

## Allgemeine Geschäftsbedingungen der KUMAVISION Business Solutions GmbH

### 1 Allgemeines und Regelungsgegenstand

- a) Sämtliche Verträge über Lieferungen und Leistungen, die die KUMAVISION Business Solutions GmbH, Oberfischbach 3, 88677 Markdorf („Wir“) 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, 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; 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 berechtigt, unsere Leistungsverpflichtungen durch die Beauftragung von geeigneten Subunternehmen zu erfüllen.

### 3 Bestimmungen zum Erwerb von Standardsoftware

- a) Soweit nicht anderweitig schriftlich vereinbart, ist vertragsgegenständliche 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 auf einem Datenträger oder 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 von Software 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, insbesondere Kompatibilität und Interoperabilität besteht.
- d) Während etwaiger Testbetriebe und während der Installation wird der Kunde die Anwesenheit kompetenter und geschulter Mitarbeiter in angemessener Zahl sicherstellen und andere Arbeiten mit dem IT-System 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, 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 Dokumentationen

- a) Der Kunde erhält für Standardsoftware je nach Hersteller als Programmdokumentation und Arbeitshilfe eine Onlinehilfe im System.
- b) Für andere Software einschließlich der kundenspezifischen Programme erhält der Kunde eine Installationsanleitung und - nach unserer Wahl - eine Onlinehilfe oder Programmbeschreibung.

c) Der Kunde übernimmt bei der Einführung und während des Betriebes eines IT-Systems (i) die unmittelbare und unverzügliche dauerhafte Sicherung jeder der von Microsoft der Standardsoftware in jeweils - und ausschließlich - aktueller Version zur Verfügung

gestellten Softwaredokumentationen (z.B. Programmbeschreibung, Online-Hilfe), um für sich sicherzustellen, über die seine eingesetzte Version betreffende Softwaredokumentationen jeweils zu verfügen, und übernimmt ferner (ii) die Dokumentation der von ihm gewünschten und von uns umgesetzten Individualanpassungen in einer zur Nutzung durch die vorgesehenen Anwender geeigneten Art und Weise.

- d) Die Abweichungen von der Standardsoftware werden von uns nach KUMAVISION-internen Richtlinien dokumentiert.
- e) Für Softwareeinführungen gilt: Unmittelbar nach der Übertragung der Originaldaten erfolgt eine Datensicherung durch den Kunden, die alle Programme, Stammdaten, Bewegungsdaten und Parametrisierungen umfasst. Diese Datensicherung erfolgt zur Dokumentation unserer Leistung. Jede Seite kann die gesicherten Daten zur Verwahrung verlangen. Auch für diese Daten gilt die vereinbarte Geheimhaltung (vgl. Ziff. 20). Die Datensicherungen sind datenschutzkonform aufzubewahren.

### 6 Nutzungsrechte

- 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, 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) Soweit nicht schriftlich anderweitig vereinbart, ist Vertragsgegenstand keine Netzwerklizenz (Mehrplatzlizenz). Im Falle einer Netzwerklizenz gilt das Nutzungsrecht nur für die schriftlich vereinbarten Einzelplätze des vertraglich bestimmten lokalen Netzwerks. (iii) Bei einem Wechsel der Hardware ist die Software von der bisher benutzten Hardware vollständig zu löschen. Ein zeitgleiches Einspeichern, vorrätig Halten oder Benutzen auf mehr als nur einer Hardwareeinheit ist unzulässig.
- c) Der Kunde ist in allen Fällen verpflichtet, geeignete Maßnahmen zu ergreifen, um jede unberechtigte Nutzung durch Dritte zu verhindern, wobei auch Zweigniederlassungen, mit dem Kunden (z.B. als Lizenznehmer) verbundene Unternehmen, Gesellschafter oder räumlich oder organisatorisch getrennte Einrichtungen des gleichen Trägers als „Dritte“ gelten.
- 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. Zwischenergebnisse oder Schulungsunterlagen und Hilfsmittel) 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) 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 Systeme hin.
- h) 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 überlassenen Textmaterialien (Codes, Dokumentationen) selbst oder durch Dritte zu verändern oder zu bearbeiten, zu kopieren oder zu vervielfältigen. Vorhandene Urheberrechtsvermerke oder Registriermerkmale, wie insbesondere Registriernummern in der Software, dürfen nicht entfernt oder verändert werden.
- i) 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 Entwicklung vor der Lizenzauslieferung (vgl. Ziff. 8 lit. c) mitteilen an [entwicklung@kumavision.com](mailto:entwicklung@kumavision.com) und, soweit erforderlich, auf unseren Wunsch hin eine Abgrenzungsvereinbarung mit uns schließen; über etwaige Entwicklungseinschränkungen dritter Hersteller (bspw. Microsoft Universal Code) hat sich der Kunde vorab unmittelbar zu informieren.
- j) 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.

