

## **AGB zum Servicevertrag**

### **Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für die Pflege und die Wartung der Soft- und Hardware eines informations- und kommunikationstechnischen Systems - Geschäftskunden**

#### **§ 1 Allgemeines und Geltungsbereich**

1. Die nachfolgenden AGB gelten für alle Serviceleistungen, die die SNcom GmbH (nachfolgend Anbieter) Unternehmern oder Körperschaften des öffentlichen Rechtes (nachfolgend Kunde) anbietet bzw. für diese erbringt.
2. Abweichende oder ergänzende allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nur dann Vertragsbestandteil, wenn der Anbieter dies ausdrücklich anerkannt hat
3. Die Vertragssprache ist Deutsch. Es gilt ausschließlich deutsches Recht.

#### **§ 2 Angebote und Vertragsschluss**

1. Der Anbieter fertigt auf mündliche Aufforderung, schriftliche Anfrage oder Anfrage in Textform ein Angebot. Ein verbindlicher Vertrag kommt zwischen den Parteien zustande, wenn der Anbieter dem Kunden den Inhalt des Vertrages schriftlich, per E-Mail, in Textform oder per Telefax bestätigt oder beide Parteien einen Auftrag, Vertrag oder Leistungsschein unterzeichnen.  
Erbringt der Anbieter seine Leistung, ohne dass dem Kunden vorher eine Auftragsbestätigung oder ein unterschriebener Auftrag, Vertrag oder Leistungsschein zugegangen ist, kommt der Vertrag mit Beginn der Ausführung der Leistung zustande.
2. Die Angebote des Anbieters sind freibleibend und unverbindlich. Gültig sind jeweils die im individuellen Angebot oder Servicevertrag aufgeführten Preise. Zu den in den Angeboten/Servicevertrag aufgeführten Netto-Preisen ist die jeweils gültige Mehrwertsteuer zusätzlich zu zahlen.

#### **§ 3 Leistungen des Anbieters/Umfang der Leistung/Leistungsausschlüsse bei der Hardwarepflege und -wartung**

1. Der Anbieter erbringt die Leistungen, die im Servicevertrag nebst Leistungsschein oder im jeweiligen Einzelvertrag vereinbart worden sind. Hierzu wird der Anbieter qualifiziertes Personal einsetzen, das mit den jeweiligen Eigenschaften, Funktionen und der Technik der Anlage vertraut ist.

2. Der Anbieter behält sich geringfügige Abweichungen zur Leistungsbeschreibung vor. Sonstige Abweichungen sind nur zulässig, wenn diese nach Art und Umfang (z.B. geringere Reaktionszeiten bzw. vorbeugende Überwachung und Untersuchung etc.) schriftlich oder in Textform von den Vertragsparteien z.B. in einem gesonderten Service Level Agreement (SLA) festgelegt worden sind.
3. Der Anbieter erbringt insbesondere solche Leistungen, die die Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft des Systems des Kunden unterstützen. Er unterstützt den Kunden ferner bei der Beseitigung gemeldeter Störungen oder Ausfälle sowie allgemeinen Instandhaltungsarbeiten.
4. Die Hardwarewartung umfasst unter Berücksichtigung der in diesen AGB bzw. im Servicevertrag/Leistungsschein aufgeführten Bedingungen:
  - das Störungsmanagement und die Durchführung von Maßnahmen zur Störungsverhinderung/-beseitigung,
  - die Nutzung einer Ansprechstelle (Hotline/Helpdesk).
5. Der Anbieter wird während seiner üblichen Geschäftszeiten ordnungsgemäße Störungsmeldungen des Kunden unter Vergabe einer Kennung entgegennehmen, den vereinbarten Störungskategorien zuordnen und anhand dieser Zuordnung die vereinbarten Maßnahmen zur Analyse und Bereinigung von Störungen durchführen. Auf Wunsch des Kunden bestätigt der Anbieter dem Kunden den Eingang der Störungsmeldung unter Mitteilung der vergebenen Kennung.

