

# Allgemeine Vertragsbedingungen (AV) der Isarsoft GmbH

---

Version 1.0.0 - 11.11.2025 - Klassifikation: Öffentlich

## **1 Vergütung, Zahlung, Leistungsschutz, Termine**

**1.1** Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird die Vergütung nach Aufwand zu den bei Vertragsschluss allgemein gültigen Preisen des Anbieters berechnet. Vergütungen sind grundsätzlich Netto-Preise zuzüglich gesetzlich anfallender Umsatzsteuer. Der Anbieter kann monatlich abrechnen. Werden Leistungen nach Aufwand vergütet, dokumentiert der Anbieter die Art und Dauer der Tätigkeiten und übermittelt diese Dokumentation mit der Rechnung.

**1.2** Alle Rechnungen sind grundsätzlich spätestens 14 Kalendertage nach Zugang frei Zahlstelle ohne Abzug zu zahlen.

**1.3** Der Kunde kann wegen Mängeln nur aufrechnen oder Zahlungen zurückbehalten, soweit ihm tatsächlich Zahlungsansprüche wegen Sach oder Rechtsmängeln der Leistung zustehen. Wegen sonstiger Mängelansprüche kann der Kunde Zahlungen nur zu einem unter Berücksichtigung des Mangels verhältnismäßigen Teil zurückbehalten. Ziffer 4.1 gilt entsprechend. Der Kunde hat kein Zurückbehaltungsrecht, wenn sein Mangelanspruch verjährt ist. Im Übrigen kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen oder eine Zurückbehaltung ausüben.

**1.4** Der Anbieter behält sich das Eigentum und einzuräumende Rechte an den Leistungen bis zur vollständigen Bezahlung der geschuldeten Vergütung vor, berechnete Mängeleinbehalte gemäß Ziffer 1.3. Satz 2 werden berücksichtigt. Weiterhin behält sich der Anbieter das Eigentum vor bis zur Erfüllung aller seiner Ansprüche aus der Geschäftsbeziehung mit dem Kunden. Der Anbieter ist berechtigt, für die Dauer eines Zahlungsverzugs des Kunden diesem die weitere Nutzung der Leistungen zu untersagen. Dieses Recht kann der Anbieter nur für einen angemessenen Zeitraum geltend machen, in der Regel höchstens für 6 Monate. Darin liegt kein Rücktritt vom Vertrag. § 449 Abs. 2 BGB bleibt unberührt. Geben der Kunde oder dessen Abnehmer die Leistungen zurück, liegt in der Entgegennahme der Leistungen kein Rücktritt des Anbieters, außer er hat den Rücktritt ausdrücklich erklärt. Gleiches gilt für die Pfändung der Vorbehaltsware oder von Rechten an der Vorbehaltsware durch den Anbieter. Gegenstände unter Eigentums oder Rechtsvorbehalt darf der Kunde weder verpfänden noch sicherungsübereignen. Dem Kunden ist nur als Wiederverkäufer eine Weiterveräußerung im gewöhnlichen Geschäftsgang unter der Bedingung gestattet, dass dem Anbieter vom Kunden dessen Ansprüche gegen seine Abnehmer im Zusammenhang mit der Weiterveräußerung wirksam abgetreten worden sind und der Kunde seinem Abnehmer das Eigentum unter Vorbehalt der Zahlung überträgt. Der

Kunde tritt durch den vorliegenden Vertragsabschluss seine künftigen Ansprüche im Zusammenhang mit solchen Veräußerungen gegen seine Abnehmer sicherungshalber an den Anbieter ab, der diese Abtretung hiermit annimmt. Soweit der Wert der Sicherungsrechte des Anbieters die Höhe der gesicherten Ansprüche um mehr als 20 % übersteigt, wird der Anbieter auf Wunsch des Kunden einen entsprechenden Anteil der Sicherungsrechte freigeben.

**1.5** Der Kunde ist verpflichtet, bei einer zulässigen Übertragung von Nutzungsrechten an Lieferungen und Leistungen dem Empfänger deren vertraglich vereinbarte Beschränkungen aufzuerlegen.

**1.6** Gleichet der Kunde eine fällige Forderung zum vertragsgemäßen Zahlungstermin ganz oder teilweise nicht aus, kann der Anbieter vereinbarte Zahlungsziele für alle Forderungen widerrufen. Der Anbieter ist ferner berechtigt, weitere Leistungen nur gegen Vorkasse oder gegen Sicherheit durch Erfüllungsbürgschaft eines in der Europäischen Union zugelassenen Kreditinstituts oder Kreditversicherers vorzunehmen. Die Vorkasse hat den jeweiligen Abrechnungszeitraum oder – bei Einmalleistungen – deren Vergütung zu umfassen.

**1.7** Bei wirtschaftlichem Unvermögen des Kunden, seine Pflichten gegenüber dem Anbieter zu erfüllen, kann der Anbieter bestehende Austauschverträge mit dem Kunden durch Rücktritt, Dauerschuldverhältnisse durch Kündigung fristlos beenden, auch bei einem Insolvenzantrag des Kunden. § 321 BGB und § 112 InsO bleiben unberührt. Der Kunde wird den Anbieter frühzeitig schriftlich über eine drohende Zahlungsunfähigkeit informieren.

**1.8** Feste Leistungstermine sollen ausschließlich ausdrücklich in dokumentierter Form vereinbart werden. Die Vereinbarung eines festen Leistungstermins steht unter dem Vorbehalt, dass der Anbieter die Leistungen seiner jeweiligen Vorlieferanten rechtzeitig und vertragsgemäß erhält.

## **2 Zusammenarbeit, Mitwirkungspflichten, Vertraulichkeit**

**2.1** Kunde und Anbieter benennen jeweils einen verantwortlichen Ansprechpartner. Die Kommunikation zwischen dem Kunden und dem Anbieter erfolgt, soweit nichts anderes vereinbart ist, über diese Ansprechpartner. Die Ansprechpartner haben alle mit der Vertragsdurchführung zusammenhängenden Entscheidungen unverzüglich herbeizuführen. Die Entscheidungen sind verbindlich zu dokumentieren.

**2.2** Der Kunde ist verpflichtet, den Anbieter soweit erforderlich zu unterstützen und in seiner Betriebssphäre alle zur ordnungsgemäßen Auftragsausführung erforderlichen Voraussetzungen zu schaffen. Dazu wird er insbesondere notwendige Informationen zur Verfügung stellen und nach Möglichkeit einen Remotezugang auf das Kundensystem ermöglichen. Soweit aus Sicherheitsgründen oder sonstigen Gründen ein Remotezugang nicht möglich ist, verlängern sich davon betroffene Fristen angemessen; für weitere Auswirkungen werden die Vertragspartner eine angemessene Regelung vereinbaren. Der Kunde sorgt ferner dafür, dass fachkundiges Personal für die

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

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

**2.4** Der Kunde hat Mängel unverzüglich in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Mängelerkennung und analyse zweckdienlichen Informationen schriftlich zu melden. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten des Mangels geführt haben, die Erscheinungsform sowie die Auswirkungen des Mangels. Soweit nichts anderes vereinbart ist, werden dafür die entsprechenden Formulare und Verfahren des Anbieters verwendet.

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

**2.6** Die Vertragspartner sind verpflichtet, über Geschäftsgeheimnisse sowie über sonstige als vertraulich bezeichnete Informationen (z.B. in Unterlagen, Dokumenten, Datenbeständen), die im Zusammenhang mit der Vertragsdurchführung bekannt werden, Stillschweigen zu wahren und diese ohne schriftliche Einwilligung des anderen Vertragspartners weder über den Vertragszweck hinaus zu nutzen noch offen zu legen. Der jeweils empfangende Vertragspartner ist verpflichtet, für Geschäftsgeheimnisse und für als vertraulich bezeichnete Informationen angemessene Geheimhaltungsmaßnahmen zu treffen. Die Vertragspartner sind nicht berechtigt, Geschäftsgeheimnisse des anderen Vertragspartners durch Beobachten, Untersuchen, Rückbau oder Testen des Vertragsgegenstands zu erlangen. Gleiches gilt für sonstige bei Vertragsdurchführung erhaltene Informationen oder Gegenstände. Die Weitergabe von Geschäftsgeheimnissen sowie sonstigen als vertraulich bezeichneten Informationen an Personen, die nicht an dem Abschluss, der Durchführung oder Abwicklung des Vertrags beteiligt sind, darf nur mit schriftlicher Einwilligung des jeweils anderen Vertragspartners erfolgen. Soweit nichts anderes vereinbart ist, endet die Verpflichtung zur Geheimhaltung für sonstige als vertraulich bezeichnete Informationen nach Ablauf von fünf Jahren nach Bekanntwerden der jeweiligen Information, bei Dauerschuldverhältnissen jedoch nicht vor deren Beendigung. Geschäftsgeheimnisse sind zeitlich unbegrenzt geheim zu halten. Die Vertragspartner werden diese Verpflichtungen auch ihren Mitarbeitern und eventuell eingesetzten Dritten auferlegen.

**2.7** Den Vertragspartnern ist bekannt, dass eine elektronische und unverschlüsselte Kommunikation (z.B. per E-Mail) mit Sicherheitsrisiken behaftet ist. Bei dieser Art der Kommunikation werden sie daher keine Ansprüche geltend machen, die durch das Fehlen einer Verschlüsselung begründet sind, außer soweit zuvor eine Verschlüsselung vereinbart worden ist.

### **3 Störungen bei der Leistungserbringung**

**3.1** Wenn eine Ursache, die der Anbieter nicht zu vertreten hat, einschließlich Streik oder Aussperrung, die Termineinhaltung beeinträchtigt („Störung“), verschieben sich die Termine um die Dauer der Störung, erforderlichenfalls einschließlich einer angemessenen Wiederanlaufphase. Ein Vertragspartner hat den anderen Vertragspartner über die Ursache einer in seinem Bereich aufgetretenen Störung und die Dauer der Verschiebung unverzüglich zu unterrichten.

**3.2** Erhöht sich der Aufwand aufgrund einer Störung, kann der Anbieter auch die Vergütung des Mehraufwands verlangen, außer der Kunde hat die Störung nicht zu vertreten und deren Ursache liegt außerhalb seines Verantwortungsbereichs.

