

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## Pixelboxx GmbH

---

### Inhalt

I. Allgemeine Regelungen .....	4
1. Geltungsbereich/ Vertragsschluss.....	4
2. Datensicherheit, Datenschutz.....	4
3. Geheimhaltung.....	4
4. Haftung, Haftungsgrenzen.....	5
5. Höhere Gewalt.....	5
6. Personal des Anbieters, Einsatz von Subunternehmern .....	6
7. Sonstiges .....	6
II. Besonderheiten beim Abschluss eines Cloud-Vertrages.....	7
1. Vertragsgegenstand .....	7
2. Bereitstellung von Anwendung und Speicherplatz für Anwendungsdaten .....	7
3. Zugriff mittels Web-Browser.....	7
4. Nichterfüllung von Hauptleistungspflichten .....	7
5. Nutzungsrechte an der Anwendung und Pflichten des Kunden zur sicheren Nutzung .....	8
6. Vergütung.....	9
7. Pflichten und Obliegenheit des Kunden.....	9
8. Vertragsdauer und Kündigung .....	10
III. Besonderheiten bei Abschluss eines Softwarekaufvertrags .....	11
1. Vertragsgegenstand .....	11
2. Nutzungsumfang .....	11
3. Kaufpreis, Zahlungsbedingungen .....	12
4. Installation, Schulung.....	12
5. Schutz von Software und Anwendungsdokumentation .....	12
6. Weitergabe.....	12
7. Mitwirkungs- und Informationspflichten des Kunden.....	13
8. Liefer- und Leistungszeit.....	13
9. Untersuchungs- und Rügepflicht.....	13
10. Sach- und Rechtsmängel, sonstige Leistungsstörungen, Verjährung.....	13
11. Ende des Nutzungsrechts an den Vertragsgegenständen.....	14
IV. Besonderheiten bei Abschluss eines Software-Pflegevertrags .....	15
1. Vertragsgegenstand .....	15
2. Mangelbeseitigung.....	15
3. Anpassung an geänderte Rahmenbedingungen/geänderte Anforderungen in der Sphäre des Kunden .....	16
4. Unterstützungsleistungen.....	16
5. Weiterentwicklungen/Lieferung neuer Programmteile .....	17

6.	Mitwirkungspflichten.....	17
7.	Vergütung.....	18
8.	Sach- und Rechtsmängel.....	18
9.	Nutzungsrechte.....	19
10.	Vertragsdauer und Kündigung .....	19
V.	Besonderheiten beim Abschluss eines Vertrags über Beratungs- und/oder Programmierleistungen.....	20
1.	Vertragsgegenstand .....	20
2.	Leistungen des Anbieters.....	20
3.	Leistungen des Kunden .....	20
4.	Leistungsort .....	21
5.	Änderungsverfahren.....	21
6.	Zusammenarbeit.....	21
7.	Vergütung.....	22
8.	Zahlungsmodalitäten.....	22
9.	Qualitative Leistungsstörungen.....	22
10.	Geistiges Eigentum und Verletzung der Rechte Dritter.....	23
11.	Abnahme.....	24
VI.	Besonderheiten bei Abschluss eines Vertrages über Schulungsleistungen.....	24
1.	Vertragsgegenstand .....	24
2.	Änderungsverfahren für kundenspezifische Schulungen.....	24
3.	Vergütung.....	25
4.	Rechte an den Schulungsergebnissen.....	25
5.	Eigentum an Kopien der Schulungsergebnisse.....	25
6.	Haftung für Rechtsmängel.....	25
7.	Termine und Verzug.....	26
VII.	Besonderheiten bei Abschluss eines Supportvertrages .....	26
1.	Vertragsgegenstand .....	26
2.	Vertragsleistungen .....	26
3.	Vereinbarte Kommunikationsmittel, Qualifikation der Mitarbeiter, Sprachen.....	27
4.	Leistungszeit.....	27
5.	Abwicklung der Support-Anfragen .....	27
6.	Umfang der Leistungen .....	28
7.	Vergütung .....	28
8.	Pflichten des Kunden .....	28
9.	Nicht vertragsgemäße Leistung, Mängel.....	29
10.	Nutzungsrechte.....	29
11.	Vertragsdauer und Kündigung .....	29
VIII.	Besonderheiten bei Abschluss eines Softwaremietvertrages (Subscription) .....	30
1.	Vertragsgegenstand .....	30
2.	Anlieferung, Installation, Beratung .....	30
3.	Miete.....	30

4.	Nutzungsrechte an der Software, Nutzung im Netzwerk.....	30
5.	Vervielfältigung der Software.....	31
6.	Umarbeitungen des Programms; Dekompilierung.....	31
7.	Überlassung der Software an Dritte.....	31
8.	Anzeige- und Obhutspflichten des Kunden.....	31
9.	Rechte des Kunden bei Mängeln.....	32
10.	Vertragslaufzeit, Beendigung des Mietverhältnisses.....	32
11.	Rückgabe.....	32

## I. Allgemeine Regelungen

### 1. Geltungsbereich/ Vertragsschluss

(1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend auch AGB genannt) regeln das Vertragsverhältnis zwischen der Pixelboxx GmbH, Ostenhellweg 50-52, 44135 Dortmund (nachfolgend „Anbieter“ genannt) und ihren Kunden. Der Vertrag kommt durch die schriftlich oder per Fax erklärte Annahme des vom Anbieter gemachten Angebots zustande, sofern dieses nicht ausdrücklich als unverbindlich bezeichnet wurde.

(2) Das Angebot des Anbieters richtet sich ausschließlich an Unternehmer i.S.d. § 14 BGB. Unternehmer ist eine natürliche oder juristische Person oder rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt.

(3) Geschäftsbedingungen des Kunden oder Dritter finden keine Anwendung, auch wenn der Anbieter ihrer Geltung im Einzelfall nicht gesondert widerspricht. Selbst wenn der Anbieter auf ein Schreiben Bezug nimmt, das Geschäftsbedingungen des Kunden oder eines Dritten enthält oder auf solche verweist, liegt darin kein Einverständnis mit der Geltung jener Geschäftsbedingungen.

### 2. Datensicherheit, Datenschutz

(1) Die Parteien werden die jeweils anwendbaren, insb. die in Deutschland gültigen, datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Vertrag und dessen Durchführung eingesetzten Beschäftigten auf das Datengeheimnis nach § 5 BDSG verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind.

(2) Erhebt, verarbeitet oder nutzt der Kunde personenbezogene Daten, so steht er dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren, insb. datenschutzrechtlichen, Bestimmungen berechtigt ist und stellt im Falle eines Verstoßes den Anbieter von Ansprüchen Dritter frei.

(3) Der Anbieter wird kundenbezogene Daten nur in dem Umfang erheben und nutzen, wie es die Durchführung dieses Vertrages erfordert. Der Kunde stimmt der Erhebung und Nutzung solcher Daten in diesem Umfang zu.

(4) Der Kunde stellt sicher, dass der Anbieter bei der Erbringung der Leistung nicht mit personenbezogenen Daten aus dem Herrschaftsbereich des Kunden in Kontakt gerät (z. B. durch Anonymisierung). Soweit dies nicht möglich ist und der Anbieter bei der Durchführung des Vertrags Kenntnis von personenbezogenen Daten Dritter erlangt, wird der Anbieter im Auftrag des Kunden i.S.d. § 11 BDSG tätig. Der Kunde ist für die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen des Datenschutzgesetzes, insbesondere für die Rechtmäßigkeit der Datenweitergabe und Datenverarbeitung im Verhältnis zu den Trägern personenbezogener Daten verantwortlich.

(5) Der Anbieter verpflichtet seine mit der Verarbeitung personenbezogener Daten betrauten Mitarbeiter gemäß § 5 BDSG schriftlich auf das Datengeheimnis.

(6) Die Verpflichtungen nach Abs. 1 bis 5 bestehen, so lange Anwendungsdaten im Einflussbereich des Anbieters liegen, auch über das Vertragsende hinaus.

(7) Des Weiteren gelten die besonderen Vorschriften zur Auftragsdatenverarbeitung bei dem jeweiligen Vertrag.

### 3. Geheimhaltung

(1) Die Vertragspartner werden über alle vertraulich zu behandelnden Informationen, die ihnen im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses zur Kenntnis gelangt sind, Stillschweigen bewahren bzw. diese nur im vorher schriftlich hergestellten Einvernehmen der jeweils anderen Partei Dritten gegenüber – gleich zu welchem Zweck – verwenden. Zu den als vertraulich zu behandelnden Informationen zählen die von der informationsgebenden Partei ausdrücklich als vertraulich bezeichneten Informationen und solche Informationen, deren Vertraulichkeit sich aus den Umständen der Überlassung eindeutig ergibt. Durch den Anbieter vertraulich zu behandeln sind insb. die Anwendungsdaten, sollte er von diesen Kenntnissen erlangen.

(2) Die Verpflichtungen nach Abs. 1 entfallen für solche Informationen oder Teile davon, für die die empfangende Partei nachweist, dass sie

- ihr vor dem Empfangsdatum bekannt oder allgemein zugänglich waren;
- der Öffentlichkeit vor dem Empfangsdatum bekannt oder allgemein zugänglich waren;
- der Öffentlichkeit nach dem Empfangsdatum bekannt oder allgemein zugänglich wurden, ohne dass die informationsempfangende Partei hierfür verantwortlich ist.

(3) Öffentliche Erklärungen der Parteien über eine Zusammenarbeit werden nur im vorherigen gegenseitigen Einvernehmen abgegeben.

(4) Die Verpflichtungen nach Abs. 1 bestehen auch über das Vertragsende hinaus auf unbestimmte Zeit, und zwar so lange, wie ein Ausnahmetatbestand nach Abs. 2 nicht nachgewiesen ist.

#### **4. Haftung, Haftungsgrenzen**

(1) Die Vertragsparteien haften für Schäden des anderen, die vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden, die Folge des Nichtvorhandenseins einer garantierten Beschaffenheit sind, die auf einer schuldhaften Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (so genannte Kardinalpflichten) beruhen, die Folge einer schuldhaften Verletzung der Gesundheit, des Körpers oder des Lebens sind, oder für die eine Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz vorgesehen ist, nach den gesetzlichen Bestimmungen.

(2) Unter Kardinalpflichten sind solche Verpflichtungen zu verstehen, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf - also die wesentlichen vertraglichen Hauptpflichten.

(3) Die verschuldensunabhängige Haftung des Anbieters auf Schadensersatz (§ 536a BGB) für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel wird ausgeschlossen; Abs. 1 und 2 bleiben unberührt.

(4) Für Datenverlust bzw. Datenvernichtung haftet der Anbieter nur, soweit er die Vernichtung vorsätzlich, grob fahrlässig oder aufgrund eines Verstoßes gegen eine wesentliche Vertragspflicht verursacht hat. Die Haftung des Anbieters ist der Höhe nach auf den Schaden begrenzt, der auch im Fall einer ordnungsgemäßen Datensicherung durch den Kunden entstanden wäre.

(5) Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

(6) Sämtliche Ansprüche unter dieser Ziff. I. 4. verjähren innerhalb von einem Jahr; hinsichtlich des Beginns der Verjährungsfrist findet § 199 Abs. 1 BGB Anwendung. Dies gilt nicht in Fällen der Haftung wegen Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, bei Personenschäden oder in Fällen zwingender Haftung, z.B. nach dem Produkthaftungsgesetz.

#### **5. Höhere Gewalt**

(1) Keine der Parteien ist zur Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen im Fall und für die Dauer höherer Gewalt verpflichtet. Insb. folgende Umstände sind als höhere Gewalt in diesem Sinne anzusehen:

- von der Partei nicht zu vertretende(s) Feuer/Explosion/Überschwemmung,
- Krieg, Meuterei, Blockade, Embargo,
- über 6 Wochen andauernder und von der Partei nicht schuldhaft herbeigeführter Arbeitskampf,
- nicht von einer Partei beeinflussbare technische Probleme des Internets; dies gilt nicht, sofern und soweit der Anbieter die Telekommunikationsleistung mit anbietet.

(2) Jede Partei hat die andere über den Eintritt eines Falls höherer Gewalt unverzüglich schriftlich bzw. per Fax in Kenntnis zu setzen.

(3) Solange der Anbieter (i) auf die Mitwirkung oder Informationen des Kunden wartet oder (ii) durch Streiks oder Aussperrungen in Drittbetrieben oder im Betrieb des Anbieters (im letzteren Fall jedoch nur, wenn der Arbeitskampf rechtmäßig ist), behördliches Eingreifen, gesetzliche Verbote oder andere unverschuldete Umstände in seinen Leistungen behindert ist („höhere Gewalt“), gelten Liefer- und Leistungsfristen um die Dauer der Behinderung und um eine angemessene Anlaufzeit nach Ende der Behinderung („Ausfallzeit“) als verlängert und es liegt für die Dauer der Ausfallzeit keine Pflichtverletzung vor. Der Anbieter teilt dem Kunden derartige Behinderungen und ihre voraussichtliche Dauer unverzüglich mit. Dauert die höhere Gewalt ununterbrochen länger als 3 Monate an, werden beide Parteien von ihren Leistungspflichten frei.

## 6. Personal des Anbieters, Einsatz von Subunternehmern

(1) Der Anbieter trägt dafür Sorge, dass die von ihm für die Leistungserbringung eingesetzten Personen sowie Subunternehmen ausreichend qualifiziert sind. Der Anbieter wird dem Kunden auf dessen Wunsch die Qualifikation der von ihm eingesetzten Personen in geeigneter Form nachweisen.

(2) Der Anbieter ist bei der Wahl der Personen und der Subunternehmen, die er zur Leistungserbringung einsetzt, frei.

(3) Der Anbieter wird sich um Kontinuität bei den für den Kunden tätigen Personen bemühen.

(4) Die vom Anbieter eingesetzten Personen treten in kein Arbeitsverhältnis zum Kunden und unterliegen nicht dessen Weisungsbefugnis. Dies gilt insbesondere, soweit vom Anbieter eingesetzte Personen die Leistungen in den Räumen des Kunden erbringen.

(5) Der Anbieter trägt dafür Sorge, dass sämtliche Anforderungen des Vertrags, die auf den vom Subunternehmer auszuführenden Teil Anwendung finden, Bestandteil des Vertrags werden, den der Anbieter mit dem jeweiligen Subunternehmer abschließt. Dies gilt insbesondere für die Vertraulichkeitsvereinbarung.

## 7. Sonstiges

(1) Auf das Vertragsverhältnis findet deutsches materielles Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts Anwendung.

(2) Nebenbestimmungen außerhalb dieses Vertrags und seiner Anlagen bestehen nicht. Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrages und der Anhänge bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für die Abbedingung des Schriftformerfordernisses.

(3) Die etwaige Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieses Vertrags beeinträchtigt nicht die Gültigkeit des übrigen Vertragsinhalts.

(4) Ergeben sich in der praktischen Anwendung dieses Vertrags Lücken, die die Vertragspartner nicht vorgesehen haben, oder wird die Unwirksamkeit einer Regelung iSd Abs. 4 rechtskräftig oder von beiden Parteien übereinstimmend festgestellt, so verpflichten sie sich, diese Lücke oder unwirksame Regelung in sachlicher, am wirtschaftlichen Zweck des Vertrages orientierter angemessener Weise auszufüllen bzw. zu ersetzen.

(5) Ausschließlicher Gerichtsstand ist, sofern nicht eine Norm zwingend einen anderen Gerichtsstand anordnet, das für den Sitz des Anbieters zuständige Gericht.

