

Allgemeine Geschäftsbedingungen

1 Geltungsbereich

1.1 Vertragsparteien

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten in ihrer bei Vertragsschluss aktuellen Fassung ausschließlich für Geschäftsbeziehungen der immocore GmbH, Drontheimer Straße 17, 13359 Berlin, eingetragen im Handelsregister des Amtsgerichts Berlin unter HRB 256278 B, („**imcore**“) zu Unternehmern im Sinne des § 14 BGB („**Kunde**“), die über den Online-Shop auf der immocore Webseite oder auf Basis individueller Angebote (vgl. Ziffer 2.2) von immocore Leistungen und Produkte bestellen, die den Kategorien „Überlassung von Software auf Zeit/Mietsoftware“, „Hosting“ und/oder „Softwarepflege und Support“ (jeweils „**Vertragsleistung**“, zusammen „**Vertragsleistungen**“) unterfallen.

1.2 Geltung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

- 1.2.1 Sofern nichts anderes vereinbart, gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen in der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Fassung auch für gleichartige künftige Verträge, ohne dass immocore in jedem Einzelfall wieder auf sie hinweisen müsste. Im Falle wesentlicher Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen werden diese nur dann Bestandteil des Vertrags, soweit immocore auf diese Änderungen beim neuerlichen Vertragsschluss hingewiesen hat. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden, selbst bei Kenntnis, nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, ihrer Geltung wird ausdrücklich schriftlich zugestimmt. Dies gilt auch dann, wenn immocore seine Leistung vorbehaltlos erbringt.
- 1.2.2 Die Vorschriften des § 312i Abs. 1 Satz 1 Nr. 1 bis 3 sowie Satz 2 BGB, die für Verträge im elektronischen Geschäftsverkehr besondere Pflichten des Unternehmers vorsehen, werden für die Geschäftsbeziehung mit dem Kunden abbedungen.
- 1.2.3 Im Einzelfall getroffene, individuelle Vereinbarungen mit dem Kunden, einschließlich Zusicherungen, Nebenabreden und sonstige Zusatz- und Abänderungsvereinbarungen, haben Vorrang vor diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Für den Inhalt dieser Vereinbarungen ist, vorbehaltlich des Gegenbeweises, ein schriftlicher Vertrag oder eine schriftliche Bestätigung durch immocore maßgebend, soweit nicht in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen ausdrücklich eine andere Form bestimmt ist.

1.3 Aufbau der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind unterteilt in einen Allgemeinen Teil (Ziffer 2), der für die über den Online-Shop auf der immocore Webseite oder auf Angebotsbasis bezogenen Vertragsleistungen gilt, Besondere Bestimmungen für Softwaremiete (Teil 3), Besondere Bestimmungen für Hosting (Ziffer 4) sowie besondere Bestimmungen für Softwarepflege und Support (Ziffer 5). Der Allgemeine Teil und die Besonderen Bestimmungen für Vertragsleistungen ergänzen einander. Bei Widersprüchen zwischen Allgemeinem Teil und Besonderen Bestimmungen haben die Besonderen Bestimmungen Vorrang. Bei Widersprüchen zwischen individuellen Angeboten und dem bestätigten Angebot nach Ziffer 2.2 hat das bestätigte Angebot Vorrang, soweit es nicht wesentlich vom individuellen Angebot abweicht.

2 Allgemeiner Teil

2.1 Leistungen von immocore

- 2.1.1 immocore ist Anbieter einer modularen Software für die Verwaltung und Vermietung von Immobilien (die Software sowie die einzelnen Module „**Software**“).
- 2.1.2 Soweit von immocore angeboten hat der Kunde die Möglichkeit, alle oder einzelne Module der Software für eine zu vereinbarende Anzahl von Immobilien/Objekten in Anspruch zu nehmen. Die Software wird dem Kunden gegen Zahlung eines fortlaufenden Entgelts in ihrem jeweils aktuellen Stand auf Zeit überlassen („**Softwaremiete**“), wobei die Überlassung der Software als „Software as a Service“ („**SaaS**“) erfolgt.
- 2.1.3 Neben der Überlassung der Software bietet immocore dem Kunden Leistungen in Bezug auf die Pflege der Software und Support bei technischen Problemen („**Softwarepflege und Support**“).

- 2.1.4 immocore bietet zudem für sämtliche vorbeschriebene Überlassungsarten an, die von der Anwendung der Software erzeugten Daten („**Anwendungsdaten**“) auf Servern von immocore zu speichern und dem Kunden für die jeweils vereinbarte Vertragslaufzeit entsprechenden Speicherplatz zur Verfügung zu stellen und dem Kunden den Zugriff auf die Anwendungsdaten zu ermöglichen („**Hosting**“).

2.2 Vertragsschluss

- 2.2.1 Art und Umfang der vom Kunden angefragten Vertragsleistungen ergeben sich aus dem Angebot der immocore. Der Vertragsschluss erfolgt je nach Art des Angebots von immocore:
- 2.2.1.1 Sämtliche Angebote von immocore sind freibleibend und unverbindlich, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich gekennzeichnet sind. Dies gilt auch, sofern immocore dem Kunden im Vorfeld der Bestellung Kataloge, Produktbeschreibungen oder technische Dokumentationen überlassen hat. Die Bestellung in Form der Übersendung des Online-Shop Warenkorbs des Kunden an immocore stellt einen verbindlichen Antrag zum Abschluss eines entsprechenden Vertrages dar. Im Übrigen kann der Kunde unabhängig von der Warenkorb-Funktion und den Bestellmöglichkeiten im Online-Shop an immocore herantreten (bspw. telefonisch, per E-Mail, Online-Formularen oder an Präsentationsständen) und ein individuelles Angebot über Vertragsleistungen anfordern, um auf Angebotsbasis dann verbindlich eine Bestellung auszulösen. Nach Aufgabe einer Bestellung an immocore übersendet immocore dem Kunden eine „**Auftragsbestätigung**“, wodurch der Vertrag über die Vertragsleistungen zustande kommt.
- 2.2.1.2 Soweit immocore dem Kunden ein verbindliches Angebot unterbreitet, ist dies ausdrücklich als verbindliches Angebot gekennzeichnet und enthält eine Angabe dazu, wie lange das Angebot verbindlich bleibt („**Gültigkeitsdauer**“). Nimmt der Kunde das Angebot binnen der Gültigkeitsdauer an („**Bestellbestätigung**“), kommt der Vertrag zustande. Erfolgt die Annahme des verbindlichen Angebots nach Ablauf der Gültigkeitsdauer, gilt die Annahme als neue Bestellung des Kunden gemäß **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.** und der Vertrag über die Vertragsleistungen kommt nur nach Auftragsbestätigung durch immocore zustande.
- 2.2.2 Der Leistungsinhalt bestimmt sich je nach Art des Vertragsschlusses entsprechend aus dem Angebot des Kunden und der Auftragsbestätigung oder dem verbindlichen Angebot von immocore und der Bestellbestätigung des Kunden (jeweils „**bestätigtes Angebot**“).
- 2.2.3 Abweichend vom grundsätzlichen Schriftformerfordernis ist immocore berechtigt, die Auftragsbestätigung in Textform zu erteilen, soweit der Kunde auf Grundlage eines freibleibenden Angebots eine Bestellung in Textform aufgibt (z.B. Online-Shop, E-Mail). Im Übrigen ist ein Vertragsabschluss in Textform nur ausreichend, soweit dies von immocore im verbindlichen Angebot ausdrücklich angegeben worden ist und der Kunde in seiner Bestellbestätigung ausdrücklich angibt, dass die Bestellbestätigung eine Annahme des konkret benannten verbindlichen Angebots von immocore darstellt.

2.3 Leistungsinhalt, Verfügbarmachung / Erbringung der Vertragsleistung

- 2.3.1 Die vertragsgemäße Beschaffenheit der Vertragsleistung ergibt sich ausschließlich aus dem jeweiligen bestätigten Angebot. Technische Daten, Spezifikationen und Leistungsangaben in öffentlichen Äußerungen, insbesondere in Werbemitteln, sind keine Beschaffenheitsangabe.
- 2.3.2 immocore ist berechtigt, abweichend von dem bestätigten Angebot die Vertragsleistung mit geänderten und/oder angepassten Leistungen zu erfüllen, wenn und soweit hierdurch die Zweckerfüllung des mit dem Kunden geschlossenen Vertrags nicht wesentlich beeinträchtigt wird und die Änderungen erforderlich sind, um die Funktionalität oder die Konkurrenzfähigkeit der Vertragsleistung gewährleisten zu können. Der Kunde wird über entsprechende Änderungen von immocore benachrichtigt.
- 2.3.3 Von immocore in Aussicht gestellte Fristen und Termine für die Verfügbarmachung und Erbringung von Vertragsleistungen gelten stets nur annähernd, es sei denn, dass ausdrücklich eine feste Frist oder ein fester Termin schriftlich zugesagt oder vereinbart ist (in diesem Fall „**Leistungsstermin**“). Soweit nichts anderes vereinbart oder von immocore im bestätigten Angebot angegeben ist, beträgt die Zeit bis zur Erbringung der Vertragsleistungen in der Regel bis zu ca. 14 Tage. Der Kunde ist verpflichtet, die Verfügbarmachung der Vertragsleistungen ab Vertragsschluss zu ermöglichen.
- 2.3.4 Leistungstermine verlängern sich im Zweifel um den Zeitraum, in welchem sich der Kunde im Falle einer geschuldeten Vorauszahlung in Zahlungsverzug aus dem Vertrag befindet oder eine notwendige Mitwirkungshandlung nicht erbringt, und um den Zeitraum, in dem immocore durch Umstände, die immocore nicht zu vertreten hat und die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses

nicht vorhersehbar waren (beispielsweise Betriebsstörungen aller Art, Schwierigkeiten in der Material- oder Energiebeschaffung, Transportverzögerungen, Streiks, rechtmäßige Aussperrungen, Mangel an Arbeitskräften, Energie oder Rohstoffen, Schwierigkeiten bei der Beschaffung von notwendigen behördlichen Genehmigungen, behördliche Maßnahmen oder die ausbleibende, nicht richtige oder nicht rechtzeitige Mitwirkung von Lieferanten und Dienstleistern) an der Vertragsleistung gehindert ist zzgl. einer angemessenen Anlauffrist. Sofern solche Ereignisse immocore die Vertragsleistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen und die Behinderung nicht nur von vorübergehender Dauer ist, ist immocore zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt. Soweit dem Kunden infolge der Verzögerung die Nutzung der Vertragsleistung nicht zuzumuten ist, kann er durch unverzügliche schriftliche Erklärung gegenüber immocore vom Vertrag zurücktreten.