**3.3** Wenn der Kunde wegen nicht ordnungsgemäßer Leistung des Anbieters vom Vertrag zurücktreten und / oder Schadensersatz statt der Leistung verlangen kann oder solches behauptet, wird der Kunde auf Verlangen des Anbieters innerhalb angemessen gesetzter Frist schriftlich erklären, ob er diese Rechte geltend macht oder weiterhin die Leistungserbringung wünscht. Bei einem Rücktritt hat der Kunde dem Anbieter den Wert zuvor bestehender Nutzungsmöglichkeiten zu erstatten; gleiches gilt für Verschlechterungen durch bestimmungsgemäßen Gebrauch. Gerät der Anbieter mit der Leistungserbringung in Verzug, ist der Schadens und Aufwendungsersatz des Kunden wegen des Verzugs für jede vollendete Woche des Verzugs beschränkt auf 0,5 % des Preises für den Teil der vertraglichen Leistung, der auf Grund des Verzugs nicht genutzt werden kann. Die Verzugshaftung ist begrenzt auf insgesamt höchstens 5 % der Vergütung für sämtliche, vom Verzug betroffene vertragliche Leistungen; bei Dauerschuldverhältnissen bezogen auf die Vergütung für die jeweils betroffenen Leistungen für das volle Kalenderjahr. Ergänzend und vorrangig gilt ein bei Vertragsabschluss vereinbarter Prozentsatz der bei Vertragsabschluss vereinbarten Vergütung. Dies gilt nicht, soweit ein Verzug auf grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz des Anbieters beruht.

**3.4** Bei einer Verzögerung der Leistung hat der Kunde im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen ein Rücktrittsrecht nur, wenn die Verzögerung vom Anbieter zu vertreten ist. Macht der Kunde wegen der Verzögerung berechtigt Schadens oder Aufwendungsersatz statt der Leistung geltend, so ist er berechtigt, für jede vollendete Woche der Verzögerung 1 % des Preises für den Teil der vertraglichen Leistung zu verlangen, der auf Grund der Verzögerung nicht genutzt werden kann, jedoch insgesamt höchstens 10 % dieses Preises; bei Dauerschuldverhältnissen bezogen auf die Vergütung für die jeweils betroffenen Leistungen für das volle Kalenderjahr. Ergänzend und vorrangig gilt ein bei Vertragsabschluss vereinbarter Prozentsatz der bei Vertragsabschluss vereinbarten Vergütung.

### **4 Sachmängel und Aufwendungsersatz**

**4.1** Der Anbieter leistet Gewähr für die vertraglich geschuldete Beschaffenheit der Leistungen. Für eine nur unerhebliche Abweichung der Leistungen des Anbieters von

der vertragsgemäßen Beschaffenheit bestehen keine Ansprüche wegen Sachmängeln. Ansprüche wegen Mängeln bestehen auch nicht bei übermäßiger oder unsachgemäßer Nutzung, natürlichem Verschleiß, Versagen von Komponenten der Systemumgebung, nicht reproduzierbaren oder anderweitig durch den Kunden nachweisbaren Softwarefehlern oder bei Schäden, die aufgrund besonderer äußerer Einflüsse entstehen, die nach dem Vertrag nicht vorausgesetzt sind. Dies gilt auch bei nachträglicher Veränderung oder Instandsetzung durch den Kunden oder Dritte, außer diese erschwert die Analyse und die Beseitigung eines Sachmangels nicht. Für Schadensersatz und Aufwendungsersatzansprüche gilt Ziffer 6 ergänzend.

**4.2** Die Verjährungsfrist für Sachmangelansprüche beträgt ein Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Die gesetzlichen Fristen für den Rückgriff nach § 478 BGB bleiben unberührt. Gleiches gilt, soweit das Gesetz gemäß § 438 Abs. 1 Nr. 2 oder § 634a Abs. 1 Nr. 2 BGB längere Fristen vorschreibt, bei einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Anbieters, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels sowie in den Fällen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie für Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz. Die Bearbeitung einer Sachmangelanzeige des Kunden durch den Anbieter führt nur zur Hemmung der Verjährung, soweit die gesetzlichen Voraussetzungen dafür vorliegen. Ein Neubeginn der Verjährung tritt dadurch nicht ein. Eine Nacherfüllung (Neulieferung oder Nachbesserung) kann ausschließlich auf die Verjährung des die Nacherfüllung auslösenden Mangels Einfluss haben.

**4.3** Der Anbieter kann Vergütung seines Aufwands verlangen, soweit

- a) er aufgrund einer Meldung tätig wird, ohne dass ein Mangel vorliegt, außer der Kunde konnte mit zumutbarem Aufwand nicht erkennen, dass kein Mangel vorlag, oder
- b) eine gemeldete Störung nicht reproduzierbar oder anderweitig durch den Kunden als Mangel nachweisbar ist, oder
- c) zusätzlicher Aufwand wegen nicht ordnungsgemäßer Erfüllung der Pflichten des Kunden (siehe auch Ziffern 2.2, 2.3, 2.4 und 5.2) anfällt.

## **5 Rechtsmängel**

**5.1** Für Verletzungen von Rechten Dritter durch seine Leistung haftet der Anbieter nur, soweit die Leistung vertragsgemäß und insbesondere in der vertraglich vereinbarten, sonst in der vorgesehenen Einsatzumgebung unverändert eingesetzt wird. Der Anbieter haftet für Verletzungen von Rechten Dritter nur innerhalb der Europäischen Union und des Europäischen Wirtschaftsraumes sowie am Ort der vertragsgemäßen Nutzung der Leistung. Ziffer 4.1 Satz 1 gilt entsprechend.

**5.2** Macht ein Dritter gegenüber dem Kunden geltend, dass eine Leistung des Anbieters seine Rechte verletzt, benachrichtigt der Kunde unverzüglich den Anbieter. Der Anbieter und ggf. dessen Vorlieferanten sind berechtigt, aber nicht verpflichtet, soweit zulässig die geltend gemachten Ansprüche auf eigene Kosten abzuwehren. Der Kunde ist nicht

berechtigt, Ansprüche Dritter anzuerkennen, bevor er dem Anbieter angemessen Gelegenheit gegeben hat, die Rechte Dritter auf andere Art und Weise abzuwehren.

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

- a) dem Kunden das Recht zur Nutzung der Leistung verschaffen oder
- b) die Leistung rechtsverletzungsfrei gestalten oder
- c) die Leistung unter Erstattung der dafür vom Kunden geleisteten Vergütung (abzüglich einer angemessenen Nutzungsentschädigung) zurücknehmen, wenn der Anbieter keine andere Abhilfe mit angemessenem Aufwand erzielen kann. Die Interessen des Kunden werden dabei angemessen berücksichtigt.

**5.4** Ansprüche des Kunden wegen Rechtsmängeln verjähren entsprechend Ziffer 4.2. Für Schadensersatz und Aufwendungsersatzansprüche des Kunden gilt Ziffer 6 ergänzend, für zusätzlichen Aufwand des Anbieters gilt Ziffer 4.3 entsprechend.

## **6 Allgemeine Haftung des Anbieters**

**6.1** Der Anbieter haftet dem Kunden stets

- a) für die von ihm sowie seinen gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachten Schäden,
- b) nach dem Produkthaftungsgesetz und
- c) für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die der Anbieter, seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen zu vertreten haben.

**6.2** Der Anbieter haftet bei leichter Fahrlässigkeit nicht, außer soweit er eine wesentliche Vertragspflicht verletzt hat, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Diese Haftung ist bei Sach und Vermögensschäden auf den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden beschränkt. Dies gilt auch für entgangenen Gewinn und ausgebliebene Einsparungen. Die Haftung für sonstige entfernte Folgeschäden ist ausgeschlossen. Für einen einzelnen Schadensfall ist die Haftung auf den Vertragswert begrenzt, bei laufender Vergütung auf die Höhe der Vergütung pro Vertragsjahr, jedoch nicht auf weniger als € 50.000. Für die Verjährung gilt Ziffer 4.2 entsprechend. Die Vertragspartner können bei Vertragsabschluss eine weitergehende Haftung, üblicherweise gegen eine gesonderte Vergütung, schriftlich vereinbaren. Vorrangig ist eine individuell vereinbarte Haftungssumme. Die Haftung gemäß Ziffer 6.1 bleibt von diesem Absatz unberührt. Ergänzend und vorrangig ist die Haftung des Anbieters wegen leichter Fahrlässigkeit aus dem jeweiligen Vertrag und seiner Durchführung auf Schadens und Aufwendungsersatz unabhängig vom Rechtsgrund insgesamt begrenzt auf den in diesem Vertrag vereinbarten Prozentsatz der bei Vertragsabschluss



vereinbarten Vergütung. Die Haftung gemäß Ziffer 6.1 b) bleibt von diesem Absatz unberührt.

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

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

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

## **7 Datenschutz**

Der Kunde wird mit dem Anbieter datenschutzrechtlich notwendige Vereinbarungen für den Umgang mit personenbezogenen Daten abschließen.

## **8 Sonstiges**

**8.1** Der Kunde wird für die Lieferungen oder Leistungen anzuwendende Import- und Export-Vorschriften eigenverantwortlich beachten, insbesondere solche der USA. Bei grenzüberschreitender Lieferung oder Leistung trägt der Kunde anfallende Zölle, Gebühren und sonstige Abgaben. Der Kunde wird gesetzliche oder behördliche Verfahren im Zusammenhang mit grenzüberschreitenden Lieferungen oder Leistungen eigenverantwortlich abwickeln, außer soweit anderes ausdrücklich vereinbart ist.

**8.2** Es gilt deutsches Recht. Die Anwendung des UN-Kaufrechts ist ausgeschlossen.

**8.3** Der Anbieter erbringt seine Leistungen unter Zugrundelegung seiner Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). AGB des Kunden finden keine Anwendung, auch wenn der Anbieter solchen nicht ausdrücklich widersprochen hat. Die Annahme der Leistungen durch den Kunden gilt als Anerkennung der AGB des Anbieters unter Verzicht auf AGB des Kunden. Andere Bedingungen sind nur verbindlich, wenn der Anbieter sie schriftlich anerkannt hat; ergänzend gelten dann die AGB des Anbieters.

