

Allgemeine Geschäftsbedingungen der KUMAVISION-Unternehmensgruppe

1 Allgemeines, Parteien, Regelungsgegenstand

a) Sämtliche Verträge über Lieferungen und Leistungen, die „Wir“, d.h. die KUMAVISION-Gruppengesellschaften (siehe <https://kumavision.com/verbundene-unternehmen>)

- KUMAVISION AG, Oberfischbach 3, 88677 Markdorf (Deutschland);
- KUMAVISION Business Solutions GmbH, daselbst;
- KUMAVISION DMS GmbH, daselbst; KUMAVISION AG, Stettbachstrasse 8, 8600 Dübendorf (Schweiz);
- KUMAVISION GmbH, Millennium Park 4, 6890 Lustenau (Österreich)

mit Unternehmern, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen (nachfolgend „Kunden“) schliesst, unterliegen den nachstehenden Geschäftsbedingungen.

b) Abweichende, ergänzende oder abändernde Vereinbarungen gelten nur, soweit wir ihnen ausdrücklich schriftlich zugestimmt haben. Entgegenstehende Geschäftsbedingungen des Kunden werden auch ohne ausdrücklichen Widerspruch nicht Vertragsbestandteil.

c) Der Vertragsinhalt richtet sich im Übrigen nach den schriftlichen Vereinbarungen.

d) „Ware“ im Sinne dieses Vertrages sind alle vertragsgemäss zu überlassenden Gegenstände, einschliesslich Software, auch soweit sie unkörperlich (z.B. elektronisch) zur Verfügung gestellt wird.

e) Bezugnahmen auf rechtliche Anforderungen, technische Normen, Anlagen oder sonstige Dokumente betreffen, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist, die jeweils geltende Fassung. Bezugnahmen auf den Vertrag schliessen seine Anlagen ein.

2 Zustandekommen des Vertrages; Leistungserbringer und Subunternehmer

a) Unsere Angebote sind grundsätzlich freibleibend und stellen eine unverbindliche Aufforderung an den Kunden dar, verbindlich bestimmte Waren oder Leistungen zu bestellen. Diese verbindliche Bestellung des Kunden ist nur dann angenommen, wenn wir sie schriftlich bestätigen oder die Lieferung oder Leistung ausgeführt haben.

b) Wir sind stets berechtigt, eigene Leistungsverpflichtungen jeweils durch eine andere KUMAVISION-Gruppengesellschaft (Ziff. 1 lit. a) erfüllen und durch diese im eigenen Namen abrechnen zu lassen.

c) Wir sind ferner berechtigt, unsere Leistungsverpflichtungen durch die Beauftragung von geeigneten Subunternehmen zu erfüllen.

3 Bestimmungen zum Erwerb von Standardsoftware

a) Soweit nicht anderweitig schriftlich vereinbart, ist vertragsgeständliche Software ausschliesslich Standardsoftware, die nicht individuell für die Bedürfnisse des Kunden entwickelt bzw. hergestellt worden ist. Dem Kunden ist bekannt, dass es nach dem Stand der Technik unmöglich ist, Standardsoftware fehlerfrei für alle Anwendungsbedingungen zu entwickeln.

b) Sind wir verpflichtet, den Objektcode zu übergeben, so erfolgt die Übergabe durch den Zugang der Mitteilung eines Downloadlinks beim Kunden.

c) Es besteht in keinem Fall Anspruch auf Herausgabe oder Offenlegung des Quellcodes.

d) Sind wir zur Installation verpflichtet, so sorgt der Kunde dafür, dass die ihm bekannten oder ihm von uns mitgeteilten Anforderungen an die IT-Systemumgebung vor der Installation oder Aktualisierung der Software erfüllt sind, insb. Kompatibilität und Interoperabilität besteht.

e) Während etwaiger Testbetriebe und während der Installation wird der Kunde die Anwesenheit kompetenter und geschulter Mitarbeiter in angemessener Zahl sicherstellen und andere Arbeiten an den hiervon betroffenen IT-Systemen erforderlichenfalls einstellen. Er wird vor jeder Installation für die Sicherung seiner Daten sorgen.

4 Bestimmungen für die Erstellung und Lokalisierung von Individualsoftware

Für die Erstellung von Individualsoftware und die Vornahme von Individual-Erweiterungen oder individueller Anpassungen von durch uns erstellter oder gelieferter Software gelten die nachstehenden Bestimmungen:

a) Beabsichtigt der Kunde, von uns Software für seine betrieblichen Bedürfnisse neuerstellen zu lassen oder bestimmte (näher zu spezifizierende) Standardsoftware zu erwerben und diese an die Bedürfnisse seines Betriebes anpassen zu lassen, werden wir die Standardsoftware und die angepasste Software an den Kunden liefern (Ziff. 8 lit. b), auf Wunsch dessen Mitarbeiter entgeltlich in die Software einführen und ggfls. Schulungen durchführen.

b) Soweit nicht anders vereinbart, werden wir die Software in der am jeweiligen Sitz des Kunden freigegebenen Lokalisierung ausliefern.

5 Softwaredokumentationen; von KUMAVISION bereitgestellte Informationen

a) Der Kunde erhält für Standardsoftware je nach Hersteller als Programmdokumentation und Arbeitshilfe eine Onlinehilfe im IT-System.

b) Für andere Software einschliesslich der kundenspezifischen Programme erhält der Kunde eine Onlineinstallationsanleitung und - nach unserer Wahl - eine Onlinehilfe oder Programmbeschreibung.

c) Die Abweichungen von der Standardsoftware werden von uns nach KUMAVISION-internen Richtlinien dokumentiert.

d) Ein Anspruch auf eine neue Dokumentation besteht nicht bei jeder Änderung der Software, sondern nur bei wesentlichen Änderungen, die eine neue Instruktion zwingend erforderlich machen.

e) Für Softwareeinführungen durch uns gilt: Unmittelbar nach der Übertragung der Originaldaten erfolgt eine Datensicherung in Verantwortung des Kunden, die alle Programme, Stammdaten, Bewegungsdaten und Parametrisierungen umfasst. Diese Datensicherung erfolgt zur Dokumentation unserer Leistung. Unterlässt der Kunde diese Datensicherung, so wird widerleglich vermutet, dass die Leistungen von KUMAVISION zu diesem Zeitpunkt vertragsgemäss erbracht worden waren. Auch für diese Daten gilt die vereinbarte Geheimhaltung (vgl. Ziff. 20). Die Datensicherungen sind datenschutzkonform, insb. unter Gewährleistung der Datenschutzziele Vertraulichkeit, Sicherheit, Integrität, Authentizität und Verfügbarkeit, aufzubewahren.

f) Informationen in Prospekten, Leistungsbeschreibungen oder anderen Unterlagen, die unsere Leistungen betreffen, werden von uns regelmässig geprüft und ggfls. aktualisiert. Trotz aller Sorgfalt können sich diese Informationen verändert haben. Eine Haftung oder Garantie für jederzeitige Aktualität, Richtigkeit, Vollständigkeit oder Nutzbarkeit kann daher nicht übernommen werden. Gleiches gilt für von uns bereitgestellte Daten aus externen (z.B. öffentlichen) Datenbanken, auf deren Auswahl, Qualität, Struktur und Pflege wir keinen Einfluss haben.

6 Nutzungsrechte; Vorbehalt vollständiger Zahlung; Lizenzaktivierung

a) Wird Software ausschliesslich zur Nutzung überlassen, bleiben wir ausschliesslicher Eigentümer bzw. Rechteinhaber.

b) Bei **Standardsoftware** räumen wir dem Kunden im Zweifel ein einfaches (nicht ausschliessliches), zeitlich unbefristetes, unwiderrufliches und nicht übertragbares Recht ein, diese Software auf seinem IT-System in dem vereinbarten Umfang zu nutzen. (i) Ist Teil des Vertragsgegenstandes die Lieferung von Software eines dritten Herstellers (wie z.B. Microsoft), so gelten dessen Nutzungsbedingungen; wir vermitteln dieses Falls lediglich den Lizenzvertrag, welcher unmittelbar zwischen dem Hersteller und dem Kunden geschlossen wird. Dem Kunden werden diese Nutzungsbedingungen auf Anforderung - soweit erbeten auch schon vor Vertragsschluss - zur Verfügung gestellt. (ii) Bei einem Wechsel der Hardware ist vertragsgegenständliche Software von der bisher benutzten Hardware vollständig zu löschen.

c) Der Kunde ist in allen Fällen verpflichtet, geeignete Massnahmen zu ergreifen, um jede unberechtigte Nutzung durch Dritte zu verhindern, wobei - je nach einschlägigen Nutzungsbedingungen - auch Zweigniederlassungen, mit dem Kunden (z.B. als Lizenznehmer) verbundene Unternehmen, Gesellschafter oder räumlich oder organisatorisch getrennte Einrichtungen des gleichen Trägers als „Dritte“ gelten können.

d) Hinsichtlich der **Erstellung von Individualsoftware und der Vornahme von Individual-Erweiterungen oder individuellen Anpassungen** erhält der Kunde im Zweifel ein einfaches (nicht ausschliessliches), zeitlich unbefristetes und nicht übertragbares Recht, diese für den eigenen, internen Geschäftszweck zu nutzen. Dieses Recht schliesst die vertraglich vereinbarten weiteren Arbeitsergebnisse - wie z.B. Teil- oder Zwischenergebnisse (bspw. funktional abgrenzbare Apps) oder Schulungsunterlagen und Hilfsmittel - mit ein.

e) Werden von uns **Softwareprodukte Dritter verändert**, so gelten für die Rechteinräumung vorrangig die jeweiligen Lizenzbedingungen, ergänzend Ziff. 6 lit. d.

f) Weitergehende als die in Ziff. 6 lit. d) geregelten Rechte werden in keinem Fall eingeräumt.

g) Bei Überlassung unserer KUMAVISION-Branchenlösungen auf Basis von Microsoft-Standardsoftware (wie z.B. Business Central) muss die **Anzahl der User-Lizenzen zwischen Standard und Branchenlösung jederzeit übereinstimmen; ein etwaiges Manko ist kundenseitig nachzulizieren**.

h) Wir sind berechtigt, im Interesse der Preissicherheit und der Sicherung des Lizenzleistungsumfanges die **Aktivierung (Zulassung) sämtlicher von uns angebotener Lizenzen mit Erteilung der Bestellung bzw. Beauftragung durch den Kunden durchzuführen**, in Ermangelung einer solchen jedoch spätestens mit unserer Anzeige der mit dem Kunden abgestimmten Bereitstellung der ERP-Umgebung (insb. Microsoft Dynamics 365 Business Central oder Nachfolger).

i) Soweit zusammen mit dem IT-System Open Source Software geliefert wird, richten sich in Ansehung dieser Software alle Rechte des Kunden nach den jeweiligen Bestimmungen des Rechteinhabers oder Distributors. Auf die Einbeziehung von Software, die der GNU Public License (GPL) jeder Version oder anderer sog. Copyleft-Lizenzen unterliegt, weisen wir den Kunden vor Lieferung der entsprechenden IT-Systeme hin.