## II. Besonderheiten beim Abschluss eines Cloud-Vertrages

### 1. Vertragsgegenstand

Sofern der Kunde mit dem Anbieter einen „Cloud-Vertrag“ geschlossen hat, ist Gegenstand des Vertrags die Bereitstellung der in dem Angebot aufgeführten Softwareanwendungen (im Folgenden auch bei Mehrzahl „Anwendung“ genannt) zur Nutzung ihrer Funktionalitäten, die technische Ermöglichung der Nutzung der Anwendung mittels eines Webbrowsers und die Einräumung bzw. Vermittlung von Nutzungsrechten an der Anwendung sowie die Bereitstellung von Speicherplatz für die vom Kunden durch Nutzung der Anwendung erzeugten und/oder die zur Nutzung der Anwendung erforderlichen Daten (im Folgenden „Anwendungsdaten“ genannt) zum in dem Angebot vereinbarten Umfang durch den Anbieter gegenüber dem Kunden gegen Zahlung der vereinbarten Vergütung.

### 2. Bereitstellung von Anwendung und Speicherplatz für Anwendungsdaten

(1) Der Anbieter hält ab dem in dem Angebot vereinbarten Zeitpunkt auf einer zentralen Datenverarbeitungsanlage oder mehreren Datenverarbeitungsanlagen (im Folgenden auch bei Mehrzahl „Server“ genannt) die in dem Angebot vereinbarte Anwendung zur Nutzung nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen bereit.

(2) Sofern und soweit mit der Bereitstellung einer neuen Version oder einer Änderung eine Änderung von Funktionalitäten der Anwendung, durch die Anwendung unterstützten Arbeitsabläufen des Kunden und/oder Beschränkungen in der Verwendbarkeit bisher erzeugter Daten einhergehen, wird der Anbieter dies dem Kunden spätestens sechs Wochen vor dem Wirksamwerden einer solchen Änderung schriftlich ankündigen. Widerspricht der Kunde der Änderung nicht schriftlich innerhalb einer Frist von zwei Wochen ab Zugang der Änderungsmitteilung, wird die Änderung Vertragsbestandteil. Der Anbieter wird den Kunden bei jeder Ankündigung von Änderungen auf die vorgenannte Frist und die Rechtsfolgen ihres Verstreichens bei Nichtwahrnehmung der Widerspruchsmöglichkeit aufmerksam machen.

(3) Der Anbieter hält auf dem Server ab dem in dem Angebot vereinbarten Zeitpunkt der betriebsfähigen Bereitstellung für die Anwendungsdaten Speicherplatz in dem vereinbarten Umfang bereit. Weitere Einzelheiten zu Speicherplatz und Anwendungsdaten werden erforderlichenfalls ebenfalls in dem Angebot geregelt.

(4) Die Anwendung und die Anwendungsdaten werden auf dem Server regelmäßig gesichert. Für die Einhaltung handels- und steuerrechtlicher Aufbewahrungsfristen ist der Kunde verantwortlich.

(5) Übergabepunkt für die Anwendung und die Anwendungsdaten ist der Routerausgang des Rechenzentrums des Anbieters bzw. des von ihm mit dem Hosting des Servers beauftragten Dritten.

(6) Vereinbarungen über Systemvoraussetzungen auf Seiten des Kunden werden in dem Angebot getroffen. Für Änderungen am technischen System des Anbieters gilt die Widerspruchslösung der Ziff. II. 2. Abs. 2 Unterabsatz. 2 entsprechend. Für die Beschaffenheit der erforderlichen Hard- und Software auf Seiten des Kunden sowie für die Telekommunikationsverbindung zwischen dem Kunden und dem Anbieter bis zum Übergabepunkt ist der Anbieter nicht verantwortlich.

### 3. Zugriff mittels Web-Browser

Der Zugriff auf die Anwendung erfolgt ausschließlich mittels eines in dem Angebot aufgeführten Webbrowsers, für deren Installation und Funktionsfähigkeit ausschließlich der Kunde verantwortlich ist.

### 4. Nichterfüllung von Hauptleistungspflichten

(1) Kommt der Anbieter den in Ziff. II. 2. bis 5. vereinbarten Verpflichtungen nicht vollständig nach, gelten die folgenden Regelungen.

(2) Gerät der Anbieter mit der erstmaligen betriebsfähigen Bereitstellung der Anwendung in Verzug, so richtet sich die Haftung nach Ziff. I. 4. Der Kunde ist zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn der Anbieter eine vom Kunden gesetzte zweiwöchige Nachfrist nicht einhält, d.h. innerhalb der Nachfrist nicht die volle vereinbarte Funktionalität der Anwendung zur Verfügung stellt.

(3) Kommt der Anbieter nach erstmaliger betriebsfähiger Bereitstellung einer Anwendung und/oder der Anwendungsdaten den vereinbarten Verpflichtungen ganz oder teilweise nicht nach, so verringert sich die monatliche Nutzungspauschale nach Ziff. II 6. Abs. 2 anteilig für die Zeit, in der die Anwendung und/oder die Anwendungsdaten dem Kunden nicht in dem vereinbarten Umfang bzw. der Speicherplatz nicht in dem vereinbarten Umfang zur Verfügung standen. Laufende Nutzungsgebühren Ziff. II 6. Abs. 3 und 4 fallen nur für Geschäftsvorfälle an, die trotz der Einschränkung oder des Fortfalls der Leistungen unter Nutzung der Anwendung tatsächlich durchgeführt wurden. Hat der Anbieter diese Nichterfüllung zu vertreten, so kann der Kunde ferner Schadensersatz nach Maßgabe von Ziff. I. 4. geltend machen.

## **5. Nutzungsrechte an der Anwendung und Pflichten des Kunden zur sicheren Nutzung**

(1) Nutzungsrechte an der Anwendung hinsichtlich der proprietären Komponenten

(a) Der Kunde erhält an der Anwendung, sofern hiervon die in der Anlage zum Angebot aufgeführten proprietären Komponenten betroffen sind, einfache (nicht unterlizenzierbare und nicht übertragbare), auf die Laufzeit dieses Vertrages beschränkte Nutzungsrechte nach Maßgabe der nachstehenden Regelungen.

(b) Eine Überlassung der Anwendung an den Kunden erfolgt nicht. Der Kunde darf die Anwendung nur für seine eigenen geschäftlichen Tätigkeiten durch eigenes Personal nutzen.

(c) Der Kunde nutzt die Anwendung nur mit der in dem Angebot angegebenen Anzahl von Medienobjekten („Assets“). Erfolgt eine Nutzung mit mehr als die dort angegebene Anzahl von Assets, zahlt der Kunde eine gemäß zum Zeitpunkt der Nutzung gültige Preisliste pauschalierte Nutzungsgebühr für die entsprechende Anzahl der verwalteten Assets; sonstige Ansprüche des Anbieters bleiben unberührt.

(d) Der Kunde ist nicht berechtigt, Änderungen an der Anwendung vorzunehmen.

(e) Sofern der Anbieter während der Laufzeit neue Versionen, Updates, Upgrades oder andere Neulieferungen im Hinblick auf die Anwendung vornimmt, gelten die vorstehenden Rechte auch für diese.

(f) Rechte, die vorstehend nicht ausdrücklich dem Kunden eingeräumt werden, stehen dem Kunden nicht zu. Der Kunde ist insb. nicht berechtigt, die Anwendung über die vereinbarte Nutzung hinaus zu nutzen oder von Dritten nutzen zu lassen die Anwendung Dritten zugänglich zu machen. Insb. ist es nicht gestattet, die Anwendung zu vervielfältigen, zu veräußern oder zeitlich begrenzt zu überlassen, insb. nicht zu vermieten oder zu verleihen.

(2) Verpflichtungen des Kunden zur sicheren Nutzung

(a) Der Kunde trifft die notwendigen Vorkehrungen, die Nutzung der Anwendung durch Unbefugte zu verhindern.

(b) Der Kunde haftet dafür, dass die die Anwendung nicht zu rassistischen, diskriminierenden, pornographischen, den Jugendschutz gefährdenden, politisch extremen oder sonstigen gesetzeswidrigen oder gegen behördliche Vorschriften oder Auflagen verstoßenden Zwecken verwendet oder entsprechende Daten, insb. Anwendungsdaten, erstellt und/oder auf dem Server gespeichert werden.

## 6. Vergütung

(1) Die Vergütung für die zu erbringenden Leistungen der Nutzungsgewährung bzgl. der proprietären Komponenten der Anwendung und der Zurverfügungstellung von Speicherplatz einschließlich der Datensicherung setzt sich aus einer Grundpauschale und aus nutzungsabhängigen Vergütungen nach Maßgabe von Abs. 2 bis 4 zusammen. Darüber hinaus ist eine Vergütung für eine Leistung des Anbieters nur geschuldet, sofern dieser Vertrag einschließlich seiner Anlagen ausdrücklich eine Vergütung vorsieht.

(2) Die vereinbarte Grundpauschale fällt für jeden angefangenen Kalendermonat ab betriebsfähiger Bereitstellung an. Sie wird am ersten Kalendertag des jeweiligen Kalendermonats im Voraus fällig. Hat der Kunde den Vertrag berechtigterweise außerordentlich gekündigt, so ist die Pauschale zeitanteilig zurückzuzahlen.

(3) Die nutzungsabhängige Gebühr für die Nutzung einer jeden Anwendung, sofern proprietäre Komponenten betroffen sind, wird in dem Angebot vereinbart.

(4) Die nutzungsabhängige Gebühr für die laufende Speicherung und Bereithaltung der Anwendungsdaten einschließlich der Datensicherung wird ebenfalls in dem Angebot vereinbart.

(5) Die nutzungsabhängigen Gebühren nach Abs. 3 und 4 werden monatlich nachträglich abgerechnet. Die nutzungsabhängige Vergütung sowie jede gesonderte Vergütung wird 14 Kalendertage nach Zugang einer Rechnung fällig.

(6) Der Anbieter ist berechtigt, die Grundpauschale nach Abs. 2 sowie die Grundpreise für die nutzungsabhängigen Vergütungen nach Abs. 3 und 4 erstmals nach Ablauf von 12 Monaten nach Vertragsbeginn mit einer schriftlichen Ankündigung von drei Monaten zum darauffolgenden Monatsbeginn zu erhöhen, sofern und soweit sich seine für die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags anfallenden Kosten erhöht haben.

Der Kunde hat das Recht, das Vertragsverhältnis innerhalb einer Frist von drei Monaten nach Zugang der Ankündigung schriftlich zu kündigen. Auf dieses Kündigungsrecht wird der Anbieter den Kunden zusammen mit jeder Ankündigung hinweisen.

(7) Sonstige ausdrücklich als vergütungspflichtig vereinbarte Leistungen werden vom Anbieter nach Aufwand (Time & Material) zu den jeweils im Zeitpunkt der Beauftragung geltenden allgemeinen Listenpreisen des Anbieters erbracht.

(8) Vergütungen werden zuzüglich Umsatzsteuer in der jeweils anfallenden gesetzlichen Höhe geschuldet.

## 7. Pflichten und Obliegenheit des Kunden

Der Kunde wird alle vereinbarten Pflichten und Obliegenheiten erfüllen, die zur Abwicklung des Vertrags erforderlich sind. Er wird insb.

- (1) die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen sowie die in dem Angebot vereinbarte Identifikations- und Authentifikations-Sicherungen geheim halten, vor dem Zugriff durch Dritte schützen und nicht an unberechtigte Nutzer weitergeben. Diese Daten sind durch geeignete und übliche Maßnahmen zu schützen. Der Kunde wird den Anbieter unverzüglich unterrichten, wenn der Verdacht besteht, dass die Zugangsdaten und/oder Kennwörter nicht berechtigten Personen bekannt geworden sein könnten;
- (2) die vereinbarten Zugangsvoraussetzungen schaffen;
- (3) die Beschränkungen/Verpflichtungen im Hinblick auf die Nutzungsrechte nach Ziff. II. 5. einhalten, insb.
  - a. keine Informationen oder Daten unbefugt abrufen oder abrufen lassen oder in Programme, die von dem Anbieter betrieben werden, eingreifen oder eingreifen lassen oder in Datennetze des Anbieters unbefugt eindringen oder ein solches Eindringen fördern;
  - b. den im Rahmen der Vertragsbeziehung und/oder unter Nutzung der Anwendung möglichen Austausch von elektronischen Nachrichten nicht missbräuchlich für den unaufgeforderten Versand von Nachrichten und Informationen an Dritte zu Werbezwecken nutzen;

- c. den Anbieter von Ansprüchen Dritter freistellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung der Anwendung durch ihn beruhen oder die sich aus vom Kunden verursachten datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung der Anwendung verbunden sind;
  - d. die berechtigten Nutzer verpflichten, ihrerseits die für sie geltenden Bestimmungen dieses Vertrags einzuhalten;
- (4) dafür Sorge tragen, dass er (z.B. bei der Übermittlung von Texten/Daten Dritter auf den Server des Anbieters) alle Rechte Dritter an von ihm verwendetem Material beachtet;
  - (5) die erforderliche Einwilligung des jeweils Betroffenen einholen, soweit er bei Nutzung der Anwendung personenbezogene Daten erhebt, verarbeitet oder nutzt und kein gesetzlicher Erlaubnistatbestand eingreift;
  - (6) vor der Versendung von Daten und Informationen an den Anbieter diese auf Viren prüfen und dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einsetzen;
  - (7) Mängel an Vertragsleistungen dem Anbieter unverzüglich anzeigen. Soweit der Anbieter infolge der Unterlassung oder Verspätung der Anzeige nicht Abhilfe schaffen konnte, ist der Kunde nicht berechtigt, die Pauschale nach Ziff. II 6. Abs. 2 des Vertrags ganz oder teilweise zu mindern, den Ersatz des durch den Mangel eingetretenen Schadens zu verlangen oder den Vertrag wegen des Mangels ohne Einhaltung einer Frist außerordentlich zu kündigen. Der Kunde hat darzulegen, dass er das Unterlassen der Anzeige nicht zu vertreten hat;
  - (8) die nach Ziff. II 6. Vergütung fristgerecht zahlen;
  - (9) wenn er zur Erzeugung von Anwendungsdaten mit Hilfe der Anwendung dem Anbieter Daten übermittelt, diese regelmäßig und der Bedeutung der Daten entsprechend sichern und eigene Sicherungskopien erstellen, um bei Verlust der Daten und Informationen die Rekonstruktion derselben zu ermöglichen;
  - (10) sofern und soweit ihm einvernehmlich die technische Möglichkeit dazu eröffnet wird, regelmäßig die auf dem Server gespeicherten Anwendungsdaten durch Download zu sichern; unberührt bleibt die Verpflichtung des Anbieters zur Datensicherung.

## 8. Vertragsdauer und Kündigung

(1) Das Vertragsverhältnis beginnt mit Zustandekommen des Vertrags und wird mit einer Mindestlaufzeit von 12 Monaten geschlossen. Die Bereitstellung der Leistungen erfolgt ab dem vereinbarten Zeitpunkt.

(2) Das Vertragsverhältnis kann von beiden Parteien schriftlich mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalenderjahres ordentlich gekündigt werden, erstmalig nach Ablauf der Mindestlaufzeit.

(3) Die außerordentliche Kündigung wegen oder im Zusammenhang mit einer Pflichtverletzung ist nur nach vorangegangener schriftlicher Abmahnung mit angemessener Fristsetzung von nicht unter 10 Werktagen möglich.

Hat der Kündigungsberechtigte länger als 10 Werktage Kenntnis von den die außerordentliche Kündigung rechtfertigenden Umständen, kann er die Kündigung nicht mehr auf diese Umstände stützen.