- 2.3.5 immocore ist zur Teilfakturierung sowie zu Teilleistungen in Bezug auf die einzelnen Vertragsleistungen berechtigt, soweit immocore nicht davon ausgehen muss, dass der Kunde kein Interesse an der Teilleistung hat.
- 2.3.6 Leistungstermine gelten als eingehalten, wenn die Vertragsleistung bis zum Ablauf des Leistungstermins dem Kunden auf elektronischem Wege angeboten oder, soweit vereinbart, anderweitig, z.B. auf einem Datenträger, bereitgestellt worden ist. Erfolgt die Leistung nicht innerhalb des Leistungstermins, gerät immocore erst in Verzug, wenn der Kunde immocore unter Setzung einer angemessenen Nachfrist erfolglos schriftlich gemahnt hat.
- 2.3.7 Die Rechte des Kunden nach Ziffer 2.6 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die gesetzlichen Rechte von immocore, insbesondere bei einem Ausschluss der Leistungspflicht (bspw. aufgrund von Unmöglichkeit oder Unzumutbarkeit der Leistung und/oder Nacherfüllung) bleiben unberührt.

2.4 **Leistungsort, Gefahrenübergang, Anzeigepflichten**

- 2.4.1 Der Leistungsort ist abhängig von der Art der in Anspruch genommenen Vertragsleistung. Soweit in den besonderen Bestimmungen zur jeweiligen Vertragsleistung nicht anderweitig bestimmt, geht die Gefahr mit Verfügbarmachung der Vertragsleistung zur Nutzung auf den Kunden über. Wird der vorgesehene Leistungstermin auf Wunsch des Kunden verzögert, geht die Gefahr mit Ablauf des ursprünglich vorgesehenen Leistungszeitpunkts auf den Kunden über.
- 2.4.2 Soweit eine Vertragsleistung mangelhaft ist oder wird, hat der Kunde diese Mängel unverzüglich nach ihrem Auftreten unter Angabe der ihm bekannten und für deren Erkennung zweckdienlichen Informationen in Textform an immocore zu melden. Er hat im Rahmen des Zumutbaren die Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung / Reproduktion der Mängel und ihrer Ursachen erleichtern. Insbesondere hat der Kunde immocore Bildschirmausdrucke der Fehlermeldungen, die Übersendung von Beispieldateien und die Beschreibung des Ablaufs der Fehlermeldungen zu übermitteln. Der Kunde ist darüber hinaus verpflichtet, die zur Fehlerbehebung weitergehenden Informationen zu geben und entsprechende Nachfragen von immocore zu beantworten.

2.5 **Preise und Zahlung,**

- 2.5.1 Soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, gelten die im jeweils bestätigten Angebot vereinbarten Preise. Sämtliche angegebenen und vereinbarten Preise verstehen sich frei Kunde zuzüglich der Umsatzsteuer in der jeweiligen gesetzlichen Höhe. Zölle, Steuern, Gebühren, Einfuhr- und Ausfuhrabgaben sind vom Kunden zu tragen.
- 2.5.2 Sofern sich aus dem Vertrag keine abweichende Angabe ergibt, sind Zahlungen innerhalb von 10 Werktagen nach Rechnungserstellung ohne jeden Abzug fällig („**Zahlungsfrist**“). Die Rechnungsstellung erfolgt mit Verfügbarmachung der Vertragsleistung. Skonti dürfen nur genutzt werden, wenn sie von immocore in der Rechnung ausdrücklich zugesagt sind. Der Abzug eines vereinbarten Skontos setzt voraus, dass der Kunde nicht mit anderen Zahlungen in Verzug ist.
- 2.5.3 Sofern sich aus dem Vertrag keine abweichende Angabe ergibt, sind Zahlungen grundsätzlich im Voraus zu leisten. Bei Verträgen über Vertragsleistungen als Dauerschuldverhältnis (Verträge über Softwaremiete Softwarepflegeleistungen, oder Hosting) ergibt sich die Abrechnungsperiode ebenfalls aus dem Vertrag. Die vereinbarte Vergütung ist jeweils zu Beginn der jeweiligen Abrechnungsperiode fällig und binnen 10 Werktagen zu zahlen, soweit nicht im Vertrag anderweitig bestimmt. Soweit vereinbart, hat der Kunde das Recht, immocore ein SEPA-Lastschrift Mandat zu erteilen, um die regelmäßig geschuldete Vergütung einzuziehen. In diesem Fall ist der Kunde verpflichtet, das Lastschriftmandat für die Vertragslaufzeit aufrechtzuerhalten.

2.5.4 Mit Ablauf der Zahlungsfrist kommt der Kunde in Verzug. Die vereinbarte Vergütung ist während des Verzugs zum jeweils geltenden gesetzlichen Verzugszinssatz zu verzinsen. Die Geltendmachung eines weitergehenden Verzugsschadens behält IMMOCORE sich vor. Der Anspruch auf den kaufmännischen Fälligkeitszins (§ 353 HGB) bleibt unberührt.

2.5.5 Eine Aufrechnung oder die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechtes wegen von immocore nicht anerkannter oder nicht rechtskräftig festgestellter Gegenansprüche ist ausgeschlossen.

2.6 Haftung

2.6.1 Die Haftung von immocore auf Schadensersatz, gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere aus Unmöglichkeit, Verzug, mangelhafter oder falscher Leistung, Vertragsverletzung, Verletzung von Pflichten bei Vertragsverhandlungen und unerlaubter Handlung, ist, soweit es dabei auf ein Verschulden ankommt, nach Maßgabe dieser Ziffer 2.6 beschränkt.

2.6.2 immocore haftet nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes, in Fällen von Vorsatz, grober Fahrlässigkeit seiner Organe, gesetzlichen Vertreter und leitenden Angestellten, Arglist, bei Nichtvorhandensein einer garantierten Beschaffenheit und wegen Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit unbeschränkt nach den gesetzlichen Vorschriften.

2.6.3 Im Übrigen haftet immocore nicht für einfache Fahrlässigkeit seiner Organe, gesetzlichen Vertreter, Angestellten oder sonstigen Erfüllungsgehilfen, sofern es sich nicht um die Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht handelt. Vertragswesentlich sind die Verpflichtung zur Verfügbarmachung, die Freiheit von Rechts- und solchen Sachmängeln, die die Funktionsfähigkeit oder Gebrauchstauglichkeit der Vertragsleistung mehr als nur unerheblich beeinträchtigen sowie Beratungs-, Schutz- und Obhutspflichten, die dem Kunden die vertragsgemäße Verwendung der Vertragsleistung ermöglichen sollen oder den Schutz von Leib oder Leben von Personal des Kunden oder den Schutz von dessen Eigentum vor erheblichen Schäden bezwecken. Bei der haftungsbegründenden Verletzung vertragswesentlicher Pflichten ist die Ersatzpflicht der Höhe nach beschränkt auf die bei Vertragsschluss vorhersehbaren und vertragstypischen Schäden. Mittelbare Schäden und Folgeschäden, die Folge von Mängeln der Vertragsleistung sind, sind außerdem nur ersatzfähig, soweit solche Schäden bei bestimmungsgemäßer Verwendung der Vertragsleistung typischerweise zu erwarten sind. Soweit immocore technische Auskünfte gibt oder beratend tätig wird und diese Auskünfte oder Beratung nicht zu dem von immocore geschuldeten, vertraglich vereinbarten Leistungsumfang gehören, geschieht dies unentgeltlich und unter Ausschluss der vertraglichen Haftung

2.6.4 immocore haftet insbesondere nicht für Fehler der Vertragsleistungen:

2.6.4.1 die durch Anwendungsfehler des Kunden verursacht worden sind und bei Hinzuziehung der Dokumentation und/oder Installationshinweise hätten vermieden werden können,

2.6.4.2 Datenverlust des Kunden, der durch angemessene Back-Up-Maßnahmen des Kunden hätte vermieden werden können,

2.6.4.3 aufgrund von Virenbefall oder sonstigen nicht von immocore oder ihren Erfüllungsgehilfen zu vertretenen Einwirkungen (bspw. Feuer, Unfälle, Stromausfälle, Einwirkungen und Eingriffe Dritter),

2.6.4.4 die darauf beruhen, dass der Kunde Vertragsleistungen vertragswidrig verändert hat.

2.7 Unterauftragnehmer

immocore ist zum Einsatz von Unterauftragnehmern berechtigt. Der Kunde kann dem Einsatz von Unterauftragnehmern nur aus wichtigem Grund widersprechen. Auf Nachfrage des Kunden wird immocore dem Kunden die Unterauftragnehmer offenlegen.