j) Soweit nicht schriftlich (z.B. in Ansehung der Software-Entwicklungswerkzeuge) anderweitig vereinbart oder kraft gesetzlicher Bestimmung zwingend vorgeschrieben, hat der Kunde als Lizenznehmer im Übrigen nicht die Befugnis, die Software oder ihm überlassene Textmaterialien (Codes, Dokumentationen) selbst oder durch Dritte zu verändern oder zu bearbeiten, zu kopieren oder zu vervielfältigen. Vorhandene Urheberrechtsvermerke oder Registriermerkmale, wie insb. Registriernummern in der Software, dürfen nicht entfernt oder verändert werden.

k) Soweit dem Kunden Entwicklungsrechte für Standardsoftware dritter Hersteller i.S.v. Ziff. 6 lit. b eingeräumt sind, wird der Kunde uns abgrenzungshalber Art und Inhalte beabsichtigter Entwicklungen *vor der Lizenzauslieferung* (vgl. Ziff. 8 lit. c) oder - bei später beabsichtigten Entwicklungen, d.h. vor oder während des Echtbetriebs im Rahmen eines zu uns bestehenden Projekt- oder Betreuungsverhältnisses - an entwicklung@kumavision.com mitteilen und, soweit aus unserer Sicht erforderlich, eine Abgrenzungsvereinbarung mit uns schliessen; über etwaige Entwicklungseinschränkungen dritter Hersteller (bspw. Microsoft Universal Code) hat sich der Kunde vorab unmittelbar zu informieren.

l) Soweit die obigen Lizenzbedingungen nichts Abweichendes bestimmen, ist die Weiterveräußerung, die Vermietung zu anderen als Erwerbszwecken oder der Verleih der Software sowie jede Überlassung zu selbständiger Nutzung in den gesetzlichen Grenzen und nur unter den folgenden zusätzlichen, kumulativen Bedingungen zulässig: (i) etwaige Original-Datenträger werden an den Erwerber oder Nutzer übergeben, (ii) Name und Anschrift des Erwerbers oder Nutzers werden uns vom Kunden schriftlich mitgeteilt, (iii) der Erwerber hat sich mit unseren Lieferungs- und Leistungsbedingungen und den Nutzungsbedingungen dritter Hersteller, deren Standardsoftware in der Software enthalten ist, einverstanden erklärt und (iv) der Kunde hat alle ihm verbliebenen Kopien oder Bestandteile der Software von seinem System und sämtlichen externen Datenträgern, einschliesslich Sicherungskopien, gelöscht oder vernichtet, dass ihm keinerlei Nutzungsmöglichkeit an der Software oder deren Bestandteilen verbleibt und uns dies auf Verlangen nachgewiesen werden kann.

m) **Übertragungsbedingungen:** (i) **Zustimmung:** Die Übertragung von Lizenzen bedarf unserer ausdrücklichen Zustimmung; die hierdurch entstehenden Kosten sind vom Kunden auf der Grundlage von Time & Material zu tragen; (ii) **Vollständige Zahlung:** Die Übertragung des jeweiligen Nutzungsrechts ist im Zweifel aufschiebend bedingt durch die vollständige Bewirkung der zugehörigen Zahlung; bis dahin ist eine etwaige vorherige Nutzung zeitbefristet.

n) Die obigen Lizenzbedingungen finden Anwendung auf jede Form der Nutzungsüberlassung, gleich ob bekannt oder unbekannt, einschliesslich des Online-Vertriebs.

7 Bestellungen (inkl. Update-Bezug); Online-Marktplätze

a) Bestellungen, einschliesslich Freigaben, Abrufen und Aktivierungen von Leistungen und Produkten (z.B. in Projektorganisations-tools), sind unbeschadet einer etwaigen kaufmännischen Bestätigung durch uns rechtsverbindlich und begründen eine entsprechend der Bestellung fällige Vergütungspflicht.

b) Wir können verlangen, dass Bestellungen stets durch eine nach Art und Umfang der jeweiligen Bestellung ausdrücklich als unterschriftsberechtigt benannte Person oder durch einen organschaftlichen Vertreter des Kunden auf einem hierfür vorgesehenen Dokument erteilt werden.

c) Bestellungen können auch über von uns autorisierte elektronische Handelsplattformen (sog. „Online-Marktplätze“) erfolgen. Für diese Bestellvorgänge gilt Ziff. 2 lit. a.

d) Handlungen unter Verwendung der jeweiligen Zugangsdaten des Kunden sind dem Kunden zuzurechnen. Der Kunde ist für alle auf dem Online-Marktplatz abgegebenen Willenserklärungen verantwortlich. Wir haften nicht für Schäden, die durch eine missbräuchliche Benutzung dieser Zugangsdaten entstehen.

e) Die Nutzung von uns angebotener Online-Marktplätze setzt eine vorherige Anmeldung zur Eröffnung eines Kunden-Accounts voraus. Über die Zulassung entscheiden wir nach eigenem Ermessen. Ein Anspruch auf Zulassung besteht nicht.

f) Mit der Zulassung erklärt der Kunde zugleich seine Identität und Bonität zur Vornahme von Bestellungen im geschäftsüblichen Umfang.

g) Der Kunde erhält ein Zugangspasswort für seinen Account, welches er mit einer dem Stand der Technik entsprechenden Passwortsicherheit individuell ändern und regelmässig erneuern muss. Seine Zugangsdaten dürfen nicht an Dritte, auch nicht an

geschäftliche Kontakte, weitergegeben werden. Sie sind vor dem Zugriff Dritter streng geschützt zu verwalten.

h) Für die technische Verfügbarkeit (inkl. Wartungsfenster, Sperren) gelten die jeweiligen Nutzungsbedingungen des Betreibers des Online-Marktplatzes.

8 Preise, Vergütung, Zahlungsbedingungen, Anpassung

a) Alle Preise gelten in EUR [Schweiz: CHF] ab Haus zzgl. Versand-, Versicherungs- und Verpackungskosten sowie der bei Lieferung gültigen USt. Wir übernehmen keine Gewähr für die billigste Versandart.

b) Sofern sich aus dem Vertrag nichts anderes ergibt, sind Rechnungen sofort und ohne Abzug fällig.

c) Sofern keine abweichenden Vereinbarungen getroffen sind, bestimmt sich für die Lieferung von Software und Hardware der Zahlungstermin nach dem Auslieferungsfortschritt. Softwarelizenzen gelten mit ihrer im Auftrag des Kunden erfolgten Aktivierung/ Freischaltung/ Zulassung als ausgeliefert.

d) Für Software-Anpassungen und sonstige Leistungen erfolgt im Zweifel eine Vergütung nach Zeitaufwand. Wir rechnen angefallene Zeiten nach Leistungserbringung anhand des Serviceauftrages oder internen Leistungsnachweises ab. Eine Abnahme, Freigabe oder Übergabe ist nicht Voraussetzung der Rechnungsfälligkeit.

e) Wir können vom Kunden eine Abschlagszahlung in Höhe des Wertes der von uns vereinbarungsgemäss erbrachten Leistungen verlangen. Ausserhalb gesetzlich zwingender Vorschriften sind wir zur Erteilung einer Schlussabrechnung bzw. Endrechnung nicht verpflichtet, sofern und soweit unsere erbrachten Leistungen bereits jeweils ordnungsgemäss abgerechnet worden sind.

f) Ist ein Zahlungstermin nicht vereinbart, so richtet sich der Eintritt des Verzuges nach den gesetzlichen Vorschriften.

g) Der Kunde kommt daneben ohne weitere Erklärung 20 Tage nach Erbringung der Leistung und Zugang einer Rechnung oder gleichwertigen Zahlungsaufstellung hierüber in Verzug.

h) Im Verzugsfall beträgt der Zinssatz der Verzugszinsen 9 % über dem jeweiligen Basiszinssatz der EZB. Die Geltendmachung eines weitergehenden Schadens oder höheren Zinssatzes aus anderem Rechtsgrund ist nicht ausgeschlossen; zum Verzugsschaden gehören auch Kosten, die uns durch eine etwaige Notwendigkeit zur Übertragung oder Mitwirkung an der Übernahme von Lizenzen entstehen und die wir dem Kunden dieses Falls auf der Grundlage von Time & Material berechnen dürfen.

i) Bei Überweisungen richtet sich die Rechtzeitigkeit der Zahlungen nach der Verfügbarkeit für uns. Die Entgegennahme von Schecks gilt erst nach Einlösung in Höhe des eingelösten Betrages abzüglich aller Spesen als Erfüllung.

j) Wir sind berechtigt, Zahlungen auch bei entgegenstehender Tilgungsbestimmung des Kunden auf die älteste fällige Rechnung zu verrechnen.

k) **Bei Projektvertragsverhältnissen** mit Bepreisung auf der Basis von Schätzwerten oder den Werten offengelegter Kalkulationsgrundlagen sind wir berechtigt, im Falle einer wesentlichen Überschreitung dieser Grundlagen, die nicht unserer Verantwortungssphäre entstammt, in dem zum Ausgleich dieser Überschreitung erforderlichen Umfang eine Preisanpassung vorzunehmen; als wesentlich in diesem Sinne gilt im Zweifel eine Überschreitung ab 20 %.

l) Für Preisanpassungen in Dauerschuldverhältnissen (wie z.B. Software-Abonnements/ „Subscriptions“ gilt Ziff. 21 lit. d).

9 Aufrechnung und Zurückbehaltung; Abtretung; Teilleistung

a) Der Kunde ist zur Aufrechnung nur mit unbestrittenen oder von uns anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Forderungen, oder mit Forderungen aus Beseitigungskosten für ausreichend beschriebene (siehe Ziff. 14 lit. c), unbestrittene Mängel (inkl. hierdurch bedingter Fertigstellungsmehrkosten), berechtigt. Zur Ausübung von Zurückbehaltungsrechten ist der Kunde **zusätzlich** nur berechtigt, wenn diese aus demselben Rechtsverhältnis stammen, und im Falle von Mängeln, soweit der einbehaltene Betrag im angemessenen Verhältnis zu den Mängeln und den voraussichtlichen Kosten der Nacherfüllung (insb. einer Mängelbeseitigung) steht.

b) Wir haben im Falle des Zahlungsrückstandes die Wahl, weitere Leistungen zurückzubehalten oder von der Erbringung einer angemessenen Sicherheit abhängig zu machen. Weitergehende Rechte werden hierdurch nicht ausgeschlossen.

c) Die Abtretung der gegen uns gerichteten Ansprüche ist ausgeschlossen. Dies gilt nicht, wenn das Rechtsgeschäft, das diese Forderung begründet hat, für beide Teile ein Handelsgeschäft ist.

g) Teilleistungen, Teilleistungen und entsprechende Abrechnungen durch uns sind zulässig, wenn sie für den Kunden nicht unzumutbar sind.

10 Lieferung und Gefahrübergang

a) Unabhängig von der Regelung der Transportkosten geht die Gefahr des Untergangs und der Verschlechterung mit Auslieferung an die mit der Versendung beauftragte Person oder Organisation auf

den Kunden über, auch wenn wir die Versendung selbst durchführen.

b) Auf Wunsch werden wir die Lieferung auf Kosten des Kunden durch eine Transportversicherung abdecken.