(4) Ungeachtet der Regelung in Abs. 3 kann der Anbieter den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn der Kunde für zwei aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung der Preise bzw. eines nicht unerheblichen Teils der Preise oder in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Monate erstreckt, mit der Bezahlung des Entgelts in Höhe eines Betrags, der das Entgelt für zwei Monate erreicht, in Verzug ist. Der Anbieter kann in diesem Fall zusätzlich einen sofort in einer Summe fälligen pauschalierten Schadensersatz in Höhe eines Viertels der bis zum Ablauf der regulären Vertragslaufzeit restlichen monatlichen Grundpauschale verlangen. Dem Kunden bleibt der Nachweis eines geringeren Schadens vorbehalten.

### III. Besonderheiten bei Abschluss eines Softwarekaufvertrags

#### 1. Vertragsgegenstand

(1) Sofern der Kunde mit dem Anbieter einen Softwarekaufvertrag geschlossen hat, ist Gegenstand dieses Vertrags der Verkauf der im Angebot bezeichneten Software.

(2) Die Software wird nachfolgend auch als „Vertragsgegenstand“ bezeichnet.

#### 2. Nutzungsumfang

(1) Der Anbieter räumt dem Kunden ein einfaches, zeitlich unbeschränktes Nutzungsrecht an den Vertragsgegenständen zur Einzel- und Mehrplatznutzung ein, jedoch nur für das zwischen den Parteien vereinbarte Bestimmungsland, in dem die Vertragsgegenstände verwendet werden sollen. Ohne ausdrückliche Vereinbarung wird das Nutzungsrecht ausschließlich für das Land eingeräumt, in dem der Kunde seinen Geschäftssitz hat. Dieses Nutzungsrecht darf nur für die Verwaltung von Medienobjekten ausgeübt werden, für die der Kunde den Kaufpreis gemäß Ziff. III. 3. entrichtet hat. Im Falle der Mehrnutzung gilt Ziff. III. 3.

(2) Der Kunde darf die Software nur zu dem Zweck einsetzen, seine internen Geschäftsvorfälle und die von solchen Unternehmen abzuwickeln, die mit ihm i.S. des § 15 AktG verbunden sind („Konzernunternehmen“).

Insbesondere (i) ein Rechenzentrumsbetrieb für Dritte oder (ii) das vorübergehende Zur-Verfügung-Stellen der Software für andere als Konzernunternehmen oder (iii) die Nutzung der Software zur Schulung von Personen, die nicht Mitarbeiter des Kunden oder seiner Konzernunternehmen sind, sind nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung des Anbieters erlaubt. Die gewerbliche Weitervermietung ist generell untersagt.

(3) Vervielfältigungen der Software sind nur insoweit zulässig, als dies für den vertragsgemäßen Gebrauch notwendig ist. Der Kunde darf von der Software Sicherungskopien nach den Regeln der Technik im notwendigen Umfang anfertigen. Sicherungskopien auf beweglichen Datenträgern sind als solche zu kennzeichnen und mit dem Urheberrechtsvermerk des Originaldatenträgers zu versehen.

Hat der Kunde die Software nach Ziff. III. 8. Abs. 2. im Weg des Onlinedownloads erworben, ist er berechtigt, die Software bei Weitergabe nach Ziff. III. 6. auf einen Datenträger zu kopieren. Im Übrigen erschöpft sich das Recht des Anbieters an der Onlinekopie in gleicher Weise als hätte der Kunde die Software auf einem Datenträger erhalten.

(4) Der Kunde ist zu Änderungen, Erweiterungen und sonstigen Umarbeitungen der Software i.S. des § 69c Nr. 2 UrhG nur insoweit befugt, als das Gesetz solches unabdingbar erlaubt. Bevor der Kunde selbst oder durch Dritte Fehler beseitigt, gestattet er dem Anbieter zunächst einen Versuch, den Fehler zu beseitigen. Dem Kunden stehen an solchen Bearbeitungen eigene Nutzungs- und Verwertungsrechte – über die nach diesem Vertrag eingeräumten Nutzungsrechte hinaus – nicht zu. Der Anbieter kann jedoch – gegen angemessene Vergütung – die Einräumung eines ausschließlichen oder nicht ausschließlichen, räumlich und zeitlich unbeschränkten Nutzungsrechts mit dem Recht der Unterlizenzvergabe, verlangen.

(5) Der Kunde ist zur Dekompilierung der Software nur in den Grenzen des § 69e UrhG berechtigt und erst, wenn der Anbieter nach schriftlicher Aufforderung mit angemessener Frist nicht die notwendigen Daten und/oder Informationen zur Verfügung gestellt hat, um Interoperabilität mit anderer Hard- und Software herzustellen.

(6) Überlässt der Anbieter dem Kunden im Rahmen von Nachbesserung oder Pflege Ergänzungen (z.B. Patches, Ergänzungen des Bedienerhandbuchs) oder eine Neuauflage des Vertragsgegenstands (z.B. Update, Upgrade), die früher überlassene Vertragsgegenstände („Altsoftware“) ersetzt, unterliegen diese den Bestimmungen dieser Vereinbarung. Stellt der Anbieter eine Neuauflage des Vertragsgegenstands zur Verfügung, so erlöschen in Bezug auf die Altsoftware die Befugnisse des Kunden nach diesem Vertrag auch ohne ausdrückliches Rückgabeverlangen des Anbieters, sobald der Kunde die neue Software produktiv nutzt. Der Anbieter räumt dem Kunden jedoch eine dreimonatige Übergangsphase ein, in der beide Versionen der Vertragsgegenstände nebeneinander genutzt werden dürfen. Das Recht des Kunden zur Weitergabe des Vertragsgegenstands (gleich welcher Version) an Dritte nach Ziff. III. 6 Abs. 1 bleibt hiervon unberührt.

(7) Eine Vervielfältigung oder Umarbeitung der Anwendungsdokumentation ist – vorbehaltlich der obigen Ausnahmen (soweit die Dokumentation in die Software integriert ist) – nicht gestattet.

### **3. Kaufpreis, Zahlungsbedingungen**

(1) Der in dem Angebot vereinbarte Kaufpreis ist, sofern nichts anderes vereinbart wurde, fällig und zahlbar 14 Tage nach Rechnungsstellung.

(2) Der Kunde ist zu einer Nutzung der Software, die über die in diesem Vertrag eingeräumten Nutzungsrechte hinausgeht, nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung des Anbieters berechtigt. Bei Mehrnutzung ohne Zustimmung (insbesondere Verwaltung einer größeren Zahl von Assets als vereinbart) ist der Anbieter berechtigt, den für die weiter gehende Nutzung anfallenden Betrag gem. der zu diesem Zeitpunkt gültigen Preisliste des Anbieters in Rechnung zu stellen, soweit der Kunde nicht einen wesentlich niedrigeren Schaden des Anbieters nachweist. Weitergehende außervertragliche Schadensersatzansprüche bleiben unberührt.

(3) Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

### **4. Installation, Schulung**

(1) Der Anbieter übernimmt die Installation und Einrichtung auf dem Server des Kunden für die in dem Angebot vereinbarte Vergütung zzgl. der gesetzlichen Umsatzsteuer. Die Vergütung ist fällig und zahlbar 14 Tage nach Rechnungsstellung.

(2) Der Anbieter übernimmt zudem die Einweisung und Schulung zu den im Angebot vereinbarten Konditionen. Ergänzend gelten bezüglich der Schulungsleistungen die Bestimmungen unter Ziff. VI. dieser AGB.

### **5. Schutz von Software und Anwendungsdokumentation**

(1) Soweit nicht dem Kunden nach diesem Vertrag ausdrücklich Rechte eingeräumt worden sind, stehen alle Rechte an den proprietären Komponenten und der Anwendungsdokumentation (und aller vom Kunden angefertigter Kopien davon) – insbesondere das Urheberrecht, die Rechte auf oder an Erfindungen sowie technische Schutzrechte – ausschließlich dem Anbieter zu. Das gilt auch für Bearbeitungen der proprietären Komponenten durch den Anbieter. Das Eigentum des Kunden an den jeweiligen Datenträgern solcher Kopien bleibt unberührt.

(2) Der Kunde wird die überlassenen Vertragsgegenstände sorgfältig verwahren, um Missbrauch auszuschließen. Er wird Vertragsgegenstände (gleich ob unverändert oder umgearbeitet), Dritten nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung des Anbieters zugänglich machen, wobei Open Source-Komponenten von dieser Pflicht ausgenommen sind. Als Dritte gelten nicht die Angestellten des Kunden sowie sonstige Personen, die sich zur vertragsgemäßen Nutzung der Vertragsgegenstände beim Kunden aufhalten.

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

(4) Gibt der Kunde Datenträger, Speicher oder sonstige Hardware, auf denen Vertragsgegenstände (ganz oder teilweise, unverändert oder umgearbeitet) gespeichert sind, (i) an Dritte ab, ohne dass eine Weitergabe nach Ziff. III. 6. vorliegt oder (ii) gibt er den unmittelbaren Besitz hieran auf, trägt er dafür Sorge, dass vorher die gespeicherten Vertragsgegenstände vollständig und dauerhaft gelöscht werden.

### **6. Weitergabe**

(1) Der Kunde darf die Vertragsgegenstände einem Dritten nur einheitlich und unter vollständiger und endgültiger Aufgabe der eigenen Nutzung der Vertragsgegenstände überlassen. Die vorübergehende oder teilweise entgeltliche Überlassung der Nutzung an Dritte ist untersagt, gleich ob die Vertragsgegenstände in körperlicher oder unkörperlicher Form überlassen werden. Das Gleiche gilt bei unentgeltlicher Überlassung.

(2) Die Weitergabe der Vertragsgegenstände bedarf der schriftlichen Zustimmung des Anbieters. Dieser erteilt die Zustimmung, wenn (i) der Kunde dem Anbieter schriftlich versichert, dass er alle Originalkopien der Vertragsgegenstände dem Dritten weitergegeben und alle selbst erstellten Kopien gelöscht hat, und (ii) der Dritte schriftlich sein Einverständnis gegenüber dem Anbieter mit den hier vereinbarten Nutzungs- und Weitergabebedingungen erklärt.

## **7. Mitwirkungs- und Informationspflichten des Kunden**

(1) 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 Mitarbeiter des Anbieters bzw. durch fachkundige Dritte beraten lassen.

(2) 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. Insbesondere hat der Kunde sicherzustellen, dass er für die in der Leistungsbeschreibung aufgeführten Funktionalitäten entsprechende Softwarelizenzen von Drittanbietern besitzt.

(3) Der Kunde testet die Software vor deren 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 Pflege erhält.

(4) Der Kunde beachtet die vom Anbieter für die Installation und den Betrieb der Software gegebenen Hinweise.

(5) Soweit dem Anbieter über die Bereitstellung der Vertragsgegenstände hinaus weitere Leistungspflichten obliegen, wirkt der Kunde hieran im erforderlichen Umfang unentgeltlich mit, indem er z.B. Mitarbeiter, Arbeitsräume, Hard- und Software, Daten und Telekommunikationseinrichtungen zur Verfügung stellt.

(6) Der Kunde gewährt dem Anbieter zur Fehlersuche und -behebung Zugang zu den Vertragsgegenständen, nach Wahl des Kunden unmittelbar und/oder mittels Datenfernübertragung.

(7) Der Kunde trifft angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass die Software ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäß arbeitet (z.B. durch tägliche Datensicherung, Störungsdiagnose, regelmäßige Überprüfung der Datenverarbeitungsergebnisse).

(8) Soweit der Kunde nicht ausdrücklich vorab darauf hinweist, darf der Anbieter davon ausgehen, dass alle Daten des Kunden, mit denen er in Berührung kommen kann, gesichert sind.

(9) Der Kunde trägt Nachteile und Mehrkosten aus einer Verletzung dieser Pflichten.

## **8. Liefer- und Leistungszeit**

(1) Die Software wird mangels anderer Absprache in der bei Auslieferung aktuellen Fassung geliefert.

(2) Der Anbieter bewirkt die Lieferung, indem er nach seiner Wahl entweder (i) dem Kunden eine Programmkopie der Software auf maschinenlesbarem Datenträger, überlässt oder (ii) die Software in einem Netz abrufbar bereitstellt und dies dem Kunden mitteilt.

## **9. Untersuchungs- und Rügepflicht**

Der Kunde übernimmt in Bezug auf alle Lieferungen und Leistungen des Anbieters in Durchführung dieses Vertrages eine Untersuchungs- und Rügepflicht entsprechend § 377 HGB.

## **10. Sach- und Rechtsmängel, sonstige Leistungsstörungen, Verjährung**

(1) Der Anbieter leistet nach den Regeln des Kaufrechts Gewähr für die vereinbarte Beschaffenheit der Vertragsgegenstände und dafür, dass der Nutzung der Vertragsgegenstände im vertraglichen Umfang durch den Kunden keine Rechte Dritter entgegenstehen. Die Gewähr für die Freiheit der Vertragsgegenstände von Rechten Dritter gilt jedoch nur für das zwischen den Parteien vereinbarte Bestimmungsland, in dem die Vertragsgegenstände verwendet werden sollen. Ohne ausdrückliche Vereinbarung gilt die Gewähr für das Land, in dem der Anbieter seinen Geschäftssitz hat.

(2) Der Anbieter leistet bei Sachmängeln zunächst Gewähr durch Nacherfüllung. Hierzu überlässt er nach seiner Wahl dem Kunden einen neuen, mangelfreien Softwarestand oder beseitigt den Mangel; als Mangelbeseitigung gilt auch, wenn der Anbieter dem Kunden zumutbare Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Mangels zu vermeiden.

Bei Rechtsmängeln leistet der Anbieter zunächst Gewähr durch Nacherfüllung. Hierzu verschafft er nach seiner Wahl dem Kunden eine rechtlich einwandfreie Benutzungsmöglichkeit an den gelieferten Vertragsgegenständen oder an ausgetauschten oder geänderten gleichwertigen Vertragsgegenständen.

Der Anbieter ist berechtigt, die Nacherfüllung davon abhängig zu machen, dass der Kunde zumindest einen angemessenen Teil der Vergütung bezahlt hat.

(3) Der Kunde ist verpflichtet, einen neuen Softwarestand zu übernehmen, wenn der vertragsgemäße Funktionsumfang erhalten bleibt. Die Rechte des Kunden gemäß § 439 BGB bleiben unberührt.

(4) Schlägen zwei Versuche der Nacherfüllung fehl, ist der Kunde berechtigt, 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 leistet der Anbieter im Rahmen der in Ziff. I 4. festgelegten Grenzen. Der Anbieter kann nach Ablauf einer gemäß 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 den Anbieter über.

(5) Erbringt der Anbieter Leistungen bei Fehlersuche oder -beseitigung, ohne hierzu verpflichtet zu sein, so kann er hierfür Vergütung entsprechend seiner üblichen Sätze verlangen. Das gilt insbesondere, wenn ein Mangel nicht nachweisbar oder nicht dem Anbieter zuzurechnen ist. Zu vergüten ist außerdem der Mehraufwand auf Seiten des Anbieters, der dadurch entsteht, dass der Kunde seinen Pflichten nicht ordnungsgemäß nachgekommen ist.

(6) Behaupten Dritte Ansprüche, die den Kunden hindern, die ihm vertraglich eingeräumten Nutzungsbefugnisse wahrzunehmen, unterrichtet der Kunde den Anbieter unverzüglich schriftlich und umfassend. Er ermächtigt den Anbieter hiermit, Klagen gegen Dritte gerichtlich und außergerichtlich allein zu führen. Wird der Erwerber verklagt, stimmt er sich mit dem Anbieter ab und nimmt Prozesshandlungen, insbesondere Anerkenntnisse und Vergleiche, nur mit dessen Zustimmung vor.

