

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Übersicht:

- I. Allgemeine Bestimmungen
- II. Softwarekauf
- III. Softwaremiete
- IV. Wartung (Software-Updates)
- V. Supportleistungen
- VI. Beratung, einschl. Schulung
- VII. Cloud-Services

I. Allgemeine Bestimmungen

§ 1 Geltungsbereich

1.1 Lieferungen und Leistungen (nachfolgend „Leistungen“ oder „Vertragsgegenstände“) der in-Integrierte Informationssysteme GmbH, Am Seerhein 8, D-78467 Konstanz, Deutschland (nachfolgend „wir“, „uns“ oder „unser“) an den in einem Einzelvertrag näher bezeichneten Kunden (nachfolgend „Kunde“) erfolgen auf Basis unserer vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“), die ausschließlich gelten. Entgegenstehende, hiervon abweichende oder ergänzende Bedingungen des Kunden erkennen wir nicht an, es sei denn, wir haben ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zugestimmt. Insbesondere werden abweichende allgemeine Geschäfts- oder Einkaufsbedingungen des Kunden, auch solche, die Angebotsaufforderungen, Bestellungen oder Annahmeerklärungen etc. beifügt sind, nicht Vertragsbestandteil, auch wenn diesen nicht widersprochen wurde.

1.2 Alle Vereinbarungen, die zwischen uns und dem Kunden bei den Vertragsverhandlungen oder zur Ausführung des abgeschlossenen Vertrages getroffen werden, sind in diesen AGB sowie im Einzelvertrag schriftlich niedergelegt. Weitere als die dort enthaltenen Abreden wurden nicht getroffen. Mündliche Zusatzabreden gelten nur bei schriftlicher Bestätigung durch die Vertragspartner.

1.3 Für Dritteleistungen, die wir dem Kunden (mit-)überlassen (z.B. als Stand-Alone-Produkt oder im Bundle mit eigenen Leistungen) oder auf die wir bei der Erfüllung unserer Vertragspflichten zurückgreifen, gelten sofern nicht spezieller geregelt, vorrangig die Vertrags- und Lizenzbedingungen des jeweiligen Anbieters bzw. Lizenzgebers der Dritteleistungen (auch bei Open-Source-Software), hilfsweise und ergänzend gelten die Bedingungen dieses Vertrages. Sofern wir im Einzelfall als Vermittlerin von Dritteleistungen auftreten, kommt ein Vertrag unmittelbar zwischen dem Kunden und dem Anbieter bzw. Lizenzgeber der Dritteleistung zustande; hierauf weisen wir den Kunden hiermit ausdrücklich hin.

1.4 Sofern auf diese AGB von unseren Vertriebspartnern (einschließlich unseren verbundenen Unternehmen) verwiesen wird, richtet sich der Vertragspartner des Kunden nach der individuellen Vereinbarung mit dem Vertriebspartner. Wir werden nur selbst Vertragspartner, wenn dies ausdrücklich im Vertrag des Vertriebspartners mit dem Kunden klagestellt wird und der Vertriebspartner eine entsprechende Vereinbarung mit uns geschlossen hat. Andernfalls meinen sämtliche Verweise auf „wir“, „uns“ oder „unser“ in diesen AGB den jeweiligen Vertriebspartner.

1.5 Sofern der Kunde Leistungen für Weiterverkaufszwecke (Reselling) in Anspruch nehmen möchte, bedarf es eines gesonderten Partnervertrages mit uns oder einem unserer verbundenen Unternehmen. Soweit dieser Partnervertrag auf die vorliegenden AGB verweist, meinen sämtliche Bezugnahmen auf den Einzelvertrag in diesen AGB den Partnervertrag mit dem Kunden.

§ 2 Vertragsschluss, Vertragsgegenstand, Auftragsbestätigung Angebotsunterlagen

2.1 Einzelheiten bezüglich der geschuldeten Leistungen werden jeweils in einem Angebot, einer Auftragsbestätigung, einem Bestellformular bzw. einer anderweitigen schriftlichen Vereinbarung zwischen den Vertragspartnern (nachfolgend einheitlich „Einzelvertrag“) spezifiziert. Einzelverträge werden mit ihrer Unterzeichnung durch die Vertragspartner integraler Vertragsbestandteil. Der Kunde kann unsere schriftlichen Angebote innerhalb der im Angebot benannten Frist durch eine verbindliche schriftliche Bestellung annehmen.

2.2 Falls die Auftragsbestätigung Abweichungen zu dem Auftrag des Kunden aufweist und diese Abweichungen nicht innerhalb von 2 Wochen ab Zugang der Auftragsbestätigung beanstandet werden, gilt der Einzelvertrag mit dem Inhalt der Auftragsbestätigung als zustande gekommen.

2.3 Unsere Angebote bzw. Leistungsbeschreibungen in Prospekten oder online sind freibleibend.

2.4 An Abbildungen, Zeichnungen, Kalkulationen und sämtlichen sonstigen Angebotsunterlagen und -informationen behalten wir uns die Eigentums- und Urheberrechte vor.

§ 3 Rangfolge

Die in den AGB getroffenen Regelungen ergänzen die Regelungen der Einzelverträge. Bei Widersprüchen haben im Grundsatz die Regelungen der Einzelverträge Vorrang. Es gilt im Einzelnen die nachstehende Rangordnung der Vertragsdokumente:

- a) unser jeweiliger Einzelvertrag;
- b) Annexe zum Einzelvertrag in absteigender Rangfolge entsprechend ihrer Bezeichnung (wobei das jeweils erstgenannte dem nachfolgend genannten Vertragsdokument vorgeht);
- c) die jeweils einschlägigen besonderen Bestimmungen dieser AGB (Ziff. II bis VII);
- d) die allgemeinen Bestimmungen dieser AGB.

Bestehen mehrere Versionen eines Vertragsdokuments, so geht in Zweifelsfällen die jüngere Version der älteren Version vor.

§ 4 Leistungserbringung

4.1 Je nach näherer Spezifizierung in dem jeweiligen Einzelvertrag erbringen wir ggf. folgende Leistungen:

- Überlassung von Software im Wege des Kaufs (Ziff. II) oder der Miete (Ziff. III), insbesondere der „sphinx“-Produkte;
- Überlassung von Software-Updates im Rahmen der Lizenzwartung (Ziff. IV);
- Support im Zusammenhang mit dem Betrieb und der Nutzung von Software (Ziff. V);
- Beratung und Unterstützung bei der Konfiguration und Einrichtung von Software sowie Schulungen und Trainings (Ziff. VI);
- Zurverfügungstellung von Cloud-Services (Ziff. VII).

Wenn nicht ausdrücklich abweichend vereinbart, sind Hosting-, Cloud- oder Software-as-a-Service-Leistungen nicht Gegenstand des Einzelvertrages.

4.2 Wir erbringen sämtliche Leistungen gemäß der jeweiligen Leistungsbeschreibung und unter Berücksichtigung der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses anerkannten Branchenstandards und -praktiken nach dem Stand der Technik. Wir führen alle von uns zu erbringenden Leistungen sorgfältig und durch fachlich qualifizierte Mitarbeiter sowie ggf. Subunternehmer aus. Wenn nicht abweichend vereinbart, erbringen wir Leistungen ausschließlich an Werktagen, d.h. montags bis freitags (9:00 Uhr bis 17:00 Uhr deutscher Zeit) unter Ausschluss von gesetzlichen Feiertagen und Ruhetagen in Baden-Württemberg, des Rosenmontags sowie des 24. und 31. Dezembers, soweit im jeweiligen Einzelvertrag nicht anders vereinbart.

4.3 Unsere Angaben zu den Leistungen (z.B. technische Daten) sowie Darstellungen derselben (z.B. Zeichnungen, Abbildungen Mock-ups, Testprogramme) sind nur annähernd maßgeblich, soweit nicht die Verwendbarkeit der Leistungen zum vertraglich vorgesehenen Zweck eine genaue Übereinstimmung voraussetzt. Es handelt sich nicht um garantierte Beschaffenheitsmerkmale. Handelsübliche Abweichungen und Anpassungen, die aufgrund rechtlicher Vorschriften erfolgen oder technische Verbesserungen darstellen, sind zulässig, soweit sie die Verwendbarkeit der Leistungen zum vertraglich vereinbarten oder vorgesehenen Zweck nicht beeinträchtigen. Soweit nicht vertraglich ausdrücklich anders vereinbart, sichern wir keine Eigenschaften der Leistungen zu und erteilen dem Kunden keine Garantien.

4.4 Wir werden Leistungen in der Regel an unseren Geschäftssitz erbringen (ggf. via Remote-Verbindung zum Kunden). Leistungserbringung beim Kunden oder an anderen Orten vereinbaren die Vertragspartner einvernehmlich nach den Erfordernissen des Einzelfalls.

4.5 Bei Leistungen im Betrieb des Kunden werden wir dort geltende Sicherheitsvorschriften und Informationssicherheitsrichtlinien einhalten, soweit der Kunde uns diese unaufgefordert rechtzeitig vor Leistungserbringung zumindest in Textform zur Verfügung stellt.

4.6 Wir sind berechtigt, den Inhalt der Leistungen zu verändern und anzupassen, insbesondere bei technologischen Weiterentwicklungen, soweit dies zu keiner wesentlichen Einschränkung der vertraglich vereinbarten Leistungen führt, die Erreichung des Vertragszwecks hierdurch nicht gefährdet wird und die Anpassung für den Kunden zumutbar ist. Sofern durch eine solche Leistungsänderung berechnete Interessen des Kunden nachteilig berührt werden, so teilen wir dem Kunden die Änderungen mindestens drei (3) Monate vor ihrem Wirksamwerden in Textform mit und weisen ihn in dieser Mitteilung auf sein nachfolgend geregeltes Kündigungsrecht und die Folgen der Nichtausübung dieses Rechts hin. Dem Kunden steht in diesem Fall das Recht zu, die jeweils betroffenen Dauerschuldverhältnisse vorzeitig mit einer Frist von zwei (2) Monaten auf den Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung zu kündigen (Sonderkündigungsrecht). Macht der Kunde von seinem Kündigungsrecht nicht Gebrauch, werden die betroffenen Dauerschuldverhältnisse mit dem geänderten Leistungsspektrum fortgeführt.

§ 5 Preise, Zahlungsbedingungen, Zahlungsverzug des Kunden, Aufrechnungsausschluss, Nichtabnahmeentschädigung

5.1 Die Preise der jeweiligen Leistungen ergeben sich aus dem Einzelvertrag oder beigefügten aktuellen Preislisten. Zusatzleistungen sind vom Kunden nach Aufwand („Time & Material“) gemäß unserer jeweils aktuellen Preisliste zu vergüten.

5.2 Sofern sich aus der Auftragsbestätigung nichts anderes ergibt, gelten unsere Preise in Euro (EUR) rein netto ab unserer im Einzelvertrag genannten Adresse, ausschließlich Verpackung, Versicherung, Steuer, Gebühren und sonstiger öffentlicher Abgaben, Zölle etc. Insbesondere verstehen sich alle vereinbarten Vergütungen zuzüglich der jeweils geltenden Umsatzsteuer.

5.3 Sofern nichts anderes vereinbart wurde, sind unsere Rechnungen innerhalb von 14 Tagen nach Auslieferung oder Zugänglichmachen der Leistungen oder Eintritt des Annahmeverzuges ohne Abzug zur Zahlung fällig. Nach Ablauf von 14 Tagen seit Auslieferung kommt der Kunde in Zahlungsverzug ohne dass es einer gesonderten Mahnung bedarf.

5.4 Kommt der Kunde in Verzug, sind wir berechtigt, pauschale Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe zu berechnen. Können wir einen höheren Verzugschaden nachweisen, so sind wir berechtigt, diesen geltend zu machen. Wir behalten uns außerdem vor, im Falle des Zahlungsverzugs die seinerseits zu erbringenden Leistungen bis zur Rechnungsbegleichung durch den Kunden zurückzubehalten. Die Leistungen werden nach Begleichung der Zahlungsrückstände sowie nach einer angemessenen Wiederanlaufzeit wieder aufgenommen.

5.5 Nimmt der Kunde die Leistungen unberechtigterweise nicht ab oder tritt er unberechtigterweise vom Vertrag zurück, so sind wir nach fruchtlosem Ablauf einer ihm gesetzten angemessenen Nachfrist berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten und/oder Schadensersatz statt der Leistung in Höhe eines Pauschalbetrages von 25 % des Netto-Auftragswertes zu verlangen. Dem Kunden wird ausdrücklich der Nachweis gestattet, dass ein Schaden überhaupt nicht entstanden oder er wesentlich niedriger ist als die Pauschale. Uns bleibt der Nachweis gestattet, dass ein höherer Schaden entstanden ist.

5.6 Ein Aufrechnungsrecht steht dem Kunden nur zu, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt, unbestritten oder von uns anerkannt sind. Wegen bestrittener Gegenansprüche steht ihm auch kein Zurückbehaltungsrecht zu.

5.7 Fremd- und Nebenkosten sowie sonstige von uns zum Zwecke der Vertragsdurchführung getätigten oder sich als notwendige Folge der Auftragsausführung ergebende Aufwendungen und Kosten hat der Kunde

uns in jeweils nachgewiesener Höhe zu erstatten. Hierzu zählen insbesondere Versand-, Reise-, Übernachtungs- und Taxikosten, Spesen, verauslagte Kosten für Fremdleistungen Dritter sowie sonstige Auslagen (z.B. Künstlersozialabgaben, Zollkosten etc.).

5.8 Wir sind berechtigt, noch ausstehende Leistungen nur gegen Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung auszuführen oder zu erbringen, wenn uns nach Abschluss des Vertrages Umstände bekannt werden, welche die Kreditwürdigkeit des Kunden wesentlich zu mindern geeignet sind und durch welche die Bezahlung unserer offenen Forderungen durch den Kunden aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis gefährdet erscheint.

§ 6 Lieferzeit, Lieferhindernisse, Lieferverzug, Eigentumsvorbehalt

6.1 Vereinbarte Liefer-, Entwicklungs-, Produktionsfristen oder sonstige Fristen sind für beide Vertragspartner nur verbindlich, wenn sie ausdrücklich als verbindlich bezeichnet sind. Der Beginn der von uns angegebenen Lieferzeit setzt die Abklärung aller technischen Fragen und die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Verpflichtungen des Kunden voraus.

6.2 Die Lieferung ist bewirkt bzw. die Überlassung ist vorgenommen, indem wir nach unserer Wahl entweder (i) dem Kunden einen Datenträger mit einer Programmkopie der Software überlassen oder (ii) die Software online abrufbar bzw. zugänglich bereitstellen und dies dem Kunden mitteilen, sowie ihm die Anwendungsdokumentation zur Verfügung stellen. Die Anwendungsdokumentation ist als Online-Dokumentation verfügbar oder wird dem Kunden zur dauerhaften Speicherung überlassen (z.B. als PDF).

6.3 Für die Einhaltung von Lieferterminen und den Gefahrübergang ist bei körperlichem Versand der Zeitpunkt maßgeblich, in dem wir die Software und Anwendungsdokumentation dem Transporteur übergeben, ansonsten der Zeitpunkt, in dem die Software online abrufbar bereitgestellt ist und dies dem Kunden mitgeteilt wird. Wird die Software oder die Anwendungsdokumentation nach Gefahrübergang beschädigt oder zerstört, liefern wir gegen Erstattung der Kopier- und Versandkosten Ersatz.

6.4 Sollten wir aufgrund höherer Gewalt oder sonstiger, von uns nicht zu vertretender Umstände (z.B. Mobilmachung, Krieg, Terrorakte, Aufruhr, Seuchen, Epidemien wie die COVID19-Pandemie, Naturkatastrophen, extreme Naturereignisse, Betriebsstörungen, Schwierigkeiten in der Materialbeschaffung, Transportverzögerungen, Streiks, Aussperrungen, Mangel an Arbeitskräften, Energie oder Rohstoffen, Schwierigkeiten bei der Beschaffung von notwendigen behördlichen Genehmigungen – nachfolgend „höhere Gewalt“) nicht zur Leistungserbringung in der Lage sein, wird die Lieferfrist für die Dauer dieser Ereignisse sowie einer angemessenen Wiederanlaufzeit verlängert. Leistungsfristen verlängern sich entsprechend in Fällen, in welchen sich der Kunde mit Zahlungen oder Mitwirkungen/Beistellungen in Verzug befindet oder die Vertragspartner andere oder zusätzliche Leistungen, die sich auf vereinbarte Fristen auswirken, vereinbaren. Derartige Verzögerungen gelten nicht als Pflichtverletzung. Soweit uns die Leistungserbringung aufgrund von höherer Gewalt nicht nur für einen vorübergehenden Zeitraum wesentlich erschwert ist, sind wir zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages berechtigt.

6.5 Bei einer Leistungsverhinderung im Sinne von Ziff. I § 6.4 von länger als zwei Monaten sind beide Seiten, bei Nichteinhaltung des Liefertermins durch uns aus anderen als den in Ziff. I § 6.4 genannten Gründen ist nur der Kunde berechtigt, hinsichtlich der rückständigen Lieferung vom Vertrag zurückzutreten.