11 Vorbehalt der Selbstbelieferung; Leistungszeiten, -orte und -hindernisse

a) Für die im Rahmen unserer vertraglichen Verpflichtung zu erbringenden Leistungen beziehen wir etwaige Hardware, Standardsoftware und ggfls. Dienstleistungen bei Dritten; unsere Leistungspflicht steht daher unter dem Vorbehalt rechtzeitiger und ordnungsgemässer Erfüllung durch diese Dritten.

b) Geplante Termine oder Fristen sind nicht zugesichert. Sollen verbindliche Fristen oder Termine zwischen den Parteien gelten, so ist dies ausdrücklich zu vereinbaren.

c) Die Verpflichtung zur Erfüllung zu bestimmten Fristen oder Terminen setzt voraus, dass der Kunde die betreffenden ihm obliegenden Leistungen und Mitwirkungshandlungen erbracht hat. Widrigenfalls verschieben sich die Termine und Fristen dementsprechend in angemessenem Umfang. Dies gilt entsprechend, wenn der Kunde sich mit seiner Zahlung in Rückstand befindet, ohne dass es einer Erklärung von uns bedarf.

d) Von keiner Partei zu vertretende Leistungshindernisse führen zu einer entsprechenden Verlängerung der Leistungsfrist. Dies gilt insb. für höhere Gewalt (inkl. Seuchen wie Epidemien), Krieg, Naturkatastrophen, Verkehrs- oder Betriebsstörungen, behinderte Einfuhr, Energie- und Rohstoffmangel, behördliche Massnahmen und Arbeitskämpfe. Wir sind zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn das Leistungshindernis auf unbekannte Zeit fortbesteht und der Vertragszweck gefährdet ist.

e) Eine Verlängerung der Leistungsfrist tritt ebenfalls ein, solange wir über eine Änderung der Leistung verhandeln (bspw. Im Rahmen von Change Requests) oder wir ein Nachtragsangebot unterbreiten, nachdem sich Annahmen in unserem Angebot, die Vertragsbestandteil geworden sind, als unzutreffend herausstellen.

f) **Vereinbarte Leistungstage und Servicepakete (inkl. Update, Support)** können innerhalb der üblichen Geschäftszeiten unseres Support-Teams abgerufen werden. Diese sind: **Montag bis Donnerstag 8:00-17:00 Uhr, Freitag 8:00-16:00 Uhr.** Ausgenommen hiervon sind alle Feiertage in Deutschland, Österreich und der Schweiz sowie Heiligabend (24.12.) und Silvester (31.12.).

g) Als Leistungsort gilt der Sitz von KUMAVISION.

12 Eigentumsvorbehalt; Datenrückgabe und Datenlöschung

a) Wir behalten uns das Eigentum an den von uns gelieferten Gegenständen bis zum Eingang aller Zahlungen aus der gesamten Geschäftsverbindung vor.

b) Besteht an dem Liefergegenstand bereits ein Eigentumsvorbehalt des Herstellers oder Lieferanten, erwerben wir an Stelle des Eigentums eine Anwartschaft auf Übertragung des Eigentums.

c) Bei Pfändungen oder sonstigen Eingriffen Dritter hat uns der Kunde unverzüglich schriftlich zu benachrichtigen.

d) Der Kunde erwirbt kein Eigentum an den im Rahmen der Erfüllung des Vertrages überlassenen Softwareprodukten.

e) Die im Rahmen der Erfüllung des Vertrages durch uns gespeicherten Daten des Kunden verbleiben in der Verfügungsgewalt und rechtlichen Verantwortung des Kunden.

f) Der Kunde kann seine Daten jederzeit gegen Erstattung der damit verbundenen Kosten von uns zurückfordern. Unser Vergütungsanspruch bleibt hiervon unberührt.

g) Die Herausgabe der Daten erfolgt in datentechnisch geeigneter Form unter für uns zumutbarer Berücksichtigung der Wünsche des Kunden auf einem Datenträger oder per Datenfernübertragung in dem Datenformat, in dem die Daten auf dem Datenserver abgelegt sind. Der Kunde hat keinen Anspruch darauf, auch die zur Verwendung der Daten geeignete Software zu erhalten; im Übrigen gilt Ziff. 20 lit. g.

13 Haftungsbeschränkungen und Mitverschulden

a) Für andere als durch Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit entstehende Schäden haften wir nur, soweit diese Schäden auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Handeln oder auf schuldhafter Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht durch uns oder unsere Erfüllungsgehilfen beruhen. Vertragswesentlich ist eine Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemässe Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmässig vertrauen darf. Wir haften nur für vorhersehbare Schäden, mit deren Entstehung typischerweise gerechnet werden muss.

b) Ausgeschlossen ist unsere verschuldensunabhängige Haftung wegen Mängeln, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhanden sind.

c) Die vorstehenden Regelungen gelten für alle Schadenersatzansprüche (insb. auch für Schadenersatz neben der Leistung und Schadenersatz statt der Leistung), und zwar gleich aus welchem Rechtsgrund, insb. auch wegen Mängeln, wegen der Verletzung von Pflichten aus dem Schuldverhältnis oder aus

unerlaubter Handlung. Sie gelten auch für den Anspruch auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen. Eine darüberhinausgehende Haftung auf Schadensersatz ist ausgeschlossen.

d) Für den Verlust von Daten haften wir nach Massgabe der vorstehenden Absätze (i) nur dann, wenn ein solcher Verlust auch durch angemessene Datensicherungsmaßnahmen seitens des Kunden nicht vermeidbar gewesen wäre; unzureichende Datensicherung liegt insb. dann vor, wenn der Kunde es versäumt hat, durch angemessene, dem Stand der Technik entsprechende Sicherungsmaßnahmen gegen interne Störungen und gegen Einwirkungen von aussen, die einzelne Daten oder einen gesamten Datenbestand gefährden können, Vorkehrungen zu treffen, (ii) und nur insoweit es den Aufwendungsersatz für die Wiederherstellung der Daten bis zur letzten vorhandenen oder gebotenen Datensicherung betrifft.

e) Die Haftung wegen Unterbrechung, Störung oder sonstiger schadensverursachender Ereignisse, die auf Telekommunikationsdienstleistungen von uns oder von Dritten, für die wir haften, beruhen, ist beschränkt auf die Höhe des für uns möglichen Rückgriffs gegen den jeweiligen Telekommunikationsdienstleistungsanbieter. Wir haften nicht für die Funktionsfähigkeit der Kommunikationseinrichtungen zu den vertragsgegenständlichen Servern, bei Stromausfällen und bei Ausfällen von Servern, die nicht in unserem Einflussbereich stehen.

f) Sachmängel an Lieferungen, die wir von Dritten beziehen und unverändert an den Besteller weiterliefern, haben wir nicht zu vertreten; die Verantwortlichkeit bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit bleibt unberührt.

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

h) Ansprüche aus einer von uns gegebenen Garantie für die Beschaffenheit des Kaufgegenstands und dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt.

i) Die Verjährungsfrist für nichtwesentliche Vertragsverletzungen wird auf 2 (zwei) Jahre begrenzt.

j) Die Haftung für Open-Source-Software, die kostenlos überlassen wurde, ist ausgeschlossen.

k) Für die Inhalte der Datensicherungen des Kunden wird keine Haftung übernommen.

l) **Im Falle von Verstössen gegen Ziff. 14 lit. c und d** lehnen wir jedwede haftungsrechtliche Verantwortung für Schäden oder den Ersatz vergeblicher Aufwendungen ab, es sei denn der Kunde kann nachweisen, dass diese Nachteile auch ohne den Verstoß eingetreten wären.

m) Im Fall einer Inanspruchnahme aus Gewährleistung oder Haftung ist ein Mitverschulden des Kunden angemessen zu berücksichtigen, insb. bei unzureichenden Fehlermeldungen oder unzureichender Datensicherung.

n) **Drittherstellerprodukte:** Für Softwareprodukte, die nicht unserem Portfolio entstammen (Drittherstellerprodukte) und die wir ohne eine mit dem Kunden gesondert vertraglich vereinbarte Auswahl- oder Anwendungsberatung lediglich dem Kunden vermitteln, können wir keine Leistungs-, Gewährs- oder sonstige vertragliche Verpflichtung oder Haftung übernehmen. Dasselbe gilt für die Bereitschaft oder Fähigkeit zu deren Pflege durch den Hersteller selbst oder durch Dritte. Wartung/ Pflege und Support durch uns sind für diese Softwareprodukte ausgeschlossen. Dasselbe gilt, wenn der Kunde Drittherstellerprodukte in Teile oder die Gesamtheit unserer für ihn erbrachten Leistungen und Lösungen ohne unsere Prüfung und ausdrückliche Freigabebestätigung übernimmt.

14 Sach- und Rechtsmängel

a) Der Kunde hat unsere kauf- oder werkvertraglichen oder dem Auftragsrecht unterliegenden Leistungen unverzüglich nach der Erbringung bzw. Lieferung, soweit dies nach ordnungsgemäsem Geschäftsgang tunlich ist, zu untersuchen und, wenn sich ein Mangel zeigt, unverzüglich Anzeige zu machen.

b) Unterlässt der Kunde die Anzeige, gilt die Leistung als genehmigt, es sei denn, dass es sich um einen Mangel handelt, der bei der Untersuchung nicht erkennbar war. Zeigt sich später ein solcher Mangel, muss die Anzeige unverzüglich nach der Entdeckung gemacht werden; anderenfalls gilt die Leistung auch in Ansehung dieses Mangels als genehmigt. Wurde der Mangel arglistig verschwiegen, entfällt diese Regelung.

c) Zur Erhaltung der Rechte des Kunden genügt die Absendung der Anzeige. Jeder Mangelanzeige ist eine qualifizierte Beschreibung des Mangels beizufügen, aus welcher hervorgeht, wann und in welchem Zusammenhang der Mangel auftritt, möglichst unter Beifügung des Protokolls über angezeigte Fehlermeldungen und in einer den Fehler reproduzierbaren Form.

d) Die Gewährleistung für Leistungen erlischt, soweit der Kunde uns Spezifikationen für die Einsatzumgebung der Software oder sonstiger vertraglicher Leistungen mitgeteilt hat, sofern der Einsatz kundenseitig nicht ausschliesslich in einer Umgebung erfolgt, die diesen Spezifikationen entspricht. Von Schäden oder sonstigen Nachteilen, die wir durch diese Änderungen erleiden, insb. von allen Ansprüchen Dritter einschliesslich erforderlicher Rechtskosten, hat der Kunde uns freizustellen.

e) Die Gewährleistung für Leistungen erlischt ferner, wenn der Kunde oder Dritte ohne unsere Zustimmung (i) Änderungen an der Software, bspw. im Rahmen einer uns nicht angezeigten Nutzung von Entwicklungsrechten (vgl. Ziff. 6 lit. k) bzw. Einstellungsparametern vornehmen oder (ii) gemäss Ziff. 13 lit. n Drittherstellerprodukte einsetzen. Dies gilt jeweils nicht, wenn der Kunde nachweist, dass der Mangel nicht auf diese Veränderungen oder Einsätze zurückzuführen ist und dass diese die Mangelidentifizierung und Mangelbeseitigung nicht erschweren haben.

f) Im Falle von Rechtsmängeln, die wir zu vertreten haben, sind wir nach eigener Wahl berechtigt, selbst durch geeignete Massnahmen die die vertragsgemässe Nutzung des Leistungsgegenstandes beeinträchtigenden Rechte Dritter oder deren Geltendmachung zu beseitigen oder den Leistungsgegenstand in einer Weise zu verändern oder zu ersetzen, dass fremde Rechte Dritter nicht mehr verletzt werden, wenn und soweit dadurch die vereinbarte Funktionalität des Leistungsgegenstandes nicht wesentlich beeinträchtigt wird. Ist dies zu wirtschaftlich angemessenen Bedingungen oder in angemessener Form nicht möglich, ist der Kunde zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt. Unter diesen Voraussetzungen können auch wir vom Vertrag zurücktreten.