Der Anbieter ist verpflichtet, die Ansprüche auf eigene Kosten abzuwehren und den Kunden von allen mit der Anspruchsabwehr verbundenen Kosten und Schäden freizustellen, soweit diese nicht auf dessen pflichtwidrigem Verhalten beruhen.

(7) Aus sonstigen Pflichtverletzungen des Anbieters kann der Kunde Rechte nur herleiten, wenn er diese gegenüber dem Anbieter schriftlich gerügt und ihm eine Nachfrist zur Abhilfe eingeräumt hat. Das gilt nicht, soweit nach der Art der Pflichtverletzung eine Abhilfe nicht in Betracht kommt. Für Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen gelten die in Ziff. I 4. festgelegten Grenzen.

(8) Die Verjährungsfrist für alle Gewährleistungsansprüche beträgt ein Jahr und beginnt mit der Lieferung bzw. Bereitstellung (sowie Benachrichtigung des Kunden hiervon) der Vertragsgegenstände; die gleiche Frist gilt für sonstige Ansprüche, gleich welcher Art, gegenüber dem Anbieter.

Bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit des Anbieters, bei arglistigem Verschweigen des Mangels, bei Personenschäden oder Rechtsmängeln iSd § 438 Abs. 1 Nr. 1a BGB, sowie bei Garantien (§ 444 BGB) gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen, ebenso bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz.

## 11. Ende des Nutzungsrechts an den Vertragsgegenständen

In allen Fällen der Beendigung seiner Nutzungsberechtigung (z.B. durch Rücktritt, Nachlieferung) gibt der Kunde alle Lieferungen der Vertragsgegenstände unverzüglich heraus und löscht sämtliche Kopien, soweit er nicht gesetzlich zu längerer Aufbewahrung verpflichtet ist. Davon ausgenommen sind die Open Source-Komponenten. Die Erledigung versichert er schriftlich gegenüber dem Anbieter.

## IV. Besonderheiten bei Abschluss eines Software-Pflegevertrags

### 1. Vertragsgegenstand

(1) Sofern der Kunde mit dem Anbieter einen Softwarepflegevertrag geschlossen hat, ist Gegenstand dieses Vertrags das in dem Angebot aufgeführte und nach diesen AGB zu pflegendem Programm (nachfolgend „Programm“) nach der hierfür vereinbarten Vergütung.

(2) Der Pflege nach den Regelungen dieser AGB unterliegt das Programm nur in der jeweils aktuellen Major-Version der Software, z.B. 3.x, sowie der vorausgehenden Major-Version, z.B. 2.x. Innerhalb einer Major-Version wird immer ausschließlich die jeweils aktuellste Version gepflegt, also z.B. Version 3.1. Ausnahme sind Minor-Versionen, welche jünger als zwei Jahre sind. Eine neue Major-Version enthält die jeweils aktuellen Updates und neue Releases und wird durch die Stelle vor dem Punkt gekennzeichnet (z.B. 3.0). Minor-Versionen werden jeweils durch die Stelle nach dem Punkt gekennzeichnet (z.B. 3.1). Der Kunde hat keinen Anspruch darauf, dass der Anbieter gleichzeitig eine ältere und die aktuelle Version bei ihm pflegt. Wünscht der Kunde dies, hat er mit dem Anbieter hierüber eine gesonderte Vereinbarung zu treffen.

### 2. Mangelbeseitigung

(1) Sofern der Anbieter aufgrund eines geschlossenen Softwarekaufvertrags zur Mangelbeseitigung des Programms verpflichtet ist, gelten ausschließlich dessen Regelungen im Hinblick auf die Mangelbeseitigung. Erst nach Ablauf der dort geregelten Verjährungsfrist ist der Anbieter zur kostenpflichtigen Mängelbeseitigung nach diesem Vertrag verpflichtet.

(2) Nach einer Mangelmeldung des Kunden wird der Anbieter unverzüglich unter Berücksichtigung der jeweiligen Situation, insbesondere der Ursache, Schwere und Auswirkungen des Mangels mit der Mangelbeseitigung beginnen. Er wird die Mangelmeldung in einem Ticketsystem dokumentieren. Sobald für den Anbieter erkennbar, wird er den Kunden über die mögliche Ursache des Mangels sowie im Nachfolgenden in angemessenen zeitlichen Abständen über den jeweiligen Status der Mangelbeseitigung informieren. Sollte eine Mangelbehebung nicht innerhalb von 5 Werktagen nach Zugang der Mangelmeldung („Wiederherstellungszeit“) möglich sein, wird der Anbieter dem Kunden dies unverzüglich unter Angabe von Gründen sowie des Zeitraums, der für die Mangelbeseitigung voraussichtlich zu veranschlagen ist, mitteilen.

(3) Sofern nicht vertraglich abweichend vereinbart (Pixelboxx-SLA-Standard, Pixelboxx-SLA-Extended, Pixelboxx-SLA-Corporate) gilt: Die Messung der Einhaltung der Wiederherstellungszeit erfolgt nur innerhalb der allgemeinen Servicezeit des Anbieters. Diese ist Montag bis Freitag von 10:30 Uhr bis 15:00 Uhr (nicht jedoch an den gesetzlichen Feiertagen in Nordrhein-Westfalen). Die Wiederherstellungszeit beginnt mit dem Zugang einer ordnungsgemäßen Mangelmeldung. Eine Mangelmeldung ist ordnungsgemäß, wenn der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nach Ziff. IV. 6. hinsichtlich der Beschreibung des Mangels hinreichend nachgekommen ist. Für die Messung der Wiederherstellungszeit gilt im Übrigen Folgendes:

- Der Lauf der Wiederherstellungszeit wird ab dem Zeitpunkt gehemmt, zu dem der Anbieter dem Kunden die Mangelbeseitigung mitteilt.
- Erfolgt die Bestätigung der Mangelbeseitigung durch den Kunden, ist Ende der Wiederherstellungszeit der Zeitpunkt, zu dem der Anbieter dem Kunden die Mangelbeseitigung mitgeteilt hat. Das Ticket kann vom Anbieter geschlossen werden.
- Erklärt der Kunde substantiiert innerhalb von 14 Tagen nachdem der Anbieter dem Kunden die Mangelbeseitigung mitgeteilt hat, dass der Mangel – entgegen der Mitteilung des Anbieters – nicht beseitigt ist, läuft die Wiederherstellungszeit ab dem Zeitpunkt des Zugangs der Erklärung des Kunden weiter.
- Erfolgt innerhalb eines Zeitraums von 14 Tagen nachdem der Anbieter dem Kunden die Mangelbeseitigung mitgeteilt hat, weder eine Bestätigung der Mangelbeseitigung durch den Kunden noch eine substantiierte Erklärung des Kunden, wonach der Mangel nicht beseitigt ist, so gilt der Mangel als beseitigt. Das Ticket wird in diesem Fall vom Anbieter geschlossen.

(4) Ein Mangel des Programms liegt vor, wenn (a) das Programm bei vertragsgemäßem Einsatz gemäß in der Leistungsbeschreibung des aufgeführten Softwarekaufvertrags nicht die in dessen Leistungsbeschreibung festgelegten Funktionalitäten erbringt oder (b) wenn es sich für die nach dem Softwarekaufvertrag vorausgesetzte Verwendung nicht eignet oder (c) wenn es sich für die gewöhnliche Verwendung nicht eignet.

Ein Mangel liegt nicht vor, wenn

- sich das Vorliegen einer der vorgenannten Voraussetzungen (a)-(c) nur unwesentlich auf die Nutzung des Programms auswirkt;
- eine Störung durch unsachgemäße Behandlung des Programms durch den Kunden hervorgerufen wurde;
- die Ursache für eine Störung nicht in dem Programm liegt, sondern durch sonstige Ursachen hervorgerufen werden, die nicht in der Sphäre des Anbieters liegen (z.B. Systemabsturz o.Ä.).

(5) Der Anbieter wird die Mangelbeseitigung über einen Remotezugang durchführen. Eine Mangelbeseitigung vor Ort ist im Rahmen der Pauschalvergütung Ziff. IV. 7. Abs. 1 nicht geschuldet; der Kunde kann jedoch eine Mangelbeseitigung vor Ort gegen gesonderte Vergütung verlangen.

(6) Art und Weise der Mangelbeseitigung stehen im billigen Ermessen des Anbieters. Bietet der Anbieter dem Kunden zur Vermeidung oder Beseitigung von Mängeln neue Programmteile, insbesondere Patches, Bugfixes, Updates, Upgrades, neue Releases, neue Versionen etc. an, so hat der Kunde diese zu übernehmen und auf seiner Hardware gemäß den Installationsanweisungen des Anbieters zu installieren. Auf die zur Mangelbeseitigung überlassenen Programmteile finden die vorgenannten Absätze Anwendung.

Die Mangelbeseitigung in Form von neuen Programmteilen, Patches, Bugfixes etc. kann der Kunde ablehnen, wenn diese nicht die gleiche Kompatibilität und Funktionalität aufweisen wie der ersetzte Programmteil oder aus sonstigen wichtigen Gründen ein Einsatz für den Kunden nicht zumutbar ist.

Die Beseitigung eines Mangels kann darüber hinaus auch in der Form von Handlungsanweisungen gegenüber dem Kunden erfolgen. Der Kunde hat derartige Handlungsanweisungen zu befolgen.

(7) Kann der Anbieter einen (betriebsverhindernden oder betriebsbehindernden) Mangel nicht innerhalb des vertraglich vereinbarten Zeitraums beseitigen, stellt er dem Kunden auf eigene Kosten, d.h. auf Kosten des Anbieters, vorübergehend eine Umgehungslösung zur Verfügung (soweit dies für den Anbieter wirtschaftlich zumutbar ist). Die Verpflichtung des Anbieters zur dauerhaften Mangelbeseitigung bleibt durch die Lieferung einer vorübergehenden Umgehungslösung unberührt.

(8) Sofern ein vom Kunden gemeldeter Mangel des Programms nicht besteht, ist der Anbieter berechtigt, den dadurch verursachten Aufwand gesondert abzurechnen, wenn der Kunde das Nichtvorliegen eines Mangels mindestens grob fahrlässig verkannt hat.

(9) Voraussetzung für die Leistungsverpflichtung des Anbieters nach dieser Ziff. IV 2. im Rahmen der Pauschalvergütung gemäß Ziff. IV. 7. ist, dass der Kunde das zu pflegende Programm (a) an dem in dem Pflegeschein spezifizierten Ort sowie (b) in der in der Leistungsbeschreibung spezifizierten Soft- und Hardwareumgebung betreibt. Werden die im Pflegeschein genannten Spezifikationen geändert, sind diese Änderungen dem Anbieter gegenüber schriftlich mitzuteilen. Soweit sich aus der Änderung der im Pflegeschein genannten Spezifikationen ein Mehraufwand für den Anbieter ergibt, kann er diesen gemäß Ziff. IV 7. gesondert berechnen.

### **3. Anpassung an geänderte Rahmenbedingungen/geänderte Anforderungen in der Sphäre des Kunden**

Der Anbieter ist zu einer Anpassung des Programms an sich ändernde rechtliche Rahmenbedingungen (d.h. zwingende Gesetze, Rechtsverordnungen, aufsichtsrechtliche Anforderungen) oder aufgrund sich ändernder Anforderungen in der Sphäre des Kunden im Rahmen der geschuldeten pauschalen Vergütung nicht verpflichtet. Entsprechende Leistungen werden vom Anbieter gemäß Ziff. IV 7. gegen gesonderte Vereinbarung und Vergütung erbracht.

### **4. Unterstützungsleistungen**

Sofern nicht vertraglich abweichend vereinbart (Pixelboxx-SLA-Standard, Pixelboxx-SLA-Extended, Pixelboxx-SLA-Corporate) gilt: Der Anbieter ermöglicht die Inanspruchnahme seines Support-Services bei auftretenden Mängeln, Anwendungsproblemen, Störungen oder sonstigen Schwierigkeiten im Zusammenhang mit Abläufen des Programms nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen. Das über die Mailadresse support@pixelboxx.de bereitgehaltene Meldesystem darf während der allgemeinen Servicezeit des Anbieters (vgl. Ziff. IV. 2. Abs. 3) lediglich von den für Pflegeaufgaben zuständigen, schriftlich benannten Mitarbeitern des Kunden (sog. „Supportberechtigter“) in Anspruch genommen werden.

## 5. Weiterentwicklungen/Lieferung neuer Programmteile

(1) Der Anbieter stellt dem Kunden alle vom Anbieter freigegebenen Updates/Upgrades/Releases/Versionen (insgesamt „Programmteile“) des Programms kostenpflichtig zur Verfügung. Die Einordnung des jeweiligen Programmteils unter die Begriffe „Update“, „Upgrade“, „Release“ und „Version“ steht im billigen Ermessen des Anbieters.

(2) Der Anbieter wird das Programm weiterentwickeln und dem Kunden die Weiterentwicklung in Form neuer Programmteile zur Verfügung stellen.

(3) Soweit kundenspezifische Anpassungen an dem Programm vorgenommen wurden, wird der Anbieter diese gegen gesonderte Vergütung in den neuen Programmteilen vornehmen.

(4) Die Lieferung von proprietären Programmteilen erfolgt jeweils in Form des Objektcodes nach billigem Ermessen des Anbieters a) als Download in elektronischer Form über das Internet oder b) auf einem marktüblichen Datenträger. Die Lieferung von Open Source Komponenten erfolgt hingegen gemäß der entsprechenden Lizenzbedingungen im Quellcode. Der Anbieter wird dem Kunden im Fall eines Downloads die für den Download erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen. Eine Überlassung des Quellcodes ist nicht geschuldet.

(5) Sofern nichts anderes vereinbart wurde, obliegt dem Kunden die ordnungsgemäße und vorschriftsmäßige Installation neuer Programmteile. Auf Wunsch des Kunden wird der Anbieter diesen hierbei gegen gesonderte Vergütung unterstützen.

## 6. Mitwirkungspflichten

(1) Der Kunde wird den Anbieter in angemessenem Umfang bei der Erfüllung der Leistungen auf eigene Kosten unterstützen. Bei den Mitwirkungspflichten des Kunden handelt es sich um echte Pflichten des Kunden.