**8.4** Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages sollen nur schriftlich vereinbart werden. Soweit Schriftform vereinbart ist (z.B. für Kündigungen, Rücktritt), genügt Textform nicht.

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



# **Vertragsbedingungen für die Erbringung von Dienstleistungen**

## **1 Vertragsgegenstand**

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

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

## **2 Durchführung der Dienstleistung**

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

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

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

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

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

## **3 Mitwirkungspflichten**

**3.1** Der Kunde trägt Sorge dafür, dass der von ihm benannte Ansprechpartner dem Anbieter die für die Erbringung der Dienstleistung notwendigen Unterlagen, Informationen und Daten vollständig, richtig, rechtzeitig und kostenfrei zur Verfügung stellt, soweit nicht vom Anbieter geschuldet. Darüber hinaus sorgt der Kunde für deren Aktualisierung. Der Anbieter darf von der Vollständigkeit und Richtigkeit dieser Unterlagen, Informationen und Daten ausgehen, außer soweit er erkennt oder erkennen muss, dass diese unvollständig oder unrichtig sind.

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

## **4 Nutzungsrechte**

**4.1** An den Dienstleistungsergebnissen, die der Anbieter im Rahmen des Vertrages erbracht und dem Kunden übergeben hat, räumt er dem Kunden das nicht

ausschließliche und nicht übertragbare Recht ein, diese bei sich für eigene interne Zwecke im Rahmen des vertraglich vorausgesetzten Einsatzzwecks auf Dauer zu nutzen, soweit nichts anderes vereinbart ist.

**4.2** Im Übrigen verbleiben alle Rechte beim Anbieter.

**4.3** Der Anbieter kann dem Kunden eingeräumte Rechte zur Nutzung entziehen, wenn der Kunde nicht unerheblich gegen Einsatzbeschränkungen oder sonstige Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Der Anbieter hat dem Kunden vorher eine Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Im Wiederholungsfalle und bei besonderen Umständen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen den sofortigen Entzug rechtfertigen, kann der Anbieter die Rechte auch ohne Fristsetzung entziehen. Der Kunde hat dem Anbieter die Einstellung der Nutzung nach einem Entzug der Nutzungsrechte schriftlich zu bestätigen. Der Anbieter wird dem Kunden die Rechte zur Nutzung wieder einräumen, nachdem der Kunde schriftlich dargelegt und versichert hat, dass durch seine Nutzung keinerlei Verstöße gegen die Rechte des Anbieters mehr vorliegen sowie vorherige Verstöße und deren Folgen beseitigt sind.

## **5 Laufzeit**

**5.1** Ist der Vertrag auf unbestimmte Dauer geschlossen, kann er mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalenderjahres gekündigt werden. Erstmals möglich ist diese Kündigung zum Ablauf des Kalenderjahres, das auf den Vertragsabschluss folgt. Eine vereinbarte Mindestlaufzeit bleibt von diesem Kündigungsrecht unberührt. Dies gilt jeweils nicht, soweit Abweichendes vereinbart ist.

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

**5.3** Kündigungserklärungen sind nur schriftlich wirksam.

**5.4** Ein Rücktritt vom Vertrag ist ausgeschlossen.

## **6 Vergütung**

**6.1** Soweit nichts anderes vereinbart ist, kann der Anbieter die Vergütung frühestens 12 Monate nach Vertragsschluss erhöhen, wenn die erhöhte Vergütung dem aktuellen Listenpreis des Anbieters entspricht. Weitere Erhöhungen können frühestens 12 Monate nach Wirksamwerden einer vorangegangenen Erhöhung erfolgen. Eine Erhöhung wird 3 Monate nach Ankündigung wirksam. Der Kunde hat ein Kündigungsrecht, wenn sich die Vergütungssätze um mehr als fünf Prozent erhöhen. Der Kunde kann innerhalb eines Monats ab Zugang der Ankündigung zum Zeitpunkt der Wirksamkeit einer solchen Erhöhung kündigen.

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

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

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

## **7 Leistungsstörungen**

**7.1** Wird die Dienstleistung nicht vertragsgemäß erbracht und hat der Anbieter dies zu vertreten (Leistungsstörung), so ist er verpflichtet, die Dienstleistung ganz oder in Teilen ohne Mehrkosten für den Kunden innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen, es sei denn, dies ist nur mit unverhältnismäßigem Aufwand möglich. Diese Pflicht des Anbieters besteht nur, wenn der Kunde die Leistungsstörung schriftlich und unverzüglich, spätestens aber bis zum Ablauf von zwei Wochen nach Kenntnis rügt, außer soweit anderes vereinbart ist.

**7.2** Für etwaige darüber hinausgehende Aufwendungs- und Schadensersatzansprüche gilt Ziffer 6 der AV.

## **8 Geltung der AV**

Ergänzend gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen (AV).

# **Vertragsbedingungen für die Nutzung von Software über das Internet (Software as a Service)**

## **1 Leistungen**

**1.1** Der Anbieter stellt die vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere den Zugang zur Software, in seinem Verfügungsbereich (ab Schnittstelle Rechenzentrum zum Internet) bereit. Der Leistungsumfang, die Beschaffenheit, der Verwendungszweck und die Einsatzbedingungen der vertragsgegenständlichen Leistungen ergeben sich aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung, ergänzend aus der Bedienungsanleitung der Software.

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

**1.3** Der Anbieter kann aktualisierte Versionen der Software bereitstellen. Der Anbieter wird den Kunden über aktualisierte Versionen und entsprechende Nutzungshinweise auf elektronischem Wege informieren und diese entsprechend verfügbar machen.

## **2 Nutzungsumfang**

**2.1** Die vertragsgegenständlichen Leistungen dürfen nur durch den Kunden und nur zu den im Vertrag vereinbarten Zwecken verwendet werden. Der Kunde darf während der Laufzeit des Vertrages auf die vertragsgegenständlichen Leistungen mittels Telekommunikation (über das Internet) zugreifen und mittels eines Browsers oder einer anderen geeigneten Anwendung (z.B. „App“) die mit der Software verbundenen Funktionalitäten vertragsgemäß nutzen. Darüber hinausgehende Rechte, insbesondere an der Software oder den ggf. bereitgestellten Infrastrukturleistungen im jeweiligen Rechenzentrum erhält der Kunde nicht. Jede weitergehende Nutzung bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Anbieters.

**2.2** Der Kunde darf die Software insbesondere nicht über den vereinbarten Nutzungsumfang hinaus in Anspruch nehmen oder von Dritten nutzen lassen oder sie Dritten zugänglich machen. Insbesondere ist es dem Kunden nicht gestattet, Software oder Teile davon zu vervielfältigen, zu veräußern oder zeitlich begrenzt zu überlassen, zu vermieten oder zu verleihen.

**2.3** Der Anbieter ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen. Der vertragsgemäße Einsatz der Leistungen darf dadurch nicht mehr als nur unwesentlich beeinträchtigt werden.

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

**2.5** Der Anbieter kann die Zugangsberechtigung des Kunden widerrufen und / oder den Vertrag kündigen, wenn der Kunde die ihm gestattete Nutzung erheblich überschreitet oder gegen Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Damit verbunden kann der Anbieter den Zugriff auf die vertraglichen Leistungen unterbrechen bzw. sperren. Der Anbieter hat dem Kunden vorher grundsätzlich eine angemessene Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Der alleinige Widerruf der Zugangsberechtigung gilt nicht zugleich als Kündigung des Vertrages. Den Widerruf der Zugangsberechtigung ohne Kündigung kann der Anbieter nur für eine angemessene Frist, maximal 3 Monate, aufrechterhalten.

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

**2.7** Der Kunde hat einen Anspruch auf Wiedereinräumung der Zugangsberechtigung und der Zugriffsmöglichkeit, nachdem er nachgewiesen hat, dass er die vertragswidrige Nutzung eingestellt und eine zukünftige vertragswidrige Nutzung unterbunden hat.

### **3 Verfügbarkeit, Leistungsmängel**

**3.1** Die Verfügbarkeit der bereitgestellten Leistungen ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung.

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

### **4 Datenschutz**

**4.1** Soweit der Anbieter auf personenbezogene Daten des Kunden oder aus dessen Bereich zugreifen kann, wird er ausschließlich als Auftragsverarbeiter tätig und diese Daten nur zur Vertragsdurchführung verarbeiten und nutzen. Der Anbieter wird Weisungen des Kunden für den Umgang mit diesen Daten beachten. Der Kunde trägt etwaige nachteilige Folgen solcher Weisungen für die Vertragsdurchführung. Der Kunde wird mit dem Anbieter die Details für den Umgang des Anbieters mit den Daten des Kunden nach den datenschutzrechtlichen Anforderungen vereinbaren.

**4.2** Der Kunde bleibt sowohl allgemein im Auftragsverhältnis als auch im datenschutzrechtlichen Sinne der Verantwortliche. Verarbeitet der Kunde im Zusammenhang mit dem Vertrag personenbezogene Daten (einschließlich Erhebung und Nutzung), so steht er dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren, insbesondere datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist und stellt im Falle eines Verstoßes den Anbieter von Ansprüchen Dritter frei.

**4.3** Für das Verhältnis zwischen Anbieter und Kunde gilt: Gegenüber der betroffenen Person trägt die Verantwortung für die Verarbeitung (einschließlich Erhebung und Nutzung) personenbezogener Daten der Kunde, außer soweit der Anbieter etwaige

Ansprüche der betroffenen Person wegen einer ihm zuzurechnenden Pflichtverletzung zu vertreten hat. Der Kunde wird etwaige Anfragen, Anträge und Ansprüche der betroffenen Person verantwortlich prüfen, bearbeiten und beantworten. Das gilt auch bei einer Inanspruchnahme des Anbieters durch die betroffene Person. Der Anbieter wird den Kunden im Rahmen seiner Pflichten unterstützen.

**4.4** Der Anbieter gewährleistet, dass Daten des Kunden ausschließlich im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland, in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum gespeichert werden, soweit nichts anderes vereinbart ist.