Die Störung wird nach erster Sichtung einer der folgenden Kategorien zugeordnet:

- ***schwerwiegende Störung***

Die Störung macht die Nutzung der Hardware unmöglich oder erlaubt die Nutzung nur mit schwerwiegenden Einschränkungen. Der Kunde kann dieses Problem nicht in zumutbarer Weise umgehen und deswegen unaufschiebbare Aufgaben nicht erledigen.

- ***sonstige Störung***

Die Störung schränkt die Nutzung der Hardware durch den Kunden mehr als nur unwesentlich ein, ohne dass eine schwerwiegende Störung vorliegt.

- **sonstige Meldung**

Störungsmeldungen, die nicht in die beiden vorstehenden Kategorien fallen, werden den sonstigen Meldungen zugeordnet. Sonstige Meldungen werden von dem Anbieter nach den dafür getroffenen Vereinbarungen behandelt.

6. Bei Meldungen über schwerwiegende und sonstige Störungen wird der Anbieter unverzüglich, anhand der durch den Kunden mitgeteilten Umstände, entsprechende Maßnahmen einleiten, um zunächst die Störungsursache zu lokalisieren. Stellt der Anbieter dabei fest, dass die vom Kunden gemeldet Beeinträchtigung nicht auf eine Störung der Hard- oder Software des Systems zurückzuführen ist, teilt der Anbieter dies dem Kunden unverzüglich mit, um dessen Maßnahmen zur Problembereinigung zu unterstützen.

Liegt demgegenüber nach der ersten Analyse des Anbieters eine Störung der Hard- oder Software vor, wird der Anbieter entsprechende Maßnahmen zur weitergehenden Analyse und Bereinigung einer mitgeteilten Störung veranlassen.

Der Anbieter wird dem Kunden die ihm zur Verfügung stehenden Lösungen zur Umgehung oder Bereinigung einer Störung, etwa Handlungsanweisungen oder Änderungen der vertragsgegenständlichen Software (d. h. der Software, an der die Pflegeleistung gemäß § 4 AGB zu erbringen ist), unverzüglich zur Verfügung stellen oder bei Verwendung der Software eines Dritten die Störungsmeldung zusammen mit seinen Analyseergebnissen dem Vertreiber oder Hersteller der Software mit der Bitte um Abhilfe übermitteln. Im Übrigen gelten bei der Feststellung eines Softwarefehlers die Regelungen des § 4 dieser AGB.

Der Kunde wird die empfohlenen Lösungen/Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung von Störungen sofort übernehmen und dem Anbieter etwa verbleibende Störungen unverzüglich melden.

7. Der Anbieter ist berechtigt, seine Pflege- und Wartungsleistungen auch mittels Remotezugriffs zu erbringen.
8. Der Anbieter ist berechtigt, die vertragliche Leistung auch durch Dritte erbringen zu lassen.
9. Der Anbieter stellt dem Kunden eine Ansprechstelle (Hotline/Helpdesk) zur Verfügung, die Anfragen des vom Kunden autorisierten Personals im Zusammenhang mit den technischen Einsatzvoraussetzungen und -bedingungen des Wartungsgegenstandes sowie einzelnen funktionalen Aspekten bearbeitet. Die Hotline/der Helpdesk umfasst keine Leistungen, die im Zusammenhang mit dem Einsatz des Wartungsgegenstandes in nicht freigegebenen Umgebungen oder mit Veränderungen des Wartungsgegenstandes durch den Kunden oder Dritte stehen.

Der Kunde benennt gegenüber dem Anbieter fachlich und technisch entsprechend qualifiziertes Personal, das mit dem Wartungsgegenstand vertraut ist.

Die Hotline/der Helpdesk nimmt ordnungsgemäße Anfragen während der üblichen Geschäftszeiten des Anbieters per E-Mail, Telefax und Telefon entgegen und wird diese im üblichen Geschäftsgang bearbeiten und soweit möglich beantworten. Die Hotline/der Helpdesk kann zur Beantwortung auf die dem Kunden vorliegende Dokumentationen und sonstige Ausbildungsmittel für die vertragsgegenständliche Software/den Wartungsgegenstand verweisen. Soweit eine Beantwortung durch die Hotline/den Helpdesk – wie insbesondere bei Anfragen zu nicht vom Anbieter hergestellter Software bzw. nicht von ihm hergestellter oder vertriebener Hardware – nicht möglich oder nicht zeitnah möglich ist, wird der Anbieter die Anfrage zur Bearbeitung weiterleiten.

