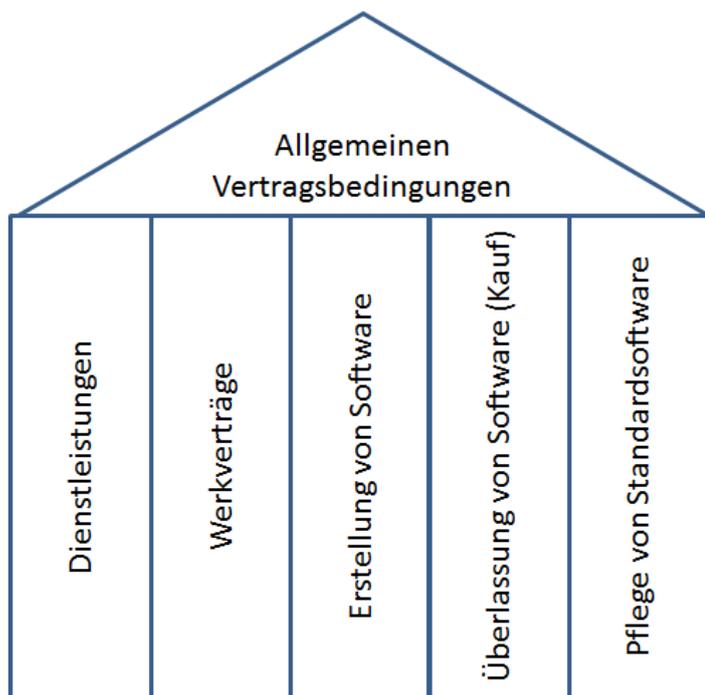


Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen setzen sich aus Allgemeinen Vertragsbedingungen und einer der einzelnen Vertragsart spezifischen Teil zusammen. Jeder einzelner Vertrag zwischen Usus Augere UG (haftungsbeschränkt), in folge als Anbieter genannt, und Kunden, benennt die Vertragsart.



Allgemeinen Vertragsbedingungen

1. Vergütung, Zahlung, Leistungsschutz, Termine

1.1 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird die Vergütung nach Aufwand zu den bei Vertragsschluss allgemein gültigen Preisen des Anbieters berechnet. Vergütungen sind grundsätzlich Netto-Preise zuzüglich gesetzlich anfallender Umsatzsteuer.

Der Anbieter kann monatlich abrechnen. Werden Leistungen nach Aufwand vergütet, dokumentiert der Anbieter die Art und Dauer der Tätigkeiten und übermittelt diese Dokumentation mit der Rechnung.

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

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

1.4 Der Anbieter behält sich das Eigentum und einzuräumende Rechte an den Leistungen bis zur vollständigen Bezahlung der geschuldeten Vergütung vor, berechnete Mängelinbehalte gemäß Ziffer 1.3. Satz 2 werden berücksichtigt. Weiterhin behält sich der Anbieter das Eigentum vor bis zur Erfüllung aller seiner Ansprüche aus der Geschäftsbeziehung mit dem Kunden.

1.5 Der Anbieter ist berechtigt, für die Dauer eines Zahlungsverzugs des Kunden diesem die weitere Nutzung der Leistungen zu untersagen. Dieses Recht kann der Anbieter nur für einen angemessenen Zeitraum geltend machen, in der Regel höchstens für 6 Monate. Darin liegt kein Rücktritt vom Vertrag. § 449 Abs. 2 BGB bleibt unberührt.

1.6 Geben der Kunde oder dessen Abnehmer die Leistungen zurück, liegt in der Entgegennahme der Leistungen kein Rücktritt des Anbieters, außer er hat den Rücktritt ausdrücklich erklärt. Gleiches gilt für die Pfändung der Vorbehaltsware oder von Rechten an der Vorbehaltsware durch den Anbieter.

1.7 Gegenstände unter Eigentums- oder Rechtsvorbehalt darf der Kunde weder verpfänden noch sicherungsübereignen. Dem Kunden ist nur als Wiederverkäufer eine Weiterveräußerung im gewöhnlichen Geschäftsgang unter der Bedingung gestattet, dass dem Anbieter vom Kunden dessen Ansprüche gegen seine Abnehmer im Zusammenhang mit der Weiterveräußerung wirksam abgetreten worden sind und der Kunde seinem Abnehmer das Eigentum unter Vorbehalt der Zahlung überträgt. Der Kunde tritt

durch den vorliegenden Vertragsabschluss seine künftigen Ansprüche im Zusammenhang mit solchen Veräußerungen gegen seine Abnehmer sicherungshalber an den Anbieter ab, der diese Abtretung hiermit annimmt.

1.8 Soweit der Wert der Sicherungsrechte des Anbieters die Höhe der gesicherten Ansprüche um mehr als 20 % übersteigt, wird der Anbieter auf Wunsch des Kunden einen entsprechenden Anteil der Sicherungsrechte freigeben.

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

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

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

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

2. Zusammenarbeit, Mitwirkungspflichten, Vertraulichkeit

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

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

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

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

2.4 Die Vertragspartner sind verpflichtet, über Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sowie über sonstige als vertraulich bezeichnete Informationen, die im Zusammenhang mit der Vertragsdurchführung bekannt werden, Stillschweigen zu wahren. Die Weitergabe solcher Informationen an Personen, die nicht an dem Abschluss, der Durchführung oder Abwicklung des Vertrags beteiligt sind, darf nur mit schriftlicher Einwilligung des jeweils anderen Vertragspartners erfolgen. Soweit nichts anderes vereinbart ist, endet diese Verpflichtung nach Ablauf von fünf Jahren nach Bekanntwerden der jeweiligen Information, bei Dauerschuldverhältnissen jedoch nicht vor deren Beendigung.

2.5 Die Vertragspartner werden diese Verpflichtungen auch ihren Mitarbeitern und eventuell eingesetzten Dritten auferlegen.

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

3. Störungen bei der Leistungserbringung

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

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

3.3 Wenn der Kunde wegen nicht ordnungsgemäßer Leistung des Anbieters vom Vertrag zurücktreten und / oder Schadensersatz statt der Leistung verlangen kann oder solches behauptet, wird der Kunde auf Verlangen des Anbieters innerhalb angemessener gesetzter Frist schriftlich erklären, ob er diese Rechte geltend macht oder weiterhin die Leistungserbringung wünscht. Bei einem Rücktritt hat der Kunde dem Anbieter den Wert zuvor bestehender Nutzungsmöglichkeiten zu erstatten; gleiches gilt für Verschlechterungen durch bestimmungsgemäßen Gebrauch.