## **5 Pflichten des Kunden**

**5.1** Der Kunde hat die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Zugangsberechtigungen sowie Identifikations und Authentifikationsinformationen vor dem Zugriff durch Dritte zu schützen und nicht an Unberechtigte weiterzugeben.

**5.2** Der Kunde ist verpflichtet, den Anbieter von sämtlichen Ansprüchen Dritter aufgrund von Rechtsverletzungen freizustellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung des Leistungsgegenstands durch ihn beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen. Erkennt der Kunde oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung des Anbieters.

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

## **6 Vertragswidrige Nutzung, Schadensersatz**

Für jeden Fall, in dem im Verantwortungsbereich des Kunden unberechtigt eine vertragsgegenständliche Leistung in Anspruch genommen wird, hat der Kunde jeweils Schadensersatz in Höhe derjenigen Vergütung zu leisten, die für die vertragsgemäße Nutzung im Rahmen der für diese Leistung geltenden Mindestvertragsdauer angefallen wäre. Der Nachweis, dass der Kunde die unberechtigte Nutzung nicht zu vertreten hat oder kein oder ein wesentlich geringerer Schaden vorliegt, bleibt dem Kunden vorbehalten. Der Anbieter bleibt berechtigt, einen weitergehenden Schaden geltend zu machen.

## **7 Störungsmanagement**

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

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

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

- a)** **Schwerwiegende Störung** Die Störung beruht auf einem Fehler der vertragsgegenständlichen Leistungen, der die Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere der Software, unmöglich macht oder nur mit schwerwiegenden Einschränkungen erlaubt. Der Kunde kann dieses Problem nicht in zumutbarer Weise umgehen und deswegen unaufschiebbare Aufgaben nicht erledigen.
- b)** **Sonstige Störung** Die Störung beruht auf einem Fehler der vertragsgegenständlichen Leistungen, der die Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere der Software, durch den Kunden mehr als nur unwesentlich einschränkt, ohne dass eine schwerwiegende Störung vorliegt.
- c)** **Sonstige Meldung** Störungsmeldungen, die nicht in die Kategorien a) und b) fallen, werden den sonstigen Meldungen zugeordnet. Sonstige Meldungen werden vom Anbieter nur nach den dafür getroffenen Vereinbarungen behandelt.

**7.4** Bei Meldungen über schwerwiegende Störungen und sonstige Störungen wird der Anbieter unverzüglich anhand der vom Kunden mitgeteilten Umstände entsprechende Maßnahmen einleiten, um zunächst die Störungsursache zu lokalisieren. Stellt sich die mitgeteilte Störung nach erster Analyse nicht als Fehler der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere der bereitgestellten Software, dar, teilt der Anbieter dies dem Kunden unverzüglich mit. Sonst wird der Anbieter entsprechende Maßnahmen zur weitergehenden Analyse und zur Bereinigung der mitgeteilten Störung veranlassen oder – bei Drittsoftware – die Störungsmeldung zusammen mit seinen Analyseergebnissen dem Vertreiber oder Hersteller der Drittsoftware mit der Bitte um Abhilfe übermitteln. Der Anbieter wird dem Kunden ihm vorliegende Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung eines Fehlers der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere der bereitgestellten Software, etwa Handlungsanweisungen oder Korrekturen der bereitgestellten Software, unverzüglich zur Verfügung stellen. Der Kunde wird solche Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung von Störungen unverzüglich übernehmen und dem Anbieter bei deren Einsatz etwa verbleibende Störungen unverzüglich erneut melden.

## **8 Ansprechstelle (Hotline)**

### **8.1 Vertragliche Leistungen**

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

### **8.2 Annahme und Bearbeitung von Anfragen**



Voraussetzung für die Annahme und Bearbeitung von Anfragen ist, dass der Kunde gegenüber dem Anbieter fachlich und technisch entsprechend qualifiziertes Personal benennt, das intern beim Kunden mit der Bearbeitung von Anfragen der Anwender der bereitgestellten Software beauftragt ist. Der Kunde ist verpflichtet, nur über dieses dem Anbieter benannte Personal Anfragen an die Hotline zu richten und dabei vom Anbieter gestellte Formulare zu verwenden. Die Hotline nimmt solche Anfragen per E-Mail, Telefax und Telefon während der üblichen Geschäftszeiten des Anbieters entgegen. Die Hotline wird ordnungsgemäße Anfragen im üblichen Geschäftsgang bearbeiten und soweit möglich beantworten. Die Hotline kann zur Beantwortung auf dem Kunden zugängliche Dokumentationen und sonstige Ausbildungsmittel für die bereitgestellte Software verweisen. Soweit eine Beantwortung durch die Hotline nicht oder nicht zeitnah möglich ist, wird der Anbieter – soweit dies ausdrücklich vereinbart ist – die Anfrage zur Bearbeitung weiterleiten, insbesondere Anfragen zu nicht von ihm hergestellter Software. Weitergehende Leistungen der Hotline, etwa andere Ansprechzeiten und fristen sowie Rufbereitschaften oder Einsätze des Anbieters vor Ort beim Kunden sind vorab ausdrücklich zu vereinbaren.

## **9 Vertragslaufzeit und Vertragsbeendigung**

**9.1** Die Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen erfolgt ab dem im Vertrag bezeichneten Datum zunächst für die Dauer der im Vertrag vereinbarten Laufzeit. Während dieser Mindestlaufzeit ist eine vorzeitige ordentliche Kündigung beidseitig ausgeschlossen.

**9.2** Der Vertrag kann mit einer Frist von drei Monaten gekündigt werden, frühestens zum Ablauf der Mindestlaufzeit. Geschieht dies nicht, verlängert sich der Vertrag jeweils um ein weiteres Jahr, sofern er nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ablauf des jeweiligen Verlängerungszeitraums ordentlich gekündigt wurde.

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

**9.4** Jede Kündigungserklärung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Es gilt Ziffer 8.4 AV.

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

## **10 Geltung der AV**

Ergänzend gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen (AV).

# Vertragsbedingungen für den Verkauf von Hardware

## 1 Vertragsgegenstand

**1.1** Die Beschaffenheit und der Leistungsumfang der Hardware sowie die freigegebene Einsatzumgebung ergeben sich aus der jeweiligen Produktbeschreibung, ergänzend aus der Bedienungsanleitung, soweit nichts anderes vereinbart ist.

**1.2** Die Hardware wird einschließlich einer Installationsanleitung geliefert. Eine Bedienungsanleitung (Benutzungsdokumentation oder Online-Hilfe) wird nur geliefert, soweit sie für den bestimmungsgemäßen Gebrauch notwendig ist. Die Bedienungsanleitung und die Installationsanleitung können dem Kunden nach Wahl des Anbieters elektronisch zur Verfügung gestellt werden, es sei denn, dass dies für den Kunden unzumutbar ist.

**1.3** Beinhaltet die Lieferung der Hardware eine für ihre Funktionsfähigkeit zwingend notwendige Software, erhält der Kunde an dieser nur ein Recht zum Einsatz mit dieser Hardware. Sonstige Software unterliegt gesonderten Regelungen.

**1.4** Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird die Hardware durch den Kunden installiert und in Betrieb genommen. Alle weiteren Leistungen des Anbieters, die auf Wunsch des Kunden erbracht werden (insbesondere Einsatzvorbereitung, Installation und Demonstration erfolgreicher Installation, Einweisung, Schulung und Beratung), werden nach Aufwand vergütet.

## 2 Preis, Gefahrübergang

**2.1** Die Preise gelten drei Monate ab Vertragsschluss. Danach kann der Anbieter spätestens bis eine Woche vor Lieferung eine Erhöhung des Listenpreises durch seinen Vorlieferanten an den Kunden entsprechend weiterreichen. Der Kunde kann bis zur Lieferung, längstens jedoch innerhalb eines Monats nach Mitteilung der Preiserhöhung vom Vertrag zurücktreten, wenn die Preiserhöhung 5 % überschreitet.

**2.2** Die Gefahr geht auf den Kunden direkt ab Auslieferungslager über. Der Kunde transportiert die Hardware vollständig auf eigene Kosten und befreit den Anbieter von jeglichen Transport- und Abfertigungskosten.

## 3 Pflichten des Kunden

**3.1** Der Kunde stellt die erforderlichen Betriebs- und Einsatzbedingungen (z.B. Raum, Energie, Klima) für die Hardware her. Die erforderlichen Bedingungen ergeben sich aus dem Vertrag, soweit dort nicht geregelt, aus der Produktbeschreibung oder Bedienungsanleitung.

**3.2** Der Kunde wird dem Anbieter im Rahmen einer erforderlichen Unterstützung insbesondere freien Zugang zum Aufstellungsort der Hardware gewähren, die erforderlichen Arbeitsmittel in angemessenem Umfang dort zur Verfügung stellen und

zweckdienliche Informationen (z.B. über Einsatzbedingungen oder Änderungen an der Hardware) mitteilen.

## **4 Mangelansprüche des Kunden**

**4.1** Der Anbieter gewährleistet, dass die Hardware bei vertragsgemäßigem Einsatz den Vereinbarungen gemäß 1.1 entspricht. Für Rechtsmängel gilt ergänzend Ziffer 5 der AV. Für Sachmängel gilt ergänzend Ziffer 4 der AV nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen (Ziffer 4.2 bis 4.4).

**4.2** Der Kunde hat Mangelansprüche nur, wenn gemeldete Mängel reproduzierbar oder anderweitig durch den Kunden nachweisbar sind. Für die Mitteilung von Mängeln gilt insbesondere Ziffer 2.4 der AV.

**4.3** Stehen dem Kunden Mangelansprüche zu, hat er zunächst nur das Recht auf Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist. Die Nacherfüllung beinhaltet nach Wahl des Anbieters entweder Nachbesserung oder Neulieferung. Die Interessen des Kunden werden bei der Wahl angemessen berücksichtigt. Das Eigentum an Teilen, die auf Grund einer Nacherfüllung ausgewechselt werden, geht auf den Anbieter über. Der Kunde wird dem Anbieter den Ein- und Ausbau im Rahmen der Nacherfüllung ermöglichen, außer soweit dies dem Kunden unzumutbar ist. Vor eigenen Maßnahmen zur Mangelbeseitigung wird der Kunde mit dem Anbieter Rücksprache halten. Hat der Kunde einen Anspruch auf Aufwendungsersatz, besteht dieser nur in angemessenem Umfang unter Berücksichtigung des Werts der betreffenden Leistung in mangelfreiem Zustand und der Bedeutung des Mangels.