k) Übertragungsbedingung vollständiger Zahlung; Die Übertragung des jeweiligen Nutzungsrechts ist im Zweifel aufschiebend bedingt durch die Bewirkung der zugehörigen Zahlung; bis dahin ist eine etwaige vorherige Nutzung zeitlich befristet.

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

### 7 Bestellungen (inkl. Update-Bezug)

a) Bestellungen, einschließlich Freigaben, Abrufen und Aktivierungen von Leistungen und Produkten (z.B. in Projektorganisationstools), 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 unterschrittsberechtigten benannte Person oder durch einen organschaftlichen Vertreter des Kunden auf einem hierfür vorgesehenen Dokument erteilt werden.

### 8 Preise, Vergütung, Zahlungsbedingungen

a) Alle Preise gelten in EUR 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 Auslieferungsschritt. Softwarelizenzen gelten mit ihrer im Auftrag des Kunden erfolgten Aktivierung/ Freischaltung 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) 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 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 Basiszinssatz. Die Geltendmachung eines weitergehenden Schadens oder höheren Zinssatzes aus anderem Rechtsgrund ist nicht ausgeschlossen. 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.

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

j) Bei Dauerschuldverhältnissen mit Einpreisung auf der Basis von Schätzwerten oder den Werten offen gelegter 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 Preis Anpassung vorzunehmen; als wesentlich in diesem Sinne gilt im Zweifel eine Überschreitung ab 20 %.

### 9 Aufrechnung und Zurückbehaltung; Abtretung; Teilleistung

a) Der Kunde ist zur Aufrechnung nur mit unbestrittenen oder von uns anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Forderungen oder Forderungen aus Mängelbeseitigungskosten (inkl. Fertigstellungsmehrkosten) berechtigt, zur Ausübung von

Zurückbehaltungsrechten zusätzlich nur, wenn diese aus demselben Rechtsverhältnis stammen.

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

b) Im Falle des Vorhandenseins von Mängeln steht dem Kunden ein Zurückbehaltungsrecht nicht zu, es sei denn die Lieferung ist offensichtlich mangelhaft bzw. dem Kunden steht offensichtlich ein Recht zur Verweigerung der Abnahme zu. In einem solchen Fall ist der Kunde nur zur Zurückbehaltung berechtigt, soweit der einbehaltene Betrag im angemessenen Verhältnis zu den Mängeln und den voraussichtlichen Kosten der Nacherfüllung (insbesondere einer Mangelbeseitigung) steht.

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.

d) 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; Verzug

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 entsprechend 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 insbesondere für höhere Gewalt (inkl. Seuchen wie Epidemien und Pandemien), 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 unbekanntes Zeit fortbesteht und der Vertragszweck gefährdet ist.

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

f) Vereinbarte Leistungstage können innerhalb der üblichen Geschäftszeiten abgerufen werden.

g) Als Leistungsort gilt der Sitz von KUMAVISION.

### 12 Eigentumsvorbehalt

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.

### 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 (insbesondere auch für Schadenersatz neben der Leistung und Schadenersatz statt der Leistung), und zwar gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere 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 darüber hinausgehende Haftung auf Schadenersatz ist ausgeschlossen.
- d) Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.
- e) 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 insbesondere 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 Aufwendersersatz für die Wiederherstellung der Daten bis zur letzten vorhandenen oder gebotenen Datensicherung betrifft.
- f) 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.
- g) Sachmängel an Lieferungen, die wir von Dritten beziehen und unverändert an den Besteller weiterliefern, haben wir nicht zu vertreten; die Verantwortlichkeit bei Vorsatz oder Fahrlässigkeit bleibt unberührt.
- 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 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, insbesondere bei unzureichenden Fehlermeldungen oder unzureichender Datensicherung.

n) **Dritthändlerprodukte:** für Softwareprodukte, die nicht unserem Portfolio entstammen (Dritthändlerprodukte) und die wir ohne Auswahl- oder Anwendungsberatung im Kundenauftrag vermitteln, übernehmen wir keine Leistungs-, Gewährs- oder sonstige vertragliche Verpflichtung oder Haftung; Wartung/ Pflege und Support sind ausgeschlossen.