Weitergehende Leistungen der Hotline/des Helpdesks, etwa andere Ansprech- oder geringere Reaktionszeiten, sind vorab in einem gesonderten Service Level Agreement zu vereinbaren.

10. Die Hardwarewartung umfasst nicht:

- das Störungsmanagement von solchen Störungen, die im Zusammenhang mit dem Einsatz des Wartungsgegenstands in nicht freigegebenen Umgebungen oder mit Veränderungen des Wartungsgegenstands durch den Kunden oder Dritte stehen
- die Behebung von Störungen oder Ausfällen, die durch Gewalteinwirkungen Dritter, höhere Gewalt, vom Kunden nicht gewartete Geräte oder durch unsachgemäße Behandlung (Nichtbeachtung von Gebrauchsanweisungen und funktionswidrigem Gebrauch) des Kunden oder seiner Mitarbeiter hervorgerufen werden
- die Behebung von Störungen oder Ausfällen, die darauf beruhen, dass die in die Wartungsgegenstände eingebaute und vom Auftragnehmer nicht freigegebene Software und Hardware aufgrund technischer Leistungsfähigkeit nicht in der Lage ist, Programmabläufe korrekt durchzuführen bzw. Datensätze richtig zu bearbeiten, diese insbesondere vollständig und richtig zu erkennen, zu berechnen oder ablaufen zu lassen.
- die Überlassung von Verbrauchs-, Verschleiß- oder Ersatzteilen. Überlässt der Anbieter dem Kunden derartige Teile, sind diese gemäß den aktuellen Listenpreisen des Anbieters gesondert zu vergüten.
- zusätzlich vereinbarte Einsätze vor Ort beim Kunden, Beratung und Unterstützung bei veränderter Software, Klärung von Schnittstellen zu Fremdsystemen, Installations- sowie Konfigurationsunterstützung, insbesondere bei Zusatzsoft- oder –hardware.

#### **§ 4 Softwarepflege und -wartung**

Der Anbieter weist den Kunden darauf hin, dass je nach Anbieter der im Informations- und Kommunikationssystem verwendeten Software unterschiedliche Lösungen der Hersteller zur Pflege, Wartung und Störungsbeseitigungen angeboten oder empfohlen werden. Art- und Umfang der Pflege und Wartung der im System eingesetzten Software ergeben sich daher zunächst aus dem Servicevertrag, dem Leistungsschein und den jeweiligen Bedingungen des Softwarelieferanten bzw. -hersteller. Ergänzend gelten die Regelungen des § 3 dieser AGB entsprechend

#### **§ 5 Mitwirkungspflichten des Kunden**

1. Der Kunde benennt dem Anbieter einen Ansprechpartner, der während der Durchführung des Vertrages für den Kunden verbindliche Entscheidungen treffen kann. Dieser steht dem Anbieter während der vereinbarten Zeiten für den Austausch notwendiger Informationen zur Verfügung und wirkt an den für die Vertragsdurchführung notwendigen Entscheidungen mit. Erforderliche Entscheidungen des Kunden sind vom Ansprechpartner unverzüglich herbeizuführen und von den Parteien im unmittelbaren Anschluss gemeinsam schriftlich oder in Textform zu dokumentieren.
2. Der Kunde trägt Sorge dafür, dass dem Anbieter die für die Erbringung der Leistung notwendigen Unterlagen, Informationen und Daten, soweit diese nicht vom Anbieter geschuldet sind, vollständig, richtig, zum erbetenen Zeitpunkt und kostenfrei zur Verfügung stehen. Der Anbieter darf, soweit er nichts Gegenteiliges erkennt oder grob fahrlässig nicht erkennt, von der Vollständigkeit und Richtigkeit dieser Unterlagen, Informationen und Daten ausgehen.
3. Der Kunde wird den Anbieter über aus seinem Verantwortungsbereich resultierende Störungen und deren voraussichtliche Dauer unverzüglich informieren.
4. Der Kunde wird Änderungen des Einsatzumfeldes der Software dokumentieren und den Anbieter über Änderungen unverzüglich schriftlich oder in Textform informieren.
5. Der Kunde ist nicht berechtigt, ohne Abstimmung mit dem Anbieter Veränderungen, Ergänzungen oder einen Austausch des Wartungsgegenstandes vorzunehmen.
6. Der Kunde ist verpflichtet, den Anbieter im erforderlichen und angemessenem Umfang bei den vertragsgegenständlichen Arbeiten auf eigene Kosten zu unterstützen und in seiner Betriebssphäre alle zur ordnungsgemäßen Auftragsausführung erforderlichen Voraussetzungen zu schaffen, insbesondere einen Remotezugang auf das System zu ermöglichen und vorhandenes Analysematerial zur Verfügung zu stellen. Darüber hinaus stellt der Kunde auf Wunsch des Anbieters ausreichende Arbeitsplätze und Arbeitsmittel zur Verfügung.