6.6 Der Kunde wird uns sich aus seiner Sphäre ergebende Verzögerungen unverzüglich mitteilen.

6.7 Wir behalten uns das Eigentum an allen gelieferten Gegenständen und Materialien bis zum Eingang aller Zahlungen aus dem jeweiligen Einzelvertrag vor.

§ 7 Subunternehmer

Wir sind berechtigt, sämtliche Pflichten durch Dritte ausführen zu lassen. In diesem Fall gewährleisten wir weiterhin die ordnungsgemäße Erfüllung unserer Vertragspflichten. Der Kunde nimmt die erbrachten Leistungen des Dritten, als unsere Leistungen an. Der Kunde kann dem Einsatz des Dritten nur aus wichtigem Grund widersprechen.

§ 8 Leistungsänderungen (Change-Management)

Sowohl wir als auch der Kunde können nach Vertragsschluss die Änderung des festgelegten Leistungsumfanges gegenüber dem anderen Vertragspartner schriftlich vorschlagen („Change Request“). Änderungen bedürfen zur Wirksamkeit der Zustimmung beider Vertragspartner. Es gilt Ziff. I § 14.5

§ 9 Haftung und Haftungsbeschränkungen

9.1 Soweit wir gegenüber dem Kunden Leistungen erbringen, ohne dass hierfür eine Vergütung anfällt, haften wir insoweit nur für vorsätzliche und grob fahrlässige Pflichtverletzungen.

9.2 Soweit nicht einzelvertraglich oder in diesen AGB anderweitig geregelt, ist unsere Haftung bei einfach fahrlässigen Pflichtverletzungen ausgeschlossen, soweit es sich nicht um von uns verursachte Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit oder einer wesentlichen vertraglichen Pflicht, ohne die das Erreichen des Vertragszwecks gefährdet wäre und auf deren Erfüllung der Kunde deshalb regelmäßig vertrauen darf (sog. Kardinalpflicht), handelt oder der zum Schaden führende Umstand von uns arglistig verschwiegen worden ist.

9.3 Soweit wir für Pflichtverletzungen dem Grunde nach haften, beschränkt sich unsere Haftung – ausgenommen für den Fall des Vorsatzes, der groben Fahrlässigkeit und der schuldhaften Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit sowie des Fehlens einer Beschaffenheit, für die wir eine Garantie übernommen haben – auf den nach Art der Leistung vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden. Bei einfacher Fahrlässigkeit ist die Haftung insgesamt für sämtliche Schadensfälle und die Summe aller Schadensforderungen der Höhe nach begrenzt auf die Höhe des 1,1-fachen der Netto-Vergütung, die insgesamt während der zwölf (12) Monate vor dem bzw. den Schadensereignissen vom Kunden gezahlt oder geschuldet wird, beschränkt.

9.4 Wir weisen darauf hin, dass es nach dem derzeitigen Stand der Technik nicht möglich ist, Hard- und Software so zu erstellen, dass sie in allen Anwendungskombinationen fehlerfrei arbeitet oder gegen jedwede Manipulation durch Dritte geschützt werden kann. Der Kunde hat angemessene Vorkehrungen für den Fall zu treffen dass die Software nicht ordnungsgemäß arbeitet sowie für den Fall eines Datenverlustes, insbesondere durch regelmäßige Überprüfung seiner eigenen IT-Systeme und Datenverarbeitungsergebnisse, die regelmäßige Sicherung seiner Daten und Durchführung von Störungsdiagnosen. Der Kunde wird alle Daten, mit denen wir in Berührung kommen, vorab sichern.

Wir haften bei einfach fahrlässig verursachtem Datenverlust nur in den Grenzen dieser Ziff. I § 9 und nur für den Schaden, der auch bei ordnungsgemäßer, d.h. dem Stand der Technik entsprechender, und regelmäßiger, der Bedeutung der Daten angemessener Datensicherung durch den Kunden angefallen wäre; diese Begrenzung gilt nicht, wenn die Datensicherung aus von uns zu vertretenden Gründen behindert oder unmöglich war.

9.5 Macht ein Dritter, insbesondere eine Aufsichtsbehörde oder ein Betroffener, direkte Ansprüche, insbesondere auf Bußgeld oder Schadensersatz, gegen uns wegen einer Datenschutzverletzung geltend, hat der Kunde uns von dem dadurch entstandenen Schaden freizustellen, soweit wir dem Kunden nach den Vorschriften des vorliegenden Vertrages für diese Datenschutzverletzung nicht gehaftet hätten, insbesondere wenn wir uns an die Vereinbarungen und die Weisungen des Kunden gehalten haben. Wir haben den Kunden unverzüglich über die Geltendmachung eines entsprechenden Anspruches zu informieren. Wir können vom Kunden, soweit rechtlich zulässig, die Führung der Auseinandersetzung mit dem Dritten, einschließlich eines eventuellen Rechtsstreits, verlangen. Eine gütliche Einigung bedarf unserer Zustimmung, wenn wir nicht vollständig von negativen Folgen freigestellt werden. In jedem Fall ist der Kunde berechtigt und verpflichtet, uns bei der Führung der Auseinandersetzung zu unterstützen.

9.6 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten für sämtliche Ansprüche auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen, gleich aus welchem Rechtsgrund, auch wegen Unmöglichkeit oder aufgrund Verzugs mit einer Leistungspflicht sowie bei Mängeln und aus unerlaubter Handlung. Sie gelten auch zugunsten unserer Organe,

gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter und Verrichtungs-/ Erfüllungsgehilfen. Sie gelten auch für Verstöße gegen die Regelungen von etwaigen Vereinbarungen zur Auftragsverarbeitung zwischen den Vertragspartnern und für Verstöße gegen anwendbare Datenschutzvorschriften.

9.7 Die Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie nach zwingenden Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes bleibt von den Bestimmungen in dieser AGB unberührt.

§ 10 Verjährung

10.1 Die Verjährungsfrist für sämtliche Ansprüche des Kunden wegen Mängeln der Vertragsgegenstände sowie für alle Ansprüche auf Schadensersatz und Ersatz vergeblicher Aufwendungen beträgt ein (1) Jahr. Dies gilt nicht, wenn ein Mangel in einem dinglichen Recht eines Dritten besteht, aufgrund dessen der Dritte Herausgabe der betroffenen Vertragsgegenstände verlangen kann. Die Verjährung beginnt gemäß den jeweils anwendbaren gesetzlichen Vorschriften und tritt – im Falle einer gesetzlichen Höchstfrist – spätestens mit Ablauf von fünf (5) Jahren ab Entstehung des Anspruchs ein.

10.2 Unberührt bleibt die gesetzliche Verjährung von Ansprüchen aufgrund vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Pflichtverletzungen, im Falle des arglistigen Verschweigens eines Mangels sowie bei Schäden gemäß Ziff. I § 9.7.

§ 11 Mitwirkungs- und Informationspflichten des Kunden

11.1 Der Kunde erbringt unentgeltlich als wesentliche Vertragspflicht insbesondere die in diesem § 11, in den jeweiligen besonderen Bestimmungen dieser AGB (Ziff. II bis VII) sowie die im jeweiligen Einzelvertrag beschriebenen und ggf. weitere zur Vertragserfüllung erforderlichen Mitwirkungs- und Beistellungsleistungen rechtzeitig, ordnungsgemäß und vollständig. Der Kunde stellt sicher, dass seine Mitarbeiter über die für die Erbringung der Mitwirkungs-/Beistellungsleistungen erforderliche Qualifikation und Erfahrung verfügen und stellt sie im erforderlichen Umfang von anderen Tätigkeiten frei.

11.2 Der Kunde hat sich über die wesentlichen Funktionsmerkmale der Software informiert und trägt das Risiko, ob diese seinen Wünschen und Bedürfnissen entspricht; über Zweifelsfragen hat er sich vor Vertragsschluss durch unsere Mitarbeiter bzw. durch fachkundige Dritte beraten lassen. Die Nutzung der Software im jeweiligen Einsatzszenario erfolgt eigenverantwortlich durch den Kunden.

11.3 Die Einrichtung einer funktionsfähigen – und auch unter Berücksichtigung der zusätzlichen Belastung durch die Vertragsgegenstände ausreichend dimensionierten – Hard- und Softwareumgebung für die Vertragsgegenstände liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden. Soweit im Einzelvertrag nicht abweichend vereinbart, wird der Kunde die Datenübernahme/-migration in eigener Verantwortung sicherstellen.

11.4 Der Kunde testet die Software vor dem produktiven Einsatz gründlich auf Mangelfreiheit und auf Verwendbarkeit in der bestehenden Hard- und Softwarekonfiguration. Dies gilt auch für Software, die er im Rahmen der Gewährleistung und der Wartung erhält.

11.5 Der Kunde beachtet die von uns für die Installation und den Betrieb der Software gegebenen Hinweise; er wird sich in regelmäßigen Abständen auf den über das Internet unter den jeweils von uns angebotenen Produkt-Webseiten oder ggf. dem jeweils von uns bereitgestellten Kundenportal über aktuelle Hinweise informieren und diese beim Betrieb berücksichtigen.

11.6 Sofern und soweit erforderlich gewährt uns der Kunde mittels Datenfernübertragung Zugang zu den Vertragsgegenständen und den Systemen auf denen sie installiert sind, insbesondere im Rahmen von Fehlersuche und -behebung, Wartung und Support.

11.7 Stellen wir dem Kunden einen neuen Softwarestand zur Verfügung und ist der Softwarestand des Kunden älter als das dem neuen Softwarestand vorangehende Major Release, so ist der Kunde verpflichtet, diesen neuen Softwarestand zu übernehmen, wenn der vertragsgemäße

Funktionsumfang erhalten bleibt und die Übernahme nicht unzumutbar ist (z.B. da sie zu erheblichen Nachteilen führt).

11.8 Der Kunde allein ist für die rechtskonforme Nutzung der Softwarekomponenten und Vertragsgegenstände verantwortlich. Er sichert zu, die jeweils einschlägigen gesetzlichen bzw. behördlichen Vorschriften und Vorgaben (z.B. zum Datenschutz oder zur Exportkontrolle) einzuhalten. Wir unterliegen den Exportkontrollgesetzen und -vorschriften Deutschlands und der Europäischen Union. Der Kunde bestätigt, dass er die Softwarekomponenten weder direkt noch indirekt (auch nicht integriert in Kundenprodukte) in Drittländer versenden, übermitteln oder ausführen wird und er die Softwarekomponenten in keiner Weise unter Verstoß gegen anwendbare Gesetze, Vorschriften oder Abkommen insbesondere der Exportkontrolle nutzen wird.

11.9 Der Kunde ist insbesondere dafür verantwortlich, dass die uns für die Durchführung der Leistungen zur Verfügung gestellten Informationen, Materialien und Kundendaten hinsichtlich etwaiger Urheber-, Marken-, Kennzeichen oder sonstiger Rechte Dritter geprüft wurden und er, wir sowie von uns zur Erbringung der Leistungen beauftragte Dritte insoweit zur Nutzung berechtigt sind. Soweit wir wegen der Verletzung solcher Rechte Dritter in Anspruch genommen wird, verpflichtet sich der Kunde, uns von sämtlichen hieraus entstehenden Schäden, Aufwendungen und sonstigen Kosten freizustellen. Die Freistellung erfasst auch die Kosten notwendiger Rechtsverteidigung.

11.10 Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes zwischen den Vertragspartnern vereinbart worden ist, bleibt der Kunde Inhaber der Rechte an den Kundendaten. Während der Vertragslaufzeit gewährt der Kunde uns nach Maßgabe dieses Vertrages ein einfaches, weltweites, nicht übertragbares, inhaltlich beschränktes und kostenloses Recht zur Nutzung, Darstellung, Übertragung und Verbreitung der Kundendaten sowie an Ergebnissen aus Verarbeitungen oder sonstigen Nutzungen solcher Daten, zum Zwecke (i) der Leistungserbringung für den Kunden im Rahmen dieses Vertrages (ggf. einschließlich der Erstellung von Backup-Kopien und der Durchführung von Penetrationstests) sowie (ii) der Überprüfung der Einhaltung der Lizenz- und Nutzungsbedingungen dieser AGB durch den Kunden.

11.11 Der Kunde trägt Nachteile und Mehrkosten aus einer Verletzung seiner Mitwirkungs- und Informationspflichten.

§ 12 Laufzeit, Beendigung

12.1 Leistungen gemäß Ziff. III bis V können, soweit einzelvertraglich nicht abweichend vereinbart, von jedem der Vertragspartner zum Ablauf der jeweiligen Grundlaufzeit oder eines jeden Verlängerungszeitraums mit einer Kündigungsfrist von drei (3) Monaten gekündigt werden. Sofern nicht anderweitig im Einzelvertrag festgelegt, (a) setzt sich die Grundlaufzeit aus dem Zeitraum zwischen Vertragsunterzeichnung und dem Ende des ersten Kalenderjahres sowie zwei (2) weiteren Kalenderjahren zusammen, und (b) beträgt der Verlängerungszeitraum ein (1) Kalenderjahr. Im Übrigen ist die ordentliche Kündigung ausgeschlossen. Wir sind nur im Falle einer außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund, der von uns zu vertreten ist, verpflichtet, dem Kunden den anteiligen Betrag der im Voraus gezahlten Gebühren zu erstatten, die direkt mit den gekündigten Leistungen zusammenhängen.

12.2 Soweit der Kunde werkvertragliche Leistungen ohne wichtigen Grund nach § 648 BGB (§ 649 BGB a.F.) kündigt, können wir nach unserer Wahl die Ansprüche nach § 648 BGB oder stattdessen für unsere Aufwendungen und den entgangenen Gewinn neben der Vergütung für die insoweit schon erbrachten Leistungen einen Pauschbetrag in Höhe von 45 % der für die zum Zeitpunkt der Kündigung insoweit noch nicht erbrachten Leistungen geschuldeten Vergütung verlangen. Dem Kunden bleibt es vorbehalten, nachzuweisen, dass der uns nach § 648 BGB zustehende Betrag niedriger ist.

12.3 Das Recht beider Vertragspartner zu einer außerordentlichen Kündigung des Vertrages aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für uns insbesondere dann vor,

a) wenn sich der Kunde (i) für zwei (2) aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung eines nicht nur unerheblichen Teils der vereinbarten Vergütung, der die Vergütung für einen (1) Monat erreicht, oder (ii) in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei (2) Monate erstreckt, mit der Bezahlung der Vergütung in Höhe eines Betrags, der die

Vergütung für zwei (2) Monate erreicht, länger als einen (1) Monat in Verzug befindet; oder,

b) wenn beim Kunden eine wesentliche Verschlechterung seiner wirtschaftlichen Lage eintritt.

§ 13 Geheimhaltung und Datenschutz; Referenzkunde

13.1 Die Vertragspartner verpflichten sich, alle im Rahmen der Vertragsanbahnung und -durchführung erlangten Kenntnisse von vertraulichen Informationen, Know-how und Geschäfts-/Betriebsgeheimnissen, die die den Umständen nach angemessenen Geheimhaltungsmaßnahmen unterliegen und der Öffentlichkeit allgemein nicht bekannt sind, (nachfolgend „Geschäftsgeheimnisse“) des jeweils anderen Vertragspartners zeitlich unbegrenzt vertraulich zu behandeln und nur für Zwecke der Vertragsdurchführung zu verwenden. Zu unseren Geschäftsgeheimnissen gehören auch die proprietären Vertragsgegenstände und die vertraglich erbrachten (proprietären) Leistungen sowie die von uns ergriffenen IT- und Datensicherheitsmaßnahmen.

13.2 „Reverse Engineering“ (Rückentwicklung einschließlich Disassemblierung, Dekompilierung oder sonstigen Umgehungen) von Geschäftsgeheimnissen, Vertragsgegenständen oder hinsichtlich vertraulicher Informationen ist ausdrücklich untersagt; gesetzliche Rechte (bspw. gemäß §§ 69d Abs. 2 und 3, 69e UrhG) bleiben unberührt.

13.3 Die vorstehenden Verpflichtungen gelten nicht für Geschäftsgeheimnisse, die (i) zur Zeit ihrer Übermittlung durch den Vertragspartner bereits offenkundig oder dem anderen Vertragspartner bekannt waren; (ii) nach ihrer Übermittlung durch den Vertragspartner ohne Verschulden des anderen Vertragspartners offenkundig geworden sind; (iii) nach ihrer Übermittlung durch den Vertragspartner dem anderen Vertragspartner von dritter Seite auf nicht rechtswidrige Weise und ohne Einschränkung in Bezug auf Geheimhaltung oder Verwertung zugänglich gemacht worden sind; (iv) die von einem Vertragspartner eigenständig, ohne Nutzung der Geschäftsgeheimnisse des Vertragspartners, entwickelt worden sind; (v) die gemäß Gesetz, behördlicher Verfügung oder gerichtlicher Entscheidung veröffentlicht werden müssen – vorausgesetzt, der veröffentlichende Vertragspartner informiert den anderen Vertragspartner hierüber unverzüglich und unterstützt ihn in der Abwehr derartiger Verfügungen bzw. Entscheidungen; oder (vi) soweit dem Vertragspartner die Nutzung oder Weitergabe der Geschäftsgeheimnisse auf Grund zwingender gesetzlicher Bestimmungen oder auf Grund dieses Vertrages gestattet ist.