#### 14 Sach- und Rechtsmängel

- a) Der Kunde hat unsere Leistungen unverzüglich nach der Erbringung bzw. Lieferung, soweit dies nach ordnungsgemäßen 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 der diese Änderungen erleiden, insbesondere 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 Änderungen an der Software, bspw. im Rahmen einer uns nicht angezeigten Nutzung von Entwicklungsrechten (vgl. Ziff. 6 lit. i) bzw. Einstellungsparametern vornehmen. Dies gilt nicht, wenn der Kunde nachweist, dass der Mangel nicht auf die Veränderungen zurückzuführen ist und dass diese die Mangelidentifizierung und Mangelbeseitigung nicht erschwert 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 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 (einschließlich 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 insbesondere 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 Schadenersatz 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 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

a) Die erfolgreiche Durchführung der vereinbarten Leistungen setzt die Mitwirkung des Kunden voraus. Insbesondere hat er 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) Jede Partei hat der jeweils anderen Partei einen Ansprechpartner zu benennen, der für die vertragsgemäße Abwicklung der Leistungsbeziehung zwischen den Parteien zuständig und zur Abgabe entsprechender Erklärungen bevollmächtigt ist. Die 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 eine Partei, den von ihr benannten Ansprechpartner auszuwechseln, so hat sie die andere Partei hiervon unverzüglich zu unterrichten. Diese ist jedoch nur berechtigt, der Auswechslung aus wichtigem Grund zu widersprechen. Der Widerspruch hat schriftlich und unverzüglich, spätestens 1 (eine) Woche nach Unterrichtung zu erfolgen.

c) Die Vertragsparteien gehen davon aus, dass vertragsgegenständliche IT-Systeme ausschließlich von Mitarbeitern bedient werden, die speziell für ihre Tätigkeit in angemessenem Umfang geschult worden sind.

d) 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.

e) 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.

f) 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 insbesondere auch Vorkehrungen gegen Systemausfälle und deren Folgen (bspw. Datenverlust, Einschränkung der Abwicklung von Geschäfts- und Fertigungsprozessen etc.)

g) 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 - notfalls auf Anfrage - 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.

h) 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.

i) 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.

j) 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), 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.

#### 16 Abnahme bei Werkleistung

a) Zur Vorbereitung etwaiger der Abnahme vorgelagerter Tests oder Funktionsprüfungen wird der Kunde uns die jeweils notwendigen - ggf. im erforderlichen Umfang gepflegten und aufbereiteten - Daten zur Verfügung stellen und bei den Tests oder Funktionsprüfungen mit hinreichend qualifiziertem Personal anwesend sein.

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

c) Der Kunde kann daraufhin die Funktionsfähigkeit der Ware prüfen. Für den Fall, dass Abnahmefähigkeit vorliegt, wird der Kunde die Abnahme unverzüglich, spätestens jedoch binnen 1 (einer) Woche, schriftlich erklären.

d) 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.

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

f) 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.

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 nach folgenden Maßgaben:

a) Die zu erbringenden Leistungen und Termine und - spiegeltbildlich 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; Ziff. 16 lit. a gilt jedoch entsprechend.

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 Dienstleistungen, App-Bezug und Drittsoftwareprodukte

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 - Standardsoftware von Dritten (insbesondere Produkten auf Basis der Microsoft-Plattformtechnologie); 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 rechtlichen, steuerlichen oder Datenschutz-/Datensicherheits-Aspekten.

b) 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.

c) **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.

d) **Sind Teil des Vertragsgegenstandes Beratungs- und Unterstützungsleistungen** (z.B. im Rahmen einer 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 Hotline dürfen grundsätzlich nur von den vereinbarten Ansprechpartnern beim Kunden getätigt werden, es sei denn es liegt ein Notfall vor.

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

f) **Sind Teil des Vertragsgegenstandes Pflegeleistungen und Updates**, so (i) wird der Umfang der IT-Systeme durch eine von uns vor Vertragsschluss durchzuführende Bestandsaufnahme festgestellt, das Verzeichnis unterzeichnet und damit Vertragsgegenstand, (ii) gelten für von uns vermittelte oder untervergebene Pflegeleistungen die besonderen Bedingungen des jeweiligen Anbieters oder Subunternehmers.