2.8 Datenschutz

2.8.1 Soweit bei Erbringung der Vertragsleistungen personenbezogene Daten des Kunden in dessen Auftrag verarbeitet werden, v. a. im Rahmen des Hostings, geschieht dies ausschließlich auf Weisung des Kunden.

2.8.2 Der Kunde und immocore haben zu diesem Zweck eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO zu schließen, bevor personenbezogene Daten bei Nutzung der Anwendung verarbeitet werden. Im Fall von Widersprüchen zwischen der Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung und diesen Nutzungsbedingungen gehen die Regelungen aus der Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung den Nutzungsbedingungen vor.

2.8.3 Der Kunde ist nicht berechtigt, die Vertragsleistungen zur Verarbeitung personenbezogener Daten zu nutzen, soweit hierdurch eine Verarbeitung der Daten in seinem Auftrag durch immocore einhergeht (z. B. Hosting), bevor die Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung abgeschlossen worden ist.

- 2.8.4 Soweit immocore personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, versichert der Kunde, dass für die Verarbeitung der personenbezogenen Daten eine Rechtsgrundlage (bspw. die Einwilligung der Betroffenen) besteht.

2.9 **Geheimhaltung**

- 2.9.1 Soweit die Vertragspartner vertrauliche Informationen kaufmännischer oder technischer Art austauschen oder solche Informationen einem Vertragspartner aus dem Bereich des anderen Vertragspartners bekannt werden, die üblicherweise als Geschäfts- /Betriebsgeheimnis angesehen werden, beispielsweise Informationen über Kunden und Dienstleister eines Vertragspartners, verpflichten sie sich, diese Informationen streng vertraulich zu behandeln und ohne Zustimmung des jeweils anderen Vertragspartners weder Dritten zugänglich zu machen noch außerhalb der Durchführung des jeweiligen Vertrages in irgendeiner Weise zu nutzen. Diese Geheimhaltungspflicht gilt über das Ende des jeweiligen Vertrages hinaus.
- 2.9.2 Ausgenommen von der vorgenannten Pflicht zur Geheimhaltung sind Informationen insoweit, als sie nachweislich
- a) allgemein bekannt sind oder ohne Zutun eines Vertragspartners allgemein bekannt werden;
 - b) einem Vertragspartner von anderer Seite bekannt werden, die gegenüber dem anderen Vertragspartner nicht zur Geheimhaltung verpflichtet ist;
 - c) aufgrund zwingender gesetzlicher Bestimmungen von einem Vertragspartner gegenüber staatlichen Stellen und Gerichten offengelegt werden müssen.
- 2.9.3 Der Kunde darf der Geheimhaltungspflicht unterfallende Informationen in seiner Sphäre tätigen Personen (abhängig Beschäftigte oder freiberufliche „**Mitarbeiter**“) nur insoweit zugänglich machen, als die Kenntnis der Mitarbeiter für die Nutzung der Vertragsleistung unter dem jeweiligen Vertrag erforderlich ist und nur sofern die Mitarbeiter vorher einer entsprechenden Pflicht zur Geheimhaltung unterworfen worden sind, die, soweit erforderlich, seitens des Kunden gegenüber dem Mitarbeiter durchgesetzt wird. immocore darf die der Geheimhaltungspflicht unterworfenen Informationen Dritten zugänglich machen, wenn dies im Zuge der Erbringung der geschuldeten Leistungen erforderlich ist und der Dritte vor Zurverfügungstellung der Daten einer entsprechenden Pflicht zur Geheimhaltung unterworfen worden ist.
- 2.9.4 Die Vertragspartner sind verpflichtet, alle vom jeweils anderen Vertragspartner übermittelten oder erzeugten Informationen, die der Geheimhaltungspflicht unterliegen, jederzeit nach entsprechender Aufforderung an den anderen Vertragspartner zurückzugeben oder nach dessen Wahl zu vernichten, ohne dass Kopien oder Aufzeichnungen zurückbehalten werden; unbeschadet dessen, dürfen vertrauliche Informationen archiviert werden, soweit dies wegen gesetzlicher Aufbewahrungs- und Nachweispflichten zwingend erforderlich ist. Die Erfüllung dieser ist der anderen Vertragspartei auf Anforderung in Textform zu bestätigen.

2.10 **Änderungsvorbehalt**

- 2.10.1 immocore ist berechtigt, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie die Leistungsbeschreibungen mit Wirkung für die Zukunft zu ändern, soweit dies erforderlich ist, um sie an eine fortlaufende Weiterentwicklung der Vertragsleistungen oder an geänderte rechtliche oder technische Rahmenbedingungen anzupassen. Dies gilt insbesondere, wenn gesetzliche oder behördliche Anforderungen umzusetzen sind, gerichtliche Entscheidungen oder behördliche Anordnungen dies erfordern, Sicherheitsrisiken behoben werden müssen, Änderungen bei eingesetzten Drittanbietern eine Anpassung erforderlich machen oder die Änderungen für den Kunden überwiegend vorteilhaft sind.
- 2.10.2 Änderungen der vertraglichen Hauptleistungspflichten oder des vereinbarten Entgelts sind von diesem Änderungsvorbehalt nicht erfasst; für Entgeltanpassungen gelten die hierfür vorgesehenen besonderen Regelungen. Änderungen, die das Verhältnis von Leistung und Gegenleistung zulasten des Kunden wesentlich verschieben würden, unterbleiben. Rein redaktionelle oder formale Anpassungen ohne Auswirkung auf die Rechte und Pflichten des Kunden gelten nicht als Änderung im Sinne dieser Ziffer.
- 2.10.3 immocore wird dem Kunden Änderungen mindestens sechs Wochen vor ihrem Inkrafttreten in Textform mitteilen und ihn dabei auf den Zeitpunkt des Inkrafttretens, das Widerspruchsrecht und die Folgen eines unterbliebenen Widerspruchs hinweisen. Widerspricht der Kunde nicht bis zum Inkrafttreten der Änderung in Textform, gilt seine Zustimmung als erteilt. Widerspricht der Kunde fristgerecht, wird der Vertrag zu den bisherigen Bedingungen fortgesetzt; immocore ist in diesem Fall berechtigt, den Vertrag zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderung, frühestens jedoch zum Ablauf der jeweiligen Vertragslaufzeit, ordentlich zu kündigen. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

2.11 Sonstiges

- 2.11.1 immocore ist berechtigt, den Kunden als Referenzkunden in seiner Referenzliste sowie auf der Website und sonstigen Werbe- und Informationsmaterialien mit Darstellung des Firmenlogos anzugeben.
- 2.11.2 Der Kunde kann gegenüber immocore bestehende Ansprüche nur mit der schriftlichen Zustimmung von immocore abtreten.
- 2.11.3 Gerichtsstand für alle sich aus dem Vertragsverhältnis unmittelbar oder mittelbar ergebenden Streitigkeiten ist der Geschäftssitz von immocore in Berlin, Deutschland. immocore ist jedoch in allen Fällen auch berechtigt, Klage am Erfüllungsort der Leistung (soweit abweichend) bzw. einer vorrangigen Individualabrede oder am allgemeinen Gerichtsstand des Kunden zu erheben. Für sämtliche Rechtsbeziehungen gilt ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss internationalen Einheitsrechts, insbesondere des UN-Kaufrechts.
- 2.11.4 Sofern eine oder mehrere Bestimmungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam sein oder werden sollten oder dieser Vertragstext eine Regelungslücke enthalten sollte, gelten zur Ausfüllung dieser Lücken diejenigen rechtlich wirksamen Regelungen als vereinbart, welche die Vertragspartner nach den wirtschaftlichen Zielsetzungen des Vertrages und dem Zweck dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen vereinbart hätten, wenn sie die Regelungslücke gekannt hätten.

3 Besondere Bestimmungen für Softwaremiete

3.1 Geltungsbereich und Vertragsgegenstand

- 3.1.1 Die nachfolgenden Vertragsbedingungen finden auf die Softwaremiete Anwendung.
- 3.1.2 Gegenstand der Softwaremiete ist die zeitlich befristete Überlassung der Software im Objektcode und der zugehörigen Benutzerdokumentation in ihrer jeweils aktuellen Version gemäß der im bestätigten Angebot und diesen Bedingungen festgelegten Spezifikationen („**Mietsoftware**“) sowie die Einräumung der zur vertragsgemäßen Nutzung der Mietsoftware erforderlichen Nutzungsrechte. Die Softwareinstallation, jeglicher Anwendersupport wie etwa kundenindividuelle Anpassungen (Customizing, Parametrisierung, Konfiguration), Schulungen, Werkleistungen, Lieferung von Hardware und Zubehör und sonstige über die Vertragserfüllung der Softwaremiete hinausgehende Leistungen einschließlich Beratungsleistungen sind nicht Gegenstand der Softwaremiete, sofern in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht anderweitig geregelt. Die vorgenannten Leistungen können durch gesonderte Verträge beauftragt werden.

3.2 Beschaffenheit der Mietsoftware

- 3.2.1 Der Kunde hat vor Vertragsabschluss überprüft, dass der Funktionsumfang der Mietsoftware seinen Erwartungen und Bedürfnissen entspricht. Ihm sind die wesentlichen Funktionsmerkmale und -bedingungen der Mietsoftware bekannt. Es besteht keine Gewährleistung dafür, dass die Mietsoftware den speziellen Anforderungen des Kunden entspricht. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für Auswahl, Installation und Nutzung der Mietsoftware sowie für die damit erzielten Ergebnisse und den wirtschaftlichen Erfolg.
- 3.2.2 immocore aktualisiert die Mietsoftware im Rahmen von Servicepacks und Updates regelmäßig. Der Kunde akzeptiert, dass sich hieraus Funktionsänderungen an der Mietsoftware ergeben können, die von ihm nicht als Verbesserung wahrgenommen werden. Sofern hierdurch die wesentlichen Funktionsmerkmale und -bedingungen der Software nicht beeinträchtigt sind, ergeben sich hieraus keine Ansprüche des Kunden.