13.4 Wir verpflichten uns, das anwendbare Datenschutzrecht einzuhalten, insbesondere wenn uns Zugang zum Betrieb oder zu Hard- und Software des Kunden gewährt wird. Wir verpflichten unsere Erfüllungsgehilfen diese Bestimmungen ebenfalls einzuhalten, insbesondere verpflichten wir sie vor Aufnahme ihrer Tätigkeit auf die Vertraulichkeit. Die personenbezogenen Daten behandeln wir in Übereinstimmung mit den datenschutzrechtlichen Bestimmungen. Soll durch uns eine Datenverarbeitung im Auftrag für den Kunden erfolgen, schließen die Vertragspartner eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung.

13.5 Der Kunde bestätigt seinerseits, dass die von ihm oder auf seine Veranlassung hin von Dritten an uns übermittelten personenbezogenen Daten entsprechend dem anwendbaren Datenschutzrecht erhoben und verarbeitet werden, dass etwa erforderliche Einwilligungen der betroffenen Person bzw. anderweitige Rechtsgrundlagen vorliegen und dass die Nutzung der Daten durch uns im Rahmen der Vertragsdurchführung keine Bestimmungen des anwendbaren Datenschutzrechts verletzt oder den Rahmen etwaiger Einwilligungen bzw. Rechtsgrundlagen überschreitet.

13.6 Wir sind berechtigt, den Kunden nach dessen Zustimmung in unsere Referenzkundenliste aufzunehmen und seinen Namen sowie ggf. sein Logo in Interviews oder öffentlichen Bekanntmachungen (z.B. auf der Website) zu erwähnen bzw. zu verwenden. Der Kunde wird die Zustimmung nicht ohne wichtigen Grund verweigern.

§ 14 Gerichtsstand, Erfüllungsort, Schlussbestimmungen

14.1 Gerichtsstand und Erfüllungsort ist unser Geschäftssitz. Gleiches gilt, wenn der Kunde keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland hat. Wir sind jedoch auch berechtigt, an jedem anderen national oder international zuständigen Gericht Klage zu erheben.

14.2 Es gilt ausschließlich Deutsches Recht unter Ausschluss der Kollisionsnormen des internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts (CISG).

14.3 Sollte eine Bestimmung unserer obigen AGB oder eine Klausel der Verträge unwirksam sein oder werden, bleiben die übrigen Bestimmungen wirksam. In diesem Fall werden die Vertragspartner für die unwirksamen Bestimmungen zulässige Vereinbarungen treffen, die einerseits den gesetzlichen Bestimmungen entsprechen und andererseits dem ursprünglich gewünschten Zweck möglichst nahe kommen. Dies gilt entsprechend für Lücken.

14.4 Außer bei Abtretung von Geldforderungen bedarf eine Abtretung oder Übertragung von vertraglichen Rechten und Pflichten durch den Kunden an Dritte – einschließlich verbundener Unternehmen des Kunden – unserer vorherigen schriftlichen Zustimmung.

14.5 Alle Änderungen und Ergänzungen des Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform (telekommunikative Übermittlung im Sinne von § 127 Abs. 2 BGB, insbesondere per E-Mail, genügt). Die Regelungen zur nachträglichen Beurkundung nach § 127 Abs. 2 und 3 BGB finden im Übrigen keine Anwendung. Das Schriftformerfordernis kann selbst nur schriftlich aufgehoben werden.

II. Softwarekauf

§ 1 Vertragsgegenstand

1.1 Der Kunde erwirbt von uns die im Einzelvertrag näher bezeichnete Software (nachfolgend „Software“) einschließlich der hierin enthaltenen Datenbestände sowie die zugehörige Anwendungsdokumentation unter den nachstehenden Nutzungsbedingungen, sofern vertraglich nichts anderes vereinbart ist. Diese AGB sowie der Einzelvertrag umfassen nicht die anwendungsneutrale Basissoftware wie Betriebssystem, Datenbanksystem sowie etwaige von der Leistungsbeschreibung nicht umfasste Anwendungssysteme, auch wenn die Software mit diesen Systemen kommunizieren soll. Diese Komponenten bzw. die entsprechenden Zugriffsrechte muss der Kunde selbst bei den jeweiligen Herstellern bzw. Vertriebspartnern lizenzieren.

1.2 Der Quellcode (Source Code) der Software ist nicht Teil der Vertragsgegenstände. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Herausgabe oder Offenlegung des Quellcodes und ihm werden hieran keine Rechte eingeräumt.

1.3 Für die Beschaffenheit der von uns gelieferten Software ist die bei Versand der Vertragsgegenstände gültige und dem Kunden vor Vertragsschluss zur Verfügung stehende Leistungsbeschreibung abschließend maßgeblich. Eine darüber hinausgehende Beschaffenheit der Software schulden wir nicht. Eine solche Verpflichtung kann der Kunde insbesondere nicht aus anderen Darstellungen der Software in öffentlichen Äußerungen oder in unserer Werbung und/oder des Herstellers, sowie deren Mitarbeiter oder Vertriebspartner herleiten, es sei denn, wir haben die darüber hinausgehende Beschaffenheit ausdrücklich schriftlich bestätigt.

1.4 Ergänzend zu den besonderen Bestimmungen dieser Ziff. II gelten die allgemeinen Bestimmungen unserer AGB (Ziff. I).

§ 2 Lizenz- und Nutzungsbedingungen

2.1 Rechtseinräumung, Nutzungsumfang

Wir räumen dem Kunden aufschiebend bedingt mit vollständiger Bezahlung der hierfür vereinbarten Vergütung ein einfaches, zeitlich unbeschränktes, nicht unterlizenzierbares Nutzungsrecht an den auf Dauer überlassenen Vertragsgegenständen zur Nutzung gemäß der im Einzelvertrag vereinbarten und ggf. nachfolgend näher beschriebenen Alternative ein, jedoch nur für das vereinbarte Bestimmungsland, in dem die Vertragsgegenstände verwendet werden sollen und für den vereinbarten oder von beiden Vertragspartnern vorausgesetzten eigenen Geschäftszweck bzw. Anwendungsfall des Kunden. Ohne ausdrückliche Vereinbarung wird das Nutzungsrecht ausschließlich für das Land eingeräumt, in dem der Kunde seinen Haupt-Geschäftssitz hat.

Der Nutzungsumfang bestimmt sich nach den einzelvertraglichen Vereinbarungen zu einer bzw. einer Kombination der nachfolgenden Alternativen:

2.1.1 Alternative Concurrent-User-Nutzung

Die im Einzelvertrag angegebene Anzahl von Benutzern, die gleichzeitig auf allen Zentraleinheiten innerhalb eines Clusters oder auf einer einzelnen Zentraleinheit zugelassen sind, sind zur zeitgleichen Nutzung der Software berechtigt.

2.1.2. Alternative Named-User-Nutzung

Die im Einzelvertrag namentlich bestimmten Mitarbeiter sind zur zeitgleichen Nutzung der Software berechtigt.

2.1.3. Alternative Floating-Nutzung

Der Kunde ist berechtigt, die Software für eine beliebige Anzahl von Geräten / Benutzern, jedoch nicht über die im Einzelvertrag festgelegte maximale Zahl hinaus, zeitgleich zu nutzen.

2.1.4. Alternative Einzelplatz-Nutzung

Der Kunde ist berechtigt, die Software in der im Einzelvertrag genannten Anzahl, auf den jeweils eindeutig identifizierbaren Endgeräten von je einem Anwender zeitgleich zu nutzen.

2.1.5. Alternative OEM-Applikations-Nutzung

Wir räumen dem Kunden gegen die im Einzelvertrag genannte Vergütung das einfache (nicht ausschließliche) Recht ein, die Software für eine beliebige Anzahl von Geräten / Benutzern, beschränkt auf die im Einzelvertrag genannte Softwareanwendung des Kunden (OEM) zu nutzen.

2.1.6. Alternative Unternehmens/Standort-Nutzung

Der Kunde ist berechtigt, die Software für eine beliebige Anzahl von Geräten / Benutzern, beschränkt auf das im Einzelvertrag genannte Unternehmen oder die Nutzung an einem konkreten Unternehmensstandort, zu nutzen.

2.1.7 Alternative OEM-Site-Nutzung

Der Kunde ist als Betreiber berechtigt, die Software nur für ein Standortkonzept innerhalb einer definierten Anwendung zu nutzen. Ein Standort ist gekennzeichnet durch IT-Systeme in einem Netzverbund für eine Liegenschaft mit einem zentralen Server. Die weiteren Nutzungsbestimmungen dieser Alternative werden einzelvertraglich festgelegt. Die Übertragung oder Anwendung dieser Nutzung auf andere Anwendungen ist nicht enthalten und bedarf einer Erweiterung der Nutzung in einem Einzelvertrag.

2.1.8 Alternative OEM-Miet-Nutzung

Der Kunde ist als OEM-Anbieter berechtigt, die ihm auf Dauer überlassene Software für einen Endkunden wie folgt zu vermieten:

- in einer definierten Ausbaustufe der Software
 - nur in Verbindung mit einer Software des OEM-Anbieters
 - für einen benannten Endkunden des OEM-Anbieters
 - gegen eine Mietgebühr zuzüglich der Gebühren für Softwarewartung
- Die Übertragung oder Anwendung dieser Nutzung auf andere Projekte/Produkte/Kunden ist nicht enthalten und bedarf einer Erweiterung der Nutzung in einem Einzelvertrag. Die enthaltenen Upgrades bzw. Funktionserweiterungen sind ggf. im Einzelvertrag definiert.

2.1.9 Alternative OEM-Cloud-Nutzung

Der Kunde ist als Cloud-Anbieter berechtigt, die Software für seine Endkunden Nutzer wie folgt zu nutzen:

- Innerhalb des Anwendungsfalls seines definierten Cloud-Services
 - gegen nutzungsabhängiges Entgelt definierten Leistungsmerkmale
 - gegen Nachweis der entgeltpflichtigen Nutzung
- Die Übertragung oder Anwendung dieser Nutzung direkt oder indirekt auf andere Cloud-Services ist nicht enthalten und bedarf einer Erweiterung der Nutzung in einem Einzelvertrag. Die enthaltenen Upgrades bzw. Funktionserweiterungen sind ggf. im Einzelvertrag definiert.

2.1.10 Testnutzung

Bei der testweisen Überlassung von Software beschränken sich die Nutzungsbefugnisse des Kunden auf solche Handlungen, die der Feststellung des Zustands der Software und der Eignung für den Betrieb des Kunden dienen. Insbesondere ein produktiver Betrieb solcher Software bzw. die Vorbereitung des produktiven Betriebs sind unzulässig. Soweit nicht abweichend vereinbart, handelt es sich dabei um eine zeitlich befristete Überlassung, für welche Ziff. III dieser AGB Anwendung findet.

2.1.11 Individuelle Nutzungsart

Der Kunden ist berechtigt, die Software nach den im Einzelvertrag näher definierten Nutzungs- bzw. Vergütungskriterien (z.B. Transaktionen, Datenpunkte, Historie, Nutzungsvolumen) zu nutzen.

Für Open-Source-Software die wir dem Kunden (mit-)überlassen, gelten – ohne Einschränkung des für den Vertragsgegenstand vereinbarten Nutzungsumfangs – die anwendbaren Open-Source-Lizenzbedingungen. Auf entsprechende Anforderung stellen wir dem Kunden die jeweiligen Lizenzbedingungen zur Verfügung.

Sonstige Drittleistungen die wir dem Kunden (mit-)überlassen sind im Einzelvertrag aufgeführt. Sofern nicht anders vereinbart gelten vorrangig die (Lizenz)Bedingungen des jeweiligen Herstellers, hilfsweise und ergänzend gelten die Bedingungen dieses § 2. Auf entsprechende Anforderung stellen wir dem Kunden die jeweiligen (Lizenz)Bedingungen der Drittleistungen zur Verfügung.

Vervielfältigungen der Software sind insoweit zulässig, als dies für den vertragsgemäßen Gebrauch notwendig ist. Der Käufer darf von der Software Sicherungskopien nach den Regeln der Technik im notwendigen Umfang anfertigen. Sicherungskopien auf beweglichen Datenträgern sind als solche zu kennzeichnen und, soweit zumutbar, mit dem Urheberrechtsvermerk zu versehen. Der Kunde führt Buch über die von ihm vertragsgemäß auf Datenträgern hergestellten Kopien von Vertragsgegenständen und deren Verbleib und erteilt uns auf Anfrage hierüber Auskunft und Einsicht. Hat der Kunde die Software im Wege des Online-Downloads erworben, ist er berechtigt, die Software bei gestatteter Weitergabe auf einen Datenträger zu kopieren. Im Übrigen erschöpft sich unser Recht an der Online-Kopie in gleicher Weise als hätte der Kunde die Software auf Datenträger erhalten.

2.2 Schutz von Software und Anwendungsdokumentation

2.2.1 Soweit nicht dem Kunden nach diesen AGB oder dem Einzelvertrag ausdrücklich Rechte eingeräumt sind, stehen uns bzw. unseren Lizenzgebern alle Rechte an Angebots- und Projektunterlagen sowie den Vertragsgegenständen einschließlich etwaiger Arbeitsergebnisse (und aller vom Kunden angefertigter Kopien) – insbesondere das Urheberrecht sowie gewerbliche Schutzrechte – ausschließlich zu. Das gilt auch, sofern wir, der Kunde oder Dritte Bearbeitungen an den Vertragsgegenständen vornehmen. Das Eigentum des Kunden an den jeweiligen Datenträgern solcher Kopien bleibt unberührt. Die Vertragspartner gehen übereinstimmend davon aus, dass insbesondere die überlassene Software einschließlich ihrer Anwendungsdokumentation und weiterer Unterlagen – auch in zukünftigen Versionen – zu unseren Gunsten Urheberrechtsschutz genießen.

2.2.2 Der Kunde wird die überlassenen Vertragsgegenstände sorgfältig verwahren, um Missbrauch auszuschließen. Vorbehaltlich des Nutzungsrechts nach Ziff. II § 2.1.5, 2.1.7, 2.1.8 und 2.1.9 wird der Kunde Vertragsgegenstände (gleich ob unverändert oder umgearbeitet) Dritten nur nach unserer vorherigen schriftlichen Zustimmung zugänglich machen. Als Dritte gelten nicht die Mitarbeiter des Kunden sowie sonstige Personen, die sich zur vertragsgemäßen Nutzung der Vertragsgegenstände beim Kunden aufhalten. Ziff. I § 13.1 bleibt unberührt.

2.2.3 Die Weitergabe der Vertragsgegenstände bedarf unserer schriftlichen Zustimmung. Wir verpflichten uns, die Zustimmung zu erteilen, wenn (i) uns der Kunde schriftlich versichert, dass er alle Originalkopien der weiterzugebenden Vertragsgegenstände dem Dritten weitergegeben und alle selbst erstellten Kopien gelöscht hat, und (ii) der Dritte uns gegenüber schriftlich sein Einverständnis mit den in diesem § 2 vereinbarten Lizenz- und Nutzungsbedingungen erklärt.

2.2.4 Vorbehaltlich des Nutzungsrechts nach Ziff. II § 2.1.5, 2.1.7, 2.1.8 und 2.1.9, darf der Kunde die Vertragsgegenstände einem Dritten nur einheitlich und unter vollständiger und endgültiger Aufgabe der eigenen Nutzung der weitergegebenen Vertragsgegenstände überlassen. Die Überlassung der Nutzung an Dritte auf Zeit gegen Entgelt (Vermietung) oder ohne Entgelt (Verleihen) ist untersagt, gleich ob die Vertragsgegenstände in körperlicher oder unkörperlicher Form überlassen werden. Eine isolierte Weitergabe von Lizenzschlüsseln vor Erhalt bzw. Herunterladen der Software – gleich ob einzelner oder sämtlicher dem Kunden zur Verfügung gestellter Lizenzschlüssel – ist nicht gestattet.

2.2.5 Dem Kunden ist es nicht gestattet, unsere Urheberrechtsvermerke, Kennzeichen und/oder Kontrollnummern oder -zeichen zu verändern oder zu entfernen. Ändert oder bearbeitet der Kunde die Vertragsgegenstände, sind diese Vermerke und Kennzeichen in die geänderte Fassung des Vertragsgegenstandes zu übernehmen.

2.3 Überschreitung/Erweiterung der Nutzungsrechte

2.3.1 Jede weitergehende Nutzung der Software, insbesondere eine Nutzung durch eine höhere Zahl als der im Einzelvertrag genannten Zahl von Arbeitsplätzen, Benutzern, Standorte, Maschinen oder entgegen sonstiger vereinbarter Nutzungskriterien ist unzulässig und stellt eine Übernutzung und damit vertragswidrige Handlung dar.