Die Pflege umfasst (i) Softwarepflege in der jeweils beauftragten Programmversion, d.h. die Betreuung und Erhaltung der ursprünglichen Funktionstüchtigkeit und der sicheren Arbeitsfähigkeit des Vertragsgegenstands; (ii) Überprüfung der wesentlichen ursprünglichen 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 (Betriebssystem und Anwendungsprogramme, insbesondere durch Fixes oder Aktualisierungen); (v) Beseitigung von reproduzierbaren Programmfehlern. (vi) Ein Anspruch auf eine neue Dokumentation gemäß Ziff. 5 d (besteht nicht bei jeder Änderung der Software, sondern nur bei wesentlichen Änderungen, die eine neue Instruktion zwingend erforderlich machen. (vii) Die Pflege kann nach unserer Wahl auch ausschließlich im Rahmen der Fernwartung mittels vom Kunden initiiert und beaufsichtigter Datenfernübertragung erfolgen.

Für die Laufzeit eines Rahmenvertrages über Updates gilt, soweit nicht von den Parteien ausgeschlossen, eine Bezugsverpflichtung für jeweils verfügbare Updates.

**Von der Pflege ausgeschlossen sind** (i) Entwicklung, Lieferung und Installation von Programmversionen, die zu großen Teilen oder im Wesentlichen Neuprogrammierungen oder Neuprodukte oder wesentliche Weiterentwicklungen darstellen, inkl. Upgrades und Updates; hierüber ist ggfls. ein gesonderte Vereinbarung zu treffen; (ii) Programmierarbeiten, insbesondere Änderungen des Quell- und Objektcodes; hierüber ist ggfls. eine gesonderte Vereinbarung zu treffen; (iii) Schäden, die an den vertragsgegenständlichen IT-Systemen durch vorsätzliche oder mutwillige Zerstörung durch den Kunden oder seine gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter, Erfüllungsgehilfen oder durch sonstige Dritte oder durch höhere Gewalt herbeigeführt worden sind; (iv) Computerprogramme, die durch eigene Programmierarbeiten des Kunden verändert wurden, sowie aufgrund dieser veränderten Programme beschädigte oder veränderte IT-Systeme; (v) Herstellung der Betriebsbereitschaft aufgrund von Standortwechseln des Kunden und dadurch notwendig gewordener Umstellungen und Nachführungen; (vi) Beseitigung der Auswirkungen von Bedienungsfehlern oder unsachgemäßer Nutzung.

Die Pflegearbeiten werden in Leistungsscheinen, die Bestandteil des Vertrags sind, festgehalten.

g) **Sind Teil des Vertragsgegenstandes**

(1) „**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 („software as a service“) bereitstellen („Services“); maßgebend für den Umfang, die Art und die Qualität der bereitgestellten Services sind die geltenden Produktbestimmungen/ Leistungsbeschreibungen der jeweiligen Services. Für die Verfügbarkeit der Services gelten die einschlägigen Vereinbarungen

zum Servicelevel; (ii) dem Kunden für die Dauer dieses Vertrages die Services über das Internet entgeltlich zur Verfügung stellen; zu diesem Zweck stellen wir die Services auf Servern bereit, die über das Internet für den Kunden erreichbar sind; (iii) dem Kunden im Rahmen des Vertragszwecks das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht einräumen, die Services bestimmungsgemäß zu nutzen; (iv) dem Kunden einen näher zu definierenden Speicherplatz zur Speicherung seiner Daten in dem definierten Umfang überlassen; der Kunde kann entsprechende Kontingente nachbestellen vorbehaltlich Verfügbarkeit; (v) uns verpflichten, geeignete Vorkehrungen gegen Datenverlust und zur Verhinderung unbefugten Zugriffs Dritter auf die Daten des Kunden zu treffen, insbesondere zu diesem Zweck Backups vorzunehmen, die Daten des Kunden auf Schadsoftware zu überprüfen sowie nach dem Stand der Technik Firewalls zu installieren;

(2) **der Bezug von Anwendungssoftwareprodukten (Apps, insbesondere KUMAVISION „SmartStart“)**, so kann der Kunde Servicepakete oder die Überlassung von Softwarelizenzen für Applikationen bei uns und/oder bei AppSource u.a. zur eigenverantwortlichen Cloud-basierten Nutzung im Rahmen des eigenen Geschäftsbetriebs erwerben und ggfls. benötigte Servicepakete hinzubuchen. Dem Kunden obliegt grundsätzlich 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;