3.3 Grundsätze der Leistungserbringung

- 3.3.1 Soweit die Softwaremiete als SaaS vereinbart ist, hält immocore die Mietsoftware ab dem vereinbarten Zeitpunkt für die Vertragslaufzeit auf einem oder mehreren Servern von immocore über das Internet als Webapplikation zur Nutzung durch den Kunden bereit. Leistungsort ist hierbei der Router-Ausgang des von immocore genutzten Rechenzentrums zum Internet („**Übergabepunkt**“). Der Zugang des Kunden erfolgt durch bereitgestellte Zugangsdaten und/oder die Bereitstellung einer Zugriffssoftware). Eine physische Überlassung der Mietsoftware erfolgt bei SaaS nicht (auch nicht als Download). Für die Verfügbarkeit der Telekommunikationsverbindung zwischen dem Kunden und dem Übergabepunkt hat der Kunde selbstständig Sorge zu tragen.
- 3.3.2 immocore ist während der Vertragslaufzeit über die Softwaremiete für die Aufrechterhaltung der vertraglich vorgesehenen Funktionstüchtigkeit der Mietsoftware verantwortlich. immocore kann Updates, Upgrades, Patches und neue Versionen der Mietsoftware zum Download

verfügbar machen bzw. im Fall von SaaS dem Kunden den Zugriff auf die Programmaktualisierungen gewähren.

3.4 **Entgelt**

- 3.4.1 Für die Softwaremiete zahlt der Kunde an immocore die vereinbarte Vergütung („**Lizenzgebühr**“) gemäß dem bestätigten Angebot.
- 3.4.2 immocore ist berechtigt, die Lizenzgebühr zum Beginn der weiteren Vertragslaufzeit-Miete gemäß 3.8.3 bei Verträgen mit jährlicher Laufzeit mit einer Ankündigung von drei Monaten, bei Verträgen mit monatlicher Laufzeit mit einer Ankündigung von zehn Werktagen zum Ablauf der jeweiligen Vertragslaufzeit zu erhöhen.
- 3.4.3 In allen Fällen, in denen der Kunde mit Zahlungen in Verzug gerät und dem Kunden erfolglos eine Nachfrist gesetzt wurde, ist immocore berechtigt, die weitere Nutzung der Mietsoftware zu untersagen, ohne dass es einer weiteren Fristsetzung bedarf.
- 3.4.4 Im Übrigen gelten die allgemeinen Vergütungsregeln und Zahlungsbedingungen nach Ziffer 2.5.

3.5 **Nutzungsrechte**

- 3.5.1 Vorbehaltlich einer anderslautenden Vereinbarung in Textform wird dem Kunden mit vollständiger Bezahlung der Lizenzgebühr für die von der gezahlten Lizenzgebühr abgedeckte Vertragslaufzeit das einfache, nicht unterlizenzierbare, nicht übertragbare und auf die Vertragslaufzeit beschränkte Recht eingeräumt, die Mietsoftware für die vereinbarte Anzahl von Immobilien/Objekten im eigenen Geschäftsbetrieb zu nutzen.
- 3.5.2 Die zulässige Nutzung der Mietsoftware als SaaS umfasst den Zugriff auf die SaaS-Software für die vereinbarte Anzahl von Immobilien/Objekten sowie das Laden, Anzeigen und Gebrauch der Mietsoftware und den bestimmungsgemäßen Gebrauch der Benutzerdokumentation.
- 3.5.3 Darüber hinaus ist der Kunde nicht dazu berechtigt, die Mietsoftware zu nutzen, insbesondere sie zu vervielfältigen, zu verbreiten, zu veröffentlichen, zu bearbeiten, zu dekompileieren sowie sonstige Arten der Rückerschließung der verschiedenen Herstellerstufen der Mietsoftware („Reverse Engineering“) vorzunehmen, es sei denn hierzu ist er unter den Voraussetzungen von § 69e UrhG berechtigt.
- 3.5.4 Dem Kunden ist es ferner untersagt, technische Schutz- oder Zugangsmaßnahmen der Mietsoftware zu umgehen oder zu beeinträchtigen, der Mietsoftware zugrunde liegende Programme, Daten, Algorithmen oder Modelle auszulesen sowie die Mietsoftware oder die über sie zugänglichen Inhalte mittels automatisierter Verfahren wie Data Mining, Web Scraping, Screen Scraping oder vergleichbarer Extraktionstechniken systematisch auszulesen oder zu vervielfältigen, soweit dies nicht für die vertragsgemäße Nutzung erforderlich ist. Untersagt ist zudem jede Nutzung der Mietsoftware zu rechtswidrigen, irreführenden, diskriminierenden, belästigenden oder sonst missbräuchlichen Zwecken.
- 3.5.5 Der Kunde ist nicht berechtigt, ohne schriftliche Einwilligung von immocore die Mietsoftware zu verleihen, zu vermieten, sie zu verkaufen oder Dritten in sonstiger Weise Nutzungsrechte hieran einzuräumen.
- 3.5.6 Der Kunde hat immocore auf das Verlangen von immocore zu ermöglichen, den vertragsgemäßen Einsatz der Mietsoftware zu überprüfen. Der Kunde wird immocore auf Verlangen innerhalb einer angemessenen Frist in Textform Auskunft darüber erteilen, ob die Mietsoftware vom Kunden vertragsgemäß genutzt wird, insbesondere ob der Kunde den vertraglich vereinbarten Nutzungsumfang (z.B. hinsichtlich der Anzahl zur Verfügung gestellter Lizenzen) sowie die Nutzungsbedingungen nach dieser Ziffer und dem bestätigten Angebot einhält.
- 3.5.7 Verstößt der Kunde gegen eine der vorstehenden Bestimmungen und übt immocore daraufhin das außerordentliche Kündigungsrecht aus, werden sämtliche erteilten Nutzungsrechte an der Mietsoftware sofort unwirksam und fallen automatisch an immocore zurück und der Kunde hat die Mietsoftware entsprechend zu löschen bzw. sein Zugang wird gesperrt.

3.6 **Verfügbarkeit der SaaS-Software**

- 3.6.1 Soweit die Softwaremiete als SaaS vereinbart ist, ermöglicht immocore dem Kunden die vertragsgemäße Nutzung der Funktionen der Mietsoftware binnen der nachfolgend festgelegten Zeiten („**Verfügbarkeit**“). Die Verfügbarkeit ist die Möglichkeit des Kunden, die gesamten Funktionalitäten der Mietsoftware am Übergabepunkt zu nutzen.
- 3.6.2 Der zugesicherte Wert der Verfügbarkeit ist der Prozentsatz des Vorliegens der Verfügbarkeit der Mietsoftware am Übergabepunkt wie folgt: In der Kernnutzungszeit (Montag bis Freitag, 05:00 bis 21:00 Uhr) eine Verfügbarkeit von 99,5% sowie in der Randnutzungszeit (Montag bis Freitag 21:01 Uhr bis 04:59 Uhr, samstags, sonntags und an gesetzlichen Feiertagen in Berlin) eine Verfügbarkeit von 98,5 %.