3.4 Gerät der Anbieter mit der Leistungserbringung in Verzug, ist der Schadens- und Aufwendungsersatz des Kunden wegen des Verzugs für jede vollendete Woche des Verzugs beschränkt auf 0,5 % des Preises für den Teil der vertraglichen Leistung, der auf Grund des Verzugs nicht genutzt werden kann. Die Verzugshaftung ist begrenzt auf insgesamt höchstens 5 % der Vergütung für sämtliche, vom Verzug betroffene vertragliche Leistungen; bei Dauerschuldverhältnissen bezogen auf die Vergütung für die jeweils betroffenen Leistungen für das volle Kalenderjahr. Ergänzend und vorrangig gilt ein bei Vertragsabschluss vereinbarter Prozentsatz der bei Vertragsabschluss vereinbarten Vergütung. Dies gilt nicht, soweit ein Verzug auf grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz des Anbieters beruht.

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

4. Sachmängel und Aufwendungsersatz

4.1 Der Anbieter leistet Gewähr für die vertraglich geschuldete Beschaffenheit der Leistungen. Für eine nur unerhebliche Abweichung der Leistungen des Anbieters von der vertragsgemäßen Beschaffenheit bestehen keine Ansprüche wegen Sachmängeln.

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

Für Schadensersatz- und Aufwendungsersatzansprüche gilt Ziffer 6 ergänzend.

4.2 Die Verjährungsfrist für Sachmängelansprüche beträgt ein Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Die gesetzlichen Fristen für den Rückgriff nach § 479 BGB bleiben unberührt. Gleiches gilt, soweit das Gesetz gemäß § 438 Abs. 1 Nr. 2 oder § 634a Abs. 1 Nr. 2 BGB längere Fristen vorschreibt, bei einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Anbieters, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels sowie in den Fällen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie für Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz.

Die Bearbeitung einer Sachmangelanzeige des Kunden durch den Anbieter führt nur zur Hemmung der Verjährung, soweit die gesetzlichen Voraussetzungen dafür vorliegen. Ein Neubeginn der Verjährung tritt dadurch nicht ein.

Eine Nacherfüllung (Neulieferung oder Nachbesserung) kann ausschließlich auf die Verjährung des die Nacherfüllung auslösenden Mangels Einfluss haben.

4.3 Der Anbieter kann Vergütung seines Aufwands verlangen, soweit

a) er aufgrund einer Meldung tätig wird, ohne dass ein Mangel vorliegt, außer der Kunde konnte mit zumutbarem Aufwand nicht erkennen, dass kein Mangel vorlag, oder

b) eine gemeldete Störung nicht reproduzierbar oder anderweitig durch den Kunden als Mangel nachweisbar ist, oder

c) zusätzlicher Aufwand wegen nicht ordnungsgemäßer Erfüllung der Pflichten des Kunden (siehe auch Ziffern 2.2, 2.3 und 5.2) anfällt.

5. Rechtsmängel

5.1 Für Verletzungen von Rechten Dritter durch seine Leistung haftet der Anbieter nur, soweit die Leistung vertragsgemäß und insbesondere in der vertraglich vereinbarten, sonst in der vorgesehenen Einsatzumgebung unverändert eingesetzt wird.

Der Anbieter haftet für Verletzungen von Rechten Dritter nur innerhalb der Europäischen Union und des Europäischen Wirtschaftsraumes sowie am Ort der vertragsgemäßen Nutzung der Leistung. Ziffer 4.1 Satz 1 gilt entsprechend.

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

Der Kunde ist nicht berechtigt, Ansprüche Dritter anzuerkennen, bevor er dem Anbieter angemessene Gelegenheit gegeben hat, die Rechte Dritter auf andere Art und Weise abzuwehren..

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

a) dem Kunden das Recht zur Nutzung der Leistung verschaffen oder

b) die Leistung rechtsverletzungsfrei gestalten oder

c) die Leistung unter Erstattung der dafür vom Kunden geleisteten Vergütung (abzüglich einer angemessenen Nutzungsentschädigung) zurücknehmen, wenn der Anbieter keine andere Abhilfe mit angemessenem Aufwand erzielen kann.

Die Interessen des Kunden werden dabei angemessen berücksichtigt.

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

6. Allgemeine Haftung des Anbieters

6.1 Der Anbieter haftet dem Kunden stets

a) für die von ihm sowie seinen gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachten Schäden,

b) nach dem Produkthaftungsgesetz und

c) für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die der Anbieter, seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen zu vertreten haben.

6.2 Der Anbieter haftet bei leichter Fahrlässigkeit nicht, außer soweit er eine wesentliche Vertragspflicht verletzt hat, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.

Diese Haftung ist bei Sach- und Vermögensschäden auf den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden beschränkt. Dies gilt auch für entgangenen Gewinn und ausgebliebene Einsparungen. Die Haftung für sonstige entfernte Folgeschäden ist ausgeschlossen.

Für einen einzelnen Schadensfall ist die Haftung auf den Vertragswert begrenzt, bei laufender Vergütung auf die Höhe der Vergütung pro Vertragsjahr, jedoch nicht auf weniger als € 50.000. Für die Verjährung gilt Ziffer 4.2 entsprechend.

Die Vertragspartner können bei Vertragsabschluss eine weitergehende Haftung, üblicherweise gegen eine gesonderte Vergütung, schriftlich vereinbaren. Vorrangig ist eine individual vereinbarte Haftungssumme. Die Haftung gemäß Ziffer 6.1 bleibt von diesem Absatz unberührt.

Ergänzend und vorrangig ist die Haftung des Anbieters wegen leichter Fahrlässigkeit aus dem jeweiligen Vertrag und seiner Durchführung auf Schadens- und Aufwendungsersatz - unabhängig vom Rechtsgrund - insgesamt begrenzt auf den in diesem Vertrag vereinbarten Prozentsatz der bei Vertragsabschluss vereinbarten Vergütung. Die Haftung gemäß Ziffer 6.1b) bleibt von diesem Absatz unberührt.

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

6.4 Bei Verlust von Daten haftet der Anbieter nur für denjenigen Aufwand, der für die Wiederherstellung der Daten bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Kunden erforderlich ist. Bei leichter Fahrlässigkeit des Anbieters tritt diese Haftung nur ein, wenn der Kunde vor der zum Datenverlust führenden Maßnahme eine ordnungsgemäße Datensicherung gemäß den nach Art der Daten angemessenen Sorgfaltspflichten durchgeführt hat.