g) Der Kunde wird uns von der Geltendmachung von Rechten Dritter unverzüglich unterrichten und uns sowie einem eventuellen Dritthersteller sämtliche Vollmachten erteilen und Befugnisse einräumen, die erforderlich sind, um den Leistungsgegenstand gegen die geltend gemachten Rechte Dritter zu verteidigen. Haben wir den Rechtsmangel zu vertreten, werden wir die dem Kunden entstandenen gesetzlich notwendigen Kosten der Rechtsverfolgung erstatten.

h) Für Nachteile, die dadurch entstehen, dass der Kunde uns nicht über Ansprüche Dritter unverzüglich verständigt, der Kunde die behauptete Schutzrechtsverletzung anerkennt oder Auseinandersetzungen (inkl. etwaiger aussergerichtlicher Regelungen) nicht uns überlässt oder nur im Einvernehmen mit uns führt, haben wir nicht einzustehen.

i) Die nachstehenden Regelungen zu den Sachmängeln gelten im Übrigen entsprechend.

j) Bei Sachmängeln leisten wir nach eigener Wahl Gewähr durch Nacherfüllung in Form der Nachbesserung oder der Ersatzlieferung.

k) Wir sind berechtigt, Mängel durch Softwareänderungen (inkl. Aktualisierungen durch Release, Update, Service Packs, Hotfixes und dgl.) zu beheben, soweit dadurch die vertragsgegenständliche Leistung nicht mehr als unerheblich verändert wird.

l) Bis zur Behebung des Mangels ist uns gestattet, eine funktionsfähige Zwischenlösung zu stellen.

m) Wir sind berechtigt, über Datenfernübertragungseinrichtungen auf den Rechnern des Kunden Mangelanalysen und Mangelkorrekturen vorzunehmen.

n) Zur Vornahme aller uns notwendig erscheinenden Nachbesserungen und Ersatzlieferungen hat der Kunde nach Verständigung mit uns die angemessene Frist und hinreichende Gelegenheit zu geben; anderenfalls sind wir von der Haftung für die daraus entstehenden Folgen befreit.

o) Die Nachbesserung gilt nach dem erfolglosen dritten Versuch als fehlgeschlagen, wenn sich nicht insb. aus der Art der Sache oder des Mangels oder den sonstigen Umständen etwas anderes ergibt.

p) Bei Bemessung der angemessenen Frist und der hinreichenden Gelegenheit ist zu berücksichtigen, dass gegebenenfalls Softwareänderungen von uns mit den Herstellern abzustimmen, von diesen freizugeben sind oder durch diese selbst durchgeführt werden müssen.

q) Bei nur unwesentlicher Minderung des Werts oder der Tauglichkeit unserer Leistungen ist der Rücktritt ausgeschlossen; ebenso, wenn sich der Kunde in Annahmeverzug befindet oder für den Mangel wesentliche Mitverantwortung trägt.

r) Will der Kunde Schadensersatz statt der Leistung beanspruchen, so hat er uns zuvor eine vierwöchige Frist zu setzen mit der Androhung, dass er nach Ablauf der Frist die Erfüllung ablehne.

s) Im Falle des Rücktritts hat der Kunde die gezogenen Nutzungen angemessen zu vergüten. Als Nutzungsvergütung ist der anteilige Kaufpreis unter Berücksichtigung der Nutzungszeit im Echtbetrieb im Verhältnis zur voraussichtlichen gesamten Nutzungszeit (steuerliche Abschreibungszeit) zu Grunde zu legen, wobei ein angemessener Abzug für die Beeinträchtigung der Programme auf Grund des Mangels, der zum Rücktritt geführt hat, vorgesehen ist. Für die Berechnung wird vermutet, dass die Nutzungszeit der Software 4 (vier) Jahre beträgt.

t) Die Gewährleistungsansprüche für Leistungen verjähren mit Ablauf eines Jahres ab Erbringung bzw. Lieferung, oder soweit vorgesehen, ab Abnahme durch den Kunden, soweit nicht arglistiges Verhalten vorliegt oder eine Garantie für die Beschaffenheit gegeben oder eine Beschaffungsverpflichtung übernommen wurde.

15 Allgemeine Mitwirkung; besondere Mitwirkungspflichten bei Mängeln und systemkritischen Installationen/Updates; validierungspflichtige Kunden

a) Die erfolgreiche Durchführung der vereinbarten Leistungen setzt die Mitwirkung des Kunden voraus. Insb. hat der Kunde uns im

erforderlichen Umfang zu informieren, rechtzeitig eigene Leistungen zu erbringen und die notwendigen Entscheidungen zeitig zu treffen. **Mitwirkungspflichten sind daher Hauptpflichten und wesentliche Geschäftsgrundlage.**

b) Der Kunde stellt sicher, dass alle für die Erbringung der vereinbarten Leistung notwendigen Mitwirkungsleistungen rechtzeitig, vollständig und für uns kostenfrei erbracht werden. Sämtliche vom Kunden zu erbringenden Leistungen sind Voraussetzung für unsere vertragsgemässe Leistungserbringung.

c) Dem Kunden obliegt die Erteilung umfassender Auskünfte über den vorgesehenen generellen Einsatzzweck und Anwendungsbereich der IT-Systeme sowie besondere Vorgaben und Sachverhalte, die als Systemumfeld relevant sein können.

d) Der Kunde wird uns einen Ansprechpartner benennen, der für die vertragsgemässe Abwicklung der Leistungsbeziehung zuständig und zur Abgabe entsprechender Erklärungen bevollmächtigt ist. Ansprechpartner müssen fachlich qualifiziert und befugt sein, die im Zusammenhang mit der Durchführung der Einzelverträge auftretenden Fragen zu beantworten und sind mit der notwendigen kaufmännischen und fachlichen Entscheidungsbefugnis ausgestattet. Beabsichtigt der Kunde, den benannten Ansprechpartner auszuwechseln, so hat er uns hiervon unverzüglich zu unterrichten. Wir sind berechtigt, der Auswechslung aus triftigem Grund zu widersprechen. Der Widerspruch hat schriftlich und unverzüglich, spätestens eine Woche nach Unterrichtung, zu erfolgen.

e) Vertragsgegenständliche IT-Systeme dürfen ausschliesslich von Mitarbeitern bedient werden, die speziell für ihre Tätigkeit in angemessenem Umfang geschult worden sind.

f) Bei Schulungen ist vom Kunden zu gewährleisten, dass die zu schulenden Personen zumindest über Grundkenntnisse im IT-Bereich verfügen.

g) Führen wir Arbeiten vor Ort beim Kunden durch, erfolgen diese unter der Verantwortung und Beaufsichtigung des Kunden. Arbeiten via Datenfernübertragung (z.B. Fernwartung, Softwareaktualisierungen) werden vom Kunden beaufsichtigt. Der Kunde übernimmt jeweils die Dokumentationen dieser Arbeiten.

h) Der Kunde ist dafür verantwortlich, seine Daten regelmässig, im Zweifel zumindest einmal täglich und in mehreren für mehrere Tage auf separaten Medien vorgehalten Sicherungen, so zu sichern, dass im Falle eines Verlusts von Daten oder des Zugriffs hierauf eine vollständige Wiederherstellung unverzüglich möglich ist, sofern das Hosting der betreffenden Daten nicht durch uns erfolgt.

i) Der Kunde ist für die Eingabe und Pflege seiner zur Nutzung unserer Leistungen erforderlichen Daten und Informationen verantwortlich und ist verpflichtet, seine Daten und Informationen vor der Eingabe auf Viren oder sonstige schädliche Komponenten zu prüfen und hierzu dem Stand der Technik entsprechende Schutzprogramme und Zugriffsberechtigungskonzepte (insb. geheim zu haltende User-ID/Login, Passwort) einzusetzen.

j) Zur Vorbereitung von Softwareaktualisierungen übernimmt der Kunde die Überprüfung seiner IT-Systemumgebung auf Konformität, bereitet seinen Betrieb auf etwaige hierdurch bewirkte Einschränkungen (z.B. Performance, Downtime) vor und trifft insb. auch Vorkehrungen gegen Systemausfälle und deren Folgen (bspw. Datenverlust, Einschränkung der Abwicklung von Geschäfts- und Fertigungsprozessen etc.)

k) Der Kunde stellt für uns, soweit erforderlich, den Zugang zu seinen IuK-Systemen sicher. Für Hotline-Leistungen ist der Fernzugang zwingende Voraussetzung. Der Kunde stellt für die Leistungserbringung ferner adäquate Büroräume mit geeigneter Ausstattung zur Verfügung.

l) Der Kunde ist verpflichtet, uns unverzüglich schriftlich Standortänderungen, Umbauten oder Veränderungen an dem vertragsgegenständlichen IT-System und der darauf installierten Software, die nicht durch uns oder durch einen von uns beauftragten Partner veranlasst oder durchgeführt worden sind, in Kenntnis zu setzen.

m) Der Kunde ist verpflichtet, an Software festgestellte oder durch Software ausgelöste Mängel gemäss Ziff. 14 lit. a - c anzuzeigen. Für eine etwaige Nachbesserung hat uns der Kunde die zur Fehlerdiagnose und -beseitigung nötigen Informationen von sich aus mitzuteilen und uns bei Nachbesserung per Datenfernübertragung oder Telefon einen geschulten und kompetenten Mitarbeiter zur Verfügung zu stellen, der an der Nachbesserung mitwirkt. Bei einer Nacherfüllung vor Ort ist uns ungehinderter Zugang zu geben und erforderlichenfalls andere Arbeiten an dem IT-System oder im Netz des Kunden einzustellen.

n) Der Kunde wird unverzüglich nach jeder wesentlichen Änderung des IT-Systems, Installation, Mängelbeseitigung, Pflegearbeiten oder sonstigen Eingriffen am IT-System eine Überprüfung durchführen, ob die Funktionsfähigkeit seiner Datensicherungs-routinen (Vollständigkeit und Wiederherstellbarkeit) noch gegeben ist und das Ergebnis schriftlich festhalten.

o) **Der Kunde ist - auch nach Vertragsende - verpflichtet, sich über aktuelle Einsatzbedingungen seiner Softwareprodukte, insb. Lifecycle- oder Wartungs-/ Supportablauf sowie Aufbewahrungs- und Reaktivierungsfristen und -bedingungen, jeweils beim Softwarehersteller informiert zu halten; wir können insoweit keine Verantwortung übernehmen und sind zu Aufklärung und Beratung**

außerhalb einer dahingehenden gesonderten Vereinbarung nicht verpflichtet.

p) Erfüllt der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht vollständig, nicht rechtzeitig oder in sonstiger Weise unkorrekt, so sind unsere Leistungspflichten bis zum Zeitpunkt der Erbringung dieser Mitwirkungspflichten suspendiert. In diesem Falle können wir ferner eine dem Versäumnis angemessene Anpassung der hierdurch betroffenen Vertragsbedingungen, Vorhaltungen (z.B. durch Umplanung bereitgestellter Ressourcen), Aufwendungen (z.B. infolge nutzlos bereitgestellter Ressourcen) und Preise verlangen. Weitergehende Ansprüche bleiben unberührt.