7. Soweit nichts anderes vereinbart worden ist, trägt der Kunde die mit der Erfüllung dieses Vertrages verbundenen Kommunikationskosten, insbesondere die Verbindungsentgelte. Er stellt vorhandene Übertragungsgeräte kostenlos zur Verfügung.
8. Der Kunde hat etwaige Störungen in nachvollziehbarer Form und unter Angabe der Beeinträchtigungen des Systems schriftlich oder in Textform zu melden. Anzugeben sind dabei auch die Arbeitsschritte, die zum Auftreten der Störung geführt haben, die Erscheinungsweise sowie die Auswirkungen der Störung. Er wird hierzu, wenn nichts anderes vereinbart ist, die entsprechenden Formulare und Verfahren des Anbieters nutzen.
9. Der Kunde hat darüber hinaus den Anbieter soweit erforderlich und zumutbar bei der Beseitigung von Störungen zu unterstützen.
10. Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Kunde alle vom Anbieter übergebenen Unterlagen, Informationen und Daten bei sich so verwahren, dass diese bei Beschädigungen oder Verlust von Datenträgern rekonstruiert werden können.

## **§ 6 Abnahme der Leistung**

Die Leistungen des Anbieters gelten als auftragsgemäß erfüllt, wenn der Kunde offensichtliche Mängel nicht unverzüglich, spätestens jedoch bei der Ingebrauchnahme des Systems nach der Leistung des Anbieters, schriftlich oder in Textform rügt. Dabei sind Zeit, Ort und die Auswirkungen eines Mangels so genau wie möglich zu beschreiben.

## **§ 7 Preise, Zahlungsbedingungen, Aufrechnung und Preisanpassung**

1. Der Kunde ist verpflichtet, das im Servicevertrag/Leistungsschein genannte Serviceentgelt zu zahlen. Zu den genannten Netto-Preisen ist die jeweils gültige Umsatzsteuer zu entrichten. Abrechnungszeitraum ist grundsätzlich das Kalenderjahr. Bei Vertragsbeginn innerhalb eines Abrechnungszeitraumes stellt der Anbieter das Serviceentgelt zeitanteilig und im Folgejahr das jährliche Serviceentgelt in Rechnung.
2. Sofern die Parteien nicht etwas anderes vereinbart haben, ist das Serviceentgelt jeweils für das laufende Vertrags-/Kalenderjahr spätestens bis zum siebten Werktag des ersten Vertrags-/Kalendermonats eines jeweiligen Abrechnungsjahres im Voraus und ohne Abzug zur Zahlung fällig. Falls dem Anbieter keine Einzugsermächtigung erteilt worden ist, sind die Rechnungsbeträge auf eines der auf der Rechnung des Anbieters bezeichneten Konten des Anbieters zu zahlen. Eine Zahlung gilt erst dann als geleistet, wenn sie auf einem der Bankkonten des Anbieters gutgeschrieben ist
3. Sofern der Kunde eine Einzugsermächtigung erteilt hat und die Parteien nicht etwas anderes vereinbart haben, wird der Anbieter die fällige Forderung jeweils quartalsweise zum siebten Werktag des ersten Monats eines jeden Quartals einziehen.

