technischer Ablauf komplett störungsfrei ist und dies auch für die Cloud-Bereitstellung gilt.
- (2) Soweit in der der Leistungsbeschreibung oder SLA angegeben, schuldet der Anbieter die dort zugesicherte Verfügbarkeit des Zugriffs auf die Cloud-Bereitstellung.

- (3) Der Anbieter ist nicht verantwortlich für Störungen in der Verfügbarkeit der Cloud-Bereitstellung, die durch Ursachen eintreten, die außerhalb des Zuständigkeits- oder Einflussbereichs des Anbieters liegen.
- (4) Unterbrechungen durch Wartungsarbeiten gelten nicht als Verletzung der vereinbarten Verfügbarkeit der Cloud-Bereitstellung.
- (5) Bei Störungen in der Cloud-Bereitstellung unternimmt der Anbieter wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen, um die Verfügbarkeit so schnell wie möglich wiederherzustellen.
- (6) Einzelheiten hinsichtlich Wartung und Störungsbeseitigung sind ggfs. in der Leistungsbeschreibung oder SLA geregelt.
- (7) Soweit der Anbieter die Vertragssoftware bereitstellt, ist die verschuldensunabhängige Haftung wegen anfänglicher Mängel aus § 536a Abs. 1 BGB ausgeschlossen.
- (8) Einzelheiten hinsichtlich Wartung und Störungsbeseitigung sind ggfs. in der Leistungsbeschreibung oder SLA geregelt.

## 7. SLA, Abschließende Gewährleistung

- (1) Soweit im SLA festgelegt, räumt der Anbieter dem Kunden die Einhaltung bestimmter im SLA beschriebener Leistungsparameter ein.
- (2) Soweit dies im SLA bestimmt ist, gewährt der Anbieter dem Kunden bei Nichteinhalten dieser im SLA zugesagten Leistungsparameter eine Gutschrift auf zukünftige Nutzungsentgelte (nachfolgend „Service Credits“ genannt).
- (3) Service Credits müssen vom Kunden bis zum Ende des auf die Nichteinhaltung der SLA folgenden Monats eingefordert werden. Eingeforderte Service Credits werden nur auf zukünftige vom Kunden für dieselbe Leistung geschuldeten Entgelte angerechnet. Eine Abtretung von Service Credits an Dritte, Verrechnung gegen andere Zahlungsverpflichtungen des Kunden oder eine Auszahlung sind ausgeschlossen.
- (4) Die Gewährung von Service Credits regelt die Gewährleistungsrechte hinsichtlich etwaiger Leistungsstörungen bzgl. der Cloud-Bereitstellung abschließend. Jegliche anderen Gewährleistungsrechte sind, vorbehaltlich anderslautender Regelungen in Ziffer A.12, ausgeschlossen.
- (5) Störungen in der Cloud-Bereitstellung bearbeitet der Anbieter gemäß Ziffer 5. Weitergehende Mängelansprüche wegen Nichtverfügbarkeit sind ausgeschlossen. Soweit Service Credits gewährt werden, regeln diese die Gewährleistung gemäß Ziff. 7.4 abschließend.
- (6) Das Kündigungsrecht des Kunden wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist ausgeschlossen, sofern nicht die Herstellung des vertragsgemäßen Gebrauchs als fehlgeschlagen anzusehen ist. Eine Herstellung des vertragsgemäßen Gebrauchs gilt frühestens nach dem erfolglosen zweiten Versuch als fehlgeschlagen.
- (7) Kennt der Kunde bei Vertragsschluss den Sachmangel, so stehen ihm Mängelansprüche nicht zu.

## 8. Pflichten des Kunden

- (1) Der Kunde ist verpflichtet:
  - a. die Nutzerkonten vor Missbrauch zu schützen und den Anbieter unverzüglich zu informieren, wenn der Verdacht besteht, dass Zugangsdaten unberechtigten Personen bekannt geworden sein könnten;
  - b. die Beschränkungen im Hinblick auf die gewährten Nutzungsrechte an der Vertragssoftware einzuhalten sowie

Verstöße durch geeignete organisatorische und technische Maßnahmen zu verhindern;

- c. sicherzustellen, dass er alle für die Verarbeitung durch die Vertragssoftware erforderlichen Rechte an den Kundendaten besitzt und diese nicht gegen anwendbares Recht oder das geistige Eigentum eines Dritten verstößt;
  - d. die ggfs. kundenseitig installierte Zugriffs-App (s. Ziff. D. 2. (1)) oder Vertragssoftware (s. Ziff. D. 2. (3)) zu aktualisieren.
- (2) Der Kunde ist nicht berechtigt:
- a. sich Zugriff auf nicht autorisierte Module oder Funktionen der Vertragssoftware zu verschaffen;
  - b. ohne vorherige Abstimmung mit dem Anbieter Penetration Tests an der Cloud Bereitstellung durchzuführen.
  - c. Der Anbieter ist berechtigt, etwaigen Mehraufwand, der dem Anbieter dadurch entsteht, dass der Kunde Mitwirkungsleistungen nicht rechtzeitig, unvollständig oder mangelhaft erbringt, dem Kunden gesondert in Rechnung zu stellen.