q) Nimmt uns der Kunde auf Nacherfüllung in Anspruch und stellt sich heraus, dass ein Anspruch auf Nacherfüllung nicht besteht (z.B. Anwenderfehler, unsachgemäße Behandlung der Ware, Fehlen eines Mangels, Fälle nach Ziff. 14 lit. e), so hat uns der Kunde alle im Zusammenhang mit der Überprüfung und der Nacherfüllung entstehenden Kosten zu ersetzen, es sei denn er hat unsere Inanspruchnahme nicht zu vertreten.

r) **Im regulierten Umfeld** verbleiben die dem Kunden obliegenden Vorgehensweisen und Dokumentationspflichten zur Qualifizierung und Validierung ausschliesslich beim Kunden und in dessen alleiniger Verantwortung. Uns trifft insoweit insb. weder eine Erarbeitungs- noch Dokumentations- oder Prüfpflicht.

s) Besondere Mitwirkung bei Dienstleistungen; Haftungsfreistellung

Der Kunde stellt sicher, dass alle für die Erbringung der vereinbarten Leistung notwendigen Mitwirkungsleistungen rechtzeitig, vollständig und für uns kostenfrei erbracht werden. Sämtliche vom Kunden zu erbringenden Leistungen sind Voraussetzung für unsere vertragsgemässe Leistungserbringung. Insb. die nachstehenden Mitwirkungspflichten sind Hauptpflichten und wesentliche Geschäftsgrundlage: (i) die Erteilung umfassender Auskünfte über den vorgesehenen generellen Einsatzzweck und Anwendungsbereich der IT-Systeme sowie besondere Vorgaben und Sachverhalte, die als Systemumfeld relevant sein können. (ii) Der Kunde verpflichtet sich, keine Inhalte zu speichern, deren Bereitstellung, Veröffentlichung und Nutzung gegen geltendes Recht oder Vereinbarungen mit Dritten verstösst. (iii) Der Kunde ist für die Eingabe und Pflege seiner zur Nutzung der Dienste erforderlichen Daten und Informationen verantwortlich und ist verpflichtet, seine Daten und Informationen vor der Eingabe auf Viren oder sonstige schädliche Komponenten zu prüfen und hierzu dem Stand der Technik entsprechende Schutzprogramme und Zugriffsberechtigungskonzepte (insb. geheim zu haltende User-ID / Login, Passwort) einzusetzen. (iv) Der Kunde stellt für uns, soweit erforderlich, den Zugang zu seinen IuK-Systemen sicher. Für Hotline-Leistungen ist der Fernzugang zwingende Voraussetzung. Der Kunde stellt für die Leistungserbringung ferner adäquate Büroräume mit geeigneter Ausstattung zur Verfügung. (v) Der Kunde ist verpflichtet, uns unverzüglich schriftlich Standortänderungen, Umbauten oder Veränderungen an dem vertragsgegenständlichen IT-System und der darauf installierten Software, die nicht durch uns oder durch einen von uns beauftragten Partner veranlasst oder durchgeführt worden sind, in Kenntnis zu setzen. (vi) Bei Schulungen ist vom Kunden zu gewährleisten, dass die zu schulenden Personen zumindest über Grundkenntnisse im IT-Bereich verfügen.

16 Abnahme bei vereinbarter oder gesetzlicher Werkleistung

Sofern wir im Einzelfall mit dem Kunden für bestimmte Leistungen die Anwendung von Werkvertragsrecht vereinbart haben oder dieses Recht aus sonstigen Gründen zwingend zur Anwendung kommt, gilt:

a) Nach der Installation von Waren, insb. Software, und deren Prüfung teilen wir dem Kunden schriftlich die Funktionsfähigkeit mit und fordern den Kunden zur Abnahme auf.

b) Der Kunde kann daraufhin die Funktionsfähigkeit der Ware prüfen. Für den Fall, dass Abnahmefähigkeit vorliegt, wird der Kunde die Abnahme unverzüglich, spätestens jedoch binnen einer Woche, schriftlich erklären.

c) Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Abnahme durch den Kunden, so gilt die Abnahme dennoch als vorgenommen, wenn uns der Kunde nicht innerhalb dieser Frist erhebliche, der Abnahme entgegenstehende Fehler mitteilt, weil: (i) der Kunde von ihm im Rahmen der Funktionsprüfung erkannte oder infolge grober Fahrlässigkeit nicht erkannte nachteilige Abweichungen der Leistungen von der vereinbarten Beschaffenheit nicht in reproduzierbarer Form an uns meldet; (ii) der Kunde seiner Pflicht zur Teilnahme an der Funktionsprüfung nicht oder nicht vollständig nachkommt, soweit keine Abweichungen vorliegen, die bei einer pflichtgemässen Teilnahme erkennbar gewesen wären. Wir werden den Kunden mit der Mitteilung auf diese Bedeutung seines Verhaltens hinweisen. Massgeblich für den Fristanlauf ist der Zugang des Schreibens beim Kunden. Nimmt der Kunde die Software in Betrieb oder zahlt der Kunde die Vergütung ohne schriftliche Beanstandung, so steht dies einer Abnahme gleich.

d) Die Abnahme kann nicht wegen Vorliegens von unwesentlichen Mängeln verweigert werden.

e) Auf unseren Wunsch hin sind für abgrenzbare Leistungsteile, die selbständig genutzt werden können, oder für Leistungsteile, auf denen weitere Leistungen aufbauen, Teilabnahmen durchzuführen, wenn die abzunehmenden Leistungsteile gesondert prüfbar sind. Sind alle Leistungsteile abgenommen, so ist die letzte Teilabnahme zugleich die Endabnahme.

f) Der Kunde ist nicht berechtigt, eigenmächtig in Echtbetrieb zu gehen. Widrigenfalls gilt der Leistungsgegenstand als ordnungsgemäss erbracht, sofern KUMAVISION nicht binnen 2 (zwei) Wochen ab positiver Kenntnis hiervon formlos widerspricht.

g) Der Kunde trägt die Beweislast für Mängel unseres Werkes auch vor erfolgter Abnahme, sofern er uns nicht durch eine hinreichende Dokumentation der Mängel im Sinne von Ziff. 14 lit. c eigene Feststellungen zur Mangelhaftigkeit unserer Leistungen ermöglicht.

17 Softwareeinführung nach agiler Projektmethode

Ist als Vorgehensmodell zur Einführung von Software („Projekt“) ein agiler Prozess (z.B. „Scrum“) vereinbart, so entsteht die Software kooperativ, inkrementell und iterativ ausschliesslich nach den Bestimmungen des Dienstvertragsrechts und den folgenden Massgaben:

a) Die zu erbringenden Leistungen und Termine und -spiegelbildlich hierzu - die anfallenden Kosten sind bei Vertragsschluss im Detail nicht verbindlich planbar.

b) In einer Vielzahl überschaubarer, vorher abgestimmter und inhaltlich in sich abgeschlossener Entwicklungsschritte („Sprints“) wird die zu Projektbeginn erst grob definierte IT-Lösung - das „Product“ - erstellt. Jeweiliger Massstab ist hierbei das „Product Backlog“; dieses enthält die Liste der Anforderungen an das zu implementierende Product unter Prioritätsgesichtspunkten (inkl. etwaiger Änderungsanforderungen). Es verändert sich iterativ mit dem Product und der Arbeitsumgebung. Wir übergeben dem Kunden die Ergebnisse der Sprints nebst zugehöriger Dokumentation.

c) Zum Ende eines Sprints erfolgt eine unverzügliche Prüfung durch den Kunden, ob die Leistungen im Wesentlichen vertragsgemäss erbracht wurden. Diese Prüfung kann auf Wunsch des Kunden mit einem Test verbunden werden, der im Verantwortlichkeitsbereich des Kunden durchgeführt wird. Wurden die Leistungen hiernach im Wesentlichen vertragsgemäss erbracht, hat der Kunde die Leistungen unverzüglich freizugeben; eine (Teil-) Abnahme im werkvertraglichen Sinne findet nicht statt.

d) Das freigegebene Product ist erstellt und damit zur Übergabe bereit, wenn das Product Backlog keine offenen Anforderungen mehr enthält oder die Anforderungen als „nicht mehr umzusetzen“ deklariert werden.

e) Das erstellte Product wird auf dem vereinbarten IT-System lauffähig installiert.

f) Der Kunde hat das Product einschliesslich der Dokumentation hiernach unverzüglich, spätestens jedoch binnen 2 (zwei) Wochen nach Herstellung der Lauffähigkeit zu untersuchen und, wenn eine Abweichung von den Anforderungen festgestellt wird, uns diese anzuzeigen. Erfolgt keine Anzeige, gelten unsere Leistungen hinsichtlich der nicht gemeldeten Abweichungen als vertragsgemäss erbracht, soweit keine Abweichungen vorliegen, die auch bei einer pflichtgemässen Untersuchung nicht erkennbar gewesen wären. Eine etwaig bestehende weitere Obliegenheit des Kunden, auf erkannte Mängel hinzuweisen, bleibt unberührt. Zeigt sich später eine Abweichung, so muss die Anzeige unverzüglich nach der Entdeckung gemacht werden; anderenfalls gilt das Product einschliesslich der Dokumentation auch in Ansehung dieser Abweichung als vertragsgemäss erbracht. Zur Erhaltung der Rechte des Kunden genügt die rechtzeitige Absendung der Anzeige.

18 Vertragsgegenstände und Leistungspflichten bei Dienst-/ Auftrags- und Mietleistungen (Cloud, SaaS) sowie App-Bezug (1) Allgemeines

a) Wir erbringen unsere Leistungen ausschliesslich im IT-Bereich und, soweit sie sich auf Software beziehen, beschränkt auf unsere eigene Software und - näher zu spezifizierende, von uns freigegebene - Standardsoftware von Dritten (insb. Produkte auf Basis der Microsoft-Plattformtechnologie. **Leistungen der Programmierung, Installation, Anbindung, Implementierung, Konfiguration oder Parametrierung werden von uns erfolgsneutral rein tätigkeitsbezogen auf ausschliesslich dienstvertraglicher Grundlage erbracht.**

b) **Wiederverwendbare Software** bieten wir als Dienstleistungspaket zum Festpreis ohne weitere Dokumentations- und Serviceleistungen (insb. Wartung/ Pflege, Updates, Support) an.

c) Bei etwaigen ausserhalb dieses Bereichs oder ausserhalb eines bestehenden Beratungsvertrages gegebenen Auskünften handelt es sich um unverbindliche Einschätzungen und hierauf fussende Empfehlungen. **Nicht Vertragsgegenstand ist eine Beratung unter (auch: lizenz-) rechtlichen, steuerlichen, betriebswirtschaftlichen oder Datenschutz-/ Datensicherheits-Aspekten und zu ausländischen regulatorischen Rahmenbedingungen.**

d) Auf Wunsch des Kunden kann eine entgeltliche Vereinbarung über die technische Auswahlberatung (z.B. Infrastrukturberatung)

oder über die Beratung zu oder die Optimierung des Betriebs unter organisatorischen oder betriebswirtschaftlichen Aspekten getroffen werden.

e) **Sind Teil des Vertragsgegenstandes Einführungsunterstützungsleistungen** im Rahmen von Schulungen in von uns gelieferte oder zur Auswahl empfohlene IT-Systeme, so vermitteln wir dem Kunden bzw. von ihm benannten Dritten alle Kenntnisse und Informationen, um diese IT-Systeme, die zuvor in einer gesonderten Systemspezifikation zu definieren sind, benutzen zu können.

f) **Sind Teil des Vertragsgegenstandes Beratungs- und Unterstützungsleistungen** (z.B. im Rahmen einer Support- oder Service-Hotline), so stellen wir durch geschultes Personal unser besonderes Know-how ein bestimmtes beim Kunden im Einsatz befindliches Softwareprodukt oder IT-System betreffend im Rahmen einer Kurzberatung (Telefon, Chat, nach unserer Wahl) zur Verfügung. Durch das Angebot einer Hotline wird nicht die Anwenderschulung oder das Nachschlagen im Handbuch ersetzt. Wir sind nicht verpflichtet, Anfragen des Kunden zu beantworten, die offensichtlich darauf beruhen, dass auf Seiten des Kunden keine oder keine ausreichende Schulung vorhanden ist. Anfragen an die Support-Hotline dürfen grundsätzlich nur von den vereinbarten Ansprechpartnern beim Kunden getätigt werden, es sei denn es liegt ein Notfall vor.

g) **Aufgaben der Projektleitung** erbringen wir auf Anfrage zu besonderen Bedingungen.