4. Gerät der Kunde mit seinen Zahlungsverpflichtungen in Verzug, ist der Anbieter berechtigt, Zinsen in Höhe von 9 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz zu verlangen. Das Recht des Anbieters, einen höheren Verzugsschaden geltend zu machen, bleibt hiervon unberührt.
5. Schließen die Parteien anlässlich des Servicevertrages weitere Verträge über Zusatzleistungen des Anbieters wie z.B. über den Ankauf von Systemerweiterungen, Ersatzteilen, Administrationsleistungen etc., kann der Kunde wegen etwaiger Mängel an diesen Leistungen ein Zurückbehaltungsrecht nur gegenüber den Forderungen aus den Zusatzverträgen geltend machen. Eine Aufrechnung oder ein Zurückbehalt gegenüber der Forderung auf Serviceentgelt aus dem Servicevertrag ist in diesem Fall nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen möglich. Im Übrigen ist der Kunde zur Aufrechnung oder zum Zurückbehalt nur mit solchen Forderungen berechtigt, die auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruhen.
6. Der Anbieter behält sich vor, die Vergütung erstmals nach Ablauf von zwölf Monaten und höchstens einmal im Jahr mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten zum jeweiligen Monatsende und ausschließlich zur Anpassung an interne durch eine Erhöhung der Material- oder Personalkosten oder durch Dritte bedingte Kostensteigerungen zu erhöhen. 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 zwölf Monaten eine entsprechende Herabsetzung der Vergütung verlangen.
7. Der Anbieter kann eine über das Serviceentgelt hinausgehende Vergütung des geleisteten Aufwandes verlangen, soweit:
  - er aufgrund einer Meldung tätig wird, die darauf beruht, dass der Kunde außerhalb der ihm eingeräumten Übergangsfrist Vorversionen einer Software einsetzt, obwohl ihm eine neue Version zur Verfügung gestellt worden ist, oder
  - eine gemeldete Störung im Zusammenhang mit dem Einsatz der vertragsgegenständlichen Software/des Wartungsgegenstands in nicht freigegebener Umgebung oder im Zusammenhang mit durch den Kunden oder Dritte vorgenommenen Veränderungen der vertragsgegenständlichen Software/Wartungshardware steht oder
  - zusätzlicher Aufwand wegen nicht ordnungsgemäßer Erfüllung der Pflichten des Kunden anfällt.
  - zusätzlicher Aufwand für Änderungswünsche des Kunden bzw. Administrationsleistungen des Anbieters, es sei denn diese Leistungen unterfallen einer Administrationsvereinbarung der Parteien.

Soweit der Anbieter aus den vorstehenden Gründen berechtigt ist, eine zusätzliche Vergütung des geleisteten Aufwandes zu verlangen, wird diese zu den jeweils aktuellen gültigen Listenpreisen sowie Stunden-, Tages- und Spesensätzen und Abrechnungsabschnitten des Anbieters abgerechnet.

8. Verbrauchs- und Verschleißteile sind von der Pauschalvergütung des Serviceentgeltes nicht erfasst und daher gesondert zu vergüten. Dies gilt auch für Ersatzteile, soweit sie nicht unter eine Gewährleistungsverpflichtung des Anbieters fallen. Diese Verbrauchs-, Verschleiß- und Ersatzteile hat der Kunde gemäß den zur Zeit der Lieferung geltenden Listenpreisen zzgl. der gesetzlich geschuldeten Umsatzsteuer zu vergüten.
9. Sonstige Zusatzleistungen, die nicht im Umfang der im Leistungsschein vereinbarten Hardwarewartung enthalten sind, werden nach den zum Zeitpunkt der Leistungserbringung jeweils geltenden Listenpreisen sowie Stunden-, Tages- und Spesensätzen und Abrechnungsabschnitten des Anbieters abgerechnet.