**4.4** Schlägt die Nacherfüllung fehl oder ist sie aus anderen Gründen nicht durchzuführen, kann der Kunde unter den gesetzlichen Voraussetzungen die Vergütung mindern, vom Vertrag zurücktreten und/oder – unter den Voraussetzungen von Ziffer 6 der AV - Schadens- oder Aufwendungsersatz verlangen. Der Kunde übt ein ihm zustehendes Wahlrecht bezüglich dieser Mangelansprüche innerhalb einer angemessenen Frist aus, in der Regel innerhalb von 14 Kalendertagen nach Möglichkeit der Kenntnisaufnahme vom Wahlrecht durch den Kunden.

**4.5** Tritt der Kunde vom Vertrag zurück, wird der Anbieter die Hardware zurücknehmen und die vom Kunden geleistete Vergütung abzüglich der dem Kunden gewährten Nutzungsmöglichkeiten zurückzahlen, höchstens den bei der Rückgabe gewöhnlichen Verkaufswert dieser Hardware. Diese Nutzungsmöglichkeiten werden grundsätzlich aufgrund einer degressiven Abschreibung über einen Nutzungszeitraum von drei Jahren berechnet. Beiden Vertragspartnern bleibt der Nachweis vorbehalten, dass ein längerer oder kürzerer Nutzungszeitraum zugrunde zu legen ist.

## **5 Geltung der AV**

Ergänzend gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen (AV).

# Vertragsbedingungen für die Vermietung von Hardware und Standard-Software

## 1 Vertragsgegenstand, Leistungen, Nutzungsrechte

**1.1** Der Anbieter vermietet dem Kunden die im Vertrag vereinbarte Hardware und/oder Software für die Laufzeit dieses Vertrages. Hardware und Software („Mietsachen“) werden jeweils getrennt vermietet. Wenn Mietsachen als einheitliches System vermietet werden, werden sie als „Mietsystem“ bezeichnet. Soweit eine Regelung sowohl für Mietsachen als auch für Mietsysteme gilt, wird der Begriff „Mietgegenstand“ verwendet. Die Hardware wird einschließlich einer Installationsanleitung geliefert. Die Bedienungsanleitung (Benutzungsdokumentation oder Online-Hilfe) und die Installationsanleitung können dem Kunden nach Wahl des Anbieters elektronisch zur Verfügung gestellt werden, es sei denn, dass dies für den Kunden unzumutbar ist. Die Software wird in ausführbarer Form (als Objektprogramm) einschließlich einer Bedienungsanleitung (Benutzungsdokumentation oder Online-Hilfe) und der Installationsanleitung geliefert. Die Bedienungsanleitung und die Installationsanleitung können dem Kunden auch elektronisch zur Verfügung gestellt werden, es sei denn, dass dies für den Kunden unzumutbar ist. Der Mietgegenstand wird nur für den im Vertrag vereinbarten Gebrauch vermietet und überlassen. Beschaffenheit, Umfang, Einsatzbedingungen und Systemumgebung des Mietgegenstands ergeben sich, soweit nichts anderes vereinbart ist, aus der Produktbeschreibung und der Bedienungsanleitung in dieser Reihenfolge.

**1.2** Der Kunde hat, soweit im Vertrag nichts anderes vereinbart ist, den Mietgegenstand eigenständig aufgrund seiner fachlichen und funktionalen Anforderungen ausgewählt.

**1.3** Der Anbieter liefert die Mietsache gegen gesonderte Vergütung zu dem im Vertrag angegebenen Aufstellungs- / Installationsort. Der Anbieter kann ferner gegen gesonderte Berechnung die Aufstellung und/oder die Installation sowie die Herbeiführung der Betriebsbereitschaft der Mietsache übernehmen. Bei Mietsystemen übernimmt der Anbieter stets die Herbeiführung der Betriebsbereitschaft, einschließlich Installation. Für solche Mietsysteme enthält der Vertrag auch die zur Feststellung der Betriebsbereitschaft gemäß Ziffer 4 zu vereinbarenden Testfälle/-abläufe. Soweit für ein Mietsystem die Durchführung von Testfällen/-abläufen vereinbart ist, schuldet der Vermieter auch diese zu den im Vertrag festgelegten Zeitpunkten und Kriterien. Die Verpflichtung des Anbieters zur Aufrechterhaltung der Gebrauchsfähigkeit des Mietgegenstands bezieht sich nur auf deren vertragsgemäß geschuldeten Zustand zum Zeitpunkt des vertraglich vereinbarten Mietbeginns. Darüber hinaus gehende Leistungen wie z.B. Anpassungen, Änderungen der Software sowie die Erstellung von Schnittstellen zu Dritt-Programmen, Analyse-, Planungs- und hiermit verbundene Beratungsleistungen sind gesondert zu vereinbaren und zu vergüten. Dies gilt auch für Veränderungen der Einsatzbedingungen oder der Systemumgebung nach Vertragsschluss, die nicht vom Anbieter veranlasst sind.

**1.4** Der Anbieter kann dem Kunden neue Versionen der vermieteten Software mit mindestens dem gleichen Leistungsinhalt und Leistungsumfang zur Nutzung zur Verfügung stellen. Für diese neuen Versionen gelten die bestehenden Vereinbarungen zwischen den Parteien. Der Kunde verpflichtet sich, nach einer angemessenen Zeit, die in der Regel drei Monate nicht überschreitet, nur noch diese neue Version einzusetzen, falls dies nicht unzumutbar ist.

**1.5** Der Mietgegenstand darf nur durch den Kunden und nur zu den im Vertrag vereinbarten Zwecken verwendet werden. Jede weitergehende Nutzung, einschließlich etwaiger Untervermietung, bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Anbieters. An Software räumt der Anbieter dem Kunden, soweit nichts anderes vereinbart ist, das nicht ausschließliche Recht ein, diese bei sich während der Mietzeit für eigene interne Zwecke im Rahmen des vertraglich vorausgesetzten Einsatzzwecks zu nutzen.

**1.6** Der Anbieter ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen. Der vertragsgemäße Einsatz der Leistungen darf dadurch nicht beeinträchtigt werden.

**1.7** Der Anbieter kann das Nutzungsrecht des Kunden widerrufen und/oder den Vertrag kündigen, wenn der Kunde seine Nutzungsrechte erheblich überschreitet oder gegen Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Der Anbieter hat dem Kunden vorher grundsätzlich eine angemessene Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Der alleinige Widerruf des Nutzungsrechtes gilt nicht zugleich als Kündigung des Vertrages. Nach Widerruf hat der Kunde dem Anbieter die Einstellung der Nutzung schriftlich zu bestätigen. Der Anspruch des Anbieters auf eine Vergütung für die über die vereinbarte Nutzung hinausgehende Nutzung bleibt unberührt. Der Kunde hat einen Anspruch auf Wiedereinräumung des Nutzungsrechts, nachdem er nachgewiesen hat, dass er die vertragswidrige Nutzung eingestellt und eine zukünftige vertragswidrige Nutzung unterbunden hat. Der Kunde hat einen Anspruch auf Wiedereinräumung des Nutzungsrechts, nachdem er nachgewiesen hat, dass er die vertragswidrige Nutzung eingestellt und eine zukünftige vertragswidrige Nutzung unterbunden hat.

## **2 Mietzins**

**2.1** Der Mietzins umfasst die Vergütung für die Überlassung des Mietgegenstands und deren Aufrechterhaltung in vertragsgemäßigem Zustand. Weitergehende Leistungen, etwa Lieferung von Verbrauchsmaterialien, sind gesondert zu vergüten.

**2.2** Der Mietzins ist, soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, monatlich im Voraus bis spätestens zum fünften Werktag eines jeden Kalendermonats frei Zahlstelle ohne Abzug zu zahlen. Bei Mietsystemen beginnt die Verpflichtung zur Mietzahlung mit der Bestätigung der Betriebsbereitschaft gemäß Ziffer 4 oder mit der produktiven Nutzung des Mietsystems durch den Kunden, wobei der frühere Zeitpunkt maßgeblich ist. Beginnt die Mietzahlung während eines Monats, wird jeder Tag mit 1/30 des monatlichen Mietzinses berechnet.

**2.3** Der Anbieter behält sich vor, den Mietzins erstmals nach Ablauf von 12 Monaten und höchstens einmal im Jahr mit einer Ankündigungsfrist von 3 Monaten zum Monatsende zu erhöhen, soweit sich seine für die Erhaltung des Mietgegenstands anfallenden Energie- oder Personalkosten erhöht haben. Sobald sich die jährliche Vergütung um mehr als 5 % erhöht, ist der Kunde berechtigt, mit einer Frist von sechs Wochen nach Zugang des Mietzinserhöhungsverlangens den Vertrag außerordentlich zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung zu kündigen. Bei einer Reduzierung der entsprechenden Kosten kann der Kunde ebenfalls erstmals nach Ablauf von 12 Monaten eine entsprechende Herabsetzung des Mietzinses verlangen.

**2.4** Der Anbieter kann zusätzliche Vergütung seines Aufwandes verlangen, soweit:

**a)** insbesondere eine gemeldete Störung im Zusammenhang mit dem Einsatz eines Mietgegenstands in nicht freigegebener Umgebung oder mit durch den Kunden oder Dritten vorgenommenen Veränderungen des Mietgegenstands steht,

**b)** zusätzlicher Aufwand wegen nicht ordnungsgemäßer Erfüllung der Pflichten des Kunden (siehe insbesondere Ziffer 3) anfällt.

Soweit der Anbieter berechtigt ist, eine über den Mietzins hinausgehende Vergütung seines Aufwands zu verlangen, wird diese, sofern zwischen den Vertragspartnern nichts anderes schriftlich vereinbart worden ist, zu den bei Erbringung jeweils gültigen Abrechnungsabschnitten und Listenpreisen des Anbieters für Stunden-, Tages- und Spesensätze abgerechnet.