(2) Wartungs-/ Pflegeleistungen; Updates

a) Sind Teil des Vertragsgegenstandes Wartungs-/ Pflegeleistungen oder Updates, so gelten für von uns vermittelte oder untervergebene Leistungen die besonderen Bedingungen des jeweiligen Anbieters oder Subunternehmers.

b) Wartung/ Pflege umfasst (i) Softwarepflege in der jeweils vertragsgegenständlichen Programmversion, d.h. die Betreuung und Erhaltung der Funktionstüchtigkeit und der sicheren Arbeitsfähigkeit; (ii) Überprüfung der wesentlichen Funktionalitäten der Programme; (iii) Weitergabe und Installation von Programmaktualisierungen (Patches, Releases, Updates) sowie die Betreuung und Erhaltung von deren Funktionstüchtigkeit; (iv) Instandhaltung und Instandsetzung der vertragsgegenständlichen Software, insb. durch Fixes oder Aktualisierungen; (v) Beseitigung von reproduzierbaren Programmfehlern.

c) Wartung/ Pflege können nach unserer Wahl auch ausschliesslich im Rahmen der Fernwartung mittels vom Kunden initiiert und beaufsichtigter Datenfernübertragung erfolgen.

d) **Für die Laufzeit eines Rahmenvertrages über Updates gilt eine Bezugsverpflichtung für jeweils verfügbare Updates.**

e) Für unsere Leistungszeiten gilt Ziff. 11 lit. f.

f) **Von der Wartung/ Pflege ausgeschlossen sind** (i) Programmversionen, die zu grossen Teilen Neuprogrammierungen oder Neuprodukte oder wesentliche Weiterentwicklungen darstellen; (ii) Änderungen des Quell- und Objektcodes; (iii) Computerprogramme, die durch eigene Programmierarbeiten des Kunden verändert wurden, sowie aufgrund dieser veränderten Programme beschädigte oder veränderte IT-Systeme; (iv) Herstellung der Betriebsbereitschaft aufgrund von Standortwechseln des Kunden und dadurch notwendig gewordener Umstellungen und Nachführungen; (v) Beseitigung der Auswirkungen von Bedienungsfehlern oder unsachgemässer Nutzung.

(3) „Cloud-Leistungen“ (inkl. „software as a service“/ SaaS)

a) Sind Teil des Vertragsgegenstandes „Cloud-Leistungen“, so gilt für unsere Leistung, dass wir (i) für den Kunden cloudbasierte Software und Speicherplatz zur Fernnutzung auf unseren Servern oder Servern von ausgesuchten Drittanbietern bereitstellen und betreiben oder dem Kunden Software-basierende Funktionalitäten zur Abrechnung nach Nutzungsumfang (SaaS) bereitstellen („Services“); massgebend für den Umfang, die Art und die Qualität der bereitgestellten Services sind die geltenden Produktbestimmungen/Leistungsbeschreibungen der jeweiligen Services, z.B. gemäss dem Cloud Solution Provider (CSP)-Programm des Herstellers Microsoft für Microsoft Online Services (siehe <https://kumavision.com/images/kumavision/impressum/microsoft-cloud-dienste-csp.pdf>) in jeweils aktueller Version; für die Verfügbarkeit gelten die einschlägigen Vereinbarungen zum Servicelevel.

b) Dem Kunden wird im Rahmen des Vertragszwecks das nicht ausschliessliche und nicht übertragbare Recht eingeräumt, die Services bestimmungsgemäss zu nutzen.

c) Dem Kunden wird ein - ggfls. näher zu definierender - Speicherplatz zur Online-Speicherung seiner Daten in dem definierten Umfang überlassen; der Kunde kann entsprechende Nutzungs- und Speicherkontingente nachbestellen vorbehaltlich Verfügbarkeit.

d) Der jeweilige Cloud-Provider wird geeignete Vorkehrungen gegen Datenverlust und zur Verhinderung unbefugten Zugriffs Dritter auf die Daten des Kunden treffen, insb. zu diesem Zweck Backups vornehmen, die Daten des Kunden auf Schadsoftware überprüfen sowie nach dem Stand der Technik Firewalls installieren; Näheres regeln die Nutzungsbedingungen und Leistungsbeschreibungen des Cloud-Providers, bspw. gemäss dem

o.g. Microsoft Cloud Solution Provider (CSP)-Programm (siehe Ziff. 18 (3) in jeweils aktueller Version).

(4) SaaS-Betrieb und Nutzung von Microsoft Online-Softwareprodukten im Abonnement („Subscription“); Modern Lifecycle Policy

Nutzt der Kunde im SaaS-Betrieb Microsoft Online-Dienste und, dauerhaft per Subscription, Softwareprodukte, so findet für diese Softwareprodukte die **Modern Lifecycle Policy des Herstellers Microsoft Anwendung**, wonach Aktualisierungen stets in das jeweils aktuelle Major Release eingebaut und zur Verfügung gestellt (bzw. ausgeliefert/eingespielt) werden, um den uneingeschränkten Umfang der angebotenen Supportleistungen (siehe Ziff. 18 (1) lit. f, [2]) in Anspruch nehmen zu können. Der Kunde ist hiernach verpflichtet, sein Softwareprodukt auf dem jeweils aktuell freigegebenen Major Release zu betreiben. Auskunft über die jeweilige Version erteilt auf Nachfrage KUMAVISION.

(5) App-Bezug

Anwendungssoftwareprodukte (Apps) kann der Kunde als Teil von Servicepaketen oder mittels Überlassung von Softwareproduktlizenzen bei uns und/oder bei AppSource (und ggfls. anderen Online-Marktplätzen) zur eigenverantwortlichen Cloud-basierten Nutzung im Rahmen des eigenen Geschäftsbetriebs erwerben und ggfls. benötigte Servicepakete oder Softwareproduktlizenzen hinzubuchen. Dem Kunden obliegt in eigener Verantwortung die fachliche Information, Evaluierung, Implementierung und Einführung. Je nach Grad des Betreuungsbedarfs mit Services der Beratung und fachlichen Begleitung werden wir den Kunden auf Wunsch hierbei entgeltlich unterstützen; der Kunde behält auch dieses Falls die Produktherrschaft. Für den Bezug von Softwareprodukten Dritter gilt Ziff. 13 lit. n.

(6) Haftung des Kunden

Der Kunde ist nicht berechtigt ist, Leistungen im Sinne dieser Ziff. 18 einem Dritten teilweise oder vollständig, entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zu überlassen. Für den Fall, dass Leistungen von unberechtigten Dritten unter Verwendung der Zugangsdaten des Kunden in Anspruch genommen werden, haftet der Kunde für dadurch anfallende Entgelte im Rahmen der zivilrechtlichen Haftung bis zum Eingang des Kundenauftrages zur Änderung der Zugangsdaten oder der Meldung des Verlusts oder Diebstahls, sofern den Kunden am Zugriff des unberechtigten Dritten ein Verschulden trifft. Der Kunde ist verpflichtet, uns von allen Ansprüchen Dritter, die auf den von ihm gespeicherten Daten beruhen, freizustellen und uns die notwendigen Kosten zu ersetzen, die uns wegen möglicher Rechtsverletzungen entstehen. Wir sind zur sofortigen Sperrung des Zugriffs auf den Datenspeicherplatz des Kunden berechtigt, wenn der begründete Verdacht besteht, dass die gespeicherten Daten rechtswidrig sind oder Rechte Dritter verletzen, insb. wenn Gerichte, Behörden oder sonstige Dritte uns davon in Kenntnis setzen, wobei wir den Kunden von der Sperrung und dem Grund hierfür unverzüglich verständigen und diese aufheben werden, sobald der Verdacht entkräftet ist.

19 Change Request-Verfahren

a) Das Change Request-Verfahren gilt für jede Änderung der Vertragsinhalte, insb. der Services, sowie in allen sonstigen Fällen, in denen die Anwendung des Change Request-Verfahrens vertraglich vorgeschrieben ist.

b) Das Change Request-Verfahren wird dadurch eingeleitet, dass eine Partei ein Änderungsverlangen stellt. Jede Partei wird Änderungsverlangen der anderen Partei unverzüglich bearbeiten.

c) Das Change Request-Verfahren endet im Falle der Einigung der Parteien mit dem Abschluss einer Änderungsvereinbarung.

d) Keine Partei ist verpflichtet, Leistungen nach Massgabe eines Änderungsverlangens zu erbringen, bevor eine entsprechende Änderungsvereinbarung geschlossen wurde. Werden solche Leistungen gleichwohl erbracht, trägt die leistende Partei die hierdurch entstehenden Kosten selbst.

e) Jede Partei trägt die ihr in Zusammenhang mit einem Change Request-Verfahren entstehenden Kosten selbst.