## § 9 Gewährleistung

1. Der Kunde hat dem Anbieter einen offensichtlichen Mangel schriftlich oder in Textform unverzüglich anzuzeigen und dem Anbieter die Nachbesserung innerhalb angemessener Frist zu gestatten.
2. Mängelgewährleistungsansprüche sind ausgeschlossen
  - bei nur unerheblichen Abweichungen von der vereinbarten Beschaffenheit;
  - bei nur unerheblicher Beeinträchtigung des vertragsgemäßen Gebrauchs;
  - bei Mängeln oder Schäden, die darauf zurückzuführen sind, dass der Kunde selbst oder durch Dritte den Wartungsgegenstand unsachgemäß eingebaut, in Betrieb genommen, Änderungen oder Wartungsarbeiten durchgeführt hat;
  - bei Mängeln oder Schäden, die nach dem Gefahrenübergang infolge unsachgemäßer Verwendung der Leistung, ungeeigneter Betriebsmittel, Überbeanspruchung oder aufgrund besonderer äußerer Einflüsse entstehen, die nach dem Vertrag nicht vorausgesetzt waren;
  - bei Mängeln infolge unsachgemäßer Aufbewahrung des Wartungsgegenstandes durch den Kunden oder Dritte.
3. Die Verjährung für Ansprüche auf Nacherfüllung, Rücktritt, Minderung oder Schadenersatz beträgt 12 Monate ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Diese Frist gilt nicht bei:
  - Baumängeln,
  - arglistigem Verschweigen von Mängeln,



- Vorsatz,
- grober Fahrlässigkeit,
- der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit,
- der Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz oder
- Garantien

## § 10 Haftung

1. Die Haftung des Anbieters richtet sich in den Fällen des Vorsatzes oder der groben Fahrlässigkeit nach den gesetzlichen Bestimmungen. Die Haftung für Garantien erfolgt verschuldensunabhängig.
2. Für leichte Fahrlässigkeit haftet der Anbieter ausschließlich nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes, wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder wegen der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Unter einer wesentlichen Vertragspflicht ist eine Pflicht zu verstehen, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung (wie z. B. im Falle der Verpflichtung zu mangelfreier Leistung) der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Im Übrigen ist die Haftung bei leichter Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

Die Ansprüche wegen leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten sind jedoch auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, soweit nicht wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit gehaftet wird. Vertragstypisch vorhersehbare Schäden sind solche, die dem Schutzzweck der jeweils verletzten vertraglichen oder gesetzlichen Norm unterfallen.

3. Für das Verschulden von Erfüllungsgehilfen und Vertretern haftet der Anbieter im gleichen Umfang.
4. Bei Verlust von Daten haftet der Anbieter nur für denjenigen Aufwand, der für die Wiederherstellung der Daten bei ordnungsgemäßer Datensicherheit durch den Kunden erforderlich ist. Bei leichter Fahrlässigkeit des Anbieters tritt diese Haftung nur ein, wenn der Kunde unmittelbar vor der zum Datenverlust führenden Maßnahme eine ordnungsgemäße Datensicherung durchgeführt hat.
5. Für die Verjährung gilt § 9 Abs. 3 dieser AGB entsprechend.
6. Diese Regelungen erstrecken sich auf den Schadenersatz neben der Leistung, Schadenersatz statt der Leistung und dem Erstattungsanspruch wegen vergeblicher Aufwendungen, gleich aus welchem Rechtsgrund, einschließlich der Haftung wegen Mängel, Verzug und Unmöglichkeit.

7. Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.

## **§ 11 Termine und Fristen**

1. Termine und Fristen sind nur verbindlich, wenn sie vom Anbieter und dem Kunden im Einzelfall schriftlich oder in Textform als verbindlich vereinbart worden sind.
2. Ist die Nichteinhaltung einer bestimmten Leistungszeit auf Ereignisse zurückzuführen, die der Anbieter nicht zu vertreten hat (einschließlich Streik oder Aussperrung), verschieben sich die Leistungstermine um die Dauer der Störung einschließlich einer angemessenen Anlaufphase.