- 3.6.3 Der Bezugszeitraum für die Verfügbarkeit ist das jeweilige Kalenderjahr. Die Verfügbarkeit stellt den prozentualen Anteil der Stunden, in denen die Mietsoftware zur Kern- oder Randnutzungszeit jeweils verfügbar war im Vergleich zu der jeweiligen Anzahl an Stunden der Kern- bzw. Randnutzungszeit im jeweiligen Jahr dar.
- 3.6.4 Zur verfügbaren Nutzung (Verfügbarkeit gegeben) zählen auch Zeiträume während Störungen oder sonstigen Ereignissen, die nicht von immocore oder einem Erfüllungsgehilfen von immocore zu vertreten sind. Hierzu zählen insbesondere Zeiträume infolge höherer Gewalt (etwa Naturereignisse, Streik, Epidemien oder Angriffe Dritter), Störungen von Telekommunikationsnetzen oder von Leistungen Dritter, zur Abwehr akuter Sicherheitsrisiken erforderlicher Maßnahmen sowie einer Fehlbedienung oder vertragswidrigen Nutzung durch den Kunden.
- 3.6.5 Zur verfügbaren Nutzung (Verfügbarkeit gegeben) zählen auch Zeiträume geplanter Wartungsarbeiten durch immocore, soweit diese Zeiträume monatlich 2 Stunden nicht überschreiten. immocore wird dem Kunden den Zeitraum geplanter Wartungsarbeiten – soweit möglich – rechtzeitig ankündigen und sich bemühen, geplante Wartungsarbeiten in der Randnutzungszeit durchzuführen. Ausfallzeiten durch geplante Wartungsarbeiten, die monatlich 2 Stunden überschreiten gelten nicht als Verfügbarkeitszeiten.
- 3.6.6 Soweit es zu Nichtverfügbarkeiten kommt, ist der Kunde verpflichtet, diese zu dokumentieren und immocore binnen drei Tagen nach dem jeweiligen Vorfall in Textform über die Nichtverfügbarkeit zu unterrichten. immocore wird die Unterrichtung prüfen und dem Kunden binnen fünf Tagen mitteilen, ob die Nichtverfügbarkeit anerkannt wird. Soweit die Nichtverfügbarkeit nicht von immocore zu vertreten war, wird immocore dies dem Kunden ebenfalls unter Angabe der Gründe der Nichtverfügbarkeit mitteilen.
- 3.7 **Mitwirkungs- und Sorgfaltspflichten des Kunden**
- 3.7.1 Für das Vorhandensein der für den vertraglich vorgesehenen Betrieb der Mietsoftware erforderlichen Systemvoraussetzungen und Hard- und Softwarekomponenten trägt der Kunde die Verantwortung. Die jeweiligen Anforderungen sind dem bestätigten Angebot, der Internetseite von immocore und der Benutzerdokumentation und zu entnehmen und können im Übrigen bei immocore erfragt werden.
- 3.7.2 Der Kunde verpflichtet sich, durch geeignete Maßnahmen den unbefugten Zugriff Dritter auf die Mietsoftware zu verhindern, insbesondere die Zugangsdaten vor unbefugtem Zugriff zu sichern. Die Mitarbeiter des Kunden sind auf die Einhaltung der vorliegenden Vertragsbedingungen sowie die Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes hinzuweisen.
- 3.8 **Vertragsdauer und Beendigung**
- 3.8.1 Soweit im bestätigten Angebot nichts Abweichendes geregelt ist, beginnt der Vertrag über die Softwaremiete mit dessen Vertragsschluss.
- 3.8.2 Die Softwaremiete hat die im Vertrag geregelte Laufzeit.
- 3.8.3 Der Vertrag verlängert sich nach Ablauf der im Vertrag geregelten Mindestvertragslaufzeit-Miete jeweils um die Dauer der Mindestvertragslaufzeit (jeweils „**weitere Vertragslaufzeit-Miete**“), soweit er bei Verträgen mit jährlicher Laufzeit nicht mit einer Frist von zwei Monaten, bei Verträgen mit monatlicher Laufzeit nicht mit einer Frist von zehn Werktagen zum Ablauf der jeweiligen Vertragslaufzeit gekündigt wird.
- 3.8.4 Daneben hat jeder Vertragspartner das Recht, den Vertrag aus wichtigem Grund außerordentlich zu kündigen, wenn ihm die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses nicht weiter zumutbar ist. Ein wichtiger Grund, der immocore zur Kündigung berechtigt, liegt insbesondere vor, wenn der Kunde Nutzungsrechte von immocore dadurch verletzt, dass er die Mietsoftware über das nach dem Vertrag gestattete Maß hinaus nutzt oder Dritte nutzen lässt oder wenn sich der Kunde mit der Zahlung der Lizenzgebühr mehr als zwei Monate in Verzug befindet.
- 3.8.5 Eine Kündigung des Kunden wegen Nichtgewährung der Gebrauchsmöglichkeit gemäß § 543 Abs. 2 Nr. 1 BGB infolge eines Mangels ist erst zulässig, wenn immocore ausreichend Gelegenheit zur Instandsetzung gegeben wurde und diese als fehlgeschlagen anzusehen ist.
- 3.8.6 Bei Beendigung des Vertrags hat der Kunde die Nutzung der Mietsoftware unverzüglich und vollständig einzustellen. Nach Beendigung der Softwaremiete ist jede Weiternutzung der Mietsoftware, auch zu Zwecken des Datentransfers, unzulässig.
- 3.9 **Gewährleistung bei Sachmängeln**
- 3.9.1 immocore weist darauf hin, dass jede Software nach dem Stand der Technik ein technisches Fehlerisiko hat. Der Kunde erkennt ausdrücklich an, dass Funktionsstörungen der Mietsoftware auch bei größter Sorgfalt nicht ausgeschlossen werden können.

- 3.9.2 immocore gewährleistet, dass die Mietsoftware frei von Sachmängeln ist. immocore haftet nicht für Sachmängel, die auf einer fehlerhaften Anwendung oder darauf beruhen, dass die Voraussetzungen zum Einsatz der Mietsoftware nach Ziffer 3.7.1 nicht oder nicht vollständig durch den Kunden geschaffen worden sind, die Mietsoftware in einer falschen Systemumgebung eingesetzt wird oder die aus vom Kunden vorgenommenen Änderungen oder Ergänzungen der Mietsoftware oder der Systemumgebung sowie verbundener Software, insbesondere Software Dritter, nach Installation der Mietsoftware resultieren. Etwas anderes gilt nur, soweit der Kunde nachweist, dass die Sachmängel bereits bei Überlassung der Software vorlagen und mit vorstehend benannten Umständen in keinem ursächlichen Zusammenhang stehen oder der Kunde zu den betreffenden Änderungen der Mietsoftware, insbesondere bei Ausübung des Selbstbeseitigungsrechts von Mängeln nach § 536a Abs. 2 BGB, berechtigt ist und diese fachgerecht ausgeführt sowie nachvollziehbar dokumentiert werden. Mängelansprüche bestehen auch nicht bei einer unerheblichen Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit oder einer unerheblichen Beeinträchtigung der Gebrauchstauglichkeit der Mietsoftware.
- 3.9.3 immocore haftet darüber hinaus nicht dafür, dass die vorhandenen Schnittstellen der Mietsoftware zu Fremdsystemen dauerhaft mit den Fremdsystemen kompatibel sind und dass die Mietsoftware die vom Kunden benötigten Schnittstellen bietet.
- 3.9.4 Im Rahmen der Instandsetzung ist immocore berechtigt, nach Wahl von immocore den Mangel durch Beseitigung des Mangels („**Nachbesserung**“), ggf. mehrfach, oder Ersatzleistung zu beheben oder zu umgehen. Das Recht von immocore, die gewählte Art der Nacherfüllung unter den gesetzlichen Voraussetzungen zu verweigern, bleibt unberührt. immocore ist im Rahmen der Mängelbeseitigung unter Beibehaltung des vertraglich vorgesehenen Funktionsumfangs berechtigt, dem Kunden zur Instandsetzung Programmaktualisierungen zu überlassen, die den gerügten Mangel nicht mehr enthalten, soweit dies dem Kunden zumutbar ist. Der Kunde darf eine Minderung nicht durch Abzug von der vereinbarten Lizenzgebühr durchsetzen; es sei denn das Minderungsrecht ist unbestritten oder gerichtlich rechtskräftig festgestellt. Das Recht zur Minderung erstreckt sich nur auf die jeweils mangelhafte Funktionalität der Mietsoftware.
- 3.9.5 Der Kunde ist verpflichtet, die Mietsoftware unverzüglich nach Verfügbarmachung zu untersuchen und erkannte Sachmängel in Textform unter genauer Beschreibung des Fehlers zu rügen. Im Übrigen ist jeder Kunde verpflichtet, immocore unverzüglich nach erstmaliger Kenntnis von einem Sachmangel zu unterrichten und ihr nachprüfbare Unterlagen über Art und Auftreten des behaupteten Sachmangels zur Verfügung zu stellen. Der Kunde hat darüber hinaus die Pflicht, bei der Eingrenzung von Fehlern ernsthaft und nach besten Kräften mitzuwirken sowie immocore Zugriff auf seine IT-Systeme zu verschaffen und deren Anweisungen zur Fehlerbehebung zu befolgen.
- 3.9.6 Stellt sich bei Überprüfung des gemeldeten Mangels heraus, dass kein gewährleistungspflichtiger Mangel der Mietsoftware vorliegt, kann immocore vom Kunden Ersatz der nachweislich angefallenen Kosten des Mängelbeseitigungsverlangens verlangen, insbesondere Prüf- und Transportkosten, es sei denn das Fehlen eines zur Instandsetzung verpflichtenden Mangels war für den Kunden nicht erkennbar. Dies gilt insbesondere bei fehlerhafter Bedienung durch den Kunden.
- 3.10 **Gewährleistung bei Rechtsmängeln**
- 3.10.1 immocore gewährleistet, dass die Mietsoftware frei von Rechten Dritter ist, die ihre vertraglich vereinbarte Nutzung durch den Kunden erheblich beschränken oder ausschließen („**Rechtsmangel**“).
- 3.10.2 Im Falle eines rechtskräftig festgestellten oder von immocore anerkannten Rechtsmangels wird immocore dem Kunden nach Wahl von immocore eine rechtlich zulässige Nutzungsmöglichkeit der Mietsoftware verschaffen oder diese so abändern oder ersetzen, dass keine Rechte Dritter mehr verletzt werden.
- 3.10.3 Die Software kann Verknüpfungen zu Web-Services enthalten, die von Drittanbietern (nicht immocore) angeboten werden, die über die Software aufrufbar sind und den Nutzungsregelungen dieser Drittanbieter unterliegen. Diese Web-Services sind nicht Bestandteil der von immocore angebotenen Leistungen und unterliegen nicht der Vereinbarung mit immocore, da immocore nur den technischen Zugriff auf derartige Web-Services vermittelt. immocore ist nicht verantwortlich für diese Web-Services und haftet nicht für etwaige Schäden, die dem Kunden aus deren Nutzung entstehen.
- 3.10.4 Macht ein Dritter gegenüber dem Kunden Rechte gegen die Verwendung der Mietsoftware geltend, so ist der Kunde verpflichtet, immocore hierüber unverzüglich in Textform zu unterrichten und die weiteren Schritte mit immocore abzustimmen.