20 Datenschutz und Geheimhaltung; Datenverarbeitung bei Vertragsende

a) **Auftragsverarbeitung:** Soweit wir bei der Erbringung der Services personenbezogene Daten erheben, verarbeiten oder nutzen, geschieht dies ausschliesslich im Auftrag und gemäss den Einzelanweisungen und technisch-organisatorischen Sicherheits-, Lösungs- und Verfahrensvorgaben des Kunden; Einzelheiten regelt der jeweilige - gesondert zu schliessende - Vertrag über die Auftragsverarbeitung gemäss Art. 28 Abs. 3 DSGVO [Schweiz: Art. 9 DSG].

b) **Geheimnisschutz:** Wir werden zur Erbringung der Services nur Mitarbeiter einsetzen, die vor der Aufnahme ihrer jeweiligen Tätigkeit durch geeignete Massnahmen mit den gesetzlichen Vorschriften über den Datenschutz und den speziellen datenschutzrechtlichen Anforderungen dieses Vertrages vertraut gemacht sowie umfassend schriftlich zur Vertraulichkeit, einschliesslich der Wahrung des Datengeheimnisses sowie der Wahrung von Geschäfts- und Betriebsgeheimnissen des Kunden verpflichtet wurden.

c) **Nutzung vertraulicher Informationen:** Vertrauliche Informationen dürfen von den Parteien ausschliesslich zur Erfüllung oder Durchsetzung ihrer wechselseitigen Rechte und Pflichten aus dem Vertrag verwendet werden. „Vertrauliche Informationen“ in diesem Sinne sind der Vertrag und alle anderen Unterlagen, Daten und Informationen einer Partei, die der anderen Partei in Zusammenhang mit der Vorbereitung, der Verhandlung, dem Abschluss, der Durchführung oder der Abwicklung des Vertrages bekannt werden (unabhängig davon, ob diese Unterlagen, Daten und Informationen einer Partei als vertraulich gekennzeichnet sind), soweit sie nicht (i) allgemein bekannt oder der Öffentlichkeit zugänglich sind oder ohne Mitwirkung der anderen Partei bekannt geworden sind, (ii) durch die andere Partei schriftlich als nicht vertraulich freigegeben worden sind, (iii) eine Partei im Zeitpunkt der Überlassung durch die andere Partei ohne Verpflichtung zur Vertraulichkeit bereits besessen hat oder (iv) eine Partei zu einem späteren Zeitpunkt rechtmässig von Dritten ohne Verpflichtung zur Vertraulichkeit erhalten hat. Der Empfänger einer Vertraulichen Information muss sich nach Kräften bemühen, diese vor unbefugter Benutzung oder Veröffentlichung zu schützen, und wird insoweit den gleichen Sorgfaltsmassstab anwenden, den er für den Schutz eigener Vertraulicher Informationen anzuwenden pflegt, mindestens jedoch die Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns.

d) Unabhängig von den vorstehenden Bestimmungen ist jede Partei berechtigt, Vertrauliche Informationen der anderen Partei mit deren Zustimmung offen zu legen. Ohne die Zustimmung der anderen Partei ist eine Offenlegung nur zulässig, wenn dies von einer Aufsichtsbehörde oder anderen zuständigen Stelle im Rahmen von Rechtlichen Anforderungen verlangt wird, durch zwingendes Recht vorgeschrieben ist oder gegenüber den Mitarbeitern und Subunternehmern oder solchen Beratern einer Partei erfolgt, die beruflich zur Verschwiegenheit verpflichtet sind. Die Offenlegung ist auf das im konkreten Fall erforderliche Mass zu beschränken. Ausserdem ist die jeweils andere Partei so rechtzeitig über die Offenlegung zu informieren, dass sie sachdienliche zusätzliche Massnahmen zum Schutz ihrer Vertraulichen Informationen treffen kann.

e) **Rückgabe und Zerstörung von vertraulichen Informationen:** Bei Beendigung des Vertrages wird jede Partei der anderen Partei sämtliche in ihrem Besitz befindlichen vertraulichen Informationen übergeben, soweit diese verkörpert sind. Im Übrigen sind vertrauliche Informationen zu löschen. Jede Partei kann von der anderen Partei eine schriftliche Bestätigung darüber verlangen, dass sämtliche im Besitz der anderen Partei befindlichen vertraulichen Informationen übergeben bzw. gelöscht wurden. Das Recht bzw. die Pflicht der Parteien, eine Kopie der vertraulichen Informationen für gesetzlich vorgeschriebene Archivierungszwecke oder sonstige durch den Vertrag vorgesehene Zwecke zurückzubehalten, bleibt unberührt. Unabhängig von der Rückgabe oder Zerstörung vertraulicher Informationen gilt die Pflicht zur Wahrung der Vertraulichkeit über die Beendigung des Vertrages hinaus.

f) **Rückgabe, Migration und Löschung von Kundendaten:** (i) Der Kunde als Verantwortlicher im Sinne des Datenschutzrechts hat uns rechtzeitig vor Vertragsende Weisung hinsichtlich seiner Daten (inkl. ihres Verbleibs) zu erteilen. Einzelheiten regelt insoweit die jeweilige - gesondert zu schliessende - Vereinbarung über die Auftragsverarbeitung gemäss Art. 28 Abs. 3 DSGVO [Schweiz: Art. 9 DSG]. (ii) In Ermangelung einer dortigen abschliessenden Vereinbarung gilt, dass wir zum Vertragsende alle Verarbeitungsleistungen einstellen und alle personenbezogenen Daten des Kunden in ihrem jeweiligen zu diesem Zeitpunkt bestehenden Zustand nach Wahl und Weisung des Kunden entweder löschen oder an den Kunden herausgeben oder, bei Bestehen einer entsprechenden Vereinbarung, auf Weisung des Kunden entgeltlich migrieren, sofern und soweit nicht eine gesetzliche Verpflichtung zur Speicherung der personenbezogenen Daten besteht. (iii) Die Herausgabe bzw. Migration der Daten erfolgt in datentechnisch geeigneter Form (nach unserer Wahl, jedoch unter für uns zumutbarer Berücksichtigung der Wünsche des Kunden) auf bzw. über nach dem Stand der Technik geeignete/n Medien (inkl. Datenfernübertragung) in dem Datenformat, in dem die Daten auf dem Datenserver abgelegt sind. Der Kunde ist verpflichtet zur Annahme. (iv) Der Kunde hat keinen Anspruch darauf, auch die zur Verwendung der Daten geeignete Software zu erhalten. (v) Wir werden die vorgehaltenen Daten des Kunden mangels anderweitiger Weisung 14 (vierzehn) Tage nach einer im Zusammenhang mit der Vertragsbeendigung erfolgten Herausgabe bzw. Migration der Daten löschen, sofern der Kunde uns nicht innerhalb dieser Frist mitteilt, dass die Daten nicht lesbar oder nicht vollständig sind. Das Unterbleiben der Mitteilung gilt als Zustimmung zur Löschung der Daten. Wir werden den Kunden bei Herausgabe bzw. Migration auf die Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen.

21 Laufzeit, Beendigung, Teil- und Sonderkündigungsrechte (inkl. Preisadjustierungen und Änderungen dieser AGB)

a) Auf Dauer angelegte Verträge werden für die Mindestdauer von 12 (zwölf) Monaten abgeschlossen. Erfolgt keine Kündigung mit

einer Frist von 3 (drei) Monaten zum Ende der Vertragslaufzeit, verlängert sich der Vertrag automatisch um ein weiteres Jahr.

b) **Soweit funktional abgrenzbare Leistungen den Vertragsgegenstand bilden** (bspw. Leistungsscheine für Wartung, Support), **sind wir berechtigt, bei Vorliegen eines Sachgrundes** (z.B. Technologiewandel, Herstellerabkündigungen, end-of-life etc.) **für einzelne unserer Leistungen, Teilleistungen und Funktionen** (z.B. Softwaremodule, oder Wartung und/ oder Support für einzelne Softwareprodukte) **Teilkündigungen auszusprechen.**

b) **Für Laufzeiten und Kündigungsfristen von Microsoft Online-Diensten**, z.B. nach dem Microsoft Cloud Solution Provider (CSP)-Programm (siehe Ziff. 18 (3)), gilt: Bei einer vereinbarten Vertragslaufzeit von (i) 1 (einem) Monat eine Kündigungsfrist von 2 (zwei) Wochen; (ii) von 12 (zwölf) oder 36 (sechsdreissig) Monaten eine Kündigungsfrist von 3 (drei) Monaten), jeweils zum Ende der Vertragslaufzeit, sofern nichts anderes vereinbart ist. Erfolgt keine fristgerechte Kündigung, verlängert sich der Vertrag automatisch um die vereinbarte Vertragslaufzeit; (iii) **gemäss dem Microsoft Coterminality-Modell behalten wir uns vor, neue Microsoft CSP-Abonnements/ Lizenzen** (siehe Ziff. 18 (3)) **an die Laufzeit bestehender Microsoft CSP-Abonnements/ Lizenzen anzupassen.**

c) **Änderungen der Vertragsbedingungen:** Übersenden wir dem Kunden spätestens einen Monat vor Ablauf der Kündigungsfrist schriftlich oder in Textform veränderte Vertragsbedingungen, oder verweisen wir gegenüber dem Kunden auf im Internet veröffentlichte veränderte Vertragsbedingungen, verlängert sich der Vertrag unter Einbeziehung dieser neuen Bedingungen. Widerspricht der Kunde, gilt die Versendung der veränderten Vertragsbedingungen oder der Hinweis auf die veränderten Vertragsbedingungen als Kündigung des Vertrages. Der Widerspruch bedarf der Schrift- oder Textform.

d) **Preisänderungen:** (i) Wir sind berechtigt, die vereinbarten Preise für die vertraglichen Leistungen zum Ausgleich von Kostensteigerungen (auch solche, die bedingt sind durch Währungsschwankungen) bei Fremdprodukten - so z.B. bei Microsoft-Produkten - angemessen zu erhöhen. Wir sind ferner berechtigt, bei allgemeinen Preisänderungen durch Microsoft oder Distributoren, die Preise bei Renewals (Vertragsverlängerungen) entsprechend anzupassen. Diese Preisänderungen werden dem Kunden spätestens 4 (vier) Wochen vor ihrem Wirksamwerden schriftlich oder in Textform (z.B. E-Mail, Newsletter, Projektorganisationstool, Kundenaccount) bekanntgegeben. Die Preiserhöhungen gelten nicht für die Zeiträume, für die der Kunde bereits Zahlungen geleistet hat. Beträgt die Preiserhöhung mehr als 10 % des bisherigen Preises auf die gesamte vereinbarte Leistung, so ist der Kunde berechtigt, den von der Preisänderung betroffenen Vertrag ab Bekanntgabe zum Ende der jeweils nächsten Abrechnungsperiode (z.B. zum Monatsende) zu kündigen, es sei denn die Regulkündigungsfrist im Sinne von Ziff. 21 lit. a sei kürzer. Es gilt die diesem Falle die kürzere Frist; macht der Kunde von diesem Kündigungsrecht Gebrauch, so werden bis zum Wirksamwerden der Kündigung die nicht erhöhten Preise berechnet. Auf dieses Kündigungsrecht werden wir den Kunden zusammen mit der Ankündigung der Preisänderung schriftlich oder in Textform (siehe oben lit. d (i)) hinweisen. (ii) **Im Übrigen** sind wir berechtigt, die den Leistungen der KUMAVISION zugrunde liegenden Preislisten (z.B. das Tarifwerk „KUMAVISION Dienstleistungsvergütungen“) nach billigem Ermessen zu ändern oder zu ergänzen. Hierbei werden wir den Kunden Änderungen oder Ergänzungen spätestens 4 (vier) Wochen vor ihrem Wirksamwerden schriftlich oder in Textform (siehe oben lit. d (i)) ankündigen. Ist der Kunde mit den Änderungen oder Ergänzungen nicht einverstanden, so kann er mit einer Frist von 3 (drei) Wochen ab Erhalt der Ankündigung zum Zeitpunkt des beabsichtigten Wirksamwerdens widersprechen. Der Widerspruch bedarf der Schrift- oder Textform. Widerspricht der Kunde nicht, so gelten die Änderungen oder Ergänzungen als von ihm genehmigt. Widerspricht der Kunde, steht uns ein Sonderkündigungsrecht der von der Änderung betroffenen Verträge mit einer Frist von 3 (drei) Monaten zum Ende eines Kalendermonats zu.