6.5 Für Aufwendungsersatzansprüche und sonstige Haftungsansprüche des Kunden gegen den Anbieter gelten Ziffern 6.1 bis 6.3 entsprechend. Ziffern 3.3 und 3.4 bleiben unberührt.

7. Datenschutz

7.1 Der Kunde wird mit dem Anbieter für einen möglichen Zugriff auf personenbezogene Daten erforderliche Vereinbarungen abschließen und dabei auch die besonderen Voraussetzungen für eine Auftragsdatenverarbeitung (§ 11 BDSG) beachten.

7.2 Soweit der Anbieter auf personenbezogene Daten zugreifen kann, die auf Systemen des Kunden gespeichert sind, wird er ausschließlich als Auftragsdatenverarbeiter tätig (§ 11 Abs. 5 BDSG) und diese Daten nur zur Vertragsdurchführung verarbeiten und nutzen. Der Anbieter wird Weisungen des Kunden für den Umgang mit diesen Daten beachten. Der Kunde trägt etwaige nachteilige Folgen solcher Weisungen für die Vertragsdurchführung. Details für den Umgang mit personenbezogenen Daten werden die Vertragspartner soweit gemäß § 11 Abs. 2 BDSG oder sonstiger Rechtsnormen notwendig schriftlich vereinbaren.

8. Sonstiges

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

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

8.3 Der Anbieter erbringt seine Leistungen unter Zugrundelegung seiner Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). AGB des Kunden finden keine Anwendung, auch wenn der Anbieter solchen nicht ausdrücklich widersprochen hat.

8.4 Die Annahme der Leistungen durch den Kunden gilt als Anerkennung der AGB des Anbieters unter Verzicht auf AGB des Kunden.

8.5 Andere Bedingungen sind nur verbindlich, wenn der Anbieter sie schriftlich anerkannt hat; ergänzend gelten dann die AGB des Anbieters

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

8.7 Gerichtsstand gegenüber einem Kaufmann, einer juristischen Person des öffentlichen Rechts oder einem öffentlich-rechtlichen Sondervermögen ist der Sitz des Anbieters. Der Anbieter kann den Kunden auch an dessen Sitz verklagen.

Dienstleistungen

9. Vertragsgegenstand

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

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

10. Durchführung der Dienstleistung

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

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

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

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

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

11. Mitwirkungspflichten

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

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

12. Nutzungsrechte

12.1 An den Dienstleistungsergebnissen, die der Anbieter im Rahmen des Vertrages erbracht und dem Kunden übergeben hat, räumt er dem Kunden das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht ein, diese bei sich für eigene interne Zwecke im Rahmen des vertraglich vorausgesetzten Einsatzzwecks auf Dauer zu nutzen, soweit nichts anderes vereinbart ist.

12.2 Im Übrigen verbleiben alle Rechte beim Anbieter.

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

13. Laufzeit

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

Dies gilt jeweils nicht, soweit Abweichendes vereinbart ist.

13.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

13.3 Kündigungserklärungen sind nur schriftlich wirksam.

13.4 Ein Rücktritt vom Vertrag ist ausgeschlossen.

14. Vergütung

14.1 Soweit nichts anderes vereinbart ist, kann der Anbieter die Vergütung frühestens 12 Monate nach Vertragsschluss erhöhen, wenn die erhöhte Vergütung dem aktuellen Listenpreis des Anbieters entspricht. Weitere Erhöhungen können frühestens 12 Monate nach Wirksamwerden einer vorangegangenen Erhöhung erfolgen. Eine Erhöhung wird 3 Monate nach Ankündigung wirksam.

Der Kunde hat ein Kündigungsrecht, wenn sich die Vergütungssätze um mehr als fünf Prozent erhöhen. Der Kunde kann innerhalb eines Monats ab Zugang der Ankündigung zum Zeitpunkt der Wirksamkeit einer solchen Erhöhung kündigen.

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

14.3 Reisekosten und -spesen sowie sonstige Aufwendungen werden nach der Preisliste des Anbieters erstattet, soweit nichts anderes vereinbart ist.

Reisezeit gilt als Arbeitszeit.

14.4 Der Anbieter kann Vergütung seines Aufwands verlangen, soweit zusätzlicher Aufwand wegen nicht ordnungsgemäßer Erfüllung der Pflichten des Kunden (siehe auch Ziffer 11) anfällt.

15. Leistungsstörungen

15.1 Wird die Dienstleistung nicht vertragsgemäß erbracht und hat der Anbieter dies zu vertreten (Leistungsstörung), so ist er verpflichtet, die Dienstleistung ganz oder in Teilen ohne Mehrkosten für den Kunden innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen, es sei denn, dies ist nur mit unverhältnismäßigem Aufwand möglich.

Diese Pflicht des Anbieters besteht nur, wenn der Kunde die Leistungsstörung schriftlich und unverzüglich, spätestens aber bis zum Ablauf von zwei Wochen nach Kenntnis rügt, außer soweit anderes vereinbart ist.

15.2 Für etwaige darüber hinausgehende Aufwendungs- und Schadensersatzansprüche gilt Ziffer 6.

16. Geltung der Allgemeinen Vertragsbedingungen

16.1 Ergänzend gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen

Werkverträge

17. Vertragsgegenstand und Leistungsbeschreibung

17.1 Der Anbieter erbringt die Werkleistung gemäß der im Vertrag und nachfolgend vereinbarten Bedingungen gegen die vertraglich vereinbarte Vergütung.

17.2 Die Erfolgsverantwortung trägt der Anbieter nur, soweit

a) die dafür maßgeblichen Kriterien bei Vertragsabschluss in der Leistungsbeschreibung in Bezug auf Umfang und Wirkung konkret und abschließend definiert wurden sowie Gegenstand des Vertrages geworden sind (vereinbarte Leistungskriterien) und

b) der Kunde seine Mitwirkungspflichten rechtzeitig und ordnungsgemäß erfüllt; es sei denn, diese haben keine Auswirkungen auf die Leistungserbringung.

17.3 Die Leistungsbeschreibung beruht auf den vom Kunden mitgeteilten fachlichen und funktionalen Anforderungen des Kunden. Die Leistungsbeschreibung gibt die vereinbarten Leistungskriterien (Ziffer 17.2 a) und etwa dafür anzuwendende Testkriterien abschließend wieder. Änderungen der Leistungsbeschreibung erfolgen nur gemäß Ziffer 20. Etwaige Analyse-, Planungs- und Beratungsleistungen für die Leistungsbeschreibung erbringt der Anbieter nur auf Grundlage eines gesonderten Vertrags.