## 9. Vertragsbeendigung

- (1) Mit Beendigung der Laufzeit enden zugleich automatisch alle Berechtigungen des Kunden und seiner autorisierten Nutzer.
- (2) Der Anbieter wird die Kundendaten einen Monat nach Beendigung der Cloud-Bereitstellung löschen, soweit nicht gesetzliche Vorgaben zur Löschung entgegenstehen, was vom Kunden unmittelbar bei Kündigung mitzuteilen ist. Der Kunde kann den Anbieter beauftragen, die Kundendaten rechtzeitig vor Ablauf der Cloud-Bereitstellung entgeltlich zu exportieren und zu sichern, soweit dies mittels der Funktionalität der Vertragssoftware möglich ist, bzw. den Anbieter mit der Extrahierung der Kundendaten verütungspflichtig zu beauftragen.

## E. Consultingleistungen

### 1. Leistungserbringung durch den Anbieter

- (1) Der Anbieter wird die im Angebot beschriebenen Consultingleistungen gemäß den zum Leistungszeitpunkt allgemein anerkannten Regeln der Technik erbringen. Terminangaben sind in der Regel unverbindliche Planwerte, die der Anbieter dem Kunden auf Basis von Erfahrungswerten mit vergleichbaren Aufgabenstellungen angibt. Etwas anderes gilt nur dann, wenn die Parteien einen bestimmten Liefer- und Leistungstermin ausdrücklich als verbindlichen Termin vereinbaren.
- (2) Setzt die termingerechte Leistungserbringung durch den Anbieter bestimmte Mitwirkungsleistungen des Kunden voraus, so verschieben sich vereinbarte Liefer- und Leistungstermine entsprechend, wenn der Kunde erforderliche Mitwirkungsleistungen nicht rechtzeitig, nicht vollständig oder mangelhaft erbringt. Weitergehende Rechte des Anbieters bleiben hierdurch unberührt.
- (3) Soweit die Leistungserbringung nicht zwingend den Vor-Ort-Einsatz des Anbieters erfordert oder die Parteien im Einzelfall nicht ausdrücklich schriftlich einen Vor-Ort-Einsatz des Anbieters vereinbart haben, ist der Anbieter nach eigenem Ermessen berechtigt, Consultingleistungen auch vom jeweiligen Arbeitsort des Mitarbeiters aus zu erbringen, der die betreffenden Arbeiten für den Anbieter ausführt. Soweit der Anbieter nach den Bestimmungen dieses Vertrags berechtigt ist, Subunternehmer einzusetzen, gilt



diese Regelungen für die vom Subunternehmer zu erbringenden Leistungen entsprechend.

- (4) Wenn Gegenstand des Vertrags die Programmierung einer Schnittstelle oder die Programmierung eines sonstigen, für die individuellen Bedürfnisse des Kunden zu entwickelnden Computerprogramms ist, erfolgt die Lieferung und Überlassung der betreffenden Schnittstelle bzw. des betreffenden Computerprogramms im Objektcode.

## 2. Leistungsänderungen

- (1) Verlangt der Kunde nach Abschluss des Vertrags vom Anbieter Änderungen oder Ergänzungen zu dem im Vertrag vereinbarten Leistungsumfang („Change Request“), so wird der Anbieter diese Anfrage innerhalb angemessener Frist prüfen und dem Kunden mitteilen, ob und zu welchen Konditionen der Anbieter bereit ist, den vom Kunden gewünschten Change Request umzusetzen.
- (2) Erfordert die Prüfung eines Change Requests des Kunden eine genaue Analyse darüber, ob und wie der Anbieter den gewünschten Change Request des Kunden umsetzen kann, so wird der Anbieter dies dem Kunden zusammen mit der für eine solche Analyse maßgeblichen Vergütung mitteilen. Wünscht der Kunde daraufhin den Anbieter mit der Analyse zu beauftragen, werden die Parteien hierüber eine entsprechende schriftliche Vereinbarung schließen, auf die die vorliegenden Regelungen dieser AGB in gleicher Art und Weise Anwendung finden, wie für den ursprünglichen Vertrag, dessen Leistungsumfang durch den Change Request geändert werden soll.
- (3) Preise für einen Change Request des Kunden richten sich nach der jeweils aktuellen Preisliste und dem dafür kalkulierten Aufwand.