e) **Leistungsänderungen:** (i) Wir können den Vertragsgegenstand jederzeit veränderten technischen und planerischen Gegebenheiten anpassen, soweit dies nicht dem Kunden in Bezug auf Preis, Leistung oder Qualität zum Nachteil gereicht und sich auch nicht aus sonstigen Gründen als für den Kunden unzumutbar darstellt. Dies betrifft insb., aber nicht ausschliesslich, Anpassungen an den Stand der Technik oder an technische oder regulatorische, insb. rechtliche Vorgaben. (ii) Wir können **im Übrigen** den Vertragsgegenstand im Rahmen des Erforderlichen, mit jeweils den Umständen angemessener Ankündigungsfrist vor Wirksamwerden, die im Regelfall 4 (vier) Wochen nicht unterschreiten soll, durch Bekanntgabe schriftlich oder in Textform (siehe oben lit. d (i)) den veränderten Rahmenbedingungen (aa) in Bezug auf die Bereitstellung, den Betrieb oder die sonstige Erbringung von Leistungen anpassen, auch wenn dies mit Auswirkungen in Bezug auf Preis, Kosten für Umstellung und Anpassung, Leistungsinhalt, Vertragslaufzeit und Kündigung oder Qualität verbunden ist, sofern und soweit die Anpassungsgründe triftig (bb) und Anpassung und Auswirkung dem Kunden unter Berücksichtigung seiner

betrieblichen Interessen nicht unzumutbar (cc) sind: Veränderte Rahmenbedingungen im Sinne von (aa) sind insb., aber nicht ausschliesslich, Veränderungen bei den für die Erbringung der Leistungen des Vertragsgegenstandes eingesetzten Technologien und Systeme, wie insb. Plattformtechnologien, Infrastrukturen, Schnittstellen, Prozesse, Protokolle und Systeme dritter Hersteller oder Anbieter, einschliesslich der Abkündigung solcher Technologien und Systeme, wie sie bspw. auf den Vorgaben von Technologieführern oder Grossrechenzentrumsbetreibern (wie z.B. Microsoft) beruhen oder deren Folge sein können, sowie Veränderungen in den Belieferungskonditionen unserer Lieferanten von Hard- und Softwareprodukten (inkl. Vor-, Teil- oder Zusatzprodukte und Komponenten wie bspw. Module und Add-ons). Trifftige Gründe im Sinne von (bb) sind insb., aber nicht ausschliesslich: Technische Entwicklungen und Vorgaben; Änderung der einschlägigen Gesetzeslage oder Rechtsprechung, Normen, Handelsbräuche, sonstigen Regularien; sonstige gleichwertige Gründe; hoheitliche Auflagen; Lieferengpässe; Konformität, Kompatibilität und Interoperabilität mit für den Vertragsgegenstand wesentlichen Produkten und Leistungen Dritter, sofern die Anpassungsnotwendigkeit für uns nicht zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses bereits in hinreichend bestimmter Art und Weise erkennbar war. Unzumutbarkeit im Sinne von (cc) liegt im Regelfall vor, wenn durch die Änderung das vertragliche Gleichgewicht zwischen den Parteien erheblich gestört wird. In diesen Fällen unterbleibt die Änderung. (iii) Der Kunde ist berechtigt, den Leistungsanpassungen ab Erhalt der Ankündigung mit einer Frist von 3 (drei) Wochen zum Zeitpunkt des beabsichtigten Wirksamwerdens zu widersprechen. Der Widerspruch bedarf der Schrift- oder Textform (siehe oben lit. d (i)). Widerspricht der Kunde nicht, so gelten die Änderungen oder Ergänzungen als von ihm genehmigt. Widerspricht der Kunde, steht uns ein Sonderkündigungsrecht der von der Änderung betroffenen Verträge mit einer Frist von 3 (drei) Monaten zum Ende eines Kalendermonats zu. (iv) Dem Kunden ist bekannt, dass wir zur Gewährleistung aktueller Qualitätsstandards mit in die jeweilige Leistungserbringung einbezogenen Drittanbietern (wie bspw. Microsoft) im Rahmen eines kontinuierlichen Verbesserungs- und Aktualisierungsprozesses zusammenarbeiten. Wir sind berechtigt, alle Leistungsanpassungen (inkl. Laufzeiten bei Dauerschuldverhältnissen wie Software-Abonnements/subscriptions), die wir zu diesem Zweck mit Drittanbietern vereinbart haben, an den Kunden weiterzugeben. Wir werden dem Kunden solche Leistungsanpassungen spätestens 4 (vier) Wochen vor ihrem Wirksamwerden schriftlich oder in Textform (siehe oben lit. d (i)) bekannt geben. Der Kunde ist berechtigt, den Leistungsanpassungen ab Bekanntgabe mit einer Frist von 3 (drei) Wochen zum Zeitpunkt des beabsichtigten Wirksamwerdens widersprechen. Der Widerspruch bedarf der Textform (siehe oben lit. d (i)). Widerspricht der Kunde nicht, so gelten die Änderungen oder Ergänzungen als von ihm genehmigt. Widerspricht der Kunde, steht uns ein Sonderkündigungsrecht der von der Änderung betroffenen Verträge mit einer Frist von 3 (drei) Monaten zum Ende eines Kalendermonats zu.

(v) Im Übrigen bedürfen Änderungen der Zustimmung des Kunden.

f) Unseren Preiserhöhungsrechten entspricht umgekehrt eine Preisermäßigung, die wir vornehmen, wenn sich insbesondere die Kosten für die Beschaffung etwa von Hardware, Software sowie Wärme und Energie, die Nutzung von Kommunikationsnetzen oder die Lohnkosten absenken oder sonstige Änderungen der wirtschaftlichen oder rechtlichen Rahmenbedingungen zu einer veränderten Kostensituation führen. Steigerungen bei einer Kostenart, z.B. den Lohnkosten, werden von uns nur in dem Umfang für eine Preiserhöhung herangezogen werden, in dem kein Ausgleich durch etwaig rückläufige Kosten in anderen Bereichen, etwa bei den Kosten für Hard- und Software, erfolgt. Bei Kostensenkungen, z.B. der Lizenzkosten, sind die Preise zu ermäßigen, soweit diese Kostensenkungen nicht durch Steigerungen in anderen Bereichen ganz oder teilweise ausgeglichen werden. Wir werden unter Ausübung billigen Ermessens die jeweiligen Zeitpunkte einer Preisanpassung so wählen, dass Kostensenkungen nicht nach für den Kunden ungünstigeren Maßstäben Rechnung getragen werden als Kostenerhöhungen, also Kostensenkungen mindestens in gleichem Umfang preiswirksam werden wie Kostenerhöhungen.

g) **Kündigung bei Werkleistungen:** Steht dem Kunden von Gesetzes wegen das Recht zu, bei Werkleistungen den Vertrag bis zur Vollendung des Werkes ohne Gründe, können wir nach unserer Wahl (i) die vereinbarte Vergütung abzgl. unserer hierdurch ersparten Aufwendungen oder der durch anderweitige Verwendung unserer Arbeitskraft erworbenen Vorteile verlangen, oder (ii) stattdessen unsere Aufwendungen und – neben der Vergütung für die schon erbrachten Leistungen – einen Pauschbetrag i.H.v. 40 % der uns zustehenden Vergütung für die zum Zeitpunkt der Kündigung noch nicht erbrachten Leistungen verlangen. Dem Kunden bleibt es vorbehalten nachzuweisen, dass der uns hiernach zustehende Betrag niedriger ist. Der Kündigung ohne Gründe steht gleich, wenn der Kunde in sonstiger Weise vom Vertrag oder seiner Durchführung endgültig Abstand nimmt.

h) Das Recht jeder Vertragspartei, das eingegangene Vertragsverhältnis bei Vorliegen eines wichtigen Grundes ausserordentlich und fristlos zu kündigen, bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt vor, wenn Tatsachen gegeben sind, aufgrund derer dem Kündigenden unter Berücksichtigung der Interessen aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der Interessen der Vertragspartei die Fortsetzung des Vertrages nicht mehr zugemutet werden kann.

i) Ein wichtiger Grund liegt für uns insb. in jedem Fall vor, in dem (i) der Kunde für zwei aufeinander folgende Termine mit der Entrichtung der vereinbarten Vergütung im Verzug ist oder der Kunde in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Termine erstreckt, mit der Entrichtung der Vergütung in Höhe eines Betrags in Verzug gekommen ist, welcher der Vergütung für zwei Monate entspricht; zum Verzugsschaden gehören in diesen Fällen auch Kosten, die uns durch eine etwaige Notwendigkeit zur Übertragung oder Mitwirkung an der Übernahme von Lizenzen entstehen und die wir dem Kunden dieses Falls auf der Grundlage von Time % Material berechnen dürfen; (ii) der Kunde zahlungsunfähig ist oder über sein Vermögen ein Insolvenzverfahren eröffnet ist oder mangels Masse der Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens abgewiesen worden ist; (iii) der Kunde gegen wesentliche vertragliche Pflichten verstösst, insb. die vertragliche Pflicht, bei der Nutzung unserer vertraglichen Leistungen das Recht zu beachten, und diesen Verstoß auch nach Abmahnung oder Benachrichtigung über die Sperrung der Inhalte durch uns nicht unverzüglich abstellt.

j) Jede Kündigung bedarf der Schriftform.

22 Sonstiges (Abtretungsverbot, Schriftlichkeit, Erfüllungs-ort, Rechtswahl, Vertragssprache, Gerichtsstand)

a) Der Kunde ist verpflichtet, uns jede Änderung der Angaben zu seiner Firma (Geschäftsbezeichnung, Rechtsform, Anschrift, E-Mail-Adresse für das Reporting, Bankverbindung) schriftlich mitzuteilen.

b) Vertragsänderungen werden die Parteien schriftlich niederlegen. Mündliche Nebenabreden, die vom Inhalt des schriftlichen Vertrages abweichen oder diesen ergänzen, bestehen nicht. Änderungen und Ergänzungen des Vertrages erfolgen durch die Geschäftsführung oder vom Kunden besonders Bevollmächtigte. Mündliche Vereinbarungen oder Erklärungen anderer Personen sind nur wirksam, wenn sie schriftlich von der Geschäftsführung des Kunden bestätigt werden.

c) Der Kunde kann Rechte aus diesem Vertrag nur mit unserer schriftlichen Zustimmung abtreten.

d) Erfüllungsort ist bei Verträgen mit Kaufleuten für beide Teile der Sitz unseres Unternehmens.

e) Diese Geschäftsbedingungen und die gesamten Rechtsbeziehungen der Parteien unterliegen dem jeweils anzuwendenden materiellen Recht. Die Geltung des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf wird ausgeschlossen.

f) Die Vertragssprache ist – unbeschadet anderweitiger ein- oder mehrsprachiger Ausfertigungen oder Projektkommunikation – stets Deutsch.

g) Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, so ist Gerichtsstand für alle sich aus dem Vertragsverhältnis ergebenden Streitigkeiten der Sitz unseres Unternehmens, wobei wir jedoch berechtigt sind, den Kunden an einem anderen gesetzlichen Gerichtsstand zu verklagen.

h) Die Unwirksamkeit von Bestimmungen in diesen Vertragsbedingungen oder in sonst zwischen den Parteien getroffenen Vereinbarungen hat keinen Einfluss auf die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen dieser Allgemeinen Lieferungs- und Leistungsbedingungen oder der sonstigen Vereinbarungen. Die Parteien sind stets und jeweils verpflichtet, an die Stelle der unwirksamen Bestimmungen solche wirksamen Bestimmungen zu setzen, die dem Sinn der unwirksamen Bestimmungen möglichst nahekommen.