- 3.10.5 immocore trägt die angemessenen Kosten der Auseinandersetzung sowie die rechtskräftig oder vergleichsweise festgelegten Entschädigungssummen, soweit diese auf rechtskräftig festgestellten oder von immocore anerkannten Rechtsmängeln beruhen und immocore alle Abwehrmaßnahmen und Vergleichsverhandlungen vorbehalten waren. Vergleiche durch den Kunden bedürfen der Einwilligung von immocore.
- 3.10.6 immocore ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, die gegen den Kunden geltend gemachten Ansprüche auf eigene Kosten im eigenen Namen abzuwehren.
- 3.10.7 Die Rechtsmängelgewährleistung gilt nur, wenn und soweit die Mietsoftware vertragsgemäß genutzt wurde und die Rechtsverletzung nicht durch eine Modifikation, Verbindung oder andere Bearbeitung der Mietsoftware verursacht wurde, die der Kunde selbst oder durch einen Dritten vorgenommen hat. Als Dritter gilt auch immocore, soweit diese die Modifikation oder andere Bearbeitungen im Auftrag des Kunden vorgenommen hat.
- 3.11 **Sperrung des Zugriffs**
 - 3.11.1 Verletzt der Kunde eine Bestimmung dieser Bedingungen, hat immocore das Recht, den Zugriff des Kunden auf die Mietsoftware zu sperren, soweit die Verletzung hierdurch abgestellt wird. Soweit immocore zur Sperrung berechtigt ist, hat der Kunde für den Zeitraum der Sperrung keinen Anspruch auf Rückerstattung und/oder Zurückbehaltung der geschuldeten Lizenzgebühr.
 - 3.11.2 immocore wird den Kunden über die Sperrung und über den Grund der Sperrung informieren und die Sperrung aufheben, sobald die Verletzung abgestellt ist.
 - 3.11.3 Darüberhinausgehende Ansprüche von immocore (insb. Kündigungsrechte und Schadensersatzansprüche) bleiben hiervon unberührt.

4 Besondere Bedingungen für Hosting

4.1 Geltungsbereich und Vertragsgegenstand

- 4.1.1 Die nachfolgenden Vertragsbedingungen finden für das Hosting Anwendung.
- 4.1.2 Das Hosting setzt voraus, dass der Kunde einen Vertrag über Softwaremiete mit immocore abgeschlossen hat.
- 4.1.3 Gegenstand des Hostings ist die Zurverfügungstellung von Speicherplatz für die Anwendungsdaten, sowie die Einräumung von Zugriffsrechten, um die Anwendungsdaten mittels der überlassenen Software einzusehen, zu bearbeiten, zu löschen, zu speichern und anderweitig zu verwenden.

4.2 Grundsätze der Leistungserbringung

- 4.2.1 immocore ermöglicht dem Kunden ab dem vereinbarten Zeitpunkt für die Vertragslaufzeit den Zugriff auf die Anwendungsdaten und verwahrt diese zu diesem Zweck. immocore verwahrt sämtliche vom Kunden erzeugten Anwendungsdaten in dem im bestätigten Angebot genannten Umfang. Für die Erstellung und Speicherung der Anwendungsdaten ist der Kunde selbst verantwortlich.
- 4.2.2 Die Anwendungsdaten werden auf dem Server von immocore und/oder einem beauftragten Unterauftragnehmer gespeichert und zur Verfügung gestellt und sind über das Internet als Webapplikation mittels der überlassenen Software abrufbar. Leistungsort ist hierbei der Router-Ausgang des von immocore genutzten Rechenzentrums zum Internet („**Leistungsort**“). Der Zugang des Kunden erfolgt durch bereitgestellte Zugangsdaten und/oder die Bereitstellung einer Zugriffssoftware. Eine physische Überlassung der Anwendungsdaten erfolgt nicht (auch nicht als Download). Für die Verfügbarkeit der Telekommunikationsverbindung zwischen dem Kunden und dem Übergabepunkt hat der Kunde selbstständig Sorge zu tragen.

4.3 Entgelt

- 4.3.1 Die Höhe der vom Kunden zu entrichtenden Vergütung für das Hosting ergibt sich aus dem bestätigten Angebot und ist in der Lizenzgebühr enthalten („**Hostinggebühr**“).
- 4.3.2 immocore ist berechtigt, die Hostinggebühr zum Beginn einer weiteren Vertragslaufzeit-Hosting bei Verträgen mit jährlicher Laufzeit mit einer Ankündigung von drei Monaten, bei Verträgen mit monatlicher Laufzeit mit einer Ankündigung von zehn Werktagen zum Ablauf der jeweiligen Vertragslaufzeit zu erhöhen.
- 4.3.3 In allen Fällen, in denen der Kunde mit Zahlungen in Verzug gerät und dem Kunden erfolglos eine Nachfrist gesetzt wurde, ist immocore berechtigt, die weitere Erbringung des Hostings auszusetzen, ohne dass es einer weiteren Fristsetzung bedarf.
- 4.3.4 Im Übrigen gelten die allgemeinen Vergütungsregeln und Zahlungsbedingungen nach Ziffer 2.5.

4.4 Speichervolumen und volumenabhängige Zusatzentgelte

- 4.4.1 Im Rahmen des Hostings stellt immocore dem Kunden Speicherplatz für die Anwendungsdaten zur Verfügung. Soweit im bestätigten Angebot nichts Abweichendes geregelt ist, deckt das vereinbarte Hostingentgelt die Speicherung von Anwendungsdaten bis zu den in dieser Ziffer festgelegten Volumengrenzen ab. Übersteigt das vom Kunden tatsächlich genutzte Datenvolumen diese Grenzen, fällt für die jeweils erreichte Volumenstufe das nachfolgend ausgewiesene zusätzliche monatliche Entgelt an („Zusatzentgelt“). Die Zusatzentgelte treten neben das vereinbarte Hostingentgelt und verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.
- 4.4.2 Für die Bemessung des Datenvolumens werden zwei Bereiche getrennt betrachtet: der Umfang der vom Kunden in der Software erzeugten Datenbankdaten („Datenbank“) sowie der Umfang der vom Kunden gespeicherten Dateien („Dateisystem“, insbesondere hochgeladene Dokumente, Bilder und sonstige Dateianhänge). Ein etwaiges Zusatzentgelt wird für jeden Bereich gesondert anhand der nachfolgenden Tabellen ermittelt; die für beide Bereiche ermittelten Zusatzentgelte werden addiert.
- 4.4.3 Für den Bereich Datenbank ist die Größe der vom Kunden erzeugten Datenbank maßgeblich. Es gelten folgende Stufen:

Datenbankvolumen	Zusätzliches monatliches Entgelt
bis 16 GB	inklusive
über 16 GB bis 34 GB	20 €
über 34 GB bis 50 GB	50 €
über 50 GB bis 100 GB	100 €

- 4.4.4 Für den Bereich Dateisystem ist das vom Kunden im Dateisystem belegte Speichervolumen maßgeblich. Es gelten folgende Stufen:

Dateivolumen	Zusätzliches monatliches Entgelt
bis 500 GB	inklusive
über 500 GB bis 1 TB	40 €
über 1 TB bis 2 TB	80 €
über 2 TB bis 3 TB	120 €

- 4.4.5 immocore ermittelt das maßgebliche Datenvolumen je Bereich einmal je Abrechnungsperiode zu einem einheitlichen Stichtag. Für die Einstufung ist der am jeweiligen Stichtag gemessene Wert maßgeblich. Das Zusatzentgelt wird ab der Abrechnungsperiode berechnet, die auf das erstmalige Überschreiten der jeweiligen Volumengrenze folgt. Verringert sich das Datenvolumen eines Bereichs dauerhaft, sodass eine niedrigere Stufe maßgeblich ist, wird der Kunde ab der folgenden Abrechnungsperiode in die niedrigere Stufe zurückgestuft.
- 4.4.6 immocore wird den Kunden in Textform informieren, bevor erstmals ein Zusatzentgelt nach dieser Ziffer berechnet wird.
- 4.4.7 Überschreitet das Datenvolumen in einem Bereich die jeweils höchste in den vorstehenden Tabellen genannte Stufe (Datenbank: mehr als 100 GB; Dateisystem: mehr als 3 TB), so ist immocore zur Bereitstellung weiteren Speicherplatzes nur auf Grundlage einer gesonderten Vereinbarung verpflichtet. immocore wird den Kunden bei Erreichen der höchsten Stufe hierüber informieren und ihm ein Angebot über die weitere Speicherung unterbreiten.

4.5 Rechte an den Anwendungsdaten

- 4.5.1 Die Rechte an den Anwendungsdaten und den hierin enthaltenen Informationen stehen ausschließlich dem Kunden zu. immocore werden durch das Hosting keinerlei Rechte an den

Anwendungsdaten eingeräumt, mit Ausnahme eines einfachen, auf die Dauer des Hostingvertrags beschränkten Nutzungsrechts zur Erfüllung der Pflichten aus dem Hostingvertrag.