## 3. Personaleinsatz durch den Anbieter

- (1) Das vom Anbieter eingesetzte Personal unterliegt ausschließlich den Weisungen des Anbieters. Der Kunde ist nicht berechtigt, dem Personal des Anbieters fachliche oder disziplinarische Weisungen zu erteilen.
- (2) den Anbieter kann im Bedarfsfalle einen vom Anbieter eingesetzten Mitarbeiter nach pflichtgemäßem Ermessen jederzeit austauschen.
- (3) Der Kunde kann den Austausch einer vom Anbieter zur Vertragsdurchführung eingeteilten Person nur verlangen, wenn diese Person gegen wesentliche vertragliche Pflichten des Anbieters bei der Vertragsdurchführung zweifelsfrei verstoßen hat und nicht zu erwarten ist, dass die betreffende Person sich in Zukunft vertragskonform verhalten wird.

## 4. Kündigung

- (1) Eine ordentliche Kündigung von Consultingleistungen vor vollständiger Vertragsdurchführung ist ausgeschlossen.
- (2) Eine etwaige außerordentliche Kündigungserklärung bedarf der Schriftform. Textform ist nicht ausreichend.

## 5. Abnahme

- (1) Soweit Vertragsgegenstand die Herstellung eines bestimmten Arbeitsergebnisses durch den Anbieter ist, wird der Anbieter dem Kunden die Bereitstellung des Arbeitsergebnisses zur Abnahme anzeigen, sobald er die vertragsgemäßen Leistungen erbracht hat. Nach Erhalt der Bereitstellungsanzeige wird der Kunde unverzüglich die erbrachte Leistung überprüfen.
- (2) Treten im Rahmen der Abnahmetests Abweichungen des abzunehmenden Arbeitsergebnisses gegenüber der im

Vertrag vereinbarten Sollbeschaffenheit auf, so wird der Kunde diese Abweichungen protokollieren und an den Anbieter melden.

- (3) Der Kunde darf die erforderliche Abnahme nur verweigern, wenn eine vertragsgemäße Nutzung des abzunehmenden Arbeitsergebnisses nicht möglich oder stark behindert ist und ein Patch, Hotfix oder eine zumutbare Umgehungsmöglichkeit nicht existiert.
- (4) Der Anbieter hat Fehler, die die Abnahme verhindern, zu beseitigen und das abzunehmende Arbeitsergebnis dem Kunden danach erneut zur Abnahme bereitzustellen. Die vorstehenden Bestimmungen gelten für diese erneute Abnahme entsprechend.
- (5) Liegen keine abnahmehindernden Fehler vor, so ist der Kunde verpflichtet, die Abnahme des bereitgestellten Arbeitsergebnisses zu erklären. Dabei kann er sich das Recht zur Beseitigung der im Abnahmeprotokoll unstreitig festgestellten Fehler, die nicht abnahmebehindernd sind, ausdrücklich in seiner Abnahmeerklärung vorbehalten. Die Abnahme gilt auch als erteilt, wenn der Anbieter dem Kunden das Arbeitsergebnis vertragsgemäß zur Abnahme bereitstellt und der Kunde es nicht innerhalb einer vom Anbieter bestimmten angemessenen Frist abnimmt, obwohl er dazu verpflichtet ist.