Soweit noch nicht in der Leistungsbeschreibung vereinbart, einigen sich die Vertragspartner bis zu einem im Vertrag vereinbarten Termin, sonst bis spätestens zwei Wochen nach Vertragsunterzeichnung anhand der vereinbarten Leistungskriterien auf die für deren Überprüfung durchzuführenden Testmittel wie etwa Testfälle (Ziffer 22.1 und 22.6 e).

Soweit die Testmittel nicht bis zwei Wochen nach dem dafür vorgesehenen Termin vereinbart worden sind, kann der Anbieter seinerseits geeignete Testmittel verbindlich definieren. Die Interessen des Kunden sind dabei angemessen zu berücksichtigen.

17.4 Soweit der Anbieter keinen werkvertraglichen Erfolg schuldet, gelten die Vertragsbedingungen für Dienstleistungen, außer soweit anderes vereinbart ist.

18. Zusammenarbeit der Vertragspartner

18.1 Die Ansprechpartner (Ziffer 2.1) haben die mit der Vertragsdurchführung zusammenhängenden Entscheidungen unverzüglich herbeizuführen und für notwendige Informationen zur Verfügung zu stehen.

Die Entscheidungen der Ansprechpartner sind zu dokumentieren.

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

19. Mitwirkungspflichten

19.1 Der Kunde trägt Sorge dafür, dass dem Anbieter die für die Erbringung der Leistung notwendigen Unterlagen, Informationen und Daten vollständig, richtig, rechtzeitig und kostenfrei zur Verfügung stehen, soweit nicht vom Anbieter geschuldet. Der Anbieter darf von der Vollständigkeit und Richtigkeit dieser Unterlagen, Informationen und Daten ausgehen, außer soweit er erkennt oder erkennen muss, dass diese unvollständig oder unrichtig sind.

19.2 Der Kunde wird die nach Ziffer 17.3 definierten Testmittel rechtzeitig und ordnungsgemäß übergeben. Befindet sich der Kunde mit der Übergabe im Verzug, ist der Anbieter berechtigt, geeignete Testmittel auf Kosten des Kunden zu erstellen oder zu beschaffen.

19.3 Der Kunde hat Mängel insbesondere gemäß Ziffer 2.3 zu melden.

20. Verfahren für Leistungsänderungen

Beide Vertragspartner können Änderungen der Leistungsbeschreibung (Ziffer 17.3) und Leistungserbringung vorschlagen. Dafür ist folgendes Verfahren vereinbart:

20.1 Der Anbieter wird einen Änderungsvorschlag des Kunden sichten und ihm mitteilen, ob eine umfangreiche Prüfung dieses Änderungsvorschlages erforderlich ist oder nicht.

20.2 Ist eine umfangreiche Prüfung des Änderungsvorschlages erforderlich, wird der Anbieter dem Kunden in angemessener Frist den dafür voraussichtlich benötigten Zeitraum und die Vergütung mitteilen. Der Kunde wird in angemessener Frist den Prüfungsauftrag erteilen oder ablehnen.

20.3 Ist eine umfangreiche Prüfung des Änderungsvorschlages nicht erforderlich oder die beauftragte Prüfung abgeschlossen, wird der Anbieter dem Kunden entweder

a) ein schriftliches Angebot zur Durchführung der Änderungen (Änderungsangebot) unterbreiten. Das Änderungsangebot enthält insbesondere die Änderungen der Leistungsbeschreibung und deren Auswirkungen auf den Leistungszeitraum, die geplanten Termine, die Testmittel und die Vergütung; oder

b) mitteilen, dass der Änderungsvorschlag im Rahmen der vereinbarten Leistungen für den Anbieter nicht durchführbar ist.

20.4 Der Kunde wird ein Änderungsangebot innerhalb der dort genannten Annahmefrist (Bindefrist) entweder ablehnen oder schriftlich oder in einer anderen vereinbarten Form annehmen. Eine etwaige Ablehnung wird der Kunde unverzüglich dem Anbieter mitteilen.

20.5 Anbieter und Kunde können vereinbaren, dass von einem Änderungsvorschlag betroffene Leistungen bis zur Beendigung der Prüfung, oder – soweit ein Änderungsangebot unterbreitet wird – bis zum Ablauf der Bindefrist unterbrochen werden.

20.6 Bis zur Annahme des Änderungsangebots werden die Arbeiten auf der Grundlage der bisherigen vertraglichen Vereinbarungen weitergeführt. Die Leistungszeiträume verlängern sich um die Zahl der Kalendertage, an denen die Arbeiten im Zusammenhang mit dem Änderungsvorschlag oder seiner Prüfung unterbrochen wurden. Der Anbieter kann für die Dauer der Unterbrechung (Ziffer 20.5) eine angemessene Vergütung verlangen, außer soweit der Anbieter seine von der Unterbrechung betroffenen Arbeitnehmer anderweitig eingesetzt oder einzusetzen böswillig unterlassen hat.

20.7 Das Änderungsverfahren wird auf Anforderung des Anbieters schriftlich oder in Textform auf einem Formular des Anbieters dokumentiert, soweit nichts anderes vereinbart ist. Jede Änderung der vertraglichen Vereinbarung, insbesondere der Leistungsbeschreibung, ist schriftlich zu vereinbaren.

20.8 Für Änderungsvorschläge des Anbieters gelten die Ziffern 20.2 bis 20.7 entsprechend.

20.9 Änderungsvorschläge sind an den Ansprechpartner (Ziffer 18.1) des Vertragspartners zu richten.

21. Nutzungsrechte

21.1 An den Leistungsergebnissen, die der Anbieter im Rahmen des Vertrags erbracht und dem Kunden übergeben hat, räumt er dem Kunden das nicht ausschließliche Recht ein, diese bei sich für eigene interne Zwecke im Rahmen des vertraglich vorausgesetzten Einsatzzwecks auf Dauer zu nutzen. Eine Übertragung der Nutzungsrechte auf Dritte ist nur bei vollständiger Aufgabe der Rechte des Kunden zulässig. Der Kunde ist verpflichtet, die ihn treffenden Pflichten und Nutzungsbeschränkungen dem Dritten aufzuerlegen. Dies gilt insbesondere für die Pflichten nach Ziffer 21.4. Der Kunde wird auf Anfrage des Anbieters die Aufgabe der eigenen Nutzung schriftlich bestätigen.