2.3.2 Der Kunde ist verpflichtet, uns jeden Fall einer Übernutzung unverzüglich mitzuteilen. Die Vertragspartner werden dann versuchen, eine Vereinbarung über die Erweiterung der Nutzungsrechte zu erzielen.

2.3.3 Für den Zeitraum der Übernutzung sind wir berechtigt, eine Entschädigung für die Übernutzung entsprechend unserer jeweils aktuellen Preisliste zu verlangen. Bei der Berechnung der Entschädigung wird eine vierjährige lineare Abschreibung zugrunde gelegt.

2.3.4 Teilt der Kunde die Übernutzung nicht umgehend mit, wird eine angemessene Vertragsstrafe fällig. Deren Höhe beträgt in der Regel das Dreifache der Vergütung für die in Anspruch genommene Nutzung entsprechend unserer jeweils aktuellen Preisliste.

2.3.5 Wir sind berechtigt zu prüfen, ob die Vertragsgegenstände in Übereinstimmung mit den Bestimmungen dieses Vertrages genutzt werden. Zu diesem Zweck sind wir berechtigt, vom Kunden Auskunft zu verlangen, insbesondere über Zeitraum und Umfang der Nutzung der Vertragsgegenstände, sowie zur Einsicht in die Bücher und Schriften, sowie die Hard- und Software des Kunden. Hierfür gestattet uns der Kunde in zumutbarer Weise unter Wahrung seiner Interessen (insbesondere im Hinblick auf Geschäftsgeheimnisse und Datenschutz) zu den üblichen Geschäftszeiten den Zutritt zu seinen Geschäftsräumen.

2.4 Weitere Nutzungsbedingungen

2.4.1 Der Kunde wird sicherstellen, dass jeder, der die Software nutzt, die Lizenz- und Nutzungsbedingungen dieses § 2 einhält. Der Kunde steht für Handlungen und Unterlassungen seiner Nutzer wie für eigene Handlungen und Unterlassungen ein.

2.4.2 Der Kunde ist zur Dekompilierung oder Reverse Engineering der Software nur in den Grenzen der §§ 69d Abs. 2 und 3, 69 e UrhG berechtigt und erst, wenn wir nach schriftlicher Aufforderung mit angemessener Frist nicht die notwendigen Daten und/oder Informationen zur Verfügung gestellt haben, um Interoperabilität mit anderer Hard- und Software herzustellen.

2.4.3 Werden dem Kunden im Rahmen von Nachbesserung oder Wartung eine Aktualisierung, neue Version oder Erweiterung des Vertragsgegenstandes überlassen, unterliegen diese den Bestimmungen dieser Vereinbarung.

2.4.4 Wird von uns eine Version des Vertragsgegenstandes zur Verfügung gestellt die früher überlassene Vertragsgegenstände ersetzt, so erlöschen in Bezug auf die frühere oder ersetzte Version des Vertragsgegenstandes die Befugnisse des Kunden nach diesem Vertrag auch ohne unser ausdrückliches Rückgabeverlangen, sobald der Kunde die neue Software produktiv nutzt. Der Kunde erhält jedoch eine dreimonatige Übergangsphase eingeräumt, in der beide Versionen der Vertragsgegenstände nebeneinander genutzt werden dürfen.

2.4.5 In allen Fällen der Beendigung seiner Nutzungsberechtigung (z.B. durch Kündigung/Rücktritt) stellt der Kunde die Nutzung von Leistungen und Software unverzüglich ein. Er gibt alle etwaigen Kopien von Software heraus und löscht gespeicherte Software, soweit er nicht gesetzlich zur längeren Aufbewahrung verpflichtet ist oder dem Kunden ein berechtigtes Interesse am weiteren Besitz zusteht (z.B. Begründung von oder Abwehr gegen Ansprüche). Die Erledigung versichert er uns gegenüber schriftlich.

§ 3 Installation, Schulung, Wartung

3.1 Der Kunde nimmt jegliche Installation selbst in eigener Verantwortung vor. Für die Installation der Software wird auf die in der Anwendungsdokumentation beschriebenen Installationshinweise verwiesen, insbesondere auf die Hard- und Softwareumgebung, die beim Kunden vorhanden sein muss.

3.2 Installationsunterstützung, Beratung, Einweisung und Schulung leisten wir nach gesonderter Vereinbarung (siehe Ziff. VI).

3.3 Die Wartung der Software bedarf einer gesonderten Vereinbarung (siehe Ziff. IV).

§ 4 Untersuchungs- und Rügepflicht

4.1 Soweit der Kunde Kaufmann im Sinne des HGB ist, hat er die Leistungen unverzüglich nach Übergabe zu untersuchen, soweit dies nach ordnungsgemäßem Geschäftsgang tunlich ist. Zeigt sich ein Mangel, ist uns dieser unverzüglich und konkret anzuzeigen. Die Rügepflicht beträgt in der Regel fünf (5) Werktagen, maximal jedoch zwei (2) Wochen; maßgeblich ist der Zugang einer schriftlichen Rüge (telekommunikative

Übermittlung gemäß Ziff. I § 14.5 genügt) bei uns. Tritt der Mangel erst später in Erscheinung, muss die Anzeige unverzüglich nach der Entdeckung des Mangels gemacht werden.

4.2 Die Gewährleistungsrechte des kaufmännischen Kunden entfallen, soweit er den in § 4.1 beschriebenen Obliegenheiten nicht nachkommt.

4.3 Die gerügte Leistung hat der kaufmännische Kunde in der Original- oder einer gleichwertigen ordnungsgemäßen Verpackung frachtfrei an uns zurückzusenden.

§ 5 Sach- und Rechtsmängel; sonstige Leistungsstörungen; Verjährung

5.1 Wir übernehmen die Gewähr dafür, dass solche Vertragsgegenstände gemäß Ziff. II § 1.1 der Leistungsbeschreibung entsprechen. Soweit keine Leistungsbeschreibung vorliegt und auch anderweitig keine Beschaffenheit vereinbart wurde, bezieht sich die Gewährleistung darauf, dass sich die Leistungen für die vertraglich vorausgesetzte, sonst gewöhnliche, Verwendung eignen und eine Beschaffenheit aufweisen, die bei Leistungen dieser Art üblich ist und die der Kunde bei Leistungen dieser Art erwarten kann. Im Übrigen übernehmen wir keine Gewähr dafür, dass die Software den Anforderungen bzw. den Zwecken des Kunden genügt. Des Weiteren ist die Gewähr dafür, dass die Software mit anderer vom Kunden ausgewählter Software zusammenarbeitet ausgeschlossen.

5.2 Fehler in Drittsoftware oder in Basisprodukten für unsere Software, die von uns nicht (mit-)überlassen wurden richten sich nach der Gewährleistung des jeweiligen Herstellers bzw. Vertriebspartners, an welchen sich der Kunde zu halten hat.

5.3 Bei Mängeln von mitüberlassener Drittsoftware werden wir nach unserer Wahl unsere Gewährleistungsansprüche gegen den Hersteller bzw. Vorlieferanten im Namen des Kunden geltend machen oder an den Kunden abtreten. Der Kunde ist verpflichtet, Gewährleistungsansprüche bei derartigen Mängeln zunächst gegen den Hersteller bzw. Vorlieferanten – ggf. auch gerichtlich – durchzusetzen. Sollte die Durchsetzung der vorstehend genannten Ansprüche gegen den Hersteller bzw. Vorlieferanten in der Zwangsvollstreckung erfolglos bleiben, sind wir zur Gewährleistung nach Maßgabe dieser AGB verpflichtet. Während der Dauer der Inanspruchnahme des Herstellers bzw. Vorlieferanten ist die Verjährung der Gewährleistungsansprüche des Kunden gegen uns gehemmt.

5.4 Schlägt zwei Versuche der Nacherfüllung fehl, ist der Kunde berechtigt, eine angemessene Nachfrist zur Mängelbeseitigung zu setzen. Er hat dabei ausdrücklich und schriftlich darauf hinzuweisen, dass er sich das Recht vorbehält, bei erneutem Fehlschlagen vom Vertrag zurückzutreten und/oder Schadensersatz zu verlangen. Schlägt die Nachbesserung auch in der Nachfrist fehl, kann der Kunde vom Vertrag zurücktreten oder die Vergütung mindern, außer es liegt ein unerheblicher Mangel vor. Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen eines Mangels leisten wir im Rahmen der in Ziff. I § 9 festgelegten Grenzen. Wir können nach Ablauf einer gem. Satz 1 gesetzten Frist verlangen, dass der Kunde seine aus dem Fristablauf resultierenden Rechte binnen zwei Wochen nach Zugang der Aufforderung ausübt. Nach Fristablauf geht das Wahlrecht auf uns über.

5.5 Erbringen wir bei Fehlersuche oder -beseitigung Leistungen, ohne hierzu verpflichtet zu sein, so können wir hierfür Vergütung entsprechend unserer üblichen Sätze verlangen. Das gilt insbesondere, wenn ein Mangel nicht nachweisbar oder uns nicht zuzurechnen ist. Zu vergüten ist außerdem unser Mehraufwand, der dadurch entsteht, dass der Kunde seinen Pflichten gem. Ziff. I § 11 nicht ordnungsgemäß nachgekommen ist.

5.6 Sollte rechtskräftig festgestellt werden, dass die Vertragsgegenstände Rechte Dritter verletzen, werden wir nach unserer Wahl entweder auf eigene Kosten für den Kunden (a) das erforderliche Nutzungsrecht an den verletzten Rechten beschaffen oder (b) die Vertragsgegenstände so austauschen oder abändern, dass sie die Rechte nicht mehr verletzen, aber weiterhin den vertraglichen Vereinbarungen entsprechen. Sollte Abhilfe nach den Varianten (a) und (b) des vorhergehenden Satzes für uns nicht mit angemessenem Aufwand erzielbar sein, werden wir (c) die betroffenen Vertragsgegenstände unter Erstattung der dafür von dem Kunden geleisteten Vergütung abzüglich einer angemessenen Nutzungsentschädigung zurücknehmen.

Unter der Voraussetzung, dass (i) wir im Hinblick auf die Rechtsverletzung schuldhaft gehandelt haben, (ii) der Kunde uns unverzüglich von der Geltendmachung von Ansprüchen wegen angeblicher Verletzung von Rechten Dritter durch die Vertragsgegenstände durch Dritte unterrichtet, (iii) uns die alleinige Rechtsverteidigung überlässt und (iv) uns in zumutbarem Umfang bei der Abwehr solcher Ansprüche unterstützt, werden wir den Kunden von allen solchen Ansprüchen Dritter und damit verbundenen Kosten für die Rechtsverteidigung Dritter freistellen. Die Haftungsauschlüsse und -begrenzungen gemäß Ziff. I § 9 finden Anwendung.

Wir haften nicht für eine Verletzung der Rechte Dritter, sofern und soweit sich diese Verletzung aus einer Überschreitung der nach diesem Vertrag eingeräumten Nutzungsrechte durch den Kunden ergibt. In diesem Fall stellt uns der Kunde frei von sämtlichen Ansprüchen Dritter.

Wird der Kunde verklagt, stimmt er sich mit uns ab und nimmt Prozesshandlungen, insbesondere Anerkenntnisse und Vergleiche, nur mit unserer Zustimmung vor.

5.7 Aus sonstigen Pflichtverletzungen kann der Kunde Rechte nur herleiten, wenn er diese uns gegenüber schriftlich gerügt und uns eine Nachfrist zur Abhilfe eingeräumt hat. Das gilt nicht, soweit nach der Art der Pflichtverletzung eine Abhilfe nicht in Betracht kommt.

5.8 Keinen Mangel stellen Funktionsbeeinträchtigungen dar, die aus der Hardware- oder Softwareumgebung des Kunden, fehlerhaften Daten, unsachgemäßer bzw. vertragswidriger Benutzung (entgegen der Leistungsbeschreibung bzw. Dokumentation), Veränderungen/Anpassungen der Vertragsgegenstände durch den Kunden, der Überschreitung der Nutzungsrechte oder aus sonstigen im Verantwortungsbereich des Kunden liegenden Umständen resultieren, es sei denn, der Kunde weist nach, dass der Mangel hiervon unabhängig ist.

5.9 Die Verjährungsfrist für alle Gewährleistungsansprüche beträgt ein Jahr und beginnt mit der Lieferung bzw. Bereitstellung der Vertragsgegenstände (sowie Benachrichtigung des Kunden hiervon). Im Übrigen gilt Ziff. I § 10.

III. Softwaremiete

§ 1 Vertragsgegenstand

1.1 Der Kunde mietet von uns die im Einzelvertrag näher bezeichnete Software einschließlich der hierin enthaltenen Datenbestände sowie die zugehörige Anwendungsdokumentation unter den nachstehenden Nutzungsbedingungen, sofern vertraglich nichts anderes vereinbart ist. Diese AGB sowie der Einzelvertrag umfassen nicht die anwendungsneutrale Basissoftware wie Betriebssystem, Datenbanksystem sowie etwaige von der Leistungsbeschreibung nicht umfasste Anwendungssysteme, auch wenn die Software mit diesen Systemen kommunizieren soll. Diese Komponenten bzw. die entsprechenden Zugriffsrechte muss der Kunde selbst bei den jeweiligen Herstellern bzw. Vertriebspartnern lizenzieren.

1.2 Der Kunde erhält die Software in ausführbarer Form auf einem Datenträger oder in elektronischer Form (z.B. zum Download). Er erhält außerdem Zugriff auf die vertraglich vereinbarten Anwendungsdokumentation (siehe Ziff. I § 6.2).

1.3 Für die Mietdauer erhält der Kunde Wartungsleistungen für die gemietete Software gemäß Ziff. IV. Die Wartung ist Teil des Leistungsumfangs und kann nur mit dem jeweiligen Einzelvertrag beendet werden.

1.4 Ergänzend zu den besonderen Bestimmungen dieser Ziff. III gelten die allgemeinen Bestimmungen unserer AGB (Ziff. I).

§ 2 Installation, Beratung

2.1 Der Kunde nimmt jegliche Installation selbst in eigener Verantwortung vor. Für die Installation der Software wird auf die in der Anwendungsdokumentation beschriebenen Installationshinweise verwiesen, insbesondere auf die Hard- und Softwareumgebung, die beim Kunden vorhanden sein muss.

2.2 Installationsunterstützung, Beratung, Einweisung und Schulung leisten wir nach gesonderter Vereinbarung (siehe Ziff. VI).

§ 3 Miete

3.1 Die Miete ergibt sich aus dem Einzelvertrag.

3.2 Soweit die Fälligkeit der Miete nicht einzelvertraglich abweichend festgelegt ist, ist sie monatlich im Voraus bis spätestens zum fünften Werktag eines jeden Monats zu zahlen.

3.3 Wir sind berechtigt, die Miete erstmals nach Ablauf von zwölf Monaten nach Vertragsschluss mit einer schriftlichen Ankündigung von drei Monaten zum Monatsende zu erhöhen. Weitere Erhöhungen können frühestens jeweils 12 Monate nach Wirksamwerden der vorherigen Erhöhung vorgenommen werden. Jede Erhöhung muss angemessen und marktüblich sein. Bei einer Erhöhung von mehr als fünf (5) % hat der Kunde das Recht, das betroffene Mietverhältnis innerhalb einer Frist von sechs Wochen nach Zugang der Ankündigung der Erhöhung zu kündigen.

§ 4 Lizenz- und Nutzungsbedingungen

4.1 Rechtseinräumung, Nutzungsumfang

Wir räumen dem Kunden ein einfaches, zeitlich auf die Dauer des Einzelvertrages befristetes, nicht unterlizenzierbares Nutzungsrecht an den mietweise überlassenen Vertragsgegenständen zur Nutzung gemäß der im Einzelvertrag vereinbarten und ggf. nachfolgend näher beschriebenen Alternative ein, jedoch nur für das vereinbarte Bestimmungsland, in dem die Vertragsgegenstände verwendet werden sollen und für den vereinbarten oder von beiden Vertragspartnern vorausgesetzten eigenen Geschäftszweck bzw. Anwendungsfall des Kunden. Ohne ausdrückliche Vereinbarung wird das Nutzungsrecht ausschließlich für das Land eingeräumt, in dem der Kunde seinen Haupt-Geschäftssitz hat.

Der Nutzungsumfang bestimmt sich nach den einzelvertraglichen Vereinbarungen zu einer bzw. einer Kombination der nachfolgenden Alternativen:

4.1.1 Alternative Concurrent-User-Nutzung

Die im Einzelvertrag angegebene Anzahl von Benutzern, die gleichzeitig auf allen Zentraleinheiten innerhalb eines Clusters oder auf einer einzelnen Zentraleinheit zugelassen sind, sind zur zeitgleichen Nutzung der Software berechtigt.

4.1.2. Alternative Named-User-Nutzung

Die im Einzelvertrag namentlich bestimmten Mitarbeiter sind zur zeitgleichen Nutzung der Software berechtigt.

4.1.3. Alternative Floating-Nutzung

Der Kunde ist berechtigt, die Software für eine beliebige Anzahl von Geräten / Benutzern, jedoch nicht über die im Einzelvertrag festgelegte maximale Zahl hinaus, zeitgleich zu nutzen.