(3) **der Bezug von Softwareprodukten dritter Hersteller außerhalb des Portfolios von KUMAVISION (Drittsoftwareprodukte)**, so vermitteln wir diese ohne Auswahl- oder Anwendungsberatung im Auftrag des Kunden und übernehmen für diese insoweit keine Leistungs-, Gewährs- oder sonstige vertragliche Verpflichtung oder Haftung; Wartung/ Pflege und Support sind ausgeschlossen.

h) **Es gilt jeweils für die Haftung des Kunden**, dass (i) der Kunde nicht berechtigt ist, Speicherplatz, Apps oder Services einem Dritten teilweise oder vollständig, entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zu überlassen; (ii) der Kunde für den Fall, dass Leistungen von unberechtigten Dritten unter Verwendung der Zugangsdaten des Kunden in Anspruch genommen werden, 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; (iii) der Kunde verpflichtet ist, 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; (iv) wir zur sofortigen Sperrung von Speicherplatz oder Services berechtigt sind, wenn der begründete Verdacht besteht, dass die gespeicherten Daten rechtswidrig sind oder Rechte Dritter verletzen, insbesondere 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.

Mit Beendigung des Vertragsverhältnisses werden wir auf Anforderung des Kunden die vom Kunden gespeicherten Daten in ihrem jeweiligen zu diesem Zeitpunkt bestehenden Zustand auf bzw. über nach dem Stand der Technik geeignete/n Medien oder per Datenfernübertragung (nach unserer Wahl) unter Berechnung des entstandenen Aufwands zur Verfügung stellen. Der Kunde ist verpflichtet zur Annahme. Erfolgt eine solche Anforderung nicht, werden wir die bei uns vorhandenen Kundendaten 14 Tage nach Vertragsbeendigung löschen; gleiches gilt bei einer im Zusammenhang mit der Vertragsbeendigung erfolgten Übergabe der Daten an den Kunden, sofern der Kunde nicht innerhalb dieser 14-Tagesfrist mitteilt, dass die ihm übergebenen Daten nicht lesbar oder nicht vollständig sind. Das Unterbleiben der Mitteilung gilt als Zustimmung zur Löschung der Daten. Wir werden den Kunden bei Übermittlung der Daten auf die Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen.

i) Obige Leistungen nach lit. a bis g (1) sowie die im Servicepaket zur jeweiligen App (lit. g (2)) hinzubuchbaren Services werden von uns rein tätigkeitsbezogen auf ausschließlich dienstvertraglicher Grundlage erbracht.

j) **Allgemeine Leistungsmerkmale**

**Jeweils eingesetzte Services und Technik:** Wir setzen bei der jeweiligen Einzelleistung gesondert spezifizierte IT-Systeme und Services ein, wobei Änderungen - auch kurzfristige - insbesondere nach dem Stand der Technik stets vorbehalten bleiben müssen. Sofern es uns aus fachmännischer Sicht opportun erscheint, behalten wir uns vor, das vertragliche Serviceziel - alternativ oder kumulativ - durch andere Maßnahmen anzustreben.

**IT-Systeme / Speicherorte / Speichermedien:** Wir sind grundsätzlich in der Wahl der Systeme, von Speicherort und Speichermedien sowie zugehöriger Software frei.

**Regulativer Anpassungsbedarf:** Sofern sich die technischen oder rechtlichen Vorgaben ändern, wird das Change Request-Verfahren durchgeführt.

**k) Besondere Mitwirkung bei Dienstleistungen; Haftungs-freistellung**

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. Insbesondere 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 (insbesondere 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.

**19 Change Request-Verfahren**

Das Change Request-Verfahren gilt für jede Änderung der Vertragsinhalte, insbesondere der Services, sowie in allen sonstigen Fällen, in denen die Anwendung des Change Request-Verfahrens vertraglich vorgeschrieben ist. Das Change Request-Verfahren wird dadurch eingeleitet, dass eine Partei ein Änderungsverlangen stellt. Jede Partei wird Änderungsverlangen der anderen Partei unverzüglich bearbeiten. Das Change Request-Verfahren endet im Falle der Einigung der Parteien mit dem Abschluss einer Änderungsvereinbarung. 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. Jede Partei trägt die ihr in Zusammenhang mit einem Change Request-Verfahren entstehenden Kosten selbst.