21.2 Im Übrigen verbleiben alle Rechte beim Anbieter.

21.3 Der Kunde wird den Anbieter unverzüglich unterrichten, wenn er Kenntnis davon hat, dass in seinem Bereich ein unberechtigter Zugriff oder eine unberechtigte Nutzung droht oder erfolgt ist. Der Anbieter ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen. Der vertragsgemäße Einsatz der Leistungen darf dadurch nicht wesentlich beeinträchtigt werden.

21.4 Der Kunde darf nichts unternehmen, was einer unberechtigten Nutzung Vorschub leisten könnte. Insbesondere darf er nicht versuchen, die Programme zu dekompilem, es sei denn, er ist nach § 69d UrhG für Schnittstellen zu nicht vom Anbieter zu liefernder Software dazu berechtigt. Vor einer Dekompilierung fordert der Kunde die erforderlichen Informationen zunächst beim Anbieter an.

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

22. Abnahme

22.1 Der Kunde erklärt innerhalb von 14 Kalendertagen nach Zugang des schriftlichen Abnahmeverlangens des Anbieters die Abnahme, soweit keine andere Frist vereinbart wurde. Während dieses Prüfungszeitraums kann sich der Kunde, ggf. anhand der Testmittel (Ziffer 17.3), davon überzeugen, dass die Werkleistungen vertragsgemäß sind.

22.2 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird ein gerügter Mangel einer der folgenden Kategorien zugeordnet:

a) Kategorie 1: Die Werkleistung ist mit einem Mangel behaftet, der die Nutzung unmöglich macht oder nur mit schwerwiegenden Einschränkungen erlaubt.

b) Kategorie 2: Die Werkleistung ist mit einem Mangel behaftet, der die Nutzung einschränkt, ohne dass ein Mangel der Kategorie 1 vorliegt.

c) Kategorie 3: Die Werkleistung ist mit einem Mangel behaftet, der die Nutzung nur unerheblich einschränkt.

22.3 Bei einem Mangel der Kategorie 1 kann der Kunde die Abnahmeerklärung verweigern. Dies gilt auch, wenn mehrere Mängel der Kategorie 2 zusammen zu Auswirkungen der Kategorie 1 führen. Der Anbieter wird ordnungsgemäß (Ziffer

19.3) gemeldete Mängel mit Auswirkungen der Kategorie 1 in einem angemessenen Zeitraum so beseitigen, dass keine Auswirkungen der Kategorie 1 mehr vorliegen. Solange die Prüfung wegen eines solchen Mangels, seinen Auswirkungen oder seiner Beseitigung nicht sachgerecht weitergeführt werden kann, verlängert sich der Prüfungszeitraum für die davon betroffenen Werkleistungen angemessen. Ansprüche wegen Mängeln nach Erklärung der Abnahme bleiben unberührt.

22.4 Bereits erklärte Teilabnahmen bleiben von späteren Abnahmeprüfungen für andere Leistungen unberührt. Gleiches gilt für bereits durchgeführte Prüfungen, außer soweit diese von einem Mangel oder seiner Beseitigung betroffen sind.

22.5 Wenn keine Mangelauswirkungen der Kategorie 1 vorliegen, gilt die Leistung als abnahmefähig.

22.6 Die Werkleistungen gelten - auch ohne ausdrückliche Erklärung und ohne Abnahmeverlangen des Anbieters - als abgenommen,

a) wenn der Kunde die Werkleistung zu anderen als zu Testzwecken (Ziffer 17.3) in Gebrauch nimmt, oder

b) mit Bezahlung, außer der Kunde hat berechtigterweise die Abnahme verweigert, oder

c) wenn der Kunde innerhalb des Prüfungszeitraums gemäß Ziffer 22.1 keine Mängel rügt, die die Abnahme hindern, oder

d) wenn der Kunde innerhalb einer ihm dafür vom Anbieter gesetzten angemessenen Frist keine Mängel rügt, die die Abnahme hindern und der Anbieter bei der Fristsetzung auf diese Folge hingewiesen hat oder

e) wenn bei Verwendung der Testmittel (Ziffern 17.3, 17.2) die Tests durchgeführt werden können, ohne dass Mängel auftreten, die die Abnahme hindern.

22.7 Soweit nichts anderes vereinbart ist, werden abgrenzbare Teilleistungen auch einzeln nach diesen Regelungen abgenommen.

23. Mangelansprüche des Kunden

23.1 Der Kunde hat Mangelansprüche nur, wenn gemeldete Mängel reproduzierbar oder anderweitig nachweisbar sind. Dies gilt auch für Mängel, für die Rechte bei der Abnahme vorbehalten sind. Für die Mitteilung von Mängeln gilt insbesondere Ziffer 19.3.

23.2 Stehen dem Kunden Mangelansprüche zu, hat er zunächst nur das Recht auf Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist. Die Nacherfüllung beinhaltet nach Wahl des Anbieters entweder Mangelbeseitigung oder Neuherstellung.

23.3 Schlägt die Nacherfüllung fehl oder ist sie aus anderen Gründen nicht durchzuführen, kann der Kunde unter den gesetzlichen Voraussetzungen die Vergütung mindern, vom Vertrag zurücktreten und / oder - im Rahmen von Ziffer 6 - Schadens- oder Aufwendungsersatz verlangen. Zu einer kostenpflichtigen Selbstvornahme ist der Kunde nur berechtigt, wenn ein Mangel trotz Ablaufs einer angemessenen Frist zur Nacherfüllung nicht beseitigt ist und die Ursache hierfür in der Sphäre des Anbieters liegt.

Ist die Nacherfüllung verzögert, gilt für Schadens- und Aufwendungsersatz des Anbieters Ziffer 3.4. Für Schadens- oder Aufwendungsersatz gilt Ziffer 6.

Der Kunde übt ein ihm zustehendes Wahlrecht bezüglich dieser Mangelansprüche innerhalb einer angemessenen Frist aus, in der Regel innerhalb von 14 Kalendertagen nach Möglichkeit der Kenntnisnahme vom Wahlrecht durch den Kunden.

23.4 Für Sachmängel gilt ergänzend Ziffer 4, für Rechtsmängel gilt ergänzend Ziffer 5. § 641 Abs. 3 BGB bleibt unberührt.

24. Vorzeitige Beendigung

24.1 Ist eine Mindestlaufzeit des Vertrages vereinbart, ist eine ordentliche Kündigung vor Ablauf der Mindestlaufzeit ausgeschlossen.