4.1.4. Alternative Einzelplatz-Nutzung

Der Kunde ist berechtigt, die Software in der im Einzelvertrag genannten Anzahl, auf den jeweils eindeutig identifizierbaren Endgeräten von je einem Anwender zeitgleich zu nutzen.

4.1.5. Alternative OEM-Applikations-Nutzung

Wir räumen dem Kunden gegen die im Einzelvertrag genannte Vergütung das einfache (nicht ausschließliche) Recht ein, die Software für eine beliebige Anzahl von Geräten / Benutzern, beschränkt auf die im Einzelvertrag genannte Softwareanwendung des Kunden (OEM) zu nutzen.

4.1.6. Alternative Unternehmens-/Standort-Nutzung

Der Kunde ist berechtigt, die Software für eine beliebige Anzahl von Geräten / Benutzern, beschränkt auf das im Einzelvertrag genannte Unternehmen oder die Nutzung an einem konkreten Unternehmensstandort, zu nutzen.

4.1.7 Alternative OEM-Site-Nutzung

Der Kunde ist als Betreiber berechtigt, die Software nur für ein Standortkonzept innerhalb einer definierten Anwendung zu nutzen. Ein Standort ist gekennzeichnet durch IT-Systeme in einem Netzwerk für eine Liegenschaft mit einem zentralen Server. Die weiteren Nutzungsbestimmungen dieser Alternative werden einzelvertraglich festgelegt. Die Übertragung oder Anwendung dieser Nutzung auf andere Anwendungen ist nicht enthalten und bedarf einer Erweiterung der Nutzung in einem Einzelvertrag.

4.1.8 Alternative OEM-Miet-Nutzung

Der Kunde ist als OEM-Anbieter berechtigt, die ihm auf Dauer überlassene Software für einen Endkunden wie folgt zu vermieten:

- in einer definierten Ausbaustufe der Software
 - nur in Verbindung mit einer Software des OEM-Anbieters
 - für einen benannten Endkunden des OEM-Anbieters
 - gegen eine Mietgebühr zuzüglich der Gebühren für Softwarewartung
- Die Übertragung oder Anwendung dieser Nutzung auf andere Projekte/Produkte/Kunden ist nicht enthalten und bedarf einer Erweiterung der Nutzung in einem Einzelvertrag. Die enthaltenen Upgrades bzw. Funktionserweiterungen sind ggf. im Einzelvertrag definiert.

4.1.9 Alternative OEM-Cloud-Nutzung

Der Kunde ist als Cloud-Anbieter berechtigt, die Software für seine Endkunden Nutzer wie folgt zu nutzen:

- Innerhalb des Anwendungsfalls seines definierten Cloud-Services
 - gegen nutzungsabhängiges Entgelt definierten Leistungsmerkmale
 - gegen Nachweis der entgeltpflichtigen Nutzung
- Die Übertragung oder Anwendung dieser Nutzung direkt oder indirekt auf andere Cloud-Services ist nicht enthalten und bedarf einer Erweiterung der Nutzung in einem Einzelvertrag. Die enthaltenen Upgrades bzw. Funktionserweiterungen sind ggf. im Einzelvertrag definiert.

4.1.10 Testnutzung

Bei der testweisen Überlassung von Software beschränken sich die Nutzungsbefugnisse des Kunden auf solche Handlungen, die der Feststellung des Zustands der solcher Software und der Eignung für den Betrieb des Kunden dienen. Insbesondere ein produktiver Betrieb solcher Software bzw. die Vorbereitung des produktiven Betriebs sind unzulässig.

4.1.11 Individuelle Nutzungsart

Der Kunden ist berechtigt, die Software nach den im Einzelvertrag näher definierten Nutzungs- bzw. Vergütungskriterien (z.B. Transaktionen, Datenpunkte, Historie, Nutzungsvolumen) zu nutzen.

Für Open-Source-Software die wir dem Kunden (mit-)überlassen, gelten – ohne Einschränkung des für den Vertragsgegenstand vereinbarten Nutzungsumfangs – die anwendbaren Open-Source-Lizenzbedingungen. Auf entsprechende Anforderung stellen wir dem Kunden die jeweiligen Lizenzbedingungen zur Verfügung.

Sonstige Dritteleistungen die wir dem Kunden (mit-)überlassen sind im Einzelvertrag aufgeführt. Sofern nicht anders vereinbart gelten vorrangig die (Lizenz)Bedingungen des jeweiligen Herstellers, hilfsweise und ergänzend gelten die Bedingungen dieses § 4. Auf entsprechende Anforderung stellen wir dem Kunden die jeweiligen (Lizenz)Bedingungen der Dritteleistungen zur Verfügung.

Vielfältigungen der Software sind insoweit zulässig, als dies für den vertragsgemäßen Gebrauch notwendig ist. Der Käufer darf von der Software Sicherungskopien nach den Regeln der Technik im notwendigen Umfang anfertigen. Sicherungskopien auf beweglichen Datenträgern sind als solche zu kennzeichnen und, soweit zumutbar, mit dem Urheberrechtsvermerk zu versehen. Der Kunde führt Buch über die von ihm vertragsgemäß auf Datenträgern hergestellten Kopien von Vertragsgegenständen und deren Verbleib und erteilt uns auf Anfrage hierüber Auskunft und Einsicht.

4.2 Schutz von Software und Anwendungsdokumentation

4.2.1 Soweit nicht dem Kunden nach diesen AGB oder dem Einzelvertrag ausdrücklich Rechte eingeräumt sind, stehen uns bzw. unseren Lizenzgebern alle Rechte an Angebots- und Projektunterlagen sowie den Vertragsgegenständen einschließlich etwaiger Arbeitsergebnisse (und aller vom Kunden angefertigter Kopien) – insbesondere das Urheberrecht sowie gewerbliche Schutzrechte – ausschließlich zu. Das gilt auch, sofern wir, der Kunde oder Dritte Bearbeitungen an den Vertragsgegenständen vornehmen. Das Eigentum des Kunden an den jeweiligen Datenträgern solcher Kopien bleibt unberührt. Die Vertragspartner gehen übereinstimmend davon aus, dass insbesondere die überlassene Software einschließlich ihrer Anwendungsdokumentation und weiterer Unterlagen – auch in zukünftigen Versionen – zu unseren Gunsten Urheberrechtsschutz genießen.

4.2.2 Der Kunde wird die überlassenen Vertragsgegenstände sorgfältig verwahren, um Missbrauch auszuschließen. Vorbehaltlich des Nutzungsrechts nach Ziff. III § 4.1.5, 4.1.7, 4.1.8 und 4.1.9, wird der Kunde Vertragsgegenstände (gleich ob unverändert oder umgearbeitet) Dritten nur nach unserer vorherigen schriftlichen Zustimmung zugänglich machen. Als Dritte gelten nicht die Mitarbeiter des Kunden sowie sonstige Personen, die sich zur vertragsgemäßen Nutzung der Vertragsgegenstände beim Kunden aufhalten. Ziff. I § 13.1 bleibt unberührt.

4.2.3 Der Kunde ist ohne unsere Erlaubnis nicht berechtigt, die Software Dritten zu überlassen, insbesondere diese zu veräußern oder zu vermieten.

4.2.4 Die unselbständige Nutzung durch die Mitarbeiter des Kunden bzw. sonstige dem Weisungsrecht des Kunden unterliegende Dritte im Rahmen des bestimmungsgemäßen Gebrauchs ist zulässig.

4.2.5 Gibt der Kunde Datenträger, Speicher oder sonstige Hardware, auf denen Vertragsgegenstände (ganz oder teilweise, unverändert oder umgearbeitet) gespeichert sind, (i) an Dritte ab oder (ii) gibt er den unmittelbaren Besitz hieran auf, trägt er dafür Sorge, dass vorher die gespeicherten Vertragsgegenstände vollständig und dauerhaft gelöscht werden.

4.2.6 Dem Kunden ist es nicht gestattet, unsere Urheberrechtsvermerke, Kennzeichen und/oder Kontrollnummern oder -zeichen zu verändern oder zu entfernen. Ändert oder bearbeitet der Kunde die Vertragsgegenstände, sind diese Vermerke und Kennzeichen in die geänderte Fassung des Vertragsgegenstandes zu übernehmen.

4.3 Überschreitung/Erweiterung der Nutzungsrechte

4.3.1 Jede weitergehende Nutzung der Software, insbesondere eine Nutzung durch eine höhere Zahl als der im Einzelvertrag genannten Zahl von Arbeitsplätzen, Benutzern, Standorte, Maschinen oder entgegen

sonstiger vereinbarter Nutzungskriterien ist unzulässig und stellt eine Übernutzung und damit vertragswidrige Handlung dar.

4.3.2 Der Kunde ist verpflichtet, uns jeden Fall einer Übernutzung unverzüglich mitzuteilen. Die Vertragspartner werden dann versuchen, eine Vereinbarung über die Erweiterung der Nutzungsrechte zu erzielen.

4.3.3 Für den Zeitraum der Übernutzung sind wir berechtigt, eine Entschädigung für die Übernutzung entsprechend unserer jeweils aktuellen Preisliste zu verlangen. Bei der Berechnung der Entschädigung wird eine vierjährige lineare Abschreibung zugrunde gelegt.

4.3.4 Teilt der Kunde die Übernutzung nicht umgehend mit, wird eine angemessene Vertragsstrafe fällig. Deren Höhe beträgt in der Regel das Dreifache der Vergütung für die in Anspruch genommene Nutzung entsprechend unserer jeweils aktuellen Preisliste.

4.3.5 Wir sind berechtigt zu prüfen, ob die Vertragsgegenstände in Übereinstimmung mit den Bestimmungen dieses Vertrages genutzt werden. Zu diesem Zweck sind wir berechtigt, vom Kunden Auskunft zu verlangen, insbesondere über Zeitraum und Umfang der Nutzung der Vertragsgegenstände, sowie zur Einsicht in die Bücher und Schriften, sowie die Hard- und Software des Kunden. Hierfür gestattet uns der Kunde in zumutbarer Weise unter Wahrung seiner Interessen (insbesondere im Hinblick auf Geschäftsgeheimnisse und Datenschutz) zu den üblichen Geschäftszeiten den Zutritt zu seinen Geschäftsräumen.

4.4 Weitere Nutzungsbedingungen

4.4.1 Der Kunde wird sicherstellen, dass jeder, der die Software nutzt, die Lizenz- und Nutzungsbedingungen dieses § 4 einhält. Der Kunde steht für Handlungen und Unterlassungen seiner Nutzer wie für eigene Handlungen und Unterlassungen ein.

4.4.2 Der Kunde ist zur Dekompilierung oder Reverse Engineering der Software nur in den Grenzen des § 69d Abs. 2 und 3, 69 e UrhG berechtigt und erst, wenn wir nach schriftlicher Aufforderung mit angemessener Frist nicht die notwendigen Daten und/oder Informationen zur Verfügung gestellt haben, um Interoperabilität mit anderer Hard- und Software herzustellen.

4.4.3 Werden dem Kunden im Rahmen von Nachbesserung oder Wartung eine Aktualisierung, neue Version oder Erweiterung überlassen, unterliegen diese den Bestimmungen dieser Vereinbarung.

4.4.4 Wird von uns eine Version des Vertragsgegenstandes zur Verfügung gestellt die früher überlassene Vertragsgegenstände ersetzt, so erlöschen in Bezug auf die frühere oder ersetzte Version des Vertragsgegenstandes die Befugnisse des Kunden nach diesem Vertrag auch ohne unser ausdrückliches Rückgabeverlangen, sobald der Kunde die neue Software produktiv nutzt. Der Kunde erhält jedoch eine dreimonatige Übergangsphase eingeräumt, in der beide Versionen der Vertragsgegenstände nebeneinander genutzt werden dürfen.

§ 5 Anzeige- und Obhutspflichten des Kunden

5.1 Der Kunde ist verpflichtet, dem Anbieter Mängel der Software unverzüglich zu melden. Er wird hierbei die Hinweise des Anbieters zur Problemanalyse im Rahmen des ihm Zumutbaren berücksichtigen und alle ihm vorliegenden, für die Beseitigung des Mangels erforderlichen Informationen an uns weiterleiten.

5.2 Der Kunde ist verpflichtet einen Wechsel der Rechner, auf dem die Software eingesetzt wird, mitzuteilen.

5.3 Der Kunde hat geeignete Vorkehrungen zu treffen, um die Software vor dem unbefugten Zugriff Dritter zu schützen. Er wird die Originaldatenträger und die Datenträger mit den von ihm vertragsgemäß hergestellten Kopien sowie die Anwendungsdokumentation ggf. an einem gesicherten Ort verwahren. Er wird seine Mitarbeiter und die sonstigen gem. Ziff. III § 4.2.4 zur unselbständigen Nutzung berechtigten Personen darauf hinweisen, dass die Anfertigung von Kopien über den vertragsmäßigen Umfang hinaus unzulässig ist.

§ 6 Rechte des Kunden bei Mängeln

6.1 Wir sind verpflichtet, Mängel an der überlassenen Software einschließlich der Anwendungsdokumentation zu beheben.

6.2 Die Behebung von Mängeln erfolgt nach unserer Wahl durch kostenfreie Nachbesserung oder Ersatzlieferung.

6.3 Eine Kündigung des Kunden gem. § 543 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn uns ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist. Von einem Fehlschlagen der Mängelbeseitigung ist erst auszugehen, wenn diese unmöglich ist, wenn sie von uns verweigert oder in unzumutbarer Weise verzögert wird, wenn begründete Zweifel bezüglich der Erfolgsaussichten bestehen oder wenn aus anderen Gründen eine Unzumutbarkeit für den Kunden gegeben ist.

6.4 Keinen Mangel stellen Funktionsbeeinträchtigungen dar, die aus der Hardware- oder Softwareumgebung des Kunden, fehlerhaften Daten, unsachgemäßer bzw. vertragswidriger Benutzung (entgegen der Leistungsbeschreibung bzw. Dokumentation), Veränderungen/Anpassungen der Vertragsgegenstände durch den Kunden, der Überschreitung der Nutzungsrechte oder aus sonstigen im Verantwortungsbereich des Kunden liegenden Umständen resultieren, es sei denn, der Kunde weist nach, dass der Mangel hiervon unabhängig ist.

6.5 Sollte rechtskräftig festgestellt werden, dass die Vertragsgegenstände Rechte Dritter verletzen, werden wir nach unserer Wahl entweder auf eigene Kosten für den Kunden (a) das erforderliche Nutzungsrecht an den verletzten Rechten beschaffen oder (b) die Vertragsgegenstände so austauschen oder abändern, dass sie die Rechte nicht mehr verletzen, aber weiterhin den vertraglichen Vereinbarungen entsprechen. Sollte Abhilfe nach den Varianten (a) und (b) des vorhergehenden Satzes für uns nicht mit angemessenem Aufwand erzielbar sein, werden wir (c) die betroffenen Vertragsgegenstände unter Erstattung der dafür von dem Kunden geleisteten Vergütung abzüglich einer angemessenen Nutzungsentschädigung zurücknehmen.

Unter der Voraussetzung, dass (i) wir im Hinblick auf die Rechtsverletzung schuldhaft gehandelt haben, (ii) der Kunde uns unverzüglich von der Geltendmachung von Ansprüchen wegen angeblicher Verletzung von Rechten Dritter durch die Vertragsgegenstände durch Dritte unterrichtet, (iii) uns die alleinige Rechtsverteidigung überlässt und (iv) uns in zumutbarem Umfang bei der Abwehr solcher Ansprüche unterstützt, werden wir den Kunden von allen solchen Ansprüchen Dritter und damit verbundenen Kosten für die Rechtsverteidigung Dritter freistellen. Die Haftungsausschlüsse und -begrenzungen gemäß Ziff. I § 9 finden Anwendung.

Wir haften nicht für eine Verletzung der Rechte Dritter, sofern und soweit sich diese Verletzung aus einer Überschreitung der nach diesem Vertrag eingeräumten Nutzungsrechte durch den Kunden ergibt. In diesem Fall stellt uns der Kunde frei von sämtlichen Ansprüchen Dritter.

Wird der Kunde verklagt, stimmt er sich mit uns ab und nimmt Prozesshandlungen, insbesondere Anerkenntnisse und Vergleiche, nur mit unserer Zustimmung vor.

6.6 Aus sonstigen Pflichtverletzungen kann der Kunde Rechte nur herleiten, wenn er diese uns gegenüber schriftlich gerügt und uns eine Nachfrist zur Abhilfe eingeräumt hat. Das gilt nicht, soweit nach der Art der Pflichtverletzung eine Abhilfe nicht in Betracht kommt.

§ 7 Haftungsbeschränkungen

7.1 Unsere verschuldensunabhängige Haftung nach § 536 a Abs. 1 BGB wegen Mängeln, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhanden sind, ist ausgeschlossen.