Er wird auf Anforderung durch den Anbieter oder soweit für ihn erkennbar erforderlich insbesondere

- während der Vertragslaufzeit schriftlich einen Supportberechtigten benennen, der alle für die Zwecke der Durchführung dieser Vereinbarung erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt; der Anbieter kann verlangen, dass der Verantwortliche Schulungen in der Nutzung der gepflegten Programme nachweist. Mangelmeldungen haben nur durch den Supportberechtigten oder in seiner Abwesenheit durch seinen Vertreter zu erfolgen;
- Mängel unverzüglich nach Entdeckung über den Support-Service Mailadresse support@pixelboxx.de des Anbieters melden.
- bei Mangelmeldungen die aufgetretenen Symptome, das Programm sowie die System- und Hardwareumgebung detailliert beobachten und (unter Verwendung vom Anbieter gestellter Formulare) dem Anbieter einen Mangel unter Angabe von für die Mangelbeseitigung zweckdienlichen Informationen, beispielsweise Anzahl der betroffenen User, Schilderung der System- und Hardwareumgebung sowie ggf. simultan geladener Drittsoftware, und Unterlagen schriftlich/in Textform melden;
- den Anbieter (im Rahmen seiner Möglichkeiten nach besten Kräften) bei der Suche nach der Mangelursache unterstützen und (erforderlichenfalls) seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit den vom Anbieter Beauftragten anhalten;
- den für die Durchführung der Leistungen vom Anbieter beauftragten Mitarbeitern während der üblichen Geschäftszeiten von montags bis freitags von 09:00 bis 17:00 Uhr, außer an deutschen oder nordrhein-westfälischen Feiertagen, Zugang zu den Rechnern gewähren, auf denen das zu pflegende Programm gespeichert und/oder geladen ist;
- die vom Anbieter erhaltenen Programme und oder Programmteile (Patches, Bugfixes etc.) nach näheren Hinweisen vom Anbieter (unverzüglich) einspielen und die vom Anbieter übermittelten Vorschläge und Handlungsanweisungen zur Mangelbehebung einhalten;
- alle im Zusammenhang mit dem gepflegten Programm verwendeten oder erzielten Daten in maschinenlesbarer Form als Sicherungskopie bereithalten, welche eine Rekonstruktion verlorener Daten mit vertretbarem Aufwand ermöglichen;

- dem Anbieter auf eigene Kosten (inkl. Verbindungskosten) einen Remote-Access per Teamviewer zur Verfügung stellen. Hierbei wird der Anbieter nach dem Stand der Technik angemessene Maßnahmen zur Verhinderung von Virusinfektionen oder anderen Beeinträchtigungen des Systems des Anbieters durch Systeme des Kunden treffen.

(2) Der Kunde wird einen First Level Support innerhalb seines Unternehmens einrichten, der die Serviceanfragen der Anwender sammelt, eine erste Problemanalyse unter Beachtung des vom Anbieter über die Mailadresse [support@pixelboxx.de](mailto:support@pixelboxx.de) vornimmt und die Anfragen so weit wie möglich eigenständig erledigt. Der First Level Support ist mit den schriftlich benannten Mitarbeitern zu besetzen, die über vertiefte Kenntnisse über das Programm verfügen (sog. „Key User“). Der Kunde wird über den First Level Support nur Anfragen bzgl. des Programms an den Anbieter weiterleiten, die er selbst nicht erledigen kann. Der First Level Support ist zur Zusammenarbeit mit dem Anbieter verpflichtet und unterstützt diesen umfassend, insbesondere durch Koordination mehrfacher ähnlicher Serviceanfragen, Klärung von Anwenderproblemen, die lediglich auf Fehlbedienungen zurückzuführen sind, Dokumentation von Mängeln einschließlich der Umstände, unter denen diese aufgetreten sind und – soweit möglich – durch Speicherung und Übermittlung von Daten oder Programmkopien, die eine Analyse eines Mangels ermöglichen oder erleichtern.

(3) Ist der Anbieter der Ansicht, dass der Kunde eine ihm obliegende Mitwirkungs- oder Beistelleistung nicht vertragsgemäß erbringt, wird der Anbieter den Kunden hierauf unverzüglich hinweisen und dem Kunden eine angemessene Nachfrist für die Erbringung der Mitwirkungs- oder Beistelleistung setzen; gegebenenfalls wird der Anbieter den Kunden auf etwaige nachteilige Folgen der nicht vertragsgemäßen Erbringung der Mitwirkungs- oder Beistelleistung im Rahmen der Nachfristsetzung hinweisen. Solange Mitwirkungs- oder Beistelleistungen nicht vertragsgemäß erbracht sind, ist der Anbieter für sich daraus ergebende Leistungsstörungen nicht verantwortlich. Durch die nicht vertragsgemäße Erbringung der Mitwirkungs-/Beistelleistung entstehender Mehraufwand des Anbieters kann vom Anbieter gesondert in Rechnung gestellt werden. Ggf. weitergehende Ansprüche des Anbieters bleiben unberührt.

## **7. Vergütung**

(1) Die Vergütung beträgt für die unter Ziff. IV. 2, 4 und 5 aufgeführten Leistungen pauschal 20 % vom Softwarelistenkaufpreis pro Jahr.

(2) Leistungen, für die der Anbieter eine gesonderte Vergütung verlangen kann, sind mit 75,00 EUR netto je angefangener 15 Minuten zu vergüten.

(3) Die pauschale Vergütung gemäß Absatz 1 ist jeweils für 12 Monate im Voraus zahlbar. Sie ist jeweils mit Zugang der Rechnung fällig und innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsdatum zur Zahlung fällig.

(4) Die Vergütung für gesondert abzurechnende Leistungen und der Inanspruchnahme des Pixelboxx Supports wird jeweils monatlich nachträglich abgerechnet. Hinsichtlich der Fälligkeit und der Zahlungsfrist gilt vorstehender Absatz 3 Satz 2 entsprechend.

(6) Sämtliche Preise und Pauschalen verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

(7) Reisekosten und Spesen werden nach Aufwand abgerechnet (Zugfahrten, Flüge und Hotelübernachtung nach Beleg, PKW 0,50 €/km). Reisezeiten werden mit 65,00 € pro Stunde je Person berechnet.

(8) Der Kunde ist zur Geltendmachung eines Zurückbehaltungs- oder Aufrechnungsrechts nur insoweit berechtigt, wie die zugrundeliegende Gegenforderung rechtskräftig festgestellt ist oder nicht bestritten wird.

## **8. Sach- und Rechtsmängel**

(1) Der Anbieter gewährleistet, dass die Leistungen nicht mit Sach- und/oder Rechtsmängeln behaftet sind. Ein Mangel liegt vor, soweit die Leistungen (a) nicht die vereinbarte Beschaffenheit besitzen, (b) sich nicht für die vertraglich vorausgesetzte Verwendung eignen oder (c) sich für die gewöhnliche Verwendung nicht eignen und nicht die Beschaffenheit aufweisen, die bei Leistungen der gleichen Art üblich ist und die der Kunde nach der Art der Leistung erwarten kann.

(2) Sollte rechtskräftig festgestellt werden, dass die Leistungen des Anbieters Rechte Dritter verletzen, wird der Anbieter nach seiner Wahl entweder auf eigene Kosten für den Kunden das erforderliche Nutzungsrecht an den verletzten Rechten beschaffen oder die Leistungen so austauschen oder abändern, dass sie die Rechte nicht mehr verletzen, aber weiterhin den vertraglichen Vereinbarungen entsprechen.

Unter der Voraussetzung, dass der Anbieter im Hinblick auf die Rechtsverletzung schuldhaft gehandelt hat, der Kunde den Anbieter unverzüglich von der Geltendmachung von Ansprüchen wegen angeblicher Verletzung von Rechten Dritter durch die Leistungen des Anbieters durch Dritte unterrichtet, dem Anbieter die alleinige Rechtsverteidigung überlässt und den Anbieter in zumutbarem Umfang bei der Abwehr solcher Ansprüche unterstützt, wird der Anbieter den Kunden von allen solchen Ansprüchen Dritter und damit verbundenen Kosten für die Rechtsverteidigung Dritter freistellen. Die Haftungsbegrenzungen nach Ziff. I. 4. finden Anwendung.

(3) Etwaig bestehende Minderungsrechte sowie das Recht auf Selbstvornahme sind ausgeschlossen. Ansprüche gem. §§ 812 ff. BGB sind hiervon unberührt.

(4) Verlangt der Kunde nach Beendigung des Vertrags unter Berufung auf einen Sach- und/oder Rechtsmangel die Beseitigung eines Mangels an dem Programm, trägt er die Darlegungs- und Beweislast dafür, dass dieser Mangel auf einer vom Anbieter erbrachten Pflegeleistung beruht. Die Darlegung und der Beweis gelten als erbracht, wenn er darlegt und nachweist, dass dieser Mangel vor Erbringung einer bestimmten, vom Kunden genau zu bezeichnenden Pflegeleistung unter vergleichbaren Umständen nicht aufgetreten ist, sondern sich erst danach gezeigt hat, ohne dass andere Ursachen als die bezeichnete Pflegeleistung dafür ersichtlich sind. Insbesondere hat der Kunde darzulegen und nachzuweisen, dass nach Beendigung des Vertrags keine Änderungen an dem Programm und dessen Arbeitsumgebung vorgenommen worden sind, auf denen der Mangel beruhen kann.

(5) Die Regelungen dieser Ziff. IV 8. sind abschließend hinsichtlich Sach- und Rechtsmängeln. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund sowie das Recht zur Geltendmachung von Ersatzansprüchen wegen vergeblicher Aufwendungen oder Schadenersatzansprüchen im Rahmen der Haftungsbegrenzung Ziff. I. 4. bleiben unberührt.

(6) Ansprüche wegen mangelhafter Leistungen verjähren innerhalb eines Jahres. Dies gilt nicht für Ansprüche auf Schadenersatz wegen Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer schuldhaften Pflichtverletzung des Anbieters oder auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Anbieters beruhen. Dies gilt weiter nicht für Ansprüche aufgrund sonstiger Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Anbieters bzw. eines gesetzlichen Vertreters oder eines Erfüllungsgehilfen des Anbieters beruhen.

(7) Die Sach- und Rechtsmängelhaftung für die erbrachten Pflegeleistungen erlischt, wenn der Kunde oder Dritte an dem zu pflegenden Programm Änderungen vornehmen, denen der Anbieter vorher nicht ausdrücklich zugestimmt hat. Etwas anderes gilt nur insoweit, als der Kunde darlegt und nachweist, dass der Mangel nicht auf die Veränderungen zurückzuführen ist und dass diese die Mangelidentifizierung und -beseitigung nicht erschwert haben.

## **9. Nutzungsrechte**

Der Anbieter räumt dem Kunden an den in Erfüllung dieses Vertrags gelieferten Programmen oder Programmteilen (z.B. Versionen, Patches, Bugfixes) und Dokumentationen Nutzungsrechte nach Maßgabe des der Überlassung des Programms zugrundeliegenden Softwarekaufvertrags ein. Die dem Kunden eingeräumten Nutzungsrechte bleiben von einer Kündigung des Vertrags unberührt.

## **10. Vertragsdauer und Kündigung**

(1) Der Vertrag wird mit Unterzeichnung durch beide Vertragsparteien wirksam und gilt für 12 Monate ab Lieferung des Programms gemäß dem Softwarekaufvertrag (Mindestvertragslaufzeit). Danach verlängert er sich jeweils um weitere 12 Monate, wenn er nicht drei Monate vor Ende der Mindestvertragslaufzeit von einer der Vertragsparteien schriftlich gekündigt wird.

(2) Das Recht zur außerordentlichen schriftlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Vor einer solchen Kündigung hat die kündigende Vertragspartei innerhalb eines Zeitraums von einem Monat, nachdem ihr der wichtige Grund bekannt wurde, zunächst erfolglos schriftlich eine Abhilfefrist zu setzen oder die andere Vertragspartei schriftlich abzumahnern.

Ein wichtiger Grund liegt für den Anbieter insbesondere vor, wenn der Kunde wiederholt fällige Vergütungen nicht leistet. Darüber hinaus liegt für beide Vertragsparteien ein wichtiger Grund vor, wenn die andere Vertragspartei einen Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens stellt.

Weitere wichtige Gründe bleiben unberührt.

Kündigt der Kunde wegen Vorliegens eines wichtigen Grundes, der vom Anbieter zu vertreten ist, so wird der Anbieter bereits bezahlte Pflegegebühren anteilig zurückzahlen.

## V. Besonderheiten beim Abschluss eines Vertrags über Beratungs- und/oder Programmierleistungen

### 1. Vertragsgegenstand

Der Anbieter erbringt im Rahmen des im Angebot beschriebenen Projekts für den Kunden Beratungs- bzw. Programmierleistungen („Leistungen“). Die Leistungserbringung erfolgt auf dienstvertraglicher Basis iS der §§ 611 ff. BGB. Werkvertragliche Leistungen sind nicht Gegenstand dieses Vertrags.

### 2. Leistungen des Anbieters

(1) Der Anbieter wird die im Angebot aufgeführten Leistungen zu den dort vereinbarten Bedingungen erbringen.

(2) Der Anbieter wird erforderlichenfalls mit den anderen Dienstleistern und Lieferanten des Kunden eng kooperieren. Soweit dem Anbieter hierdurch ein nicht nur unerheblicher Aufwand entsteht, ist er berechtigt, diesen unter Zugrundelegung der bei Vertragsschluss vereinbarten Personentagesätze separat abzurechnen, vorausgesetzt, die Vertragsparteien haben diesbezüglich zuvor eine Vereinbarung über die einzelnen Modalitäten getroffen. Soweit der Anbieter beabsichtigt, hiernach zusätzlichen Aufwand gegenüber dem Kunden abzurechnen, wird er den Kunden hierüber unverzüglich schriftlich oder in Textform informieren.

(3) Der Anbieter wird den Kunden unverzüglich schriftlich oder in Textform unterrichten, wenn Hindernisse oder Beeinträchtigungen auftreten, die Auswirkung auf die Leistungen haben können oder der Anbieter Grund hat, mit dem Auftreten solcher Hindernisse oder Beeinträchtigungen zu rechnen. Die Pflicht des Anbieters zur Erbringung der Leistungen bleibt hiervon unberührt.

(4) Ist für den Anbieter erkennbar, dass die von ihm zu erbringenden Leistungen im Hinblick auf ihm in der Zwischenzeit bekannt gewordene Tatsachen oder Anforderungen modifiziert werden müssen, wird der Anbieter den Kunden hierauf unverzüglich schriftlich oder in Textform hinweisen. Die gleiche Hinweispflicht besteht, wenn der Anbieter erkennt, dass Angaben oder Anforderungen des Kunden fehlerhaft, unvollständig, nicht eindeutig oder objektiv zur Ausführung nicht geeignet sind.

### 3. Leistungen des Kunden

(1) Die Projekt- und Erfolgsverantwortung für das im Angebot beschriebene Projekt verbleibt beim Kunden. Davon unabhängig ist der Anbieter jedoch für die vertragsgemäße Erbringung der von ihm unter diesem Vertrag geschuldeten Leistungen verantwortlich.

(2) Der Kunde wird dem Anbieter bei Bedarf Räume und Arbeitsplätze für die erforderliche Anzahl von Personen zur Verfügung stellen. Darüber hinaus wird der Kunde dem Anbieter alle bei ihm vorhandenen und für die Leistungserbringung erforderlichen Unterlagen und Informationen rechtzeitig und vollständig aktiv zur Verfügung stellen sowie dafür Sorge tragen, dass auf Seiten des Kunden in ausreichender Anzahl geeignete Ansprechpersonen mit dem erforderlichen Fachwissen zur Verfügung stehen.

(3) Der Kunde hat dem Anbieter und dessen Personal bei Bedarf zu den üblichen Geschäftszeiten Zutritt zu seinen Geschäftsräumen zu gewähren.

(4) Die vom Anbieter zu erbringenden Leistungen stellen eine echte Verpflichtung und nicht nur eine Obliegenheit dar. Erbringt der Kunde die von ihm zu erbringenden Leistungen nicht oder nicht ordnungsgemäß und hat dies Auswirkungen auf die vom Anbieter zu erbringenden Leistungen, so kann der Anbieter – unbeschadet weitergehender Rechte – eine entsprechende angemessene Anpassung der vertraglichen Vereinbarungen (bspw. Änderungen des Zeitplans und der Vergütung) verlangen. Sofern dem Anbieter durch nicht ordnungsgemäße oder nicht rechtzeitige Erbringung der Mitwirkungsleistungen ein Mehraufwand entsteht, kann er dem Kunden diesen Mehraufwand unter Anwendung der in dem Angebot genannten Personentagesätze gesondert in Rechnung stellen.