24.2 Ist eine Mindestlaufzeit nicht vereinbart und kündigt der Kunde vor Abnahme, so ist der Anbieter berechtigt, die vereinbarte Vergütung zu verlangen; er muss sich jedoch dasjenige anrechnen lassen, was er infolge der Aufhebung des Vertrags an Aufwendungen erspart oder durch anderweitige Verwendung seiner Arbeitskraft erwirbt oder zu erwerben böswillig unterlässt. Es wird vermutet, dass danach dem Anbieter 10 vom Hundert der auf den noch nicht erbrachten Teil der Werkleistung entfallenden vereinbarten Vergütung zustehen.

Erstellung von Software

25. Vertragsgegenstand

25.1 Der Anbieter erstellt gemäß der dem Vertragsabschluss zugrunde liegenden Leistungsbeschreibung (siehe Ziffer 26.2) Software für den Kunden.

25.2 Das dem Kunden vom Anbieter zu überlassende Vervielfältigungsstück der Software beinhaltet nur den Objektcode.

25.3 Die Software wird einschließlich einer Bedienungsanleitung (Benutzungsdokumentation oder Online-Hilfe) übergeben. Die Bedienungsanleitung ist in der Sprache der Benutzeroberfläche der Software abgefasst, soweit nichts anderes vereinbart ist.

Die Lieferung oder Erstellung einer weitergehenden Dokumentation bedarf gesonderter schriftlicher Vereinbarung insbesondere zu Inhalt und Umfang der Dokumentation.

25.4 Der Anbieter wird die Software samt Bedienungsanleitung (zusammen: Leistungsgegenstände) nach den Grundsätzen der ordnungsgemäßen Berufsausübung erstellen.

25.5 Analyse-, Planungs-, Beratungs- und Schulungsleistungen sind nicht Gegenstand dieses Vertrages und vom Anbieter nicht geschuldet.

26. Zusammenarbeit der Vertragspartner

26.1 Der Kunde teilt seine fachlichen und funktionalen Anforderungen an die Software dem Anbieter vollständig und detailliert mit und übergibt dem Anbieter rechtzeitig alle für die Erstellung der Software benötigten Unterlagen, Informationen und Daten. Dazu gehört auch die Beschreibung praxismgerechter und geeigneter Testfälle und -daten für die Beschaffenheitsprüfung (Ziffer 31.1).

26.2 Die Leistungsbeschreibung gibt die geschuldete Beschaffenheit der Software abschließend wieder. Änderungen der Leistungsbeschreibung erfolgen nur gemäß Ziffer 27. Der Anbieter erbringt Analyse-, Planungs- und Beratungsleistungen auch im Zusammenhang mit der Leistungsbeschreibung nur auf Grundlage eines gesonderten Vertrages gegen gesonderte Vergütung (siehe auch Ziffer 25.5).

26.3 Der Anbieter hat den vom Kunden als Ansprechpartner (Ziffer 2.1) benannten Projektleiter einzuschalten, soweit die Durchführung des Vertrages dies erfordert. Die Entscheidungen der Ansprechpartner sind schriftlich festzuhalten.

26.4 Ein Anspruch des Kunden auf Leistungserbringung bei ihm besteht nicht.

27. Verfahren für Leistungsänderungen

Beide Vertragspartner können Änderungen von Leistungsbeschreibung (Ziffer 26.2) und Leistungserbringung vorschlagen. Dafür ist folgendes Verfahren vereinbart:

27.1 Der Anbieter wird einen Änderungsvorschlag des Kunden sichten und ihm mitteilen, ob eine umfangreiche Prüfung dieses Änderungsvorschlages erforderlich ist oder nicht.

27.2 Ist eine umfangreiche Prüfung des Änderungsvorschlages erforderlich, wird der Anbieter dem Kunden in angemessener Frist den dafür voraussichtlich benötigten Zeitraum und die Vergütung mitteilen. Der Kunde wird in angemessener Frist den Prüfungsauftrag erteilen oder ablehnen.

27.3 Ist eine umfangreiche Prüfung des Änderungsvorschlages nicht erforderlich oder die beauftragte Prüfung abgeschlossen, wird der Anbieter dem Kunden entweder

a) ein schriftliches Angebot zur Durchführung der Änderungen (Änderungsangebot) unterbreiten. Das Änderungsangebot enthält insbesondere die Änderungen der Leistungsbeschreibung und deren Auswirkungen auf den Leistungszeitraum, die geplanten Termine und die Vergütung; oder

b) mitteilen, dass der Änderungsvorschlag im Rahmen der vereinbarten Leistungen für den Anbieter nicht durchführbar ist.

27.4 Der Kunde wird ein Änderungsangebot innerhalb der dort genannten Annahmefrist (Bindefrist) entweder ablehnen oder die Annahme schriftlich oder in einer anderen zwischen den Vertragspartnern vereinbarten Form erklären. Eine etwaige Ablehnung wird der Kunde unverzüglich dem Anbieter mitteilen.

27.5 Anbieter und Kunde können vereinbaren, dass von einem Änderungsvorschlag betroffene Leistungen bis zur Beendigung der Prüfung, oder - soweit ein Änderungsangebot unterbreitet wird - bis zum Ablauf der Bindefrist unterbrochen werden.

27.6 Bis zur Annahme des Änderungsangebots werden die Arbeiten auf der Grundlage der bisherigen vertraglichen Vereinbarungen weitergeführt. Die Leistungszeiträume verlängern sich um die Zahl der Kalendertage, an denen die Arbeiten im Zusammenhang mit dem Änderungsvorschlag oder seiner Prüfung unterbrochen wurden. Der Anbieter kann für die Dauer der Unterbrechung (Ziffer 27.5) eine angemessene Vergütung verlangen, außer soweit der Anbieter seine von der Unterbrechung betroffenen Arbeitnehmer anderweitig eingesetzt oder einzusetzen böswillig unterlassen hat.

27.7 Das Änderungsverfahren wird auf Anforderung des Anbieters schriftlich oder in Textform auf einem Formular des Anbieters dokumentiert, soweit nichts anderes vereinbart ist. Jede Änderung der Leistungsbeschreibung ist schriftlich oder in einer anderen zwischen den Vertragspartnern vereinbarten Form zu vereinbaren.

27.8 Für Änderungsvorschläge des Anbieters gelten die Ziffern 27.2 bis 27.7 entsprechend.

27.9 Änderungsvorschläge sind an den Ansprechpartner (Ziffer 26.3) des Vertragspartners zu richten.