## 6. Rechte an Arbeitsergebnissen

- (1) Mit vollständiger Zahlung der vereinbarten Vergütung für die erbrachten Consultingleistungen erhält der Kunde an den Arbeitsergebnissen ein einfaches, dauerhaftes Recht, die betreffenden Arbeitsergebnisse bestimmungsgemäß zu nutzen.
- (2) Der Kunde ist berechtigt, ein für ihn individuell entwickeltes Computerprogramm in dem für eine bestimmungsgemäße Nutzung erforderlichen Umfang zu vervielfältigen. Darüber hinaus ist der Kunde berechtigt, die nach den allgemein anerkannten Regeln der Technik erforderlichen Sicherungskopien zu fertigen. Alle darüberhinausgehenden Vervielfältigungen bedürfen der vorherigen Rechteinräumung durch den Anbieter. Der Kunde ist verpflichtet, bei jeder Vervielfältigung etwaige Schutzrechtsvermerke des Originals in unveränderter Form zu übernehmen.
- (3) Soweit es sich bei dem vom Anbieter individuell für den Kunden entwickelten Computerprogramm um eine Schnittstelle oder Funktionserweiterung zu einem Standardsoftwareprogramm handelt, darf der Kunde das betreffende Computerprogramm im selben Umfang nutzen wie das betreffende Standardsoftwareprogramm.
- (4) Der Kunde ist nicht berechtigt, Arbeitsergebnisse zu vertreiben oder Dritten Unterlizenzen an den Arbeitsergebnissen zu gewähren, insbesondere auch nicht im Wege der Vermietung, der Leihe oder des Leasings.
- (5) Bis zur vollständigen Zahlung der vereinbarten Vergütung für die erbrachten Consultingleistungen erwirbt der Kunde an den vom Anbieter übergebenen Arbeitsergebnissen nur ein vorläufiges, durch den Anbieter widerrufbares Recht zur bestimmungsgemäßen Nutzung. Der Anbieter ist zur Ausübung des Widerrufsrechts nur dann berechtigt, wenn der Kunde mit der Zahlung der vereinbarten Vergütung im Verzug ist. Die Ausübung des Widerrufsrechts bedeutet keinen Rücktritt vom Vertrag.
- (6) Sofern Dritte die Zwangsvollstreckung in das Vermögen des Kunden betreiben, bevor der Kunde die vereinbarte Vergütung vollständig gezahlt hat, ist der Kunde verpflichtet, die betreffenden Dritten und den Gerichtsvoll-

zieher auf den während dieser Zeit bestehenden Rechtsvorbehalt und das Widerrufsrecht des Anbieters ausdrücklich hinzuweisen.

## 7. Vergütung

- (1) Consultingleistungen werden vom Anbieter nach Aufwand zu den bei Vertragsschluss gültigen Preisen erbracht. Materialaufwand sind vom Kunden zu den im Einzelvertrag angegebenen Sätzen gesondert zu vergüten. Vom Kunden zu vertretende Wartezeiten des Personals des Anbieters werden wie Arbeitszeiten vergütet.
- (2) Ein im Einzelvertrag oder in sonstigen Unterlagen des Anbieters angegebener Tagessatz definiert den Preis für einen vom Anbieter eingesetzten Mitarbeiter für acht (8) Arbeitsstunden an einem Werktag (Montag bis Freitag, ausgenommen Feiertage in der Bundesrepublik Deutschland) in einem Zeitrahmen von 09.00 Uhr bis 17.00 Uhr (im Folgenden „regelmäßige Arbeitszeit“). Leistet der Anbieter auf Wunsch des Kunden oder auf Grund einer Vereinbarung im Einzelvertrag hiervon abweichend Mehraufwand an einem Werktag oder Arbeiten außerhalb der regelmäßigen Arbeitszeit, so werden die Arbeiten, die ein vom Anbieter eingesetzter Mitarbeiter in diesen Zeiten ausführt, mit folgenden Aufschlägen auf den maßgeblichen Tagessatz berechnet:
  - a. Bei mehr als 8 Stunden Arbeit an einem Werktag oder Arbeiten außerhalb der regelmäßigen Arbeitszeit werden der Mehraufwand und die Arbeitszeiten außerhalb der regelmäßigen Arbeitszeit mit 50% Aufschlag auf den maßgeblichen Tagessatz berechnet;
  - b. Arbeiten an Samstagen (außer an bundeseinheitlichen Feiertagen in der Bundesrepublik Deutschland) werden ebenfalls mit einem Aufschlag von 50% auf den maßgeblichen Tagessatz berechnet;
  - c. Arbeiten an Sonn- und Feiertagen werden mit 100% Aufschlag auf den maßgeblichen Tagessatz berechnet.
- (3) Consultingleistungen werden dem Kunden nach erbrachter Leistung in Rechnung gestellt. Soweit nicht anders vereinbart, erfolgt die Abrechnung monatlich zum Ende eines Leistungsmonats.

## 8. Aufwandsschätzungen

Aufwandsschätzungen des Anbieters sind unverbindliche Planwerte, die der Anbieter auf Basis der bei der Aufwandsschätzung bekannten Informationen und Anforderungen des Kunden gemäß den Erfahrungswerten mit vergleichbaren Aufgabenstellungen ermittelt hat.