## **§ 12 Urheber-und Nutzungsrechte**

1. An den Leistungsergebnissen, die der Anbieter erbracht und dem Kunden übergeben hat, räumt er dem Kunden das einfache, nicht ausschließliche und zeitlich auf die Dauer dieses Vertrages beschränkte Recht ein, diese selbst im Rahmen des vertraglich vorausgesetzten Einsatzzwecks zu nutzen. Im Übrigen verbleiben alle Rechte beim Anbieter.
2. Das ihm an denen vom Anbieter übergebenen Leistungen eingeräumte Nutzungsrecht, kann dabei durch den Kunden nur unter vollständiger Aufgabe der eigenen Rechte und nur mit ausdrücklicher Zustimmung des Anbieters an Dritte übertragen werden. Der Kunde wird im Falle der Übertragung des ihm eingeräumten Nutzungsrechts dem Anbieter auf dessen Nachfrage die vollständige Aufgabe der eigenen Rechte sowie die Übertragung der ihm obliegenden Pflichten und Nutzungsbedingungen auf den Dritten schriftlich bestätigen.
3. Der Anbieter erbringt seine Leistung frei von gewerblichen Schutz- und Urheberrechten Dritter. Sofern ein Dritter wegen der Verletzung von Schutzrechten durch vom Anbieter erbrachte Leistungen gegen den Kunden berechnete Ansprüche erhebt, gilt Folgendes:
  - Der Anbieter haftet dem Kunden gegenüber für eine durch seine Leistung erfolgte Verletzung von Rechten Dritter nur, soweit die Leistung durch den Kunden vertragsgemäß, insbesondere im vertraglich vorgesehenen Nutzungsumfeld eingesetzt wird.
  - Der Anbieter wird auf eigene Kosten und nach eigenem Ermessen entweder für die vom Recht eines Dritten betroffenen Leistungen ein Nutzungsrecht erwirken, die Leistung ändern oder austauschen. Ist dies nicht zu angemessenen Bedingungen möglich, kann der Kunde vom Vertrag zurücktreten bzw. kündigen oder die Vergütung mindern. Zu Schadenersatz ist der Anbieter nur nach Maßgabe des § 10 verpflichtet, sofern die Parteien nicht eine betragsmäßige Haftungsbeschränkung vereinbart haben.
  - Dieser Anspruch setzt jedoch voraus, dass der Kunde den Anbieter über die geltend gemachten Ansprüche eines Dritten unverzüglich schriftlich oder in Textform informiert, die

Verletzung nicht anerkennt und die Verhandlungen mit dem Dritten dem Anbieter überlässt. Beabsichtigt der Kunde, die Nutzung der Leistung vorläufig einzustellen, muss er den Dritten darauf hinweisen, dass mit der Einstellung der Nutzung ein Anerkenntnis der Rechte des Dritten nicht verbunden ist

4. Der Kunde kann keine Ansprüche wegen der Verletzung von Rechten Dritter geltend machen, wenn er die Verletzung selbst zu vertreten hat.

### **§ 13 Laufzeit**

1. Der Vertrag wird ab dem im Servicevertrag bzw. Leistungsschein bezeichneten Datum zunächst für die Dauer der im Servicevertrag bzw. Leistungsschein vereinbarten Jahre abgeschlossen.
2. Der Vertrag kann von beiden Parteien schriftlich mit einer Frist von drei Monaten zum Ablauf der Mindestlaufzeit ordentlich gekündigt werden. Ohne Kündigung verlängert sich der Vertrag jeweils um ein weiteres Jahr und kann abschließend wieder mit einer Frist von 3 Monaten zum jeweiligen Vertragsende ordentlich gekündigt werden.
3. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung beider Parteien aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
4. Der Anbieter kann jedoch diesen Vertrag unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten zum Ende eines jeden Kalendervierteljahres kündigen, wenn der Kunde ein Angebot des Anbieters ablehnt, gegen angemessenes Entgelt auf eine aktuelle Version (Upgrade) der vertragsgegenständlichen Software umzusteigen und für die beim Kunden im Einsatz befindliche vertragsgegenständliche Software der Lebenszyklus abgelaufen ist.

Der Lebenszyklus der vertragsgegenständlichen Software ergibt sich aus dem Servicevertrag bzw. Leistungsschein oder den entsprechenden Herstellerangaben. Der Kunde kann die Kündigung abwenden, wenn es dem Anbieter möglich und zumutbar ist, bis zum Ende der Vertragslaufzeit die jeweilige Software ggf. mit zumutbaren funktionalen Einschränkungen und gegen angemessene Erhöhung der Vergütung weiterzupflegen und der Kunde sich mit einem dementsprechenden Angebot des Anbieters einverstanden erklärt. Der Anbieter ist – unter Berücksichtigung des Vorstehenden – verpflichtet, dem Kunden im Rahmen eines angemessenen Zeitraumes vor Ausspruch einer Kündigung ein derartiges Angebot zu übermitteln.