28. Nutzungsrechte und Schutz vor unberechtigter

Nutzung

28.1 Der Anbieter räumt dem Kunden mit vollständiger Bezahlung der geschuldeten Vergütung das nicht ausschließliche Recht ein, die Leistungsgegenstände für den vertraglich vorausgesetzten Einsatzzweck in seinem Unternehmen auf Dauer zu nutzen, soweit nichts anderes vereinbart ist. Eine Übertragung von Nutzungsrechten auf Dritte ist nur bei vollständiger Aufgabe der Rechte des Kunden zulässig. Der Kunde ist verpflichtet, die ihn treffenden Pflichten und Nutzungsbeschränkungen dem Dritten aufzuerlegen. Dies gilt insbesondere für die Pflichten nach Ziffer 29.8. Der Kunde wird auf Anfrage des Anbieters die Aufgabe der eigenen Nutzung schriftlich bestätigen.

28.2 Im Übrigen verbleiben alle Rechte beim Anbieter.

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

28.4 Der Anbieter kann das Einsatzrecht des Kunden widerrufen, wenn dieser nicht unerheblich gegen Einsatzbeschränkungen oder sonstige Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung (siehe auch Ziffer 29.8) verstößt. Der Anbieter hat dem Kunden vorher eine Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Im Wiederholungsfalle und bei besonderen Umständen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen den sofortigen Widerruf rechtfertigen, kann der Anbieter den Widerruf ohne Fristsetzung aussprechen. Der Kunde hat dem Anbieter die Einstellung der Nutzung nach dem Widerruf schriftlich zu bestätigen. Der Anbieter wird dem Kunden das Einsatzrecht wieder einräumen, nachdem der Kunde schriftlich dargelegt und versichert hat, dass keinerlei Verstöße gegen das Einsatzrecht mehr vorliegen sowie vorherige Verstöße und deren Folgen beseitigt sind.

29. Pflichten des Kunden

29.1 Der Kunde sorgt dafür, dass fachkundiges Personal projektbegleitend für die Unterstützung des Anbieters und ab Übergabe für die Beschaffenheitsprüfung (Ziffer 31.1) und den Einsatz der Software zur Verfügung steht.

29.2 Der Kunde wird auf Anforderung des Anbieters geeignete Testfälle und -daten für die Beschaffenheitsprüfung in maschinenlesbarer Form zur Verfügung stellen (vgl. Ziffer 26.1). Unterlässt der Kunde die Übergabe solcher Testfälle und -daten, kann der Anbieter selbst geeignete Testfälle gegen zusätzliche Vergütung auswählen und erstellen.

29.3 Der Kunde ist verpflichtet, eine dafür bereit gestellte Software nach Mitteilung der Bereitstellung herunterzuladen.

29.4 Der Kunde hat Mängel insbesondere gemäß Ziffer 2.3 zu melden. Soweit nichts anderes vereinbart ist, werden dafür die entsprechenden Formulare und Verfahren des Anbieters verwendet.

29.5 Der Kunde hat den Anbieter soweit erforderlich bei der Vertragsdurchführung und bei der Beseitigung von Mängeln gemäß Ziffer 2.2 zu unterstützen und sonstiges Analysematerial zur Verfügung zu stellen.

29.6 Der Kunde wird den Anbieter unverzüglich über Änderungen der Einsatzbedingungen nach der Übergabe unterrichten.

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

29.8 Der Kunde darf nichts unternehmen, was einer unberechtigten Nutzung Vorlauf leisten könnte. Insbesondere darf er nicht versuchen, die Software zu dekompileieren, außer er ist dazu berechtigt. Der Kunde wird den Anbieter unverzüglich unterrichten, wenn er Kenntnis davon hat, dass in seinem Bereich ein unberechtigter Zugriff droht oder erfolgt ist.

30. Übergabe und Gefahrübergang

30.1 Soweit nichts anderes vereinbart ist, kann der Anbieter dem Kunden die Leistungsgegenstände auch durch elektronische Übermittlung oder durch Bereitstellung zum Herunterladen übergeben. Werden die Leistungsgegenstände zum Herunterladen bereitgestellt, teilt der Anbieter dem Kunden die Bereitstellung mit.

30.2 Soweit die Leistungsgegenstände elektronisch übermittelt werden, geht die Gefahr des zufälligen Untergangs mit Eingang bei dem vom Anbieter mit dem Weiterversand beauftragten Telediensteanbieter auf den Kunden über.

30.3 Soweit die Leistungsgegenstände zum Herunterladen bereitgestellt werden, geht die Gefahr des zufälligen Untergangs mit Bereitstellung und Information des Kunden darüber auf den Kunden über.

31. Beschaffenheitsprüfung und Mangelansprüche des Kunden

31.1 Der Kunde wird alle übergebenen Leistungsgegenstände, insbesondere Software oder als Teillieferung vereinbarte lauffähige Teile der Software unverzüglich - in der Regel innerhalb von 14 Kalendertagen - auf Mangelfreiheit, insbesondere vereinbarungsgemäße Beschaffenheit untersuchen (Beschaffenheitsprüfung). Der Kunde wird dazu für die Software praxiserrechte und geeignete Testfälle und -daten einsetzen (vgl. Ziffer 26.1). Der Anbieter kann sich mit dem Kunden hinsichtlich der Testverfahren abstimmen sowie die Beschaffenheitsprüfung auch vor Ort begleiten und unterstützen.

31.2 Der Kunde wird während oder nach der Beschaffenheitsprüfung etwa auftretende Mängel unverzüglich, spätestens sieben Kalendertage ab Kenntnis, ordnungsgemäß mitteilen (Ziffer 29.4).

31.3 Ergänzend gilt die kaufmännische Untersuchungs- und Rügepflicht (§ 377 HGB).

31.4 Der Anbieter gewährleistet, dass die Leistungsgegenstände bei vertragsgemäßigem Einsatz der vertragsgemäßen Beschaffenheit entsprechen. Für Sachmängel gilt insbesondere Ziffer 4. Für Rechtsmängel gilt insbesondere Ziffer 5.

31.5 Der Kunde hat Mangelansprüche nur, wenn gemeldete Mängel reproduzierbar oder anderweitig nachweisbar sind. Für die Mitteilung von Mängeln gelten insbesondere Ziffern 29.4, 31.2 und 31.3.

31.6 Stehen dem Kunden Mangelansprüche zu, hat er zunächst nur das Recht auf Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist. Die Nacherfüllung beinhaltet nach Wahl des Anbieters entweder Nachbesserung oder die Erstellung eines neuen Leistungsgegenstandes. Die Interessen des Kunden werden bei der Wahl angemessen berücksichtigt.

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

Ist die Nacherfüllung verzögert, gilt für Schadens- und Aufwendungsersatz des Anbieters Ziffer 3.4. Für Schadens- oder Aufwendungsersatz gilt insbesondere Ziffer 6.