**20 Datenschutz und Geheimhaltung**

**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.

**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) Unterauftragsverhältnisse:** Soweit wir für Services, die die Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung von personenbezogenen Daten umfassen, Subunternehmer einschalten, werden wir im Vorfeld dazu die schriftliche Zustimmung des Kunden einholen und den Subunternehmern im Wege eines Vertrags oder eines anderen Rechtsinstruments nach dem Unionsrecht dieselben Datenschutzpflichten auferlegen, die in dem Vertrag zwischen dem Kunden (als dem Verantwortlichen) und uns als Auftragsverarbeiter festgelegt sind.

**d) 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.

e) 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.

**f) Rückgabe und Zerstörung:** 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 in 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.

g) Diese Verpflichtungen gelten auch nach Vertragsbeendigung fort.

**21 Laufzeit, Beendigung, Sonderkündigungsrechte (inkl. Preisanpassungen und Änderungen dieser AGB)**

a) Auf Dauer angelegte Verträge werden für die Mindestdauer von 12 Monaten abgeschlossen. Erfolgt keine Kündigung mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der Vertragslaufzeit, verlängert sich der Vertrag automatisch um ein weiteres Jahr.

b) Für Laufzeiten und Kündigungsfristen von Microsoft Online-Dienste, z.B. nach dem Microsoft Cloud Solution Provider (CSP)-Programm, gilt: Bei einer vereinbarten Vertragslaufzeit von (i) 1 (einem) Monat eine Kündigungsfrist von 2 (zwei) Wochen; (ii) von 12 (zwölf) oder 36 (sechsendreißig) 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.

**b) Änderungen der Vertragsbedingungen:** Übersenden wir dem Kunden spätestens einen Monat vor Ablauf der Kündigungsfrist veränderte Vertragsbedingungen oder verweisen 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 Schriftform.

**c) Preisanpassungen:** (i) Wir sind berechtigt, die vereinbarten Preise für die vertraglichen Leistungen zum Ausgleich von Kostensteigerungen bei Fremdprodukten - so z.B. den Microsoft-Programmen - angemessen zu erhöhen. Wir werden diese Preiserhöhungen dem Kunden spätestens 6 (sechs) Wochen vor ihrem Wirksamwerden schriftlich oder in Textform bekannt geben. 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 Vertrag im Ganzen mit einer Frist von 3 (drei) Monaten zum Ende eines Kalendermonats zu kündigen; 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 jeder Ankündigung in Textform hinweisen. (ii) **Im Übrigen** sind wir berechtigt, die den Leistungen der KUMAVISION zugrunde liegenden Preislisten (z.B. das Tarifwerk „KUMAVISION Dienstleistungsvergütungen“) nach billigem Ermessen (§ 315 Abs. 3 BGB) zu ändern oder zu ergänzen. Hierbei werden wir den Kunden Änderungen oder Ergänzungen spätestens 6 (sechs) Wochen vor ihrem Wirksamwerden in Textform ankündigen. Ist der Kunde mit den Änderungen oder Ergänzungen nicht einverstanden, so kann er mit einer Frist von 1 (einer) Woche zum Zeitpunkt des beabsichtigten Wirksamwerdens widersprechen. Der Widerspruch bedarf der Schriftform. Widerspricht der Kunde nicht, so gelten die Änderungen oder Ergänzungen als von ihm genehmigt.

solche wirksamen Bestimmungen zu setzen, die dem Sinn der unwirksamen Bestimmungen möglichst nahekommen.

KUMAVISION Business Solutions GmbH, Oberfischbach 3, 88677 Markdorf

d) Kündigt bei Werkleistungen der Kunde den Vertrag bis zur Vollendung des Werkes ohne Gründe nach § 648 BGB, 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, zum Zeitpunkt der Kündigung noch nicht erbrachten Leistungen verlangen. Dem Kunden bleibt es vorbehalten nachzuweisen, dass der uns hiernach zustehende Betrag niedriger ist.

e) 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 Vertragsteile die Fortsetzung des Vertrages nicht mehr zugemutet werden kann.

f) Ein wichtiger Grund liegt für uns insbesondere 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; (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; nach Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden werden wir jedoch nicht wegen eines Verzugs mit der Entrichtung der Vergütung, der in der Zeit vor dem Eröffnungsantrag eingetreten ist, oder wegen einer Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden kündigen; (iii) der Kunde gegen wesentliche vertragliche Pflichten verstößt, insbesondere 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.

g) Jede Kündigung bedarf der Schriftform.

## **22 Sonstiges (Abtretungsverbot, Schriftlichkeit, Erfüllungsort, 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