7.2 Im Übrigen wird auf Ziff. I § 9 verwiesen.

§ 8 Vertragslaufzeit, Beendigung des Mietverhältnisses

8.1 Mietbeginn und Mietdauer ergeben sich aus dem Einzelvertrag. Das Mietverhältnis verlängert sich, sofern es nicht von einer der Vertragspartner zum jeweiligen Ende der Laufzeit mit einer Frist von einem Monat gekündigt wird, automatisch um weitere 12 Monate. Im Übrigen gilt Ziff. I § 12.

8.2 Die Kündigungsrechte des Kunden nach Ziff. III § 6 bleiben unberührt.

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

8.4 Eine Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

8.5 In allen Fällen der Beendigung seiner Nutzungsberechtigung (z.B. Mietende, Kündigung/Rücktritt) stellt der Kunde die Nutzung von Leistungen und Software unverzüglich ein. Er gibt alle etwaigen Kopien von Software heraus und löscht gespeicherte Software, soweit er nicht gesetzlich zur längeren Aufbewahrung verpflichtet ist oder dem Kunden ein berechtigtes Interesse am weiteren Besitz zusteht (z.B. Begründung von oder Abwehr gegen Ansprüche). Die Erledigung versichert er uns gegenüber schriftlich.

IV. Wartung (Software-Updates)

§ 1 Vertragsgegenstand

1.1 Der Kunde erhält von uns im Rahmen der Lizenzwartung bzw. Maintenance (nachfolgend „Wartung“) die in einem Einzelvertrag (nachfolgend auch „Wartungsvertrag“) näher bezeichneten Updates unter den nachstehenden Bedingungen, sofern vertraglich nichts anderes vereinbart ist.

Unsere Leistungen beziehen sich auf die gültigen und vom Kunden nicht veränderten Versionen der vertraglich spezifizierten Softwareprodukte. Es wird mit einer Übergangsfrist von drei Monaten, nur die jeweils zum Vertrieb freigegebene, aktuelle Fassung der Software unterstützt:

1.2 Nicht Gegenstand der Wartung sind Upgrades bzw. Funktionserweiterungen der Software sowie Supportleistungen gemäß Ziff. V jeglicher Art. Upgrades bzw. Funktionserweiterungen sind entweder als solche bezeichnet oder dadurch gekennzeichnet, dass sie neue Funktionalitäten enthalten. Abgesehen von der jeweiligen Vorgängerversion (Major Release) hat der Kunde keinen Anspruch darauf, dass wir gleichzeitig eine ältere und die aktuelle Version bei ihm pflegen.

1.3 Die Lieferung von Upgrades bzw. Funktionserweiterungen der Software oder die Wartung älterer Versionen bedarf einer separaten schriftlichen Vereinbarung, welche wir dem Kunden gegen Zusatzvergütung anbieten können.

1.4 Ergänzend zu den besonderen Bestimmungen dieser Ziff. IV gelten die allgemeinen Bestimmungen unserer AGB (Ziff. I).

§ 2 Leistungsumfang

2.1 Wir verpflichten uns, dem Kunden das jeweils aktuelle Update als Download zur Verfügung zu stellen.

2.2 Wir informieren den Kunden, wo er für die im Einzelvertrag aufgeführte Software die neuesten Stände in der Originalversion downloaden kann.

2.3 Wir bestimmen den Umfang der Updates nach eigenem Ermessen. Der Kunde hat keinen Anspruch auf die Aufnahme zusätzlicher Funktionalitäten oder Erweiterungen der unterstützten Software.

2.4 Die Verpflichtungen nach dieser Ziff. IV beziehen sich auf den aktuellsten Patch-Level der Software. Zu älteren Patches bzw. Releases stellen wir keine Updates zur Verfügung. Wünscht der Kunde zu älteren Versionen eine Wartung, bedarf dies einer separaten schriftlichen Vereinbarung, welche wir dem Kunden gegen Zusatzvergütung anbieten können.

2.5 Sofern gesetzliche Änderungen eine Veränderung der Funktionalität der Software erforderlich machen, werden wir alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um die den neuen gesetzlichen Vorgaben entsprechende Funktionalität zu oder zeitnah nach deren Inkrafttreten bereitzustellen. Wir übernehmen diesbezüglich aber keine Verpflichtung. Im Falle nur geringfügiger Anpassungen sind diese in der Regel vom Leistungsumfang umfasst; im Falle größerer Anpassungen behalten wir uns vor, derartige Leistungen nur gegen gesonderte Vereinbarung und Vergütung zu erbringen.

§ 3 Umfang der Nutzungsrechte

Der Umfang der Nutzungsrechte und die sonstigen Bedingungen für die neuen Stände, bestimmen sich nach den im Einzelvertrag getroffenen Vereinbarungen für die Erstversion, sowie im Übrigen beim Softwarekauf den Bestimmungen von Ziff. II § 2, bei der Softwaremiete Ziff. III § 4.

§ 4 Mitwirkungspflicht des Kunden

4.1 Dem Kunden obliegt die Installation zur Verfügung gestellter Releases und Updates.

4.2 Es obliegt dem Kunden, sich unverzüglich nach Lieferung der Software eine Sicherungskopie anzufertigen. Diese Verpflichtung besteht auch jeweils nach Installation von neuen Ständen oder Fehlerbehandlungen.

4.3 Der Kunde trifft im Rahmen des Zumutbaren die erforderlichen Maßnahmen zur Feststellung, Eingrenzung und schriftlichen

Dokumentation von Fehlern oder sonstigen Mängeln. Hierzu gehören die Anfertigung eines Mängelberichts von Systemprotokollen und Speicherausdrucken, die Bereitstellung der getroffenen Eingabe- und Ausgabedaten, von Zwischen- und Testergebnissen und andere zur Veranschaulichung der Fehler oder sonstiger Mängel geeigneten Unterlagen. Hierbei hat der Kunde die zur Software gehörige Anwendungsdokumentation und unsere Hinweise zu beachten.

4.4 Der Kunde führt für jede im Einzelvertrag aufgeführte Software genaue Aufzeichnungen über Beginn und Dauer von Ausfallzeiten.

4.5 Benötigen wir zur Erbringung der vereinbarten Leistungen Zugriff auf Systeme oder Software des Kunden, so wird uns der Kunde den erforderlichen Zugriff gewähren. Ist ausnahmsweise eine Bearbeitung oder Änderung solcher Systeme oder Software notwendig, räumt uns der Kunde das Recht ein, eine solche Bearbeitung oder Änderung für den Kunden in seiner Verantwortung durchzuführen. Der Kunde stellt uns von allen Ansprüchen frei, die von Dritten wegen der Bearbeitung oder Änderung dieser Systeme oder Software geltend gemacht werden.

4.6 Ziff. I § 11 bleibt unberührt.

§ 5 Vergütung

5.1 Für die vereinbarten Wartungsleistungen zahlt der Kunde eine jährliche Gebühr gemäß Einzelvertrag. Dies gilt unabhängig davon, ob und wie oft die Leistungen in Anspruch genommen werden.

5.2 Gebühren und Zuschläge sind zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer zu zahlen.

5.3 Erweitert der Kunde seinen Nutzungsumfang, z.B. durch Erhöhung der Anzahl seiner im Bezug auf die vertragsgegenständliche Software nutzungsberechtigten Clients, erweitert sich im gleichen Maße automatisch der von ihm bezogene Wartungsumfang. Wir sind daher berechtigt, die für den entsprechenden neuen Nutzungsumfang anfallende Gebühr laut Einzelvertrag ab dem Zeitpunkt, ab dem der Kunde den Nutzungsumfang erweitert, in Rechnung zu stellen.

5.4 Die Gebühr gem. Ziff. IV § 5.1 ist jeweils für ein Vertragsjahr im Voraus zahlbar. Sie ist jeweils 14 Tage nach Rechnungsdatum zur Zahlung fällig.

5.5 Wir sind zur Änderung der vertraglich festgelegten Gebühren berechtigt. Frühestens nach Ablauf des ersten Vertragsjahres und maximal einmal im Kalenderjahr sind wir berechtigt, die im Einzelvertrag enthaltenen Gebühren anzupassen. Jede Erhöhung muss angemessen und marktüblich sein. Beträgt die Erhöhung der Gebühren mehr als fünf (5)% kann der Kunde binnen sechs (6) Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung die betroffene Wartung zu dem Zeitpunkt kündigen, zu dem die Erhöhung der Gebühren in Kraft treten soll.

§ 6 Sach- und Rechtsmängel

Beim Softwarekauf wird auf Ziff. II § 5 verwiesen, bei der Softwaremiete auf Ziff. III § 6.

§ 7 Vertragsdauer

7.1 Die Vertragsdauer ergibt sich aus dem Einzelvertrag. Im Übrigen gilt Ziff. I § 12.

7.2 Ist der Wartungsvertrag auf unbestimmte Zeit geschlossen, kann er mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalenderjahres schriftlich gekündigt werden, erstmals zum 31.12. des auf den Vertragsabschluss folgenden Kalenderjahres.

7.3 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Kündigt der Kunde wegen Vorliegens eines wichtigen Grundes, der von uns zu vertreten ist, so werden wir bereits bezahlte Gebühren anteilig zurückzahlen.

V. Supportleistungen

§ 1 Vertragsgegenstand

1.1 Für Vertragsgegenstände für die der Kunde Supportleistungen erwirbt erhält er von uns im Rahmen des Supports die in einem Einzelvertrag näher bezeichneten Leistungen, unter den nachstehenden Bedingungen.

1.2 Die Vertragspartner sind sich einig, dass bei Auslegungszweifeln das Vorliegen eines Dienstvertrages (§§ 611 ff. BGB) angenommen werden soll. Insbesondere Schulungs-, Installations-, Konfigurations-, Consulting- und Supportleistungen werden, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes zwischen den Vertragspartnern vereinbart worden ist, als dienstvertragliche Leistungen erbracht. Als Werkleistungen gelten nur diejenigen Leistungen, die im jeweiligen Einzelvertrag ausdrücklich als solche gekennzeichnet sind.

1.3 Ergänzend zu den besonderen Bestimmungen dieser Ziff. V gelten die allgemeinen Bestimmungen unserer AGB (Ziff. I).

§ 2 Art und Weise des Supports

2.1 Hotline und zentraler Support

2.1.1 Die Hotline nimmt Fehlermeldungen des Kunden zu den Geschäftszeiten nach Ziff. V § 2.1.5 entgegen und leitet diese an die zuständige Stelle weiter. Fragen und Probleme bei der Handhabung der Software werden schriftlich oder telefonisch geklärt.

2.1.2 Die Hotlineberatung beinhaltet die Beantwortung der auf einen bestimmten Anwendungsfall (den Supportfall) bezogenen Fragen zu den unterstützten Produkten, zur Produktdokumentation sowie zu Programmabläufen und Anwendung der unterstützten Produkte im Rahmen der von uns im Einzelvertrag bzw. in der Anwendungsdokumentation mitgeteilten Konfiguration und Systemumgebung.

2.1.3 Ziel der Hotlineberatung ist es, den Kunden in die Lage zu versetzen, einzelne Anwendungsfälle sachgerecht durchführen zu können, sowie Probleme selbst zu beheben oder zu umgehen. Eine Problemlösung ist nicht geschuldet.

2.1.4 Die Supportanforderung des Kunden soll grundsätzlich per E-Mail, ggf. unter Verwendung des von dem Kunden eingestellten Webformulars erfolgen. Hierzu steht dem Kunden die Hotline-Web-Site 24 h täglich zur Verfügung.

2.1.5 Der Hotline-Service steht telefonisch innerhalb unserer Geschäftszeiten (siehe Ziff. I § 4.2) von Montag bis Freitag, 9 Uhr bis 12 Uhr und 14 Uhr bis 16 Uhr zur Verfügung. Wir behalten uns das Recht vor, diese Zeiten geringfügig zu ändern.

2.2 Fehlerbehandlung

2.2.1 Der Umfang der Fehlerbehandlung an der aufgeführten Software ergibt sich aus dem Einzelvertrag. Voraussetzung der Fehlerbehandlung ist, dass die Softwareversion beim Kunden in der vertraglich überlassenen Form unverändert läuft.

2.2.2 Soweit vertraglich nichts anders vereinbart ist, gehören zur Fehlerbehandlung die Eingrenzung der Fehlerursache, die Fehlerdiagnose sowie eine Information über das weitere Vorgehen. Die Fehlerbehandlung kann darüber hinaus auch in der Form von Handlungsempfehlungen gegenüber dem Kunden erfolgen. Wir werden den Kunden angemessen unterstützen, eine Problemlösung oder Fehlerbehebung ist jedoch nicht geschuldet.

2.2.3 Bieten wir zur Vermeidung oder Beseitigung von Fehlern Patches, Bugfixes, eine neue Softwareversion oder -teile etc. an, so hat der Kunde diese, wenn und sobald es für ihn zumutbar ist, zu übernehmen und auf seiner Hardware gemäß unseren Installationsanweisungen zu installieren. Die Fehlerbehandlung in Form von Patches, Bugfixes oder einer neuen Softwareversion kann der Kunde ablehnen, wenn diese nicht die gleiche Kompatibilität und Funktionalität aufweisen wie die ersetzte Software oder der ersetzte Softwareteil.

2.3 Abgrenzung

Folgende Leistungen sind nicht Bestandteil der Supportleistungen:

- Installation, Schulung oder Einweisung in die unterstützten Produkte,
- Prüfung oder Installation von Drittsoftware,
- Serverkonfiguration oder Systemadministration,
- Leistungen, die durch unsachgemäße Behandlung und/oder Obliegenheitsverletzungen des Kunden, beispielsweise Nichtbeachtung von Gebrauchsanweisungen, erforderlich werden,
- Leistungen betreffend Anpassungen der Software an geänderte und/oder neue Anlagen, Geräte, Betriebssysteme oder Nutzungsanforderungen des Kunden,
- die Änderung der Software auf Wunsch des Kunden.

§ 3 Mitwirkungspflicht des Kunden

3.1 Der Kunde nimmt jegliche Installation selbst in eigener Verantwortung vor.

3.2 Es obliegt dem Kunden, sich unverzüglich nach Lieferung der Software eine Sicherungskopie anzufertigen. Diese Verpflichtung besteht auch jeweils nach Installation von neuen Ständen oder Fehlerbehandlungen.

3.3 Der Kunde trifft im Rahmen des Zumutbaren die erforderlichen Maßnahmen zur Feststellung, Eingrenzung und schriftlichen Dokumentation von Fehlern oder sonstigen Mängeln. Hierzu gehören die Anfertigung eines Mängelberichts von Systemprotokollen und Speicherausdrucken, die Bereitstellung der getroffenen Eingabe- und Ausgabedaten, von Zwischen- und Testergebnissen und andere zur Veranschaulichung der Fehler oder sonstiger Mängel geeigneten Unterlagen. Hierbei hat der Kunde die zur Software gehörige Anwendungsdokumentation und unsere Hinweise zu beachten.

3.4 Der Kunde führt für jede im Einzelvertrag aufgeführte Software genaue Aufzeichnungen über Beginn und Dauer von Ausfallzeiten.

3.5 Benötigen wir zur Erbringung der vereinbarten Leistungen Zugriff auf Systeme oder Software des Kunden, so wird uns der Kunde den erforderlichen Zugriff gewähren. Ist ausnahmsweise eine Bearbeitung oder Änderung solcher Systeme oder Software notwendig, räumt uns der Kunde das Recht ein, eine solche Bearbeitung oder Änderung für den Kunden in seiner Verantwortung durchzuführen. Der Kunde stellt uns von allen Ansprüchen frei, die von Dritten wegen der Bearbeitung oder Änderung dieser Systeme oder Software geltend gemacht werden.

3.6 Ziff. I § 11 bleibt unberührt.

§ 4 Vergütung

4.1 Der Kunde entrichtet für den Supportdienst die im Einzelvertrag angegebenen Gebühren jeweils am Beginn des dort genannten Berechnungszeitraums, einschließlich der Zuschläge für vertraglich vereinbarte Sonderleistungen.

Dies gilt unabhängig davon, ob und wie oft die Leistungen in Anspruch genommen werden.

4.2 Der vereinbarte Pauschalpreis beinhaltet nicht die Aufwendungen, die durch Nichteinhaltung der Nutzungsrechte seitens des Kunden, oder andere Formen der Fehlbedienung (fahrlässige oder vorsätzliche Beschädigung), Veränderung der Software oder der Träger, auf denen sie aufgezeichnet sind, entgegen der in der Anwendungsdokumentation der Software enthaltenen Anweisungen, verursacht wurden. Diese Supportarbeiten können auf Anfrage des Kunden gesondert angeboten werden.

4.3 Reisekosten und Spesen sind separat zu vergüten, soweit die Arbeiten am Installationsort auszuführen sind.

§ 5 Vertragsdauer

5.1 Die Vertragsdauer ergibt sich aus dem Einzelvertrag. Im Übrigen gilt Ziff. I § 12.

5.2 Ist der Supportvertrag auf unbestimmte Zeit geschlossen, kann er mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalenderjahres schriftlich gekündigt werden, erstmals zum 31.12. des auf den Vertragsabschluss folgenden Kalenderjahres.

5.3 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Kündigt der Kunde wegen Vorliegens eines wichtigen Grundes, der von uns zu vertreten ist, so werden wir bereits bezahlte Vergütung anteilig zurückzahlen.