#### **4. Leistungsort**

Der Anbieter erbringt die Leistungen nach vorheriger Absprache und soweit erforderlich in den Geschäftsräumen des Kunden. Soweit eine Durchführung in den Geschäftsräumen des Kunden nicht erforderlich ist, ist der Anbieter in der Auswahl des Leistungsorts frei.

#### **5. Änderungsverfahren**

(1) Der Kunde ist berechtigt, schriftlich Änderungen der Leistungen zu verlangen. Der Anbieter wird vom Kunden gewünschte Änderungen nicht unbillig verweigern.

(2) Der Anbieter wird das Änderungsverlangen des Kunden zeitnah prüfen. Ist eine umfangreiche Prüfung des Änderungsverlangens erforderlich, ist der Anbieter berechtigt, für den mit der Prüfung erforderlichen Aufwand eine gesonderte Vergütung zu verlangen. Ist dies der Fall, teilt der Anbieter dies dem Kunden unverzüglich mit und unterbreitet ihm zugleich ein entsprechendes Prüfungsangebot mit Angaben zum Zeitrahmen der Prüfung und zur Vergütung. Beauftragt der Kunde den Anbieter mit der Prüfung seines Änderungsverlangens gegen eine gesonderte Vergütung und beauftragt der Kunde den Anbieter später mit der Durchführung der angebotenen Änderung, so wird die für die Prüfung des Änderungsverlangens gezahlte Vergütung auf die für die Durchführung der Änderung zu zahlender Vergütung angerechnet.

(3) Ist eine umfangreiche, vom Kunden gesondert zu vergütende Prüfung des Änderungsverlangens nicht erforderlich, wird der Anbieter dem Kunden binnen 14 Werktagen ein Realisierungsangebot mit allen für die Entscheidungsfindung des Kunden erforderlichen Informationen, insb. unter Angabe von Leistungszeiträumen und Vergütung, unterbreiten. Sollte es dem Anbieter im Einzelfall nicht möglich sein, dem Kunden innerhalb des vorstehenden Zeitraums ein Realisierungsangebot zu unterbreiten, wird er dies dem Kunden unter Nennung eines verbindlichen Datums, zu dem er das Realisierungsangebot vorlegen wird, mitteilen.

(4) Leistungsänderungen sind durch eine entsprechende Vertragsanpassung schriftlich zu dokumentieren. Solange die Vertragsparteien keine Vereinbarung über eine Leistungsänderung getroffen haben, wird der Anbieter die Leistungen gemäß der ursprünglichen Vereinbarung erbringen.

#### **6. Zusammenarbeit**

(1) Für die Leistungserbringung ist eine enge Zusammenarbeit der Vertragsparteien notwendig. Die Vertragsparteien werden sich daher über alle Umstände aus ihrer Sphäre informieren, die eine Auswirkung auf die Leistungserbringung durch den Anbieter haben können.

(2) Die Vertragsparteien benennen jeweils eine verantwortliche Person, die der anderen Vertragspartei im Zusammenhang mit der Leistungserbringung als Ansprechpartner zur Verfügung steht und die befugt ist, für die jeweilige Vertragspartei verbindliche Erklärungen abzugeben und Erklärungen der anderen Vertragspartei entgegenzunehmen.

(3) Soweit im Einzelfall ein Ansprechpartner nicht zur Abgabe einzelner Erklärungen berechtigt ist, wird er unverzüglich die entsprechend berechtigten Personen bzw. Gremien seiner Vertragspartei über den betreffenden Sachverhalt informieren und eine Entscheidung herbeiführen.

## 7. Vergütung

(1) Kunde vergütet die Leistungen nach Aufwand unter Zugrundelegung der festgelegten Personentagesätze. Materialaufwand wird gesondert in tatsächlich angefallener Höhe vergütet. Ein Personentag umfasst 8 Zeitstunden Arbeitszeit. Nicht voll geleistete Personentage werden anteilig auf Halbstundenbasis vergütet.

(2) Reisekosten und Spesen sind gesondert in einem angemessenen Umfang in tatsächlich angefallener Höhe zu vergüten.

(3) Reisezeiten werden mit 65,00 € pro Stunde je Person berechnet. Dies gilt insb. dann, wenn Reisen auf ausdrückliche Veranlassung des Kunden erfolgen. Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer, die gesondert auszuweisen ist.

## 8. Zahlungsmodalitäten

(1) Die Rechnungsstellung erfolgt nach erbrachter Leistung.

(2) Der Anbieter wird der monatlichen Rechnung jeweils einen prüffähigen Leistungsnachweis für die von ihm erbrachten und abgerechneten beifügen.

(3) Die Vergütung ist mit Zugang der Rechnung fällig und innerhalb von 14 Tagen nach Zugang der Rechnung zahlbar.

## 9. Qualitative Leistungsstörungen

(1) Der Kunde hat den Anbieter unverzüglich schriftlich oder in Textform zu informieren, wenn er erkennt, dass er eine Leistung des Anbieters nicht vertragsgemäß erbracht worden ist. Er hat dabei die nicht vertragsgemäße Leistungserbringung gegenüber dem Anbieter so detailliert wie möglich zu spezifizieren.

(2) Soweit die nicht vertragsgemäße Leistungserbringung vom Anbieter zu vertreten und der Kunde seiner Informationspflicht gem. Abs. 1 nachgekommen ist, ist der Anbieter zunächst berechtigt und verpflichtet, die betroffene Leistung ohne Mehrkosten für den Kunden innerhalb einer angemessenen Frist vertragsgemäß zu erbringen, sofern diese Nachholung der Leistung möglich und sinnvoll ist.

(3) Soweit eine Nachholung der nicht vertragsgemäßen Leistungserbringung nicht möglich ist oder aus vom Anbieter zu vertretenden Gründen auch innerhalb einer vom Kunde gesetzten angemessenen Nachfrist in wesentlichen Teilen nicht gelingt, ist der Kunde berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund fristlos zu kündigen. In diesem Fall hat der Anbieter Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung aufgrund des Vertrags erbrachten Leistungen. Der Anspruch auf Vergütung entfällt jedoch für solche Leistungen, die für den Kunden in Folge der Kündigung ohne Interesse sind. Der Kunde hat dem Anbieter binnen 2 Wochen nach Zugang der Kündigung substantiiert schriftlich darzulegen, auf welche Leistungen dies zutrifft.

(3) Weitergehende Ansprüche wegen qualitativer Leistungsstörungen sind ausgeschlossen. Dieser Ausschluss gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

(4) Die Ansprüche wegen qualitativer Leistungsstörungen verjähren nach einem Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Vorstehende Verjährungsfrist gilt nicht bei qualitativen Leistungsstörungen aufgrund von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit des Anbieters, dessen gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen, der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder der Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz. In diesen Fällen gilt die gesetzliche Verjährungsfrist.

(5) Sofern es sich bei der qualitativen Leistungsstörung um eine Verletzung von Schutzrechten Dritter handelt, finden Ziff. V. 10. Anwendung.

## 10. Geistiges Eigentum und Verletzung der Rechte Dritter

(1) Der Anbieter bleibt Inhaber aller Materialien, die durch gewerbliche Schutzrechte oder schutzrechtsähnliche Positionen gleich welcher Art (z.B. Patentrechte, Markenrechte, Gebrauchs- und Geschmacksmusterrechte, Urheberrechte) und gleich ob eingetragen oder nicht („geistige Eigentumsrechte“), geschützt sind oder geschützt werden können („Materialien“) und ihm zum Zeitpunkt des Abschlusses dieses Vertrags zustehen oder von ihm (oder von Dritten in seinem Auftrag) nach Abschluss dieses Vertrags entwickelt werden („Anbieter-Materialien“). Entsprechendes gilt für Bearbeitungen, Änderungen und Weiterentwicklungen.

Mit der Übergabe der Anbieter-Materialien räumt der Anbieter dem Kunden an den unter diesem Vertrag gelieferten Anbieter-Materialien ein nicht-ausschließliches, dauerhaftes, nicht übertragbares Recht ein, diese zu nutzen, soweit sich dies aus dem Zweck des Vertrags ergibt.

(2) Der Kunde bleibt Inhaber aller Materialien, die ihm zum Zeitpunkt des Abschlusses dieses Vertrags zustehen oder von ihm (oder von Dritten in seinem Auftrag) nach Abschluss dieses Vertrags entwickelt werden („Kunden-Materialien“). Entsprechendes gilt für Bearbeitungen, Änderungen und Weiterentwicklungen. Sofern diese vom Anbieter vorgenommen werden, erfolgen sie zur ausschließlichen Nutzung und Verwertung durch den Kunden. Der nachfolgende Abs. 3 findet hierfür entsprechende Anwendung. Der Kunde räumt dem Anbieter ein auf den Zeitraum und den Zweck der Vertragsdurchführung begrenztes, nicht-ausschließliches, nicht übertragbares Recht zur Nutzung der Kunden-Materialien ein.

(3) Mit vollständiger Bezahlung der vereinbarten Vergütung räumt der Anbieter dem Kunden an den unter diesem Vertrag speziell für den Kunden erstellten und als solche in der Leistungsbeschreibung gekennzeichneten Materialien ein ausschließliches, unbefristetes, inhaltlich und räumlich unbeschränktes, übertragbares Recht ein, die betreffenden Materialien umfassend zu nutzen und zu verwerten. Vor vollständiger Bezahlung erhält der Kunde an den unter diesem Vertrag speziell für den Kunden erstellten und als solche in der Leistungsbeschreibung gekennzeichneten Materialien ein nicht-ausschließliches Nutzungsrecht gemäß Ziff. V. 10 Abs. 1 Teilabsatz 2.

(4) Der Anbieter trägt dafür Sorge, dass keine Rechte Dritter bestehen, welche die vertragsgemäße Nutzung der vom Anbieter unter diesem Vertrag gelieferten Materialien durch den Kunden behindern, einschränken oder ausschließen. Sollten dennoch Dritte Ansprüche wegen Verletzung ihrer Rechte geltend machen, so gilt Folgendes, es sei denn, den Anbieter trifft an der geltend gemachten Schutzrechtsverletzung kein Verschulden:

Macht ein Dritter die Verletzung von Schutzrechten durch die vom Anbieter unter diesem Vertrag erstellten Materialien gegen den Kunden geltend, wird der Kunde den Anbieter hierüber unverzüglich schriftlich in Kenntnis setzen. Er wird dem Anbieter soweit wie möglich die Verteidigung gegen diese Ansprüche überlassen und ihm hierzu alle erforderlichen Ermächtigungen für gerichtliche und außergerichtliche Maßnahmen erteilen. Der Kunde wird Ansprüche des Dritten nicht ohne schriftliche Zustimmung des Anbieters anerkennen. Der Kunde wird den Anbieter bei der Abwehr der geltend gemachten Ansprüche in zumutbarem Umfang unterstützen.

Soweit Rechte Dritter verletzt sind, kann der Anbieter nach seiner Wahl entweder dem Kunden eine Nutzungsmöglichkeit an den betroffenen Materialien verschaffen oder die betroffenen schutzrechtsverletzenden Materialien ohne bzw. nur mit für den Kunden zumutbaren Auswirkungen so ändern oder ersetzen, dass keine Schutzrechte mehr verletzt werden.

(5) Der Anbieter wird den Kunden von allen Ansprüchen, Schadensersatzforderungen und sonstigen Kosten, die im Zusammenhang mit einer behaupteten oder festgestellten Schutzrechtsverletzung entstehen, freistellen. Im Fall einer zu Unrecht erfolgten Rechtsverfolgung wird der Kunde die ihm eventuell zustehenden Regressansprüche gegen den Dritten an den Anbieter abtreten.

(6) Soweit der Kunde die vom Anbieter unter diesem Vertrag gelieferten Materialien selbst ändert oder durch Dritte ändern lässt, entfallen die Ansprüche nach Ziff. V. 10., es sei denn, der Kunde weist nach, dass die von ihm oder einem Dritten vorgenommenen Änderungen keine Verletzung von Schutzrechten Dritter verursacht haben.

(7) Die vorstehenden Regelungen der Abs. 4 bis 6 finden umgekehrt entsprechende Anwendung für den Fall, dass der Anbieter wegen der Verletzung von Schutzrechten Dritter durch Kunden-Materialien oder vom Kunden bereitgestellter Materialien Dritter in Anspruch genommen wird.

## 11. Abnahme

(1) Soweit der Anbieter für den Kunden Werkleistungen zu erbringen hat, sind diese vom Kunden abzunehmen. Insoweit geltend die folgenden Vorschriften:

(2) Zum Zwecke der Durchführung der Abnahmeprüfung wird der Anbieter dem Kunden die abzunehmende Leistung in einem abnahmefähigen Zustand bereitstellen. Auf Wunsch und gegen separate Vergütung wird der Anbieter auch auf Wunsch des Kunden durch angemessene Abnahmetests das Vorhandensein der vereinbarten Eigenschaften sowie der wesentlichen Programmfunktionen nachweisen.

(3) Auf Wunsch und gegen separate Vergütung wird der Anbieter auf Verlangen des Kunden für einen Abnahmetest vom Kunden bereitgestellte Testdaten verwenden sowie bestimmte Arten zusätzlicher Tests durchzuführen, die der Kunde für notwendig hält, um das Programm abzunehmen.

(4) Es gelten folgende Fehlerklassen:

Fehlerklasse 3:	Eine Funktion steht nicht im vorgesehenen Browser oder mit dem erwarteten Ergebnis zur Verfügung
Fehlerklasse 2:	Eine Funktion steht nicht zur Verfügung.
Fehlerklasse 1:	System oder Funktion für alle Nutzer nicht verfügbar.

(5) Sofern bei der Abnahmeprüfung Fehler der Fehlerklassen 1 und/oder 2 festgestellt werden, ist der Kunde berechtigt, die Abnahme zu verweigern, es sei denn, sie sind durch Umstände verursacht, die den Bereich des Anbieters nicht betreffen, wie insbesondere eine fehlerhafte Benutzung oder die vom Kunde oder von Dritten für den Kunden eingesetzte Betriebsumgebung. Werden Fehler der Fehlerklasse 3 festgestellt, erfolgt eine bedingte Abnahme. Die bei der Abnahme festgestellten Fehler, unabhängig welcher Fehlerklasse zugeordnet, werden vom Kunde nachvollziehbar dokumentiert und werden vom Anbieter innerhalb angemessener Frist beseitigt.

(6) Hat der Anbieter dem Kunden die zu erbringende Leistung zu Abnahmезwecken bereitgestellt, so hat der Kunde die Leistung innerhalb von zwei Wochen abzunehmen. Nimmt der Kunde die Leistung nicht innerhalb der vorstehenden Frist ab, ohne einen Fehler der Fehlerklasse 1 oder 2 gerügt zu haben, gilt die Leistung als abgenommen.

## VI. Besonderheiten bei Abschluss eines Vertrages über Schulungsleistungen

### 1. Vertragsgegenstand

Der Anbieter erbringt die in dem Angebot jeweils im Detail beschriebenen Schulungsleistungen.

### 2. Änderungsverfahren für kundenspezifische Schulungen

(1) Der Kunde behält sich Änderungen der Aufgabenstellung im Rahmen der Durchführung der beauftragten Schulungsleistungen für kundenspezifische Schulungen vor, wobei ein Änderungswunsch dem Anbieter rechtzeitig vor dem vereinbarten Schulungstermin mitgeteilt wird. Der Anbieter wird den Änderungen zustimmen, es sei denn, dass diese für ihn unzumutbar sind.