### **3 Pflichten des Kunden**

**3.1** Der Kunde wird den Anbieter schriftlich über beabsichtigte Änderungen der jeweils vereinbarten Einsatzbedingungen oder Systemumgebung unterrichten. Es gilt Ziffer 8.4 der AV. Erhöht sich der Aufwand des Anbieters wegen einer Störung, die aus dem Verantwortungsbereich des Kunden stammt (z.B. Netzbetreiber), kann der Anbieter eine Vergütung des daraus resultierenden nachgewiesenen Mehraufwandes verlangen. Es gilt Ziffer 2.4 Absatz 2.

**3.2** Der Kunde ist verpflichtet, den Mietgegenstand pfleglich zu behandeln und vor Schäden zu bewahren. Er wird den ordnungsgemäßen Einsatz und die sachgerechte Bedienung durch ausreichend qualifiziertes Personal sicherstellen. Der Kunde wird die Wartungs-, Pflege-, und Gebrauchsanweisungen des Anbieters, insbesondere in der überlassenen Bedienungsanleitung (Benutzungsdokumentation oder Online-Hilfe) und Installationsanleitung enthaltene Hinweise, im Rahmen des ihm Zumutbaren befolgen. Kennzeichnungen, insbesondere Schilder, Seriennummern, Aufschriften, Urheberrechtsvermerke, Marken oder Ähnliches dürfen nicht entfernt, verändert oder unkenntlich gemacht werden.

**3.3** Der Kunde gestattet den Mitarbeitern und Beauftragten des Anbieters nach Vorankündigung innerhalb der üblichen Geschäftszeiten des Anbieters für

Instandhaltungs- und Instandsetzungsarbeiten freien Zugang zu dem Mietgegenstand, soweit keine berechtigten Sicherheitsinteressen des Kunden entgegenstehen.

#### **4 Feststellung der Betriebsbereitschaft eines Mietsystems**

Anbieter und Kunde werden nach Übergabe eines Mietsystems gemeinsam dessen vertragsgemäße Betriebsbereitschaft feststellen. Dazu werden sich Anbieter und Kunde ggf. anhand im Vertrag vereinbarter Testfälle/-abläufe (siehe Ziffer 1.3) davon überzeugen, dass dieses Mietsystem vertragsgemäß ist. Soweit die Betriebsbereitschaft vorliegt, wird der Kunde dies auf einem entsprechenden Formular des Anbieters bestätigen.

#### **5 Änderungen an dem Mietgegenstand / Veränderung des**

Aufstellungsortes

**5.1** Der Anbieter ist berechtigt, Änderungen an dem Mietgegenstand zu dessen Erhaltung vorzunehmen. Maßnahmen zur Verbesserung dürfen nur vorgenommen werden, wenn sie für den Kunden zumutbar sind und hierdurch der vertragsgemäße Gebrauch des Mietgegenstands nicht beeinträchtigt wird. Der Anbieter wird den Kunden über entsprechende Maßnahmen rechtzeitig vorab informieren. Aufgrund dieser Maßnahmen dem Kunden entstehende Aufwendungen zur Wiederherstellung der vertragsgemäßen Nutzungsmöglichkeiten sind vom Anbieter zu ersetzen.

**5.2** Änderungen und Anbauten an dem Mietgegenstand durch den Kunden bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Anbieters. Dies gilt insbesondere für Anbauten oder Einbauten sowie die Verbindung des Mietgegenstands mit anderen Geräten, EDV-Anlagen oder Netzwerken. Davon ausgenommen sind solche Verbindungen, die dem bestimmungsgemäßen Gebrauch des Mietgegenstands dienen. Zustimmungsfreie Handlungen des Kunden für überlassene Computerprogramme nach § 69d UrhG bleiben unberührt. Bei Rückgabe des Mietgegenstands stellt der Kunde auf Verlangen des Anbieters den ursprünglichen Zustand wieder her.

**5.3** Die Aufstellung des Mietgegenstands an einem anderen als dem im Mietvertrag festgelegten Aufstellungsort bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Anbieters. Der Anbieter wird seine Zustimmung nicht unbillig verweigern. Der Anbieter kann verlangen, dass der Transport und die Neuinstallation von ihm oder von ihm benannten qualifizierten Fachleuten zu angemessenen Preisen vorgenommen werden. Die mit einer Standortveränderung verbundenen Aufwendungen und Folgekosten sowie die hierdurch gegebenenfalls entstehenden Mehrkosten für Wartung und Pflege trägt der Kunde.

#### **6 Sachmängel**

**6.1** Der Anbieter verpflichtet sich, den Mietgegenstand für die Dauer der Mietzeit in einem zum vertragsgemäßen Gebrauch geeigneten Zustand zu erhalten.



**6.2** Bei einer nur unerheblichen Minderung der Tauglichkeit zum vertragsgemäßen Gebrauch bestehen keine Ansprüche wegen Mängeln des Mietgegenstands. Ebenso sind Ansprüche wegen Mängeln ausgeschlossen, soweit die Abweichung von der vertragsgemäßen Beschaffenheit auf unsachgemäßer Nutzung oder der Verwendung des Mietgegenstands unter nicht vereinbarten Einsatzbedingungen oder in einer nicht vereinbarten Systemumgebung beruht. Gleiches gilt für Abweichungen aufgrund besonderer äußerer Einflüsse, die vertraglich nicht vorausgesetzt sind.

**6.3** Die verschuldensunabhängige Haftung des Anbieters nach § 536a Absatz 1 BGB wegen Mängeln, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhanden waren, ist ausgeschlossen.

**6.4** Für die Mitteilung von Mängeln gilt insbesondere Ziffer 2.4 der AV. Der Kunde wird, wenn nichts anderes vereinbart ist, die entsprechenden Formulare und Verfahren des Anbieters nutzen. Ziffer 8.4 der AV gilt entsprechend. Der Kunde hat den Anbieter auch im Übrigen, soweit erforderlich, bei der Beseitigung von Mängeln angemessen zu unterstützen.

**6.5** Die Behebung von Mängeln erfolgt innerhalb der Geschäftszeiten des Anbieters. Dem Anbieter ist ein angemessener Zeitraum einzuräumen. Mit Zustimmung des Kunden kann der Anbieter den Mietgegenstand oder einzelne Komponenten des Mietgegenstands zum Zwecke der Mängelbeseitigung austauschen. Der Kunde wird seine Zustimmung hierzu nicht unbillig verweigern.

**6.6** Eine Kündigung durch den Kunden gemäß § 543 Absatz 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, vom Anbieter verweigert oder in unzumutbarer Weise verzögert wird, begründete Zweifel bezüglich der Erfolgsaussichten bestehen oder diese aus anderen Gründen für den Kunden unzumutbar ist.

**6.7** Die Rechte des Kunden aus Mangelgewährleistung sind ausgeschlossen, soweit dieser ohne vorherige Zustimmung des Anbieters Änderungen an dem Mietgegenstand vornimmt oder vornehmen lässt, außer der Kunde weist nach, dass die Änderungen keine für den Anbieter unzumutbare Auswirkungen auf Analyse und Beseitigung des Mangels haben. Die Rechte des Kunden wegen Mängeln bleiben unberührt, soweit der Kunde zur Vornahme von Änderungen, insbesondere im Rahmen des Selbstvornahmerechts gemäß § 536a Absatz 2 BGB, berechtigt ist und diese fachgerecht ausgeführt sowie nachvollziehbar dokumentiert wurden.

**6.8** Die Verjährungsfrist für Sachmängel beträgt ein Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Soweit das Gesetz bei einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Anbieters, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels sowie in Fällen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit längere Fristen vorschreibt, bleiben diese unberührt. Die gesetzliche Frist des § 548 BGB für

Ersatzansprüche des Anbieters wegen Veränderung oder Verschlechterung der Mietsache oder des Mietsystems bleibt unberührt.

**6.9** Für Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche gilt ergänzend Ziffer 6 der AV.

## **7 Vertragslaufzeit und Ende des Mietverhältnisses**

**7.1** Die Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen erfolgt ab dem im Vertrag bezeichneten Datum zunächst für die Dauer der im Vertrag vereinbarten Laufzeit. Während dieser Mindestlaufzeit ist eine vorzeitige ordentliche Kündigung beidseitig ausgeschlossen.

**7.2** Der Vertrag kann mit einer Frist von drei Monaten gekündigt werden, frühestens zum Ablauf der Mindestlaufzeit. Geschieht dies nicht, verlängert sich der Vertrag jeweils um ein weiteres Jahr, sofern er nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ablauf des jeweiligen Verlängerungszeitraums ordentlich gekündigt wurde. § 545 BGB findet keine Anwendung.

**7.3** Das Kündigungsrecht des Kunden nach Ziffer 2.3 und nach Ziffer 6.6 sowie das Recht jedes Vertragspartners zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleiben unberührt.

**7.4** Jede Kündigungserklärung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Es gilt Ziffer 8.4 AV.

## **8 Rückgabe des Mietgegenstands**

**8.1** Bei Beendigung des Vertrages hat der Kunde dem Anbieter den Mietgegenstand in einem dem vertragsgemäßen Gebrauch entsprechenden Zustand vollständig zurück zu geben, einschließlich überlassener Originaldatenträger, Bedienungsanleitung (Benutzungsdokumentation oder Online-Hilfe) und Installationsanleitung. Erstellte Kopien und Downloads sind vollständig und endgültig zu löschen oder zu vernichten.

**8.2** Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche nicht zum Mietgegenstand gehörenden Daten vor seiner Rückgabe nicht rekonstruierbar zu löschen.

**8.3** Die vollständige Rückgabe und Löschung oder Vernichtung nach Ziffer 8.1 und Ziffer 8.2 sind dem Anbieter auf dessen Verlangen schriftlich zu bestätigen.

**8.4** Bei der Rückgabe des Mietgegenstands werden die Vertragspartner, soweit der Anbieter dies verlangt, ein Protokoll erstellen, in dem eventuelle Schäden und Mängel des Mietgegenstands festgehalten werden.