Der Kunde übt ein ihm zustehendes Wahlrecht bezüglich dieser Mangelansprüche innerhalb einer angemessenen Frist aus, in der Regel innerhalb von 14 Kalendertagen nach Möglichkeit der Kenntnisnahme vom Wahlrecht durch den Kunden.

32. Geltung der Allgemeinen Vertragsbedingungen

Ergänzend gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen

Überlassung von Software (Kauf)

33. Vertragsgegenstand

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

33.2 Die Software wird in ausführbarer Form (als Objektprogramme) einschließlich einer Bedienungsanleitung (Benutzungsdokumentation oder Online-Hilfe) und der Installationsanleitung geliefert. Die Bedienungsanleitung und die Installationsanleitung können dem Kunden auch elektronisch zur Verfügung gestellt werden.

Soweit in Software des Anbieters Schnittstellen zu nicht von ihm zu liefernder Software bestehen, gilt § 69 d Urheberrechtsgesetz. Vor einer Dekompilierung fordert der Kunde die erforderlichen Informationen zunächst beim Anbieter an.

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

34. Nutzungsrechte an Software und Schutz vor unberechtigter Nutzung

34.1 Der Anbieter räumt dem Kunden mit vollständiger Bezahlung der vereinbarten Vergütung das Recht ein, die vereinbarte Software in dem im Vertrag festgelegten Umfang einzusetzen. Ist der Umfang im Vertrag nicht vereinbart, ist dies ein einfaches, nicht ausschließliches Nutzungsrecht zum Einsatz auf Dauer. Dies berechtigt den Kunden nur zum Einsatz der Software auf einem Computer durch einen einzelnen Nutzer zur gleichen Zeit. Das Nutzungsrecht umfasst nur den Einsatz für interne Zwecke des Kunden.

Eine erweiterte Nutzung ist stets vor ihrem Beginn vertraglich zu vereinbaren. Die Vergütung richtet sich nach dem Umfang des Einsatzrechts.

34.2 Eine Übertragung der Nutzungsrechte auf Dritte ist nur bei vollständiger Aufgabe der Rechte des Kunden zulässig. Der Kunde ist verpflichtet, die ihn treffenden Pflichten und Nutzungsbeschränkungen dem Dritten aufzuerlegen. Dies gilt insbesondere für die Pflichten nach Ziffer 35.5. Der Kunde wird auf Anfrage des Anbieters die Aufgabe der eigenen Nutzung schriftlich bestätigen.

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

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

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

34.6 Der Anbieter kann das Nutzungsrecht des Kunden widerrufen, wenn dieser nicht unerheblich gegen Einsatzbeschränkungen oder sonstige Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung (siehe auch Ziffern 35.4 und 35.5) verstößt. Der Anbieter hat dem Kunden vorher eine Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Im Wiederholungsfall und bei besonderen Umständen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen den sofortigen Widerruf rechtfertigen, kann der Anbieter den Widerruf ohne Fristsetzung aussprechen. Der Kunde hat dem Anbieter die Einstellung der Nutzung nach dem Widerruf schriftlich zu bestätigen. Der Anbieter wird dem Kunden das Einsatzrecht wieder einräumen, nachdem der Kunde schriftlich dargelegt und versichert hat, dass keinerlei Verstöße gegen das Einsatzrecht mehr vorliegen sowie vorherige Verstöße und deren Folgen beseitigt sind.

35. Pflichten des Kunden

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

35.2 Der Kunde wird den Anbieter unverzüglich über Änderungen der Einsatzumgebung unterrichten. Ziffer 33.1 bleibt unberührt.

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

35.4 Der Kunde erkennt an, dass die Software samt der Bedienungsanleitung und weiterer Unterlagen – auch in künftigen Versionen – urheberrechtlich geschützt ist. Insbesondere Quellprogramme sind Betriebsgeheimnisse des Anbieters. Der Kunde trifft zeitlich unbegrenzte Vorsorge, dass Quellprogramme

ohne Zustimmung des Anbieters Dritten nicht zugänglich werden. Die Übertragung von Quellprogrammen bedarf der Einwilligung des Anbieters, die nicht gegen Treu und Glauben verweigert werden darf. Quellprogramme hat der Anbieter nur aufgrund ausdrücklicher Vereinbarung zu liefern.

35.5 Der Kunde darf nichts unternehmen, was einer unberechtigten Nutzung Vorschub leisten könnte. Insbesondere darf er nicht versuchen, die Programme zu dekompile, außer er ist nach Ziffer 33.2 Absatz 2 dazu berechtigt. Der Kunde wird den Anbieter unverzüglich unterrichten, wenn er Kenntnis davon hat, dass in seinem Bereich ein unberechtigter Zugriff droht oder erfolgt ist.

36. Mängelansprüche des Kunden

36.1 Der Anbieter gewährleistet, dass die Software bei vertragsgemäßem Einsatz den Vereinbarungen gemäß Ziffer 33.1 entspricht.

Die Verjährungsfrist für Ansprüche wegen Mängeln beginnt mit der Ablieferung oder – wenn der Anbieter installiert – mit Abschluss der Installation. Eine Erweiterung des Einsatzumfangs (Ziffer 34.1 Absatz 2) hat keinen Einfluss auf den Verlauf der Verjährung.

Für Rechtsmängel gilt ergänzend Ziffer 5.

Für Sachmängel gilt ergänzend Ziffer 4 nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen in Ziffern 36.2 bis 36.4.

36.2 Der Kunde hat Mängelansprüche nur, wenn gemeldete Mängel reproduzierbar oder anderweitig durch den Kunden nachweisbar sind. Für die Mitteilung von Mängeln gilt insbesondere Ziffer 2.3.

36.3 Stehen dem Kunden Mängelansprüche zu, hat er zunächst nur das Recht auf Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist. Die Nacherfüllung beinhaltet nach Wahl des Anbieters entweder Nachbesserung oder die Lieferung einer Ersatzsoftware. Die Interessen des Kunden werden bei der Wahl angemessen berücksichtigt.

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

36.5 Ist die Nacherfüllung verzögert, gilt für Schadens- und Aufwendungsersatz des Anbieters Ziffer 3.4.

36.6 Der Kunde übt ein ihm zustehendes Wahlrecht bezüglich dieser Mängelansprüche innerhalb einer angemessenen Frist aus, in der Regel innerhalb von 14 Kalendertagen ab Möglichkeit der Kenntnisnahme vom Wahlrecht durch den Kunden.

37. Geltung der Allgemeinen Vertragsbedingungen

37.