(2) Soweit sich Änderungswünsche des Kunden oder andere von ihm zu vertretende Umstände auf die Schulung auswirken, insbesondere zu einem erhöhten Arbeitsaufwand führen, wird der Anbieter dies dem Kunden unverzüglich schriftlich mitteilen. Die Vertragspartner werden sich dann über eine angemessene Anpassung der Vergütung sowie der Schulungstermine verständigen.

### **3. Vergütung**

(1) Der Anbieter rechnet seine Leistungen auf Basis einer Vergütung nach Zeitaufwand ab, sofern im Einzelauftrag nichts anderes vereinbart wird. Es gelten die in dem Angebot vereinbarten Tages- und Stundensätze.

(2) Die Erstellung von Schulungsmaterial sowie dessen etwaige Nachbereitung nach der Schulung sind in der Vergütung inbegriffen. Sie werden nur dann zusätzlich vergütet, wenn dies im Angebot ausdrücklich vereinbart ist. Mit der vereinbarten Vergütung sind alle vom Anbieter zu erbringenden Leistungen abgegolten. Dies gilt auch für die Einräumung von Rechten gemäß nachfolgenden Absätzen.

(3) Sämtliche Preise verstehen sich zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer.

(4) Die vom Anbieter gegenüber dem Kunden erbrachten Leistungen werden, sofern nicht im Angebot abweichend vereinbart, unmittelbar nach Erbringung der Schulungsleistungen abgerechnet. Die Rechnung ist innerhalb von 14 Tagen nach Zugang zu begleichen.

### **4. Rechte an den Schulungsergebnissen**

(1) Der Kunde erhält vom Anbieter mit der vollständigen Vergütung das einfache Recht, die vom Anbieter für den Kunden erbrachten Leistungen und für diesen erstellte Schulungsergebnisse, insb. Dokumentationen, Schulungsunterlagen und Präsentationen (sämtliche vorstehend bezeichneten Gegenstände im Folgenden „Schulungsergebnisse“ genannt), räumlich und zeitlich uneingeschränkt, inhaltlich auf dem im Angebot beschriebenen Zweck beschränkt, auf Dauer im eigenen Unternehmen zu nutzen oder nutzen zu lassen.

(2) Zu diesem Zweck überträgt der Anbieter dem Kunden mit Zahlung der vollständigen vereinbarten Vergütung das einfache, räumlich und zeitlich unbeschränkte, inhaltlich beschränkte Nutzungsrecht an den Schulungsergebnissen.

(3) Der Kunde ist nicht berechtigt, die ihm gemäß den vorstehenden Absätzen zustehenden Rechte ohne ausdrückliche Zustimmung des Anbieters ganz oder teilweise auf Dritte zu übertragen oder Dritten entsprechende Nutzungsrechte hieran einzuräumen.

(4) Sofern die Vergütung noch nicht geschuldet ist, der Kunde die Schulungsergebnisse aber gemäß der Vereinbarung im Angebot bereits nutzt, räumt der Anbieter dem Kunden die oben genannten Rechte übergangsweise ein.

(5) Sollte der Kunde in Zukunft Nutzungsrechte (auch bisher unbekannte) an einem Schulungsergebnis des Anbieters benötigen, die von der vorstehenden Rechtseinräumung nicht erfasst sind, so wird der Anbieter diese auf Anfrage zu angemessenen Konditionen nachlizenzieren. Die Konditionen sollen sich an den bereits vereinbarten Konditionen orientieren.

### **5. Eigentum an Kopien der Schulungsergebnisse**

Das Eigentum an allen vom Anbieter für den Kunden erstellten Kopien der Schulungsergebnisse geht jeweils im Zeitpunkt der vollständigen Zahlung auf den Kunden über.

### **6. Haftung für Rechtsmängel**

(1) Der Anbieter ist Inhaber aller übertragenen bzw. eingeräumten Nutzungs- bzw. Verwertungsrechte. Er gewährleistet, dass er berechtigt ist, diese Rechte auf den Kunden im oben dargestellten Umfang zu übertragen. Er gewährleistet des Weiteren, dass keine Rechte Dritter bestehen, die eine vertragsgemäße Nutzung behindern oder ausschließen würden.

(2) Der Anbieter stellt durch entsprechende Vereinbarungen mit seinen Arbeitnehmern und Subunternehmern sicher, dass die vertragsgegenständliche Nutzung nicht durch Rechte eventueller Urheber oder durch sonstige Rechte der Arbeitnehmer, freien Mitarbeiter, sonstigen Erfüllungsgehilfen und Dritter beeinträchtigt wird und dass er berechtigt ist, die Rechte solcher Personen im vorgenannten Umfang an den Kunden zu übertragen.

(3) Wird der Kunde von einem Dritten wegen Urheberrechtsverletzungen oder Verletzung von sonstigen gewerblichen Schutzrechten in Anspruch genommen und ist diese Inanspruchnahme vom Anbieter zu vertreten, stellt der Anbieter den Kunden von diesen Ansprüchen frei, erstattet dem Kunden alle durch die Inanspruchnahme

des Dritten entstandenen Kosten und ersetzt alle ihm dadurch entstandenen Schäden und ergreift die erforderlichen Maßnahmen, um dem Kunden die weitere vertragsgemäße Nutzung der Schulungsergebnisse zu ermöglichen.

(4) Die Freistellungspflicht des Anbieters bezieht sich auf alle Aufwendungen, die dem Kunden aus oder im Zusammenhang mit der Inanspruchnahme durch einen Dritten notwendigerweise erwachsen.

(5) Die Verjährungsfrist beträgt ein Jahr nach Durchführung der Schulung.

## 7. Termine und Verzug

(1) Die vereinbarten Leistungszeiten, insb. die vereinbarten Schulungstermine, sind verbindlich, es sei denn, die Vertragspartner treffen eine hiervon abweichende Vereinbarung.

(2) Der Anbieter ist verpflichtet, den Kunden rechtzeitig schriftlich in Kenntnis zu setzen, wenn Umstände eintreten oder ihm erkennbar werden, aus denen sich ergibt, dass die vereinbarte Leistungszeit nicht eingehalten werden kann.

(3) Im Fall des Verzugs gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

## VII. Besonderheiten bei Abschluss eines Supportvertrags

### 1. Vertragsgegenstand

(1) Gegenstand dieses Vertrags ist die Vorhaltung und Erbringung der in dem Angebot beschriebenen Leistungen für die dort genannten Softwareprodukte (im Folgenden „Software“) im jeweils aktuellen Versionsstand sowie den beiden diesem vorangehenden Versionsständen.

### 2. Vertragsleistungen

(1) Im Rahmen des Supportes erbringt der Anbieter nach Maßgabe der Regeln dieses Vertrags folgende Leistungen:

(a) **Anwendungssupport:** Der Kunde erhält Beratung und Unterstützung bei der Installation, der Konfiguration sowie der Bedienung der Software.

(b) **Technischer Support:** Der Kunde erhält Unterstützung bei der Behebung oder Umgehung von Störungen der Software, soweit dies mittels der vereinbarten Kommunikationsmittel möglich ist und soweit dem Anbieter Lösungen zur Verfügung stehen. Dem Anbieter stehen solche Leistungen zur Verfügung, die

- dem Support-Personal mit angemessener/vertragsgemäßer Ausbildung im Zusammenhang mit der Software möglich sind oder

- vom Hersteller im Rahmen eines üblicherweise angebotenen Pflegevertrages in Bezug auf die Software erbracht werden.

Störungen der Software sind Abweichungen der Funktionsweise der Software von dem in der dazugehörigen Dokumentation beschriebenen oder dem zu erwartenden Verhalten der Software.

(2) Nicht Gegenstände dieses Vertrages sind insb.

(a) die Überlassung von Software;

(b) Leistungen, die Eingriffe in die Software erfordern, zu denen der Kunde nicht berechtigt oder technisch nicht in der Lage ist;

(c) Anfragen, die sich nicht auf die Anwendung der Software, sondern auf organisatorische oder betriebswirtschaftliche Fragestellungen in den Geschäftsprozessen des Kunden beziehen.

(3) Der Anbieter wird den Kunden darauf hinweisen, wenn eine vom Kunden verlangte Leistung (z. B. Schulung, Anpassung, organisatorische oder betriebswirtschaftliche Beratung, Beratung für nicht von diesem Vertrag erfasste

Soft- oder Hardware) nicht Gegenstand dieses Vertrags ist. Solche Leistungen müssen vom Kunden gesondert beauftragt werden.

### 3. Vereinbarte Kommunikationsmittel, Qualifikation der Mitarbeiter, Sprachen

(1) Sofern nicht vertraglich abweichend vereinbart (Pixelboxx-SLA-Standard, Pixelboxx-SLA-Extended, Pixelboxx-SLA-Corporate) gilt: Der Anbieter erbringt Leistungen nur per Support-Portal oder E-Mail.

(2) Dem Kunden stehen folgende Kontaktadressen zur Verfügung, um den Support zu erreichen:

- E-Mail: support@pixelboxx.com

(3) Der Support wird in deutscher und englischer Sprache erbracht.

### 4. Leistungszeit

(1) Sofern nicht vertraglich abweichend vereinbart (Pixelboxx-SLA-Standard, Pixelboxx-SLA-Extended, Pixelboxx-SLA-Corporate) gilt: Der Anbieter hält den Support-Service montags bis freitags mit Ausnahme gesetzlicher Feiertage in Nordrheinwestfalen von 10:30 Uhr bis 15:00 Uhr (MEZ) vor.

### 5. Abwicklung der Support-Anfragen

(1) Wird eine Supportanfrage nicht in angemessenem Zeitraum durch einen Mitarbeiter des Supports entgegengenommen, hat der Kunde die Möglichkeit, eine Rückrufbitte unter Angabe seiner Telefonnummer zu hinterlassen.

(2) Der Anbieter wird bei Anfragen, die nicht unmittelbar angenommen werden, schnellstmöglich eine Rückmeldung durch Telefonanruf innerhalb der Leistungszeit durchführen.

(3) Nach Annahme der Supportanfrage legt der Anbieter ein Protokoll (Ticket) an und beginnt mit der Bearbeitung. Das Ticket erfasst den Zeitpunkt des Eingangs, dessen Inhalt, die Bearbeitungsschritte, den Bearbeitungsstatus, die Erledigung der Anfrage sowie den Erledigungszeitpunkt und die Bearbeiter. Erfolgt die Entgegennahme der Anfrage nicht unmittelbar oder erfolgt die Anfrage auf anderem Weg als per Telefon, wird das Ticket bei der Rückmeldung durch den Anbieter angelegt. Der Zeitpunkt des Zugangs der Anfrage und der Rückmeldung werden in diesem Fall ebenfalls dokumentiert. Das Ticket wird vom Anbieter nach Maßgabe des Bearbeitungsablaufs aktuell gehalten.

(4) Kann die Anfrage von dem Mitarbeiter des -Supports nicht binnen angemessener Frist, spätestens jedoch binnen eines Zeitraums von 90 Minuten Bearbeitungszeit erledigt werden, wird die Anfrage mit einer Priorität der Grade 1 bis 3 versehen und an den Third-Level-Support des Anbieters weitergeleitet.

(5) Die Priorisierung der Anfrage soll einvernehmlich erfolgen. Ist ein Einvernehmen nicht erzielbar, wird der Support-Mitarbeiter des Anbieters unter angemessener Beachtung der Angaben und Interessen des Kunden nach Maßgabe der Definitionen in Ziff. VII. 5. Abs. 6 die Priorisierung nach billigem Ermessen vornehmen. Die Priorisierung sowie die Begründung hierfür werden im Ticket dokumentiert.

(6) Sofern nicht vertraglich abweichend vereinbart (Pixelboxx-SLA-Standard, Pixelboxx-SLA-Extended, Pixelboxx-SLA-Corporate) gilt: Der Support des Anbieters wird dem Kunden binnen der vereinbarten Reaktionszeit eine Rückmeldung geben und mit der Bearbeitung des Calls beginnen:

Fehlerklasse	Reaktionszeit innerhalb der Geschäftszeiten	Beginn der Fehlerbehebung innerhalb der Geschäftszeiten
1	24 Stunden	Innerhalb 24 Stunden
2	24 Stunden	Innerhalb 24 Stunden
3	angemessen	angemessen

(7) Soweit der Support die Anfrage nicht im Rahmen der Rückmeldung gemäß Ziff. VII. 5. Abs. 6 erledigen kann, wird er dem Kunden unverbindlich mitteilen, binnen welcher Frist mit einer Erledigung der Anfrage zu rechnen ist.

(8) Alle Fristen laufen stets nur innerhalb der für die jeweilige Support-Art vereinbarten Leistungszeiten gemäß Ziff. VII. 4. Die Fristen gemäß Ziff. VII. 5. Abs. 6 und 7 beginnen mit dem Ablauf der Bearbeitungsfrist des First Level-Supports gemäß Ziff. VII 5. Abs. 4.

(9) Die Zeitpunkte der tatsächlichen Leistungserbringung in Bezug auf die in Ziff. VII 5. Abs. 6 und 7 genannten Maßnahmen sind vom Anbieter im Ticket zu dokumentieren.

## **6. Umfang der Leistungen**

(1) Das Supportkontingent ist im Angebot definiert. Der Anbieter dokumentiert die für die Leistungserbringung einschließlich der Bearbeitungszeit des Second Level-Supports, der Dokumentation sowie der Erstellung des Serviceberichtes verbrauchte Supportzeit und teilt dem Kunden diese sowie ggf. das verbleibende Zeitkontingent jeweils nach Abschluss der geleisteten Supportleistung mit. Der Anbieter ist berechtigt, den Aufwand für einen Supportfall auf volle 15 Minuten aufzurunden.

(2) Innerhalb einer Abrechnungsperiode nicht verbrauchte Leistungsstunden verfallen.

(3) Gehen Anfragen an den letzten beiden Arbeitstagen vor dem Verfall eines noch bestehenden Leistungskontingents ein und ist das nach Ziff. VII. 5. Abs. 1 für den Abrechnungszeitraum vereinbarte Leistungskontingent bereits aufgebraucht, so werden diese Anfragen binnen angemessener Zeit bearbeitet und erledigt. Die in Ziff. VII 5. Abs. 7 genannten Erledigungsfristen gelten hierfür nicht, es sei denn, die Anfrage wird mit der Priorität 1 eingestuft.

(4) Die Leistungspflicht des Anbieters endet, wenn das vereinbarte Leistungskontingent verbraucht ist. Wünscht der Kunde weitere Supportleistungen, werden diese nach Aufwand mit 75 EUR je angefangene 15 Minuten des Anbieters berechnet, soweit die Vertragspartner nichts anderes vereinbaren.

## **7. Vergütung**

(1) Der Anbieter erhält für den nach diesem Vertrag zu erbringendem Support eine jährliche Vergütung, wie sie im Angebot geregelt ist.

(2) Die Vergütung ist jährlich im Voraus fällig.

(3) Die vereinbarte Vergütung ist innerhalb von 14 Tagen nach Zugang der Rechnung beim Kunden zahlbar.

(4) Eine Aufrechnung gegen Forderungen des Anbieters ist nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen zulässig. Ein Zurückbehaltungsrecht kann der Kunde nur auf Ansprüche aus diesem Vertrag stützen.

## **8. Pflichten des Kunden**

(1) Support-Leistungen können von Seiten des Kunden nur von einem Supportberechtigten und dessen Vertreter angefordert werden. Diese Personen müssen in der Handhabung der Software geschult sein. Der zuständige Supportberechtigte des Kunden werden dem Auftragnehmer benannt. Der Wechsel des Supportberechtigten oder der Vertreter ist dem Anbieter unverzüglich schriftlich mitzuteilen.