**8.5** Der Kunde trägt die Kosten für den Abbau, die Verpackung und den Rücktransport des Mietgegenstands. Dies gilt nicht, soweit der Anbieter nach dem Vertrag die Herbeiführung der Betriebsbereitschaft schuldet.

## **9 Geltung der AV**

Ergänzend gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen (AV).

# Vertragsbedingungen für die Pflege von Standardsoftware

## A Vertragsgegenstände

### A 1 Pflegegegenstand

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

Der Anbieter erbringt – soweit vereinbart – folgende Pflegeleistungen:

### A 2 Störungsmanagement

**2.1 Entgegennahme von Störungsmeldungen** Der Anbieter wird während seiner üblichen Geschäftszeiten Störungsmeldungen des Kunden entgegennehmen, jeweils mit einer Kennung versehen, den vereinbarten Störungskategorien zuordnen und anhand dieser Zuordnung die vereinbarten Maßnahmen zur Analyse und Bereinigung von Störungen durchführen. Für Störungsmeldungen gilt Ziffer 2.4 AV entsprechend. Auf Anforderung des Kunden bestätigt ihm der Anbieter den Eingang einer Störungsmeldung unter Mitteilung der vergebenen Kennung. Das Störungsmanagement umfasst keine Leistungen, die im Zusammenhang mit dem Einsatz von Pflegesoftware in nicht freigegebenen Einsatzumgebungen oder mit Veränderungen der Pflegesoftware durch den Kunden oder Dritten stehen.

**2.2 Zuordnung zu Störungskategorien** Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Anbieter entgegengenommene Störungsmeldungen nach erster Sichtung einer der folgenden Kategorien zuordnen:

**a) Schwerwiegende Störung** Die Störung beruht auf einem Fehler der Pflegesoftware, der die Nutzung der Pflegesoftware unmöglich macht oder nur mit schwerwiegenden Einschränkungen erlaubt. Der Kunde kann dieses Problem nicht in zumutbarer Weise umgehen und deswegen unaufschiebbare Aufgaben nicht erledigen.

**b) Sonstige Störung** Die Störung beruht auf einem Fehler der Pflegesoftware, der die Nutzung der Pflegesoftware durch den Kunden mehr als nur unwesentlich einschränkt, ohne dass eine schwerwiegende Störung vorliegt.

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

**2.3 Durchführung von Maßnahmen zur Störungsbeseitigung** Bei Meldungen über schwerwiegende Störungen und sonstige Störungen wird der Anbieter unverzüglich

anhand der vom Kunden mitgeteilten Umstände entsprechende Maßnahmen einleiten, um zunächst die Störungsursache zu lokalisieren. Stellt sich die mitgeteilte Störung nach erster Analyse nicht als Fehler der Pflegesoftware dar, teilt der Anbieter dies dem Kunden unverzüglich mit. Sonst wird der Anbieter entsprechende Maßnahmen zur weitergehenden Analyse und zur Bereinigung der mitgeteilten Störung veranlassen oder – bei Drittsoftware – die Störungsmeldung zusammen mit seinen Analyseergebnissen dem Vertreiber oder Hersteller der Pflegesoftware mit der Bitte um Abhilfe übermitteln. Der Anbieter wird dem Kunden ihm vorliegende Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung eines Fehlers der Pflegesoftware, etwa Handlungsanweisungen oder Korrekturen der Pflegesoftware, unverzüglich zur Verfügung stellen. Der Kunde wird solche Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung von Störungen unverzüglich übernehmen und dem Anbieter bei deren Einsatz etwa verbleibende Störungen unverzüglich erneut melden.

### **A 3 Überlassung Neuer Versionen**

**3.1 Vertragliche Leistungen** Der Anbieter überlässt dem Kunden bestimmte neue Stände der Pflegesoftware, um diese auf dem aktuellen Stand zu halten und Störungen vorzubeugen. Hierbei handelt es sich um Updates der Pflegesoftware mit technischen Modifikationen, Verbesserungen, kleineren funktionalen Erweiterungen sowie Patches mit Korrekturen zur Pflegesoftware oder sonstige Umgehungsmaßnahmen für mögliche Störungen. Diese neuen Stände der Pflegesoftware werden zusammen als „Neue Versionen“ bezeichnet. Nicht Gegenstand der Pflegeleistungen ist die Überlassung von Upgrades mit wesentlichen funktionalen Erweiterungen oder von neuen Produkten oder Verpflichtungen zur Weiterentwicklung der Pflegesoftware, außer etwas anderes ist ausdrücklich vereinbart.

**3.2 Pflichten und Rechte bei Neuen Versionen** Der Anbieter stellt dem Kunden die Neuen Versionen der Software zur Verfügung. Der Kunde wird Neue Versionen unverzüglich untersuchen und erkennbare Mängel unverzüglich rügen, wofür § 377 HGB entsprechend gilt. Störungen und Mängel werden gemäß Ziffer A 2. behandelt. Es gelten ergänzend Ziffern 2.4 und 4.1 der AV. Soweit der Anbieter dem Kunden eine neue Version zur Verfügung gestellt hat, pflegt er auch die Vorversion noch für eine angemessene Übergangsfrist, die in der Regel drei Monate nicht überschreitet, weiter. Stehen dem Kunden Mangelansprüche zu, hat er zunächst nur das Recht auf Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist. Die Nacherfüllung beinhaltet nach Wahl des Anbieters entweder Nachbesserung oder die Lieferung einer Ersatzsoftware. Die Interessen des Kunden werden bei der Wahl angemessen berücksichtigt. Der Kunde wird dem Anbieter den Ein- und Ausbau im Rahmen der Nacherfüllung ermöglichen, außer soweit dies dem Kunden unzumutbar ist. Vor eigenen Maßnahmen zur Mangelbeseitigung wird der Kunde mit dem Anbieter Rücksprache halten. Hat der Kunde einen Anspruch auf Aufwendungsersatz, besteht dieser nur in angemessenem Umfang unter Berücksichtigung des Werts der betreffenden Leistung in mangelfreiem Zustand und der Bedeutung des Mangels. Bei neuen Versionen von Drittsoftware gelten

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

## **A 4 Ansprechstelle (Hotline)**

**4.1 Vertragliche Leistungen** Der Anbieter richtet eine Ansprechstelle für den Kunden ein (Hotline). Diese Stelle bearbeitet die Anfragen des Kunden im Zusammenhang mit den technischen Einsatzvoraussetzungen und -bedingungen der Pflegesoftware sowie einzelnen funktionalen Aspekten. Es gilt Ziffer A 2.1. Von der Hotline werden keine Leistungen erbracht, die im Zusammenhang mit dem Einsatz von Pflegesoftware in nicht freigegebenen Einsatzumgebungen oder mit Veränderungen der Pflegesoftware durch den Kunden oder Dritten stehen.

**4.2 Annahme und Bearbeitung von Anfragen** Voraussetzung für die Annahme und Bearbeitung von Anfragen ist, dass der Kunde gegenüber dem Anbieter fachlich und technisch entsprechend qualifiziertes Personal benennt, das intern beim Kunden mit der Bearbeitung von Anfragen der Anwender der Pflegesoftware beauftragt ist. Der Kunde ist verpflichtet, nur über dieses dem Anbieter benannte Personal Anfragen an die Hotline zu richten und dabei vom Anbieter gestellte Formulare zu verwenden. Die Hotline nimmt solche Anfragen per E-Mail, Telefax und Telefon während der üblichen Geschäftszeiten des Anbieters entgegen. Die Hotline wird ordnungsgemäße Anfragen im üblichen Geschäftsgang bearbeiten und soweit möglich beantworten. Die Hotline kann zur Beantwortung auf dem Kunden vorliegende Dokumentationen und sonstige Ausbildungsmittel für die Pflegesoftware verweisen. Soweit eine Beantwortung durch die Hotline nicht oder nicht zeitnah möglich ist, wird der Anbieter – soweit dies ausdrücklich vereinbart ist – die Anfrage zur Bearbeitung weiterleiten, insbesondere Anfragen zu nicht von ihm hergestellter Pflegesoftware. Weitergehende Leistungen der Hotline, etwa andere Ansprechzeiten und -fristen sowie Rufbereitschaften oder Einsätze des Anbieters vor Ort beim Kunden sind vorab ausdrücklich zu vereinbaren.

## **A 5 Zusätzliche Leistungen**

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

## **B Allgemeine Regelungen**

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

### **B 1 Laufzeit**

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

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

**1.3** Kündigungserklärungen sind nur schriftlich wirksam.

## **B 2 Vergütung**

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

**2.2** Vergütung von Zusatzleistungen Zusätzliche Leistungen, die nicht durch die Pauschalvergütung abgegolten sind, werden gemäß Ziffer 1.1 der AV vergütet.

**2.3** Anpassung der Vergütung Der Anbieter behält sich vor, die Vergütung erstmals nach Ablauf von 12 Monaten und höchstens einmal im Jahr mit einer Ankündigungsfrist von 3 Monaten gemäß der Entwicklung des „Index der Arbeitskosten produzierendes Gewerbe und Dienstleistungsbereich“ zu erhöhen. Der Anbieter kann darüber hinausgehende Kostensteigerungen für Vorleistungen Dritter weitergeben, außer, soweit er diese verursacht hat. Sobald sich die jährliche Vergütung um mehr als 5 % erhöht, ist der Kunde berechtigt, mit einer Frist von sechs Wochen nach Zugang des Erhöhungsverlangens den Vertrag außerordentlich zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung zu kündigen. Bei einer Reduzierung der entsprechenden Kosten kann der Kunde ebenfalls erstmals nach Ablauf von 12 Monaten eine entsprechende Herabsetzung der Vergütung verlangen.

## **B 3 Nutzungsrecht**

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

## **B 4 Pflichten des Kunden**

**4.1** Der Kunde wird den Anbieter unverzüglich über Änderungen der Einsatzumgebung unterrichten, auch um dem Anbieter die Pflegeleistung zu ermöglichen. Darüber hinaus stellt der Kunde sicher, dass die Pflegesoftware nur in einer freigegebenen und durch



die Pflegesoftware unterstützten Einsatzumgebung eingesetzt wird. Der Anbieter schuldet keine Pflege für Software, die nicht in einer solchen Einsatzumgebung eingesetzt wird.