## 9. Sachmängel an Arbeitsergebnissen

- (1) Ist Gegenstand der vom Anbieter zu erbringenden Consultingleistungen ein für den Kunden zu erstellendes Arbeitsergebnis, so ist dieses Arbeitsergebnis frei von Sachmängeln, wenn es die vereinbarte Sollbeschaffenheit aufweist. Welche Sollbeschaffenheit die Parteien vereinbart haben, ergibt sich aus dem Angebot und ansonsten aus den Regelungen dieser AGB. Weicht ein Arbeitsergebnis von der vereinbarten Sollbeschaffenheit ab, ist der Kunde berechtigt, vom Anbieter Nacherfüllung innerhalb angemessener Frist zu verlangen. Das Recht des Kunden auf Nacherfüllung besteht jedoch nicht für Abweichungen

von der vereinbarten Sollbeschaffenheit, die auf einer fehlerhaften oder unvollständigen Information des Kunden, auf vertragswidriger Nutzung durch den Kunden, auf eigenmächtiger Veränderungen der Arbeitsergebnisse durch den Kunden oder durch einen vom Kunden beauftragten Dritten oder auf sonstigen Umständen beruhen, die nicht vom Anbieter zu verantworten sind (z.B. durch Fehlfunktionen von vor- oder nachgelagerten IT-Systemen von Drittanbietern).

- (2) Der Kunde wird etwaige Sachmängel der vom Anbieter erstellten Arbeitsergebnisse unverzüglich ab Kenntnis rügen. In der Rüge wird der Kunde den Sachmangel und die Begleitumstände, unter denen der Sachmangel aufgetreten ist, in einer für die Analyse und die Eingrenzung des Sachmangels erforderlichen Art und Weise beschreiben. Darüber hinaus wird der Kunde etwaige Zusatzinformationen, die der Anbieter nach Erhalt der Rüge zur Analyse und Eingrenzung des Sachmangels benötigt, dem Anbieter auf Anfrage unverzüglich zur Verfügung stellen.
- (3) Ist eine Nacherfüllung objektiv unmöglich, oder verweigert der Anbieter ernsthaft und endgültig die berechtigte Nacherfüllung, oder schlägt die Nacherfüllung innerhalb angemessener Frist aus vom Anbieter zu verantwortenden Gründen fehl, so bestimmen sich die Rechte des Kunden wegen eines Sachmangels eines vom Anbieter erstellten Arbeitsergebnisses nach den gesetzlichen Bestimmungen. Soweit der Anbieter danach zum Schadensersatz oder Ersatz von Aufwendungen verpflichtet ist, gelten hierfür jedoch die in diesen AGB vereinbarten Haftungsbeschränkungen.
- (4) Für die Untersuchung und/oder Beseitigung eines tatsächlich nicht vom Anbieter zu verantwortenden Sachmangels kann der Anbieter vom Kunden eine Entschädigung nach Aufwand unter Zugrundelegung der dann gültigen Preise des Anbieters verlangen, es sei denn, der Kunde konnte zum Zeitpunkt der Mängelanzeige auch bei Anwendung der erforderlichen Sorgfalt nicht erkennen, dass es sich bei dem von ihm gemeldeten Sachmangel gerade nicht um einen Mangel gehandelt hat.
- (5) Die Rechte des Kunden wegen etwaiger Rechtsmängel der vom Anbieter erbrachten Consultingleistungen und an den dabei für den Kunden erstellten Arbeitsergebnissen bestimmen sich abschließend nach den Bestimmungen über Schutzrechtsverletzungen.
- (6) Ansprüche des Kunden wegen eines Sachmangels an einem vom Anbieter im Rahmen der Erbringung von Consultingleistungen erstellten Arbeitsergebnis verjähren innerhalb eines (1) Jahres nach Abnahme.
- (7) Sachmängelansprüche des Kunden wegen Sachmängeln an Arbeitsergebnissen, die der Anbieter dem Kunden im Rahmen der Erbringung von Consultingleistungen erstellt, verjähren abweichend von vorstehendem Absatz in der regelmäßigen gesetzlichen Verjährungsfrist, wenn der Anbieter einen Sachmangel arglistig verschweigt oder eine Garantie für die fehlende Beschaffenheit übernommen hat. Die regelmäßige gesetzliche Verjährungsfrist gilt auch dann, wenn durch einen Sachmangel des vom Anbieter erstellten Arbeitsergebnisses ein Schaden entsteht, den der Anbieter vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht hat oder durch den das Leben, der Körper oder die Gesundheit einer Person verletzt wird. Etwaige weitergehende Ansprüche des Kunden wegen Sachmängeln von Arbeitsergebnissen nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben durch die hier vereinbarte Verjährungsregelung ebenfalls unberührt.