(2) Bevor der Supportberechtigte Supportleistungen anfordert, ist er verpflichtet,

- (a) die in dem Angebot vereinbarten Prüfungen an der Software und der Hardware durchzuführen sowie
- (b) die Benutzerdokumentation der Software für die Lösung der anstehenden Frage zu Rate zu ziehen. Ergibt sich für ihn daraus keine Lösung, ist der Systemverantwortliche berechtigt, den Support in Anspruch zu nehmen.

(3) Der Kunde wird die Software auf dem Versionsstand halten, der gemäß Ziff. VII. 1. Gegenstand dieses Vertrags ist und alle herstellerseitig dafür angebotenen Weiterentwicklungen (Updates, Patches etc.) der Software, die Fehlerbehebungen enthalten, binnen angemessener Frist, spätestens jedoch binnen drei Monaten nach Verfügbarkeit installieren und den Anbieter darüber schriftlich informieren.

(4) Der Kunde wird die Software in der vereinbarten Hard- und Softwareumgebung einsetzen. Änderungen teilt der Kunde dem Anbieter unverzüglich mit.

(5) Der Kunde stellt sicher, dass die Software nach Maßgabe der Benutzerdokumentation sowie der sonstigen dem Kunden überlassenen Informationen (z. B. Installationsbestimmungen) genutzt wird.

(6) Der Anbieter ist für eine vertragsgemäße und zeitgerechte Durchführung der von ihm geschuldeten Leistungen auf die Mitwirkung des Kunden angewiesen. Der Kunde verpflichtet sich daher, sämtliche für eine sachgerechte Leistungsdurchführung des Anbieters erforderlichen Informationen und Unterstützungshandlungen rechtzeitig und vollständig zur Verfügung zu stellen sowie die technische Ausstattung zur Nutzung der Leistung des Anbieters vorzuhalten (z. B. Telekommunikationsanschluss). Verletzt der Kunde diese Pflicht, kommt der Anbieter mit der Erbringung der von der Mitwirkungsleistung abhängigen Leistung nicht in Verzug.

(7) Der Anbieter kann Leistungen durch Einsatz von Kommunikationssoftware via Datenfernübertragung erbringen. Der Kunde sorgt auf eigene Kosten für die erforderlichen technischen Voraussetzungen und gewährt dem Anbieter nach telefonischer Absprache Zugang zu der Software.

(8) Der Kunde stellt sicher, dass seine aktuellen Daten aus in maschinenlesbarer Form bereitgehaltenen Datenbeständen stets mit vertretbarem Aufwand reproduzierbar sind.

## **9. Nicht vertragsgemäße Leistung, Mängel**

(1) Wenn der Anbieter die von ihm geschuldeten Leistungen nicht vertragsgemäß erbringt, ist er berechtigt, diese, soweit nachholbar und dem Kunden zumutbar, kostenlos zu wiederholen. Der Kunde setzt dem Anbieter hierfür eine angemessene Frist. Bleibt die Frist erfolglos oder lehnt der Anbieter die Leistungswiederholung ab, hat der Kunde das Recht, den Vertrag aus wichtigem Grund zu kündigen und/oder, wenn der Anbieter die Pflichtverletzung zu vertreten hat, Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen nach Maßgabe von Ziff. I 4. zu verlangen.

(2) Bei Mängeln der Wissensdatenbank gilt Abs. 1 mit der Maßgabe, dass der Anbieter zur Nachbesserung verpflichtet ist. Soweit der Mangel nicht unstreitig oder rechtskräftig festgestellt ist, ist der Kunde im Fall von Mängeln nicht berechtigt, die laufend zu zahlende Vergütung zu mindern. Unberührt bleibt bei Vorliegen der Voraussetzungen das Recht zur Rückforderung von unter Vorbehalt bezahlten Vergütungen.

## **10. Nutzungsrechte**

An im Rahmen dieses Vertrags überlassenen urheberrechtsfähigen Arbeitsergebnissen sowie am Inhalt der Wissensdatenbank erhält der Kunde das nicht ausschließliche Recht, diese für eigene Zwecke, insb. zur Aufrechterhaltung der Nutzbarkeit der Software, einzusetzen und diesen Inhalt zu diesem Zweck zu vervielfältigen und erforderlichenfalls zu bearbeiten. Soweit der Kunde die Arbeitsergebnisse sowie Bearbeitungen hiervon verbreiten, öffentlich wiedergeben oder öffentlich zugänglich machen sowie sonst wirtschaftlich verwerten will, bedarf dies der vorherigen schriftlichen Zustimmung durch den Anbieter.

## **11. Vertragsdauer und Kündigung**

(1) Der Vertrag wird mit Unterzeichnung durch beide Vertragsparteien wirksam und gilt für 12 Monate ab Lieferung des Programms gemäß dem Softwarekaufvertrag (Mindestvertragslaufzeit). Danach verlängert er sich jeweils um weitere 12 Monate, wenn er nicht drei Monate vor Ende der Vertragslaufzeit von einer der Vertragsparteien schriftlich gekündigt wird.

(2) Der Vertrag kann von beiden Vertragspartnern mit einer Frist von drei Monaten nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit zum Jahresende gekündigt werden.

(3) Das Recht beider Vertragspartner, den vorliegenden Vertrag aus wichtigem Grund zu kündigen, bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insb. vor, wenn der Kunde mit der Bezahlung der Vergütung für die Dauer von mehr als zwei Monaten in Verzug gerät.

(4) Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Die Textform ist hierfür nicht ausreichend.

## VIII. Besonderheiten bei Abschluss eines Softwaremietvertrages (Subscription)

### 1. Vertragsgegenstand

(1) Der Anbieter vermietet an den Kunden für die im Angebot vereinbarte Laufzeit die dort beschriebene Standard-Anwendungs-Software.

(2) Die Software wird nachfolgend auch als „Vertragsgegenstand“ bezeichnet.

### 2. Anlieferung, Installation, Beratung

(1) Der Anbieter liefert die Software einschließlich der Dokumentation frei Haus zu dem in dem Angebot vereinbarten Datum.

(2) Der Kunde installiert die Software selbst.

(3) Der Anbieter schuldet Beratungsleistungen nur, sofern dies ausdrücklich und gesondert vereinbart wird. Gegebenenfalls zu erbringende Beratungsleistungen sind vom Kunden gesondert zu angemessenen und marktüblichen Konditionen zu vergüten.

(4) Anpassungen bzw. Änderungen der Software sowie die Erstellung von Schnittstellen zu Dritt-Programmen durch den Anbieter sind nur geschuldet, soweit diese zur Instandhaltung bzw. Instandsetzung der Mietsache bzw. zur Sicherung des vertragsgemäßen Gebrauchs erforderlich sind. Im Übrigen ist der Anbieter zu Anpassungen bzw. Änderungen nur verpflichtet, wenn dies ausdrücklich vereinbart wird; entsprechende Leistungen sind vom Kunden gegebenenfalls gesondert zu angemessenen und marktüblichen Konditionen zu vergüten.

### 3. Miete

(1) Die vertraglich vereinbarte Miete umfasst die Vergütung für die Überlassung und Nutzung der Software.

(2) Die Miete ist jährlich im Voraus zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer bis spätestens zum fünften Werktag des ersten Monats eines Abrechnungsjahres zu zahlen.

(3) Der Anbieter ist berechtigt, die Miete erstmals nach Ablauf von zwölf Monaten nach Vertragsschluss mit einer schriftlichen Ankündigung von drei Monaten zum Monatsende zu erhöhen, sofern und soweit sich seine für die Erhaltung der Mietsache anfallenden Kosten erhöht haben. Der Kunde hat das Recht, das Mietverhältnis innerhalb einer Frist von sechs Wochen nach Zugang der Ankündigung einer Mieterhöhung zu kündigen. Bei einer Reduzierung der entsprechenden Kosten des Anbieters kann der Kunde nach Ablauf der in Satz 1 bezeichneten Frist eine entsprechende Herabsetzung der Miete verlangen.

### 4. Nutzungsrechte an der Software, Nutzung im Netzwerk

(1) Der Anbieter räumt dem Kunden das einfache, nicht übertragbare Recht ein, das überlassene Programm im Objektcode sowie die sonstigen Komponenten der Software zum vorausgesetzten vertraglichen Zweck nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen dieser Ziff. IX. 4. sowie der nachfolgenden 5., 6. und 7. befristet für die Dauer dieses Vertrages zu nutzen.

(2) Der Kunde ist berechtigt, das Programm innerhalb des in dem Angebot beschriebenen Netzwerks auf einem dort bezeichneten Server zu nutzen. Die Nutzung des Programms auf weiteren Servern, es sei denn, der Anbieter stimmt dem ausdrücklich zu. Der Anbieter kann seine Zustimmung von der Entrichtung einer zusätzlichen angemessenen Vergütung abhängig machen.

(3) Ist die Nutzung des Programms auf einem der Server dem Kunden zeitweise, insbesondere wegen Störungen oder wegen Reparatur- bzw. Wartungsarbeiten nicht oder nur eingeschränkt möglich, so ist er berechtigt, das Programm übergangsweise auf einem Austausch-Rechner nutzen. Bei einem dauerhaften Wechsel des Rechners ist die Nutzung des Programms auf dem neu eingesetzten Rechner zulässig; das Programm ist auf dem zuvor eingesetzten Rechner vollständig zu löschen.

## 5. Vervielfältigung der Software

(1) Der Kunde ist zur Vervielfältigung des Programms sowie der Dokumentation berechtigt, wenn und soweit dies für die bestimmungsgemäße Nutzung notwendig ist.

(2) Der Kunde ist berechtigt, Kopien des Programms zu erstellen, soweit diese zur Sicherung der künftigen Nutzung des Programms sowie zu Zwecken einer den betrieblichen Anforderungen des Kunden entsprechenden Datensicherung und Archivierung erforderlich sind.

(3) Der Kunde ist verpflichtet, den Anbieter auf Anfrage über Anzahl, Speichermedium und Aufbewahrungsort der angefertigten Kopien zu unterrichten.

(4) Die Befugnis des Kunden zur Vervielfältigung des Programm-Codes unter den Voraussetzungen des § 69 d Abs. 1 UrhG bleibt unberührt.

(5) Sonstige Vervielfältigungen sind unzulässig.

## 6. Umarbeitungen des Programms; Dekompilierung

(1) Der Kunde darf keine Umarbeitungen an dem Programm vornehmen, es sei denn, diese sind für die bestimmungsgemäße Benutzung erforderlich. Eine Umarbeitung ist zulässig, wenn sie für die Beseitigung eines Mangels notwendig ist und der Anbieter sich mit der Berichtigung des Mangels in Verzug befindet, der Anbieter die Mängelbeseitigung unberechtigt ablehnt oder aus sonstigen, seinem Verantwortungsbereich zuzurechnenden Gründen zur unverzüglichen Mängelbeseitigung außerstande ist. Eine Umarbeitung ist auch zulässig, wenn sie zur Behebung von Kompatibilitätsproblemen beim Zusammenwirken des Programms mit anderen vom Kunden benötigten Programmen erforderlich ist, und der Anbieter nicht bereit oder in der Lage ist, diese gegen eine angemessene marktübliche Vergütung zu beseitigen.

(2) Der Kunde darf mit Maßnahmen nach Abs. 1 keine Dritten beauftragen, die Wettbewerber des Anbieters sind, sofern er nicht nachweist, dass die Gefahr der Preisgabe wichtiger Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse des Anbieters (insbesondere von Funktionen und Design des Programms) ausgeschlossen ist.

(3) Die Dekompilierung des Programms ist nur zulässig, wenn die in § 69 e Abs. 1 UrhG genannten Voraussetzungen und Bedingungen vorliegen. Die hierdurch gewonnenen Informationen dürfen nicht entgegen den Maßgaben von § 69 e Abs. 2 UrhG verwendet bzw. weitergegeben werden.

(4) Kennzeichnungen der Software, insbesondere Urheberrechtsvermerke, Marken, Seriennummern oder ähnliches dürfen nicht entfernt, verändert oder unkenntlich gemacht werden.

## 7. Überlassung der Software an Dritte

(1) Der Kunde ist ohne Erlaubnis des Anbieters nicht berechtigt, die Software Dritten zu überlassen, insbesondere diese zu veräußern oder zu vermieten.

(2) Die unselbständige Nutzung durch die Arbeitnehmer des Kunden bzw. sonstige dem Weisungsrecht des Kunden unterliegende Dritte im Rahmen des bestimmungsgemäßen Gebrauchs ist zulässig.

## 8. Anzeige- und Obhutspflichten des Kunden

(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 den Anbieter weiterleiten.

(2) Der Kunde hat dem Anbieter einen Wechsel der Rechner, auf dem das Programm eingesetzt wird, mitzuteilen.

(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 Dokumentation an einem gesicherten Ort verwahren. Er wird seine Arbeitnehmer und die sonstigen gemäß Ziff. IX 7. Abs. 2 zur unselbständigen Nutzung berechtigten Personen darauf hinweisen, dass die Anfertigung von Kopien über den vertragsmäßigen Umfang hinaus unzulässig ist.

## 9. Rechte des Kunden bei Mängeln

(1) Der Anbieter ist verpflichtet, Mängel an der überlassenen Software einschließlich der Dokumentation zu beheben.

(2) Die Behebung von Mängeln erfolgt nach Wahl des Anbieters durch kostenfreie Nachbesserung oder Ersatzlieferung.

(3) Eine Kündigung des Kunden gem. § 543 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn dem Anbieter ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist. Von einem Fehlschlagen der Mängelbeseitigung ist erst auszugehen, wenn diese unmöglich ist, wenn sie vom Anbieter 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.

(4) Die Rechte des Kunden wegen Mängeln sind ausgeschlossen, soweit dieser ohne Zustimmung des Anbieters Änderungen an der Mietsache vornimmt oder vornehmen lässt, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Änderungen keine für den Anbieter unzumutbaren Auswirkungen auf Analyse und Beseitigung der Mängel haben. Die Rechte des Kunden wegen Mängeln bleiben unberührt, sofern der Kunde zur Vornahme von Änderungen, insbesondere im Rahmen der Ausübung des Selbstbeseitigungsrechts gem. § 536 a Abs. 2 BGB berechtigt ist und diese fachgerecht ausgeführt sowie nachvollziehbar dokumentiert wurden.

## 10. Vertragslaufzeit, Beendigung des Mietverhältnisses

(1) Das Mietverhältnis beginnt zu dem in dem Angebot genannten Zeitraum und hat eine Laufzeit von 12 Monaten. Es verlängert sich, sofern es nicht von einer der Parteien zum jeweiligen Ende der Laufzeit mit einer Frist von drei Monaten gekündigt wird automatisch um weitere 12 Monate.

(2) Die Kündigungsrechte des Kunden nach Ziff. IX 3. Abs. 3 sowie nach Ziff. IX. 9. Abs. 3 dieses Vertrages bleiben unberührt.

(3) Das Recht jeder Partei zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

(4) Eine Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

## 11. Rückgabe

(1) Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses hat der Kunde dem Anbieter das Programm auf den Originaldatenträgern einschließlich Handbüchern und Dokumentation zurückzugeben. Gegebenenfalls erstellte Kopien des vom Anbieter überlassenen Programms sind vollständig und endgültig zu löschen.

(2) Der Anbieter kann statt der Rückgabe auch die Löschung des überlassenen Programms sowie die Vernichtung der überlassenen Handbücher und Dokumentation verlangen.

(3) Jede Nutzung der Software nach Beendigung des Vertragsverhältnisses ist unzulässig.

---

Ende der AGB

Stand: Februar 2019