VI. Beratung, einschl. Schulung

§ 1 Vertragsgegenstand

1.1 Der Kunde erhält von uns die im Einzelvertrag näher bezeichneten Leistungen unter den nachstehenden Bedingungen, sofern vertraglich nichts anderes vereinbart ist.

1.2 Die Vertragspartner sind sich einig, dass bei Auslegungszweifeln das Vorliegen eines Dienstvertrages (§§ 611 ff. BGB) angenommen werden soll. Insbesondere Schulungs-, Installations-, Konfigurations-, Consulting- und Supportleistungen werden, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes zwischen den Vertragspartnern vereinbart worden ist, als dienstvertragliche Leistungen erbracht. Als Werkleistungen gelten nur diejenigen Leistungen, die im jeweiligen Einzelvertrag ausdrücklich als solche gekennzeichnet sind.

1.3 Ergänzend zu den besonderen Bestimmungen dieser Ziff. VI gelten die allgemeinen Bestimmungen unserer AGB (Ziff. I).

§ 2 Leistungsumfang

2.1 Im Rahmen der einzelvertraglichen Vereinbarung unterstützen wir den Kunden bei der Analyse, Konzeption, Integration und Entwicklung durch persönliche Beratung im Umfang der vereinbarten Beratertage.

2.2 Für eventuelle Ergebnisse der Beratungsleistungen, die wir dem Kunden zur Nutzung überlassen, wird dem Kunden das einfache Recht eingeräumt, die Arbeitsergebnisse der vertragsgemäßen Leistungen als Teil der gelieferten Software ggf. auf die Dauer des zeitliche befristeten Überlassungsvertrags begrenzt, für die konkrete Konstellation/Installation und zu den Bedingungen dieser AGB sowie des Einzelvertrages zu nutzen.

Eine weitergehende Verwertung durch den Kunden ist ausgeschlossen. Wir behalten uns alle übrigen Verwertungsrechte, so auch das Recht, Arbeitsergebnisse Dritten zur Verfügung zu stellen, vor.

2.3 Der Kunde stellt einen Ansprechpartner bereit, der die beschriebenen Tätigkeiten in Form einer Unterstützung per Telefonkonferenz oder bei Bedarf vor Ort ausführt. Auf Wunsch und gegen Vergütung werden Ergebnisse dokumentiert und den Kunden schriftlich zur Verfügung gestellt.

2.4 Die Termine bzw. Fristen für die einzelnen Projektstufen und -schritte legen wir gemeinsam mit dem Kunden einvernehmlich im sogenannten Aktivitäten- und Zeitplan fest. Dort ist auch vermerkt und einvernehmlich festgehalten, wer für die jeweilige Aktivität bzw. dem jeweiligen Projektschritt zur Ausführung, zur Kontrolle oder zu sonstigen Leistungen zuständig ist, und diese erwirkt. Bei gemeinsamer Zuständigkeit wird festgelegt, wer federführend ist und die jeweilige Aktivität initiiert.

Der Aktivitäten- und Zeitplan ist sowohl für den Kunden wie auch für uns bindend.

2.5 Zur vertragsgerechten Durchführung der Beratungsleistung müssen seitens des Kunden folgende Anforderungen erfüllt werden:

- Bereitstellung von Dokumentationen, Schnittstellen, Quellcodes, Lizenzen oder sonstigen notwendigen Informationen
- Verfügbarkeit der erforderlichen Ansprechpartner seitens des Kunden in dem vereinbarten Umfang sowie die rechtzeitige Herbeiführung von Entscheidungen
- notwendige Termine und Besprechungen zur Durchführung des Vertrages sind vom Kunden mit uns rechtzeitig abzustimmen
- für ausreichende Sicherung der Daten hat der Kunde Sorge zu tragen.

Die (Mitwirkungs-)Pflichten nach Ziff. I § 11 dieser AGB bleiben unberührt.

2.6 Nach vertraglicher Vereinbarung bieten wir online und inhouse Schulungen in Bezug auf die im Einzelvertrag aufgeführte Software an.

2.7 Im Rahmen der Schulung behalten wir uns alle Rechte an den Vertragsunterlagen und an der Schulungssoftware vor. Ohne unsere vorherige schriftliche Genehmigung ist jede Reproduktion und Vervielfältigung der Vertragsunterlagen und Schulungssoftware – auch auszugsweise – unzulässig.

2.8 Erstreckt sich ein Einsatz über Feiertage oder das Wochenende sind unsere Mitarbeiter zur Heimfahrt berechtigt. Maßgeblich sind die Feiertagsregelungen des Einsatzortes.

2.9 Als Regelarbeitszeit pro Tag gelten 8 Stunden. Bei Einsetzen beim Kunden sind gesetzliche und versicherungsrechtliche Gesamtarbeitszeiten einzuhalten.

2.10 Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, trägt der Kunde die Verantwortung für die Organisation und (Zeit-)Planung der Erbringung der Leistungen (inklusive der Koordination mit Leistungen anderer Anbieter). Der Kunde trägt die Gesamtverantwortung für die fach-, termin- und budgetgerechte Realisierung seines Projekts. Fachliche Vorgaben des Kunden bedürfen zu ihrer Verbindlichkeit unserer schriftlichen Bestätigung.

§ 3 Vergütung

3.1 Die Vergütung ergibt sich aus dem Einzelvertrag.

3.2 Für Spesen und Reisekosten gelten die jeweiligen gültigen Spesensätze für das Inland. Bei Auslandseinsätzen werden die Verpflegungspauschalen gemäß den jeweils gültigen Steuervorschriften der jeweiligen Länder abgerechnet.

3.3 Übernachtungen, Bahn- und Flugreisen werden nach Aufwand abgerechnet.

3.4 Für Sonn- und Feiertagsarbeiten werden entsprechende Zuschläge von 50 % erhoben. Maßgeblich sind die Feiertagsregelungen Baden-Württembergs.

§ 4 Vertragsdauer

4.1 Die Vertragsdauer ergibt sich aus dem Einzelvertrag.

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

VII. Cloud-Services

§ 1 Geltungsbereich, Vertragsgegenstand

1.1 Die folgenden Bedingungen dieser Ziff. VII gelten in Ergänzung des jeweiligen Einzelvertrags im Sinne von Ziff. I § 2.1) für die Erbringung von cloudbasierten Infrastruktur-, Plattform-, App- und Service-Leistungen auf Zeit (nachfolgend insgesamt „Cloud-Services“). Der Einzelvertrag und die darin ausdrücklich als Teil des Vertrages aufgeführten sonstigen Unterlagen, die Bestimmungen dieser Ziff. VII sowie ergänzend die allgemeinen Bestimmungen in Ziff. I unserer AGB stellen zusammen die vollständige Vereinbarung zwischen den Vertragspartnern im Hinblick auf die Cloud-Services dar. Bei Hybrid Cloud Leistungen gelten sofern nicht anders vereinbart für lokale Instanzen die Regelungen der Ziff. III (Softwaremiete).

1.2 Die Vertragspartner sind sich einig, dass bei Auslegungszweifeln das Vorliegen eines Dienstvertrages (§§ 611 ff. BGB) angenommen werden soll. Insbesondere Schulungs-, Installations-, Konfigurations-, Consulting- und Supportleistungen werden, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes zwischen den Vertragspartnern vereinbart worden ist, als dienstvertragliche Leistungen erbracht. Als Werkleistungen gelten nur diejenigen Leistungen, die im jeweiligen Einzelvertrag ausdrücklich als solche gekennzeichnet sind.

1.3 Eine andere, nicht im Rahmen der Cloud-Services erfolgende Überlassung von Software (insbesondere On-Premise-Softwareüberlassung auf Servern beim Kunden) ist ggf. Gegenstand eines gesonderten Einzelvertrages und richtet sich nicht nach dieser Ziff. VII, sondern nach den jeweils einschlägigen Bestimmungen unserer AGB (insbesondere Ziff. II Softwarekauf und Ziff. III Softwaremiete).

1.4 Für vom Kunden im Einzelvertrag beauftragte Consulting-/Zusatzleistungen gelten die die Bedingungen nach Ziff. VI dieser AGB.

§ 2 Leistungsumfang- und Inhalt

2.1 Die Cloud-Services beinhalten:

- Bereitstellung der Cloud-Services,
- Supportleistungen zu den Cloud-Services nach Maßgabe des SLA (Annex 1 zum Einzelvertrag).

2.2 Der Kunde erhält Zugangsdaten in Form von Link und Passwort für die im Einzelvertrag benannte Anzahl von berechtigten Nutzern. Die Leistungsbeschreibung der Cloud-Services ergibt sich aus dem Angebotsdokument.

2.3 Der Zugang erfolgt über das Internet. Übergabepunkt für die Cloud-Services ist der Übergang von der Server-Infrastruktur des eingesetzten Rechenzentrums in das öffentliche bzw. das vereinbarte Datennetz. Störungen zwischen dem Übergabepunkt und den Rechnern des Kunden liegen nicht in unserem Verantwortungsbereich.

2.4 Die Cloud-Services können Komponenten enthalten, die vom Kunden heruntergeladen und direkt bei diesem installiert werden. Auf diese Komponenten finden etwaige SLA (Service Level Agreements) keine Anwendung.

2.5 Bestandteil der Cloud-Services sind unter anderem Infrastrukturleistungen von Subunternehmern und Drittanbietern, zum Beispiel von Cloud-Anbietern, ohne die bestimmte Funktionalitäten nicht gewährleistet werden könnten.

§ 3 Weiterentwicklungen und Leistungsanpassungen

3.1 Wir sind berechtigt, den Inhalt der Cloud-Services nach Maßgabe von Ziff. I § 4.6 zu verändern und anzupassen. Der Kunde wird, dem Charakter des „as a Service“-Modells entsprechend, jeweils die von uns zur Verfügung gestellte Version der Cloud-Services nutzen. Wenn wir neue oder andere Cloud-Services mit zusätzlichen Funktionen entwickeln, die nicht in der Leistungsbeschreibung zu einem bestehenden Einzelvertrag beschrieben werden, und der Kunde diese neuen Cloud-Services nutzen möchte, unterliegt diese Bereitstellung einem neuen Einzelvertrag.

3.2 Wir sind berechtigt, Subunternehmer und sonstige Drittanbieter jederzeit und ohne Zustimmung des Kunden auszutauschen. Wir

werden dabei die Interessen des Kunden angemessen berücksichtigen.

§ 4 Nutzungsrechte, vertragswidrige Nutzung

4.1 Sämtliche Urheberrechte und (gewerblichen) Schutzrechte an den Cloud-Services und an allen von uns in Verbindung mit diesem Vertrag zur Verfügung gestellten Dokumenten sind und verbleiben unser Eigentum, soweit nicht etwas anderes vereinbart wird. Der Kunde darf die Leistungen oder Teile davon nicht ändern, zurückentwickeln, dekompileieren oder reproduzieren. Soweit nicht dem Kunden nach diesen AGB oder dem Einzelvertrag ausdrücklich Rechte eingeräumt sind, stehen uns bzw. unseren Lizenzgebern alle Rechte an Cloud-Services und an allen von uns in Verbindung mit diesem Vertrag zur Verfügung gestellten Dokumenten – insbesondere das Urheberrecht sowie gewerbliche Schutzrechte – ausschließlich zu.

4.2 Für Drittleistungen, die wir dem Kunden (mit-)bereitstellen, gelten – sofern nicht anders vereinbart – vorrangig die Lizenz- und Nutzungsbedingungen des jeweiligen Drittanbieters; hilfsweise und ergänzend gelten die Bedingungen dieses § 4. Auf entsprechende Anforderung stellen wir dem Kunden die Lizenz- und Nutzungsbedingungen der Drittleistungen zur Verfügung. Insbesondere im Falle von Verknüpfungen oder Einbindungen von Diensten von Drittanbietern vermitteln wir im Zweifel nur den technischen Zugriff auf derartige Dienste, für deren Bereitstellung und Inhalte ausschließlich der jeweilige Drittanbieter verantwortlich ist.

4.3 Der Kunde erhält das auf die Vertragslaufzeit zeitlich begrenzte, nicht-ausschließliche und nicht übertragbare Recht zur eigenen geschäftlichen Nutzung der Cloud-Services in dem im Einzelvertrag spezifizierten Umfang und in der vereinbarten Art und Weise. Der Kunde greift auf die Cloud-Services insbesondere nur gemäß der jeweiligen Vereinbarung zu Umfang und Nutzungsmetrik im Einzelvertrag zu (bspw. nach Anzahl der virtuellen Maschinen, gleichzeitig berechtigten Nutzern, sog. Named User oder Nutzungsvolumen).

4.4 Rechte, die vorstehend nicht ausdrücklich dem Kunden eingeräumt werden, stehen dem Kunden nicht zu. Insbesondere die Verbreitung einschließlich der Vermietung, öffentliche Zugänglichmachung, anderweitige Überlassung, Unterlizenzierung oder der Gebrauch durch oder für Dritte, Timesharing-, Outsourcing- oder Rechenzentrumsnutzung oder eine sonstige entgeltliche oder unentgeltliche Nutzung der Cloud-Services durch oder für Dritte ist ohne unsere schriftliche vorherige Zustimmung nicht erlaubt. Die Cloud-Services dürfen ausschließlich für eigene geschäftliche Zwecke des Kunden verwendet werden. Soweit dies nicht nach zwingendem Recht erlaubt ist, darf der Kunde Leistungen weder ganz noch teilweise kopieren, übersetzen, disassemblieren, dekompileieren, zurückentwickeln oder anderweitig modifizieren, bearbeiten oder abgeleitete Werke hiervon erstellen.

4.5 Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes zwischen den Vertragspartnern vereinbart worden ist, bleibt der Kunde Inhaber der Rechte an den Kundendaten. Während der Vertragslaufzeit gewährt der Kunde uns sowie unseren verbundenen Unternehmen, Subunternehmern und ggf. Drittanbietern nach Maßgabe dieses Vertrages ein einfaches, weltweites, nicht übertragbares, inhaltlich beschränktes und kostenloses Recht zur Nutzung, Darstellung, Übertragung und Verbreitung der Kundendaten sowie an Ergebnissen aus Verarbeitungen oder sonstigen Nutzungen der Kundendaten zum Zwecke (i) der Bereitstellung der Leistungen für den Kunden im Rahmen des jeweiligen Einzelvertrags (ggf. einschließlich der Erstellung von Backups und der Durchführung von Penetrationstests) sowie (ii) der Überprüfung der Einhaltung der Bestimmungen dieser Ziff. VII (insbesondere von Ziff. VII § 5) durch den Kunden.

4.6 In allen Fällen der Beendigung seiner Nutzungsberechtigung (z.B. durch Kündigung) stellt der Kunde die Nutzung der Cloud-Services unverzüglich ein.

4.7 Wir haften nicht für eine Verletzung der Rechte Dritter durch den Kunden, sofern und soweit sich diese Verletzung aus einer Überschreitung der nach diesem Vertrag eingeräumten Nutzungsrechte ergibt.

4.8 Der Kunde ist für die Überwachung der Nutzung der Cloud-Services verantwortlich und meldet uns unverzüglich in Textform jede Nutzung, die über die vertraglichen Vereinbarungen im jeweiligen Einzelvertrag hinausgeht, insbesondere den vereinbarten Umfang bzw. die vereinbarte Nutzungsmetrik, übersteigt. Bei Anhaltspunkten oder konkreten Verdachtsmomenten für eine widerrechtliche Nutzung der Cloud-Services sind wir ferner berechtigt, die Nutzung zu prüfen bzw. vom Kunden insoweit Zugang zu seinen Systemen zu verlangen, als dies erforderlich ist, um den Umfang der Nutzung überprüfen zu können, den Zugang zu sperren (vgl. Ziff. VII § 9) sowie bei Vorliegen eines wichtigen Grundes das Vertragsverhältnis außerordentlich zu kündigen. Erfolgt eine Nutzung der Cloud-Services, welche die Vereinbarungen zu Umfang und Nutzungsmetrik im jeweiligen Einzelvertrag übersteigt, haben wir Anspruch auf eine Vergütung der Übernutzung entsprechend der jeweils aktuellen Preisliste. Weitere Rechte und Ansprüche von uns (z.B. auf Schadensersatz) bleiben vorbehalten.

§ 5 Pflichten und Verantwortlichkeiten des Kunden, Freistellung zu Gunsten von in-GmbH

5.1 Der Kunde ist selbst für die Beschaffung der für die Inanspruchnahme und Nutzung der Cloud-Services erforderlichen Hard- und Software sowie sonstigen Infrastruktur- und Telekommunikationseinrichtungen verantwortlich, mit denen auf die Cloud-Services zugegriffen werden kann.