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

## **B 5 Übergabe**

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

## **B 6 Datenschutz**

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

**6.2** Der Kunde bleibt sowohl allgemein im Auftragsverhältnis als auch im datenschutzrechtlichen Sinne der Verantwortliche. Für das Verhältnis zwischen Anbieter und Kunde gilt: Gegenüber der betroffenen Person trägt die Verantwortung für die Verarbeitung (einschließlich Erhebung und Nutzung) personenbezogener Daten der Kunde, außer soweit der Anbieter etwaige Ansprüche der betroffenen Person wegen einer ihm zuzurechnenden Pflichtverletzung zu vertreten hat. Der Kunde wird etwaige Anfragen, Anträge und Ansprüche der betroffenen Person verantwortlich prüfen, bearbeiten und beantworten. Das gilt auch bei einer Inanspruchnahme des Anbieters durch die betroffene Person. Der Anbieter wird den Kunden im Rahmen seiner Pflichten unterstützen.

**6.3** Der Anbieter gewährleistet, dass Daten des Kunden ausschließlich im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland, in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum verarbeitet werden, soweit nichts anderes vereinbart ist.

## **B 7 Geltung der AV**

Ergänzend gelten die allgemeinen Vertragsbedingungen (AV).

# **Vertragsbedingungen für die Überlassung von Standardsoftware**

## **1 Vertragsgegenstand**

**1.1** Die Beschaffenheit und der Leistungsumfang der Software sowie die freigegebene Einsatzumgebung ergeben sich aus der jeweiligen Programmbeschreibung, ergänzend aus der Bedienungsanleitung, soweit nichts anderes vereinbart ist.

**1.2** Die Software wird nur in ausführbarer Form einschließlich einer Bedienungsanleitung (Benutzungsdokumentation oder Online-Hilfe) und der Installationsanleitung geliefert. Die Bedienungsanleitung und die Installationsanleitung können dem Kunden auch elektronisch zur Verfügung gestellt werden. Soweit in der Software des Anbieters Schnittstellen zu nicht von ihm zu liefernder Software bestehen, gilt § 69d Urheberrechtsgesetz. Vor einer Dekompilierung fordert der Kunde die erforderlichen Informationen zunächst beim Anbieter an.

**1.3** Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird die Software durch den Kunden installiert und in Betrieb genommen. Alle weiteren Leistungen des Anbieters, die auf Wunsch des Kunden erbracht werden (insbesondere Einsatzvorbereitung, Installation und Demonstration erfolgreicher Installation, Einweisung, Schulung und Beratung), werden nach Aufwand vergütet.

## **2 Nutzungsrechte an Software und Schutz vor unberechtigter**

### **Nutzung**

**2.1** Der Anbieter räumt dem Kunden mit vollständiger Bezahlung der vereinbarten Vergütung das Recht ein, die vereinbarte Software in dem im Vertrag festgelegten Umfang einzusetzen. Ist der Umfang im Vertrag nicht vereinbart, ist dies ein einfaches, nicht ausschließliches Nutzungsrecht zum Einsatz auf Dauer. Dies berechtigt den Kunden nur zum Einsatz der Software auf einem Computer durch einen einzelnen Nutzer zur gleichen Zeit. Das Nutzungsrecht umfasst nur den Einsatz für interne Zwecke des Kunden. Eine erweiterte Nutzung ist stets vor ihrem Beginn vertraglich zu vereinbaren. Die Vergütung richtet sich nach dem Umfang des Einsatzrechts.

**2.2** Eine Übertragung der Nutzungsrechte auf Dritte ist nur bei vollständiger Aufgabe der Rechte des Kunden zulässig. Der Kunde ist verpflichtet, die ihn treffenden Pflichten und Nutzungsbeschränkungen dem Dritten aufzuerlegen. Dies gilt insbesondere für die Pflichten nach Ziffer 3.5. Der Kunde wird auf Anfrage des Anbieters die Aufgabe der eigenen Nutzung schriftlich bestätigen.

**2.3** Der Kunde darf Software nur kopieren, soweit dies für den vertragsgemäßen Einsatz erforderlich ist. Urheberrechtsvermerke in der Software dürfen nicht verändert oder gelöscht werden.

**2.4** Der Anbieter ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen. Der Einsatz der Software auf einer Ausweich- oder Nachfolgekfiguration darf dadurch nicht wesentlich beeinträchtigt werden.

**2.5** Das Eigentum an überlassenen Vervielfältigungsstücken bleibt vorbehalten bis zur vollständigen Bezahlung der geschuldeten Vergütung. Soweit zuvor individuell Nutzungsrechte eingeräumt werden, sind diese stets nur vorläufig und durch den Anbieter frei widerruflich eingeräumt.

**2.6** Der Anbieter kann das Nutzungsrecht des Kunden widerrufen, wenn dieser nicht unerheblich gegen Einsatzbeschränkungen oder sonstige Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung (siehe auch Ziffern 3.4 und 3.5) verstößt. Der Anbieter hat dem Kunden vorher eine Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Im Wiederholungsfall und bei besonderen Umständen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen den sofortigen Widerruf rechtfertigen, kann der Anbieter den Widerruf ohne Fristsetzung aussprechen. Der Kunde hat dem Anbieter die Einstellung der Nutzung nach dem Widerruf schriftlich zu bestätigen. Der Anbieter wird dem Kunden das Einsatzrecht wieder einräumen, nachdem der Kunde schriftlich dargelegt und versichert hat, dass keinerlei Verstöße gegen das Einsatzrecht mehr vorliegen sowie vorherige Verstöße und deren Folgen beseitigt sind.

### **3 Pflichten des Kunden**

**3.1** Der Kunde sorgt dafür, dass spätestens im Zeitpunkt der Lieferung fachkundiges Personal für die Unterstützung des Anbieters und den Einsatz der Software zur Verfügung steht.

**3.2** Der Kunde wird den Anbieter unverzüglich über Änderungen der Einsatzumgebung unterrichten. Ziffer 1.1 bleibt unberührt.

**3.3** Der Kunde wird den Anbieter soweit erforderlich bei der Beseitigung von Mängeln unterstützen, insbesondere auf Wunsch des Anbieters einen Datenträger mit der betreffenden Software übersenden und Arbeitsmittel zur Verfügung stellen.

**3.4** Der Kunde erkennt an, dass die Software samt der Bedienungsanleitung und weiterer Unterlagen – auch in künftigen Versionen – urheberrechtlich geschützt ist. Insbesondere Quellprogramme sind Betriebsgeheimnisse des Anbieters. Der Kunde trifft zeitlich unbegrenzte Vorsorge, dass Quellprogramme ohne Zustimmung des Anbieters Dritten nicht zugänglich werden. Die Übertragung von Quellprogrammen bedarf der Einwilligung des Anbieters, die nicht gegen Treu und Glauben verweigert werden darf. Quellprogramme hat der Anbieter nur aufgrund ausdrücklicher Vereinbarung zu liefern.

**3.5** Der Kunde darf nichts unternehmen, was einer unberechtigten Nutzung Vorschub leisten könnte. Insbesondere darf er nicht versuchen, die Programme zu dekompileieren, außer er ist nach Ziffer 1.2 Absatz 2 dazu berechtigt. Der Kunde wird den Anbieter

unverzüglich unterrichten, wenn er Kenntnis davon hat, dass in seinem Bereich ein unberechtigter Zugriff droht oder erfolgt ist.

## **4 Mangelansprüche des Kunden**

**4.1** Der Anbieter gewährleistet, dass die Software bei vertragsgemäßigem Einsatz den Vereinbarungen gemäß Ziffer 1.1 entspricht. Die Verjährungsfrist für Ansprüche wegen Mängeln beginnt mit der Ablieferung oder – wenn der Anbieter installiert – mit Abschluss der Installation. Eine Erweiterung des Einsatzumfangs (Ziffer 2.1 Absatz 2) hat keinen Einfluss auf den Verlauf der Verjährung. Für Rechtsmängel gilt ergänzend Ziffer 5 der AV. Für Sachmängel gilt ergänzend Ziffer 4 der AV nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen in Ziffern 4.2 – 4.4.

**4.2** Der Kunde hat Mangelansprüche nur, wenn gemeldete Mängel reproduzierbar oder anderweitig durch den Kunden nachweisbar sind. Für die Mitteilung von Mängeln gilt insbesondere Ziffer 2.4 der AV.

**4.3** Stehen dem Kunden Mangelansprüche zu, hat er zunächst nur das Recht auf Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist. Die Nacherfüllung beinhaltet nach Wahl des Anbieters entweder Nachbesserung oder die Lieferung einer Ersatzsoftware. Die Interessen des Kunden werden bei der Wahl angemessen berücksichtigt. Der Kunde wird dem Anbieter den Ein- und Ausbau im Rahmen der Nacherfüllung ermöglichen, außer soweit dies dem Kunden unzumutbar ist. Vor eigenen Maßnahmen zur Mangelbeseitigung wird der Kunde mit dem Anbieter Rücksprache halten. Hat der Kunde einen Anspruch auf Aufwendungsersatz, besteht dieser nur in angemessenem Umfang unter Berücksichtigung des Werts der betreffenden Leistung in mangelfreiem Zustand und der Bedeutung des Mangels.

**4.4** Schlägt die Nacherfüllung fehl oder ist sie aus anderen Gründen nicht durchzuführen, kann der Kunde unter den gesetzlichen Voraussetzungen die Vergütung mindern, vom Vertrag zurücktreten und/oder – im Rahmen von Ziffer 6 der AV – Schadens- oder Aufwendungsersatz verlangen.

Ist die Nacherfüllung verzögert, gilt für Schadens- und Aufwendungsersatz des Anbieters Ziffer 3.4 der AV. Der Kunde übt ein ihm zustehendes Wahlrecht bezüglich dieser Mangelansprüche innerhalb einer angemessenen Frist aus, in der Regel innerhalb von 14 Kalendertagen ab Möglichkeit der Kenntnisnahme vom Wahlrecht durch den Kunden.

## **5 Geltung der AV**

Ergänzend gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen (AV).