### **§ 14 Schrift- bzw. Textform, Geheimhaltung und Datenschutz**

1. Änderungen und Ergänzungen sämtlicher zwischen den Parteien geschlossener Verträge können nur schriftlich oder in Textform vereinbart werden. Dies gilt auch für Vereinbarungen die Abweichung von diesem Formerfordernis. Soweit im jeweiligen Vertrag der Parteien hiervon abweichende, strengere Formerfordernis (z.B. Einschreiben mit Rückschein oder Einwurfeinschreiben) vereinbart worden ist (z.B. für eine Behinderungsanzeige, eine Kündigung oder einen Rücktritt) genügt Textform nicht.

2. Der Anbieter und der Kunde sind verpflichtet, über Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sowie über sonstige als vertraulich bezeichnete Informationen, die im Zusammenhang mit ihrem Vertragsverhältnis bzw. der daraus resultierenden Vertragsbeziehung bekannt werden, Stillschweigen zu wahren. Die Weitergabe solcher Informationen an Personen, die nicht an dem Abschluss, der Durchführung oder der Abwicklung des Vertragsverhältnisses beteiligt sind, darf – soweit nicht eine gesetzliche Verpflichtung besteht - nur mit ausdrücklicher schriftlicher Einwilligung des Vertragspartners erfolgen. Soweit nichts anderes vereinbart ist, endet diese Verpflichtung nach Ablauf von fünf Jahren ab Bekanntwerden der jeweiligen Information, nicht jedoch vor Beendigung des zwischen dem Anbieter und dem Kunden bestehenden Vertragsverhältnisses.
3. Soweit der Anbieter auf personenbezogene Daten zugreifen kann, die auf Systemen des Kunden gespeichert sind, wird er ausschließlich als Auftragsdatenverarbeiter tätig (§ 11 Abs. 5 BDSG) und diese Daten nur zur Vertragsdurchführung verarbeiten und nutzen. Der Anbieter wird die gesetzlichen Erfordernisse der Auftragsdatenverarbeitung und Weisungen des Kunden (z. B. zur Einhaltung von Lösch- und Sperrpflichten) für den Umgang mit diesen Daten beachten. Der Kunde trägt etwaige nachteilige Folgen solcher Weisungen für die Vertragsdurchführung. Details für den Umgang mit personenbezogenen Daten werden die Vertragspartner, soweit gemäß § 11 Abs. 2 BDSG oder sonstiger Rechtsnormen notwendig, vor der Zugriffsmöglichkeit des Anbieters schriftlich vereinbaren. Die Vertragspartner werden diese Verpflichtungen auch ihren Mitarbeitern und eventuell eingesetzten Dritten auferlegen.
4. Den Parteien ist bekannt, dass eine elektronische und unverschlüsselte Kommunikation (z. B. per E-Mail) mit Sicherheitsrisiken behaftet ist. Bei dieser Art der Kommunikation werden weder der Anbieter noch der Kunde daher Ansprüche geltend machen, die durch das Fehlen einer Verschlüsselung begründet sind, außer soweit zuvor eine Verschlüsselung vereinbart worden ist.

## **§ 15. Erfüllungsort und Gerichtsstand**

1. Erfüllungsort für alle Verpflichtungen aus den Vertragsverhältnissen der Parteien ist der Sitz des Anbieters.
2. Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten aus den Vertragsverhältnissen der Parteien sowie für Streitigkeiten in Bezug auf das Entstehen und die Wirksamkeit dieser Vertragsverhältnisse ist gegenüber Kaufleuten, einer juristischen Person des öffentlichen Rechts oder einem öffentlich-rechtlichen Sondervermögen der Sitz des Anbieters. Der Anbieter ist jedoch berechtigt, den Kunden auch an seinem Sitz zu verklagen.