4.6 Verfügbarkeit der Anwendungsdaten

- 4.6.1 immocore ermöglicht dem Kunden den Zugriff auf die gespeicherten Anwendungsdaten mittels der überlassenen Software binnen der nachfolgend festgelegten Zeiten („**Verfügbarkeit**“). Verfügbarkeit ist die Möglichkeit des Kunden, am Leistungsort mittels der überlassenen Software Zugriff auf die Anwendungsdaten zu nehmen.
- 4.6.2 Der zugesicherte Wert der Verfügbarkeit ist der Prozentsatz des Vorliegens der Verfügbarkeit des Zugriffs auf die Anwendungsdaten am Leistungsort wie folgt: In der Kernnutzungszeit (Montag bis Freitag, 05:00 bis 21:00 Uhr) eine Verfügbarkeit von 99,5% sowie in der Randnutzungszeit (Montag bis Freitag 21:01 Uhr bis 04:59 Uhr, samstags, sonntags und an gesetzlichen Feiertagen in Berlin) eine Verfügbarkeit von 98,5 %.
- 4.6.3 Der Bezugszeitraum für die Verfügbarkeit ist das jeweilige Kalenderjahr. Die Verfügbarkeit stellt den prozentualen Anteil der Stunden, in denen der Zugriff auf die Anwendungsdaten am Leistungsort in den Kern- oder Randnutzungszeit jeweils möglich war im Vergleich zu den jeweiligen Stunden der Kern- bzw. Randnutzungszeit im jeweiligen Kalenderjahr dar.
- 4.6.4 Zur verfügbaren Nutzung (Verfügbarkeit gegeben) zählen auch Zeiträume während Störungen oder sonstigen Ereignissen, die nicht von immocore oder einem Erfüllungsgehilfen von immocore zu vertreten sind. Hierzu zählen insbesondere Zeiträume infolge höherer Gewalt (etwa Naturereignisse, Streik, Epidemien oder Angriffe Dritter), Störungen von Telekommunikationsnetzen oder von Leistungen Dritter, zur Abwehr akuter Sicherheitsrisiken erforderlicher Maßnahmen sowie einer Fehlbedienung oder vertragswidrigen Nutzung durch den Kunden.
- 4.6.5 Zur verfügbaren Nutzung (Verfügbarkeit gegeben) zählen auch Zeiträume geplanter Wartungsarbeiten durch immocore und/oder beauftragte Unterauftragnehmer, soweit diese Zeiträume monatlich 2 Stunden nicht überschreiten. immocore wird dem Kunden den Zeitraum geplanter Wartungsarbeiten – soweit möglich – rechtzeitig ankündigen und sich bemühen, geplante Wartungsarbeiten in der Randnutzungszeit durchzuführen. Ausfallzeiten durch geplante Wartungsarbeiten, die monatlich 2 Stunden überschreiten gelten nicht als Verfügbarkeitszeiten.
- 4.6.6 Soweit es zu Nichtverfügbarkeiten kommt, ist der Kunde verpflichtet, diese zu dokumentieren und immocore binnen drei Tagen nach dem jeweiligen Vorfall in Textform über die Nichtverfügbarkeit zu unterrichten. immocore wird die Unterrichtung prüfen und dem Kunden binnen fünf Tagen mitteilen, ob die Nichtverfügbarkeit anerkannt wird. Soweit die Nichtverfügbarkeit nicht von immocore und/oder etwaig beauftragten Unterauftragnehmern zu vertreten war, wird immocore dies dem Kunden ebenfalls unter Angabe der Gründe der Nichtverfügbarkeit mitteilen.

4.7 Mitwirkungs- und Sorgfaltspflichten des Kunden

- 4.7.1 Der Kunde ist verpflichtet, durch geeignete Maßnahmen einen Zugriff auf die Anwendungsdaten durch unberechtigte Dritte zu verhindern, insbesondere die Zugangsdaten vor unbefugtem Zugriff zu sichern.
- 4.7.2 Der Kunde ist für die von ihm erzeugten Anwendungsdaten und deren Inhalte voll verantwortlich, insbesondere hat er geltendes Recht einzuhalten und sicherzustellen, dass Anwendungsdaten und deren Inhalte keine Schadsoftware (bspw. Viren/Trojaner) enthalten.
- 4.7.3 Der Kunde trägt die Verantwortung dafür, dass die Anwendungsdaten und deren Inhalte keine rassistischen, diskriminieren, pornographischen oder anderweitig gesetzwidrigen Inhalte enthalten und verpflichtet sich, entsprechende Inhalte nicht als Anwendungsdaten auf die Server von immocore und/oder ihren Unterauftragnehmern hochzuladen.
- 4.7.4 Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass bei der Erzeugung und Speicherung von Anwendungsdaten alle Rechte Dritter an von ihm verwendeten Material sowie die Persönlichkeitsrechte Betroffener beachtet werden. Der Kunde hat immocore von sämtlichen Ansprüchen freizustellen, die Dritte geltend machen, soweit vom Kunden erzeugte Anwendungsdaten oder deren Inhalte Rechte Dritter verletzen.
- 4.7.5 Der Kunde ist verpflichtet, vor der Versendung von Daten und Informationen an immocore diese auf Viren zu prüfen und dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einzusetzen.

4.8 Vertragsdauer und Beendigung

- 4.8.1 Soweit im bestätigten Angebot nichts Abweichendes geregelt ist, beginnt das Hosting mit dessen Vertragsschluss.
- 4.8.2 Die Laufzeit des Hostings entspricht der Laufzeit der Softwaremiete.
- 4.8.3 Daneben hat jeder Vertragspartner das Recht, den Vertrag aus wichtigem Grund außerordentlich zu kündigen, wenn ihm die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses nicht weiter zumutbar ist. Ein wichtiger Grund, der immocore zur Kündigung berechtigt, liegt insbesondere vor, wenn der Kunde gegen die Pflichten und Obliegenheiten gemäß 4.7 verstößt. oder wenn sich der Kunde mit der Zahlung der Hostinggebühr mehr als zwei Monate in Verzug befindet. Eine Kündigung des Kunden wegen Nichtgewährung der Gebrauchsmöglichkeit ist erst zulässig, wenn immocore ausreichend Gelegenheit zur Instandsetzung gegeben wurde und diese als fehlgeschlagen anzusehen ist.
- 4.8.4 Bei Beendigung des Vertrags wird immocore die Anwendungsdaten für einen Zeitraum von zwei Monaten aufbewahren, damit der Kunde die Möglichkeit erhält, die Anwendungsdaten herunterzuladen. Innerhalb dieses Zeitraums stellt immocore dem Kunden die Anwendungsdaten auf Anfrage in einem gängigen, maschinenlesbaren Format zur Verfügung. Eine über den vertraglich vorgesehenen Umfang hinausgehende Aufbereitung, Konvertierung oder Bereitstellung der Daten erfolgt nur auf gesonderte Vereinbarung und gegen angemessene Vergütung. Nach Ablauf dieser Frist wird immocore die Anwendungsdaten löschen.

4.9 Sperrung des Zugriffs und Löschung von Anwendungsdaten

- 4.9.1 Verletzt der Kunde eine Bestimmung dieser Bedingungen hat immocore das Recht, den Zugriff des Kunden auf die Anwendungsdaten zu sperren, soweit die Verletzung hierdurch abgestellt wird. Soweit immocore zur Sperrung berechtigt ist, hat der Kunde für den Zeitraum der Sperrung keinen Anspruch auf Rückerstattung und/oder Zurückbehaltung der geschuldeten Hostinggebühr.
- 4.9.2 Verletzt der Kunde eine Pflicht in Bezug auf die Anwendungsdaten und deren Inhalte (insbesondere gemäß 4.7.2, 4.7.3 und 4.7.4), ist immocore berechtigt, die Anwendungsdaten zu löschen, soweit die Verletzung hierdurch abgestellt wird. Bei einer berechtigten Löschung stehen dem Kunden keinerlei Ersatzansprüche zu.
- 4.9.3 immocore wird den Kunden über die Sperrung oder Löschung und über den Grund der Sperrung oder Löschung informieren und die Sperrung aufheben, sobald die Verletzung abgestellt ist.
- 4.9.4 Darüberhinausgehende Ansprüche seitens immocore (insb. Kündigungsrechte und Schadensersatzansprüche) bleiben hiervon unberührt.

5 Besondere Bestimmungen für Softwarepflege und Support

5.1 Geltungsbereich und Vertragsgegenstand

- 5.1.1 Die nachfolgenden Vertragsbedingungen finden auf Softwarepflege und Support (zusammen „**Softwarepflegeleistungen**“) Anwendung.
- 5.1.2 Die Software, für die der Kunde die Softwarepflegeleistungen in Anspruch zu nehmen berechtigt ist („**Pflegesoftware**“), ergibt sich aus dem bestätigten Angebot.

5.2 Grundsätze der Leistungserbringung

- 5.2.1 Im Rahmen der Softwarepflegeleistungen erbringt immocore folgende Leistungen, soweit im bestätigten Angebot vereinbart:
- E-Mail- und Telefonische Beratung (Hotline) zur Anwenderberatung hinsichtlich Funktionalitäten der Pflegesoftware und Beseitigung von Störungen an der Pflegesoftware, soweit diese nicht Teil der Mängelgewährleistung im Rahmen der Überlassung der Mietsoftware sind (bspw. geringfügige Anpassungen und Behebungen von Anwenderfehlern). Die Hotline ist von Montag bis Freitag und von 09.00 Uhr bis 12.00 Uhr und von 14.00 Uhr bis 17.00 Uhr besetzt. Dies gilt nicht für bundeseinheitliche Feiertage. immocore wird den Kunden – sofern die Anfrage nicht sofort beantwortet werden kann – über mögliche Lösungen informieren, sobald diese verfügbar sind. immocore wird diesen Fehler im Rahmen der ihm zur Verfügung stehenden Mittel und Ressourcen schnellstmöglich beheben. Die Reaktionszeiten von immocore sind von den bestehenden Ressourcen und der Eilbedürftigkeit des Supports abhängig. Die Reaktionszeiten bei betriebsverhindernden Störungen sind grundsätzlich kurzfristiger als bei

betriebsbehindernden Störungen und diese kurzfristiger als bei sonstigen Störungen.

- Die tägliche Erstellung und Aufbewahrung eines Back-Ups der Anwendungsdaten der Datenbank für einen Zeitraum von jeweils 30 Tagen ab Erzeugung des jeweiligen Datums („**Datensicherungsdienst**“).
- Die Möglichkeit der Nutzung verschiedener Algorithmen, die auf Servern von immocore ausgeführt werden, über das Internet, um den Funktionsumfang der Pflegesoftware zu erhöhen, insbesondere besondere Anwendungsdaten zu analysieren und auf Grundlage von Algorithmen verbesserte und/oder umfangreichere Anwendungsdaten zu erzeugen („**Business Logik**“).