5.2 Der Kunde gewährleistet unter Berücksichtigung des Stands der Technik angemessene Sicherheitsstandards für die Nutzung der Cloud-Services. Der Kunde hat insbesondere sicherzustellen, dass

- a) nur berechnete Nutzer die Cloud-Services nutzen und er angemessene Maßnahmen ergreift, um die Cloud-Services vor unbefugter Nutzung und unbefugtem Zugriff zu schützen, insbesondere dass Zugangsdaten nicht Dritten überlassen werden; sog. Account-Sharing ist dem Kunden, auch innerhalb des Betriebs des Kunden und dessen verbundener Unternehmen, ausdrücklich untersagt;
- b) Mängel und Störungen der Cloud-Services festgestellt, eingegrenzt und dokumentiert werden;
- c) erkennbare Mängel und Störungen der Cloud-Services sowie drohende Gefahren (z.B. durch Schadsoftware) und Hinweise auf eine missbräuchliche Nutzung durch Dritte uns unverzüglich mitgeteilt werden;
- d) er insbesondere hinsichtlich einer etwaigen bestimmungsgemäßen Administration und Konfiguration der Cloud-Services ausschließlich qualifiziertes und geschultes Personal einsetzt;
- e) angemessene Vorkehrungen für den Fall eines Datenverlusts ergriffen werden, insbesondere durch regelmäßige Überprüfung seiner eigenen IT-Systeme und die regelmäßige Anfertigung von Sicherungskopien der Kundendaten.

Vereinbaren die Vertragspartner dauerhafte oder zeitweise die Ausübung der Administrationsbefugnisse durch den Kunden, entfallen für diese Zeit unsere Pflichten zur Überwachung, auch gelten vereinbarte Service Level insoweit nicht, als während dieser Zeit Störungen als durch den Kunden verursacht gelten und der Kunde die Aufwände, die zur Beseitigung der Störung erforderlich sind, zu erstatten hat.

5.3 Der Kunde verpflichtet sich, alles zu unterlassen, was den Betrieb, die Sicherheit und die Stabilität der Cloud-Services beeinträchtigen könnte. Dem Kunden ist bei Nutzung der Cloud-Services insbesondere Folgendes untersagt:

- a) Daten, Software oder andere technische Einrichtungen zu verwenden, welche die Cloud-Services, die IT- und TK-Infrastruktur oder Daten von uns, Subunternehmern oder anderen Kunden beschädigen, gefährden oder beeinträchtigen könnten;
- b) eine Zusammenführung, einen Betrieb oder eine Nutzung der Cloud-Services mit anderer Software, Hardware oder Technologie, die nicht von uns bereitgestellt wird oder freigegeben ist, vorzunehmen;
- c) ohne unsere vorherige ausdrückliche Zustimmung Penetration-Tests hinsichtlich der Cloud-Services durchzuführen.

d) Behinderung von Systemen durch Versenden/Weiterleiten von Datenströmen und/oder E-Mails (z.B. DoS-/DDoS-Attacken/Spam/Mail-Bombing/offene Mail-Relays).

5.4 Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Einhaltung aller rechtlichen Anforderungen hinsichtlich der Kundendaten und seiner Nutzung der Cloud-Services. Der Kunde versichert, zur Eingabe, Speicherung, Nutzung, Zugänglichmachung und anderweitigen Verarbeitung der Kundendaten berechtigt zu sein und insbesondere datenschutz-, urheber-, marken- und kennzeichenrechtliche Bestimmungen einzuhalten.

5.5 Dem Kunden ist es insbesondere untersagt, Kundendaten in die Cloud-Services einzugeben oder zu speichern, die

- a) rassistischen, diskriminierenden, pornografischen, den Jugendschutz gefährdenden oder politisch extremen Charakter haben,
- b) gegen geltendes Recht oder behördliche Vorschriften bzw. Auflagen verstoßen, ordnungs- oder sittenwidrig sind,
- c) Marken, Patente, Gebrauchsmuster, Urheberrechte, Designs, Geschäftsgeheimnisse oder andere Schutzrechte Dritter verletzen.

5.6 Der Kunde steht für Handlungen und Unterlassungen seiner Nutzer wie für eigene Handlungen und Unterlassungen ein und verpflichtet sie zur vertragsgemäßen Nutzung der Cloud-Services.

5.7 Der Kunde stellt uns frei, verteidigt und hält uns schadlos von und gegen alle Schäden aufgrund von Ansprüchen Dritter, die auf einer vertrags- oder rechtswidrigen Verwendung der Cloud-Services durch den Kunden beruhen oder die sich aus vom Kunden verursachten datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung der Cloud-Services verbunden sind. Die Freistellung erfasst auch die Kosten notwendiger Rechtsverteidigung.

§ 6 Vergütung, Zahlungsbedingungen

6.1 Die für die Bereitstellung der Cloud-Services im Einzelvertrag vereinbarten Pauschalen werden monatlich im Voraus in Rechnung gestellt. Im Übrigen stellen wir nutzungsabhängige Vergütungsbestandteile und erbrachte Zusatzleistungen dem Kunden, soweit im Einzelvertrag nicht abweichend vereinbart, in der Regel monatlich zu Beginn des auf die Leistungserbringung folgenden Kalendermonats in Rechnung.

6.2 Consulting-, Support- und sonstige Zusatzleistungen sind vom Kunden mangels abweichender Vereinbarung nach Aufwand („Time & Material“) gemäß unserem jeweils geltenden Stunden-/ Tagessatz zu vergüten.

§ 7 Mängelgewährleistung, Freistellung zu Gunsten des Kunden

7.1 Wir übernehmen gemäß der Leistungsbeschreibung die Gewähr für die Funktionsfähigkeit der Cloud-Services und sorgen ggf. gemäß dem jeweiligen SLA für deren Verfügbarkeit. Eine verschuldensunabhängige Haftung von uns wegen Mängeln, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhanden waren, wird ausgeschlossen. Auf die Mitverantwortlichkeit des Kunden wird verwiesen (insbesondere § 5 dieser Ziff. VII). Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Geeignetheit der Cloud-Services für seine Geschäftsprozesse.

7.2 Die Mängelbehebung erfolgt nach unserer Wahl von durch Beseitigung der Störung, Bereitstellung einer neuen Version oder dadurch, dass wir zumutbare Möglichkeiten aufzeigen, die Auswirkungen einer Störung zu vermeiden. Keine Gewährleistung begründen unerhebliche Beeinträchtigungen beim Einsatz der Cloud-Services oder beim Datenabruf, die den Gebrauch der Cloud-Services nicht wesentlich beeinträchtigen. Wir werden jedoch bemüht sein, auch solche Fehler im Rahmen der Kulanz zu beseitigen.

7.3 Der Kunde ist verpflichtet, jegliche Pflichtverletzungen uns gegenüber unverzüglich in Textform unter genauer Beschreibung des Grundes zu rügen. Ansprüche können nur geltend gemacht werden wegen Mängeln, die reproduzierbar sind oder vom Kunden nachvollziehbar beschrieben werden können.

7.4 Keinen Mangel stellen Funktionsbeeinträchtigungen dar, die aus der Hardware- oder Softwareumgebung des Kunden, fehlerhaften Daten, unsachgemäßer bzw. vertragswidriger Benutzung (entgegen der Leistungsbeschreibung bzw. Dokumentation), Veränderungen/Anpassungen der Cloud-Services durch den Kunden, der Überschreitung der Nutzungsrechte oder aus sonstigen im Verantwortungsbereich des Kunden liegenden Umständen resultieren, es sei denn, der Kunde weist nach, dass der Mangel hiervon unabhängig ist.

7.5 Wir übernehmen die Gewähr dafür, dass die von uns erbrachten Cloud-Services in dem im Einzelvertrag festgelegten Vertragsgebiet frei von Schutzrechten Dritter sind, die den vertragsgemäßen Gebrauch verhindern oder beschränken, und stellen den Kunden im Rahmen der Haftungsgrenzen nach Ziff. I § 9 von solchen Ansprüchen Dritter frei.

7.6 Falls Dritte Ansprüche aus der Verletzung ihrer Schutzrechte gegen den Kunden geltend machen, wird der Kunde uns hierüber unverzüglich schriftlich und umfassend unterrichten. Wir sind berechtigt, aber nicht verpflichtet, die Auseinandersetzung mit dem Dritten gerichtlich und außergerichtlich allein zu führen. Machen wir von dieser Berechtigung Gebrauch, wird der Kunde uns in angemessenem Umfang unentgeltlich bei der Rechtsverteidigung unterstützen. Der Kunde wird von sich aus die Ansprüche des Dritten nicht anerkennen.

7.7 Weisen die Cloud-Services einen Rechtsmangel auf, werden wir nach eigener Wahl dem Kunden (i) eine rechtlich einwandfreie Nutzungsmöglichkeit an den Cloud-Services verschaffen, (ii) die Leistung rechtsverletzungsfrei gestalten oder (iii) den Einzelvertrag hinsichtlich der rechtsverletzenden Cloud-Services kündigen und dem Kunden den im Voraus bezahlten, auf noch nicht erbrachte Leistungen entfallenden Vergütungsanteil erstatten, wenn wir keine andere Abhilfe mit angemessenem Aufwand erzielen können. Wir können die betroffenen Cloud-Services (iv) alternativ auch ganz oder teilweise gegen gleichwertige austauschen, wenn dies für den Kunden zumutbar ist. Die Interessen des Kunden werden dabei angemessen berücksichtigt.

7.8 Wir werden den Kunden im Rahmen der Haftungsgrenzen von Ziff. I § 9 von allen durch die Schutzrechtsverletzung entstandenen Schäden freistellen, soweit diese auf einem von uns zu vertretenden Rechtsmangel beruhen.

7.9 Andere als die in diesem § 7 genannten Rechte wegen Sach- oder Rechtsmängeln sind ausgeschlossen. Für Ansprüche auf Schadensersatz und Ersatz vergeblicher Aufwendungen aufgrund von Mängeln gilt ebenso Ziff. I § 9.

§ 8 Vertragsdauer und -beendigung, Kundendaten-Export

8.1 Das Vertragsverhältnis bezüglich der Cloud-Services beginnt an dem im jeweiligen Einzelvertrag angegebenen Datum des Vertragsbeginns. An diesem Tag erfolgt, soweit nicht abweichend vereinbart, auch die Bereitstellung der vereinbarten Cloud-Services.

8.2 Die Mindestvertragslaufzeit bezüglich der Cloud-Services beträgt zwölf (12) Monate, sofern im Einzelvertrag nicht abweichend vereinbart („Grundlaufzeit“). Eine ordentliche Kündigung ist ausgeschlossen.

8.3 Der jeweilige Einzelvertrag kann frühestens zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit von beiden Seiten jeweils mit einer Kündigungsfrist von drei (3) Monaten vor deren Ende (schriftlich) ordentlich gekündigt werden. Soweit im Einzelvertrag selbst nicht abweichend vereinbart, verlängert er sich stets um jeweils weitere zwölf (12) Monate („Verlängerungslaufzeit“), wenn er nicht ebenfalls mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende der jeweiligen Mindestvertrags- bzw. Verlängerungslaufzeit gekündigt wird. Die Grundlaufzeit sowie ggf. die Verlängerungslaufzeit(en) ergeben zusammen die Vertragslaufzeit.

8.4 Mit Vertragsende des Einzelvertrags (a) wird die Zugriffsmöglichkeit des Kunden auf die Cloud-Services beendet, (b) endet sein Nutzungsrecht an den Cloud-Services und (c) werden alle zum Zeitpunkt der Beendigung geschuldeten Beträge sofort fällig.

8.5 Bei Beendigung des jeweiligen Einzelvertrags werden wir dem Kunden auf Verlangen die Kundendaten in ihrer nativen Form oder in

einem anderen gängigen Format herausgeben oder zum Abruf/Export bereitstellen; den Aufwand hierfür trägt der Kunde. Ungeachtet dessen, ob der Kunde die Kundendaten abgerufen oder angefordert hat, behalten wir uns das Recht vor, diese einen (1) Monat nach Vertragsende des Einzelvertrags dauerhaft und endgültig zu löschen, soweit deren Aufbewahrung nicht nach zwingendem Recht erforderlich ist; dies gilt jedoch nicht bei rechtzeitigem Herausgabeverlangen seitens des Kunden, dem wir noch nicht nachgekommen sind. Wir können vom Kunden verlangen, dass dieser den Erhalt der Kundendaten unverzüglich in Textform bestätigt. Die Herausgabe bzw. der Abruf/Export von Kundendaten können technischen Voraussetzungen und Einschränkungen unterliegen. In diesem Fall werden wir uns und der Kunde auf eine angemessene Zugriffsmöglichkeit des Kunden auf die Kundendaten verständigen.

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

8.7 Eine Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

8.8 Im Übrigen gilt Ziff. I § 12.

§ 9 Sperrung und Löschung

9.1 Wir können ungeachtet unseres Kündigungsrechts den Zugriff des Kunden auf die Cloud-Services sperren, sofern und soweit eine hinreichende Wahrscheinlichkeit dafür besteht, dass sich eine vertragswidrige Nutzung der Cloud-Services durch den Kunden (a) nachteilig auf den Betrieb der Cloud-Services, (b) auf andere Kunden von uns oder (c) auf die Rechte Dritter in einer Weise, die unmittelbares Handeln zur Schadensabwehr erforderlich macht, auswirken oder gegen geltendes Recht verstoßen könnte; dies gilt insbesondere für Verstöße des Kunden gegen seine Pflichten aus Ziff. VII § 5. Wir können darüber hinaus den Zugriff des Kunden auf die Cloud-Services auch dann vorübergehend begrenzen oder aussetzen, wenn sich der Kunde mit der Bezahlung der Vergütung für die Bereitstellung der Cloud-Services in Höhe eines Betrags, der die für einen (1) Monat vereinbarte Vergütung erreicht, trotz Mahnung mindestens zwei (2) Wochen in Verzug ist; die Kündigungsrechte gemäß Ziff. VII § 8 bleiben hiervon unberührt.

9.2 Wenn wir den Zugriff des Kunden auf die Cloud-Services insgesamt oder teilweise gemäß vorstehendem § 9.1 begrenzen oder sperren, gilt Folgendes für die Zeit der Sperrung:

- die Vergütungspflicht für die Nutzung der Cloud-Services besteht fort; und
- es entstehen keine Gewährleistungsansprüche des Kunden aufgrund der durch die Sperrung veranlassten Nichtverfügbarkeit der Cloud-Services.

9.3 Insbesondere in den Fällen der Ziff. VII § 5.5 a) und b) sind wir – unabhängig von unserem Recht zur Begrenzung bzw. Sperrung – berechtigt, die betroffenen Kundendaten zu löschen.

9.4 Bei der Entscheidung über eine Begrenzung, Sperrung oder Löschung werden wir die Interessen des Kunden angemessen berücksichtigen. Soweit dies für uns zumutbar ist, werden wir den Kunden hierüber (nach Möglichkeit im Voraus) unverzüglich informieren.

9.5 Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass wir auch nach den anwendbaren Exportkontrollgesetzen und -vorschriften (einschließlich zu befolgender Handelssanktionen und Embargos) dazu verpflichtet sein können, den Zugriff des Kunden auf die Cloud-Services zu begrenzen, zeitlich auszusetzen oder zu beenden.

§ 10 Datensicherheit und Datenschutz

10.1 Der Kunde ist insbesondere dafür verantwortlich, dass die von ihm, auf seine Veranlassung hin von Dritten oder anderweitig durch die Nutzung der Cloud-Services an uns übermittelten personenbezogenen Daten entsprechend den jeweils geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere gemäß der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG), erhoben und verarbeitet werden, dass etwa erforderliche Einwilligungen der Betroffenen bzw. anderweitige Rechtsgrundlagen vorliegen und dass die Nutzung der Daten durch uns im Rahmen der

Vertragsdurchführung keine datenschutzrechtlichen Bestimmungen verletzt oder den Rahmen etwa erteilter Einwilligungen überschreitet.

10.2 Die Vertragspartner schließen bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung, die den jeweils geltenden gesetzlichen Anforderungen genügt.

§ 11 Weitere Begriffsbestimmungen

„**Berechtigter Nutzer**“: eine natürliche Person bei dem Kunden, einem verbundenen Unternehmen oder einem Geschäftspartner, welcher der Kunde gemäß der vereinbarten Nutzungsmetrik eine Zugriffsberechtigung für die Cloud-Services erteilt.

„**Drittleistungen**“: Leistungen (einschließlich Software), die nicht unter einer Bezeichnung von in-GmbH vertrieben bzw. erbracht werden oder anderweitig auf die Leistung eines Drittanbieters zurückgehen.

„**Kundendaten**“: Daten, Dokumente, Materialien, Inhalte oder sonstige Informationen, die vom Kunden über die Cloud-Services eingegeben, hochgeladen und/oder gespeichert oder auf andere Weise in einem Einzelvertrag als Kundendaten definiert werden.

„**Nutzungsmetrik**“: die in einem Einzelvertrag jeweils vereinbarten Parameter zur Bestimmung des Nutzungsvolumens und der Berechnung der Vergütung. Soweit keine Vereinbarung getroffen wurde, gilt im Zweifel das sog. Named User-Modell als vereinbart.

„**SLA**“: ein Service Level Agreement, das ggf. als Annex zu einem Einzelvertrag einzelne Leistungen von uns (ergänzt durch die Leistungsbeschreibung) näher beschreibt und regelt.