- 5.2.2 Die Servicepacks bzw. Updates enthalten Anpassungen, Verbesserungen, Weiterentwicklungen und gegebenenfalls Fehlerkorrekturen. Über Art, Umfang und Frequenzen von Servicepacks und Updates entscheidet immocore.
- 5.2.3 Updates erfolgen automatisch und dem Kunden wird ab Wirksamwerden des Updates der Zugriff auf die angepasste Version der Mietsoftware gewährt.
- 5.2.4 Art und Umfang der Business Logik ergeben sich aus dem jeweiligen bestätigten Angebot.
- 5.2.5 Der Funktionsumfang der Servicepacks und Updates ergibt sich aus der mitgelieferten Ergänzung der Benutzerdokumentation zur Pflegesoftware und/oder auf sonstige Weise seitens immocore bereitgestellten Informationen.
- 5.2.6 Der Kunde hat nur einen Anspruch auf Verfügbarmachung der Servicepacks und Updates zur Pflegesoftware, die als solche aktuell vermarktet werden. Hierzu zählen jedoch nicht solche Erweiterungen, Upgrades und neue Versionen, die von immocore als eigenständiges Produkt (z. B. eigenständige Software-Module) gesondert vermarktet werden.
- 5.2.7 Im Übrigen sind folgende Leistungen nicht Teil der Softwarepflegeleistungen und können gegebenenfalls nach gesonderter Vereinbarung von immocore bezogen werden:
- Behebung von Softwarefehlern der Pflegesoftware, die durch eine unpassende System- oder Hardwareumgebung, unsachgemäße Bedienung oder Einsatzzwecke / fehlerhafte Konfiguration / Bearbeitungen durch den Kunden, Einwirkungen Dritter, beispielsweise durch Schadsoftware, Nicht-Installation oder fehlerhafte Installation zur Verfügung gestellter Servicepacks und Updates entstanden sind
 - Einweisungen und Schulungen für den Gebrauch der Pflegesoftware
 - Erweiterungen, Upgrades, neue Versionen der Pflegesoftware, die von immocore oder vom Hersteller als eigenständiges Produkt gesondert vermarktet werden
 - Anpassung der Pflegesoftware an sich ändernde rechtliche Rahmenbedingungen (zwingende Gesetze, Rechtsverordnungen, aufsichtsrechtliche Anforderungen) oder aufgrund sich ändernder Anforderungen in der Sphäre des Kunden. Entsprechende Leistungen können vom Kunden gegen gesonderte Vereinbarung und Vergütung bei immocore beauftragt erbracht.
- 5.2.8 Die durch die Business Logik erzeugten Ergebnisse und Daten beruhen auf automatisierten, teilweise auf Verfahren des maschinellen Lernens („KI-Modelle“) gestützten Verarbeitungen. immocore gewährleistet nicht die Richtigkeit, Vollständigkeit, Aktualität oder Eignung der durch die Business Logik erzeugten Ergebnisse für einen bestimmten Zweck. Die Ergebnisse stellen unverbindliche Vorschläge und Hilfestellungen dar und ersetzen keine eigene fachliche Prüfung und Entscheidung des Kunden.
- 5.2.9 Der Kunde ist verpflichtet, die durch die Business Logik erzeugten Ergebnisse vor ihrer Verwendung eigenverantwortlich auf Richtigkeit und Plausibilität zu überprüfen. immocore haftet nicht für Schäden, die darauf beruhen, dass der Kunde sich ohne eine solche Überprüfung auf die Ergebnisse verlassen hat. Die Haftungsregelungen nach Ziffer 2.6 bleiben im Übrigen unberührt.
- 5.2.10 Der Kunde erkennt an, dass die Business Logik kein Hochrisiko-KI-System im Sinne der Verordnung (EU) 2024/1689 (KI-Verordnung) darstellt und nicht für nach dieser Verordnung verbotene Praktiken bestimmt ist. Der Kunde ist dafür verantwortlich, durch geeignete technische und organisatorische Maßnahmen sicherzustellen, dass er die Business Logik nicht

für solche verbotenen Zwecke einsetzt, und die jeweils anwendbaren rechtlichen Vorgaben beim Einsatz der Business Logik einzuhalten.

- 5.2.11 Der Kunde wird die Business Logik nicht zur ausschließlich automatisierten Entscheidungsfindung mit rechtlicher Wirkung oder ähnlich erheblicher Beeinträchtigung gegenüber Personen einsetzen, ohne eine angemessene Überprüfung und Letztentscheidung durch eine natürliche Person sicherzustellen.
- 5.2.12 Der Kunde wird die mittels der Business Logik erzeugten Ergebnisse nicht als von immocore geprüft, freigegeben, bestätigt oder inhaltlich verantwortlich darstellen.
- 5.2.13 Der Datensicherungsdienst ist in der vereinbarten Vergütung enthalten, soweit sich die zu sichernden Datenmengen innerhalb der nach diesen Bedingungen vorgesehenen Volumengrenzen bewegen.
- 5.2.14 Der Datensicherungsdienst dient vorrangig der Aufrechterhaltung des operativen Betriebs der Vertragsleistungen durch immocore und ist nicht als vollständige oder garantierte Sicherung der Anwendungsdaten im Interesse des Kunden ausgestaltet. Der Kunde bleibt verpflichtet, in eigener Verantwortung in regelmäßigen Abständen eigene Sicherungskopien seiner Anwendungsdaten zu erstellen, soweit ihm dies möglich und zumutbar ist. immocore übernimmt keine Gewähr dafür, dass Anwendungsdaten im Einzelfall vollständig aus dem Datensicherungsdienst wiederhergestellt werden können; die Haftungsregelungen nach Ziffer 2.6 bleiben unberührt.
- 5.2.15 Tritt ein Verlust oder eine Beschädigung von Anwendungsdaten aufgrund eines von immocore zu vertretenden Umstands ein (insbesondere infolge einer Störung der Server- oder Hostinginfrastruktur), so stellt immocore die betroffenen Anwendungsdaten, soweit aus dem Datensicherungsdienst möglich, ohne gesondertes Entgelt wieder her.
- 5.2.16 Wird das Wiedereinspielen eines Back-Ups dagegen aufgrund eines vom Kunden zu vertretenden Umstands erforderlich, insbesondere weil der Kunde Anwendungsdaten versehentlich oder fehlerhaft gelöscht, überschrieben oder verändert oder durch unsachgemäße Nutzung einen Datenverlust verursacht hat, so erbringt immocore die Wiederherstellung gegen Erstattung des hierfür erforderlichen Aufwands. immocore wird dem Kunden den voraussichtlichen Aufwand vor Beginn der Wiederherstellung mitteilen; die Abrechnung erfolgt im Einzelfall nach dem tatsächlich angefallenen Aufwand zu den jeweils gültigen Stundensätzen von immocore.

5.3 **Entgelt**

- 5.3.1 Die Höhe der vom Kunden zu entrichtenden Vergütung für die Softwarepflegeleistungen ergibt sich aus der dem bestätigten Angebot und ist in der Lizenzgebühr enthalten („**Pflegevergütung**“).
- 5.3.2 immocore ist berechtigt, die Pflegevergütung zum Beginn der weiteren Vertragslaufzeit-Softwarepflege bei Verträgen mit jährlicher Laufzeit mit einer Ankündigung von drei Monaten, bei Verträgen mit monatlicher Laufzeit mit einer Ankündigung von zehn Werktagen zum Ablauf der jeweiligen Vertragslaufzeit zu erhöhen.

5.4 **Mitwirkungs- und Sorgfaltspflichten des Kunden**

- 5.4.1 Der Kunde wird immocore auftretende Softwarefehler der Pflegesoftware unverzüglich über die Hotline mitteilen und immocore bei der Fehlersuche und -beseitigung im Rahmen des Zumutbaren unterstützen. Insbesondere wird der Kunde immocore vorhandene Mängelberichte, Fehlerdokumentationen und Protokollierungen sowie alle weiteren Informationen, die für die Fehlerbehebung relevant sein können, zur Verfügung stellen (möglichst in einem elektronischen Format) und einen sachkundigen Mitarbeiter mit Administratorrechten als Ansprechpartner von immocore benennen.
- 5.4.2 Der Kunde wird Servicepacks oder Updates, die ihm im Rahmen der Fehlerbeseitigung ggf. zur Verfügung gestellt werden, gemäß Anweisung installieren und konfigurieren. Der Kunde muss im Vorfeld der Installation Datensicherungsmaßnahmen sowie gegebenenfalls weitere ihm mitgeteilte Maßnahmen treffen, um Datenverlust oder das Auftreten von Softwarefehlern zu vermeiden. Soweit zur Erbringung von Softwarepflegeleistungen erforderlich, wird der Kunde immocore einen Remote-Zugriff auf das betreffende System einrichten.
- 5.4.3 Im Übrigen wird der Kunden nach gesonderter Anforderung durch immocore alle sachlich begründbaren und angemessenen Mitwirkungshandlungen auf eigene Kosten erbringen. Sollte die Erbringung von Softwarepflegeleistungen an der fehlenden oder nicht fristgerechten Erbringung von Mitwirkungshandlungen scheitern oder hierdurch verzögert werden, trägt der Kunde allein hierfür die Verantwortung.

5.5 Vertragsdauer und Beendigung

- 5.5.1 Soweit im bestätigten Angebot nichts Abweichendes geregelt ist, beginnen die Softwarepflegeleistungen mit Vertragsschluss. Soweit es sich bei der Pflegesoftware um Mietsoftware handelt, entspricht die Laufzeit der Softwarepflegeleistungen der Laufzeit der Softwaremiete.

5.6 Verweisung auf Regeln der Softwaremiete und des Softwarekaufs

- 5.6.1 Im Übrigen gelten für die Pflegesoftware die Besonderen Bestimmungen für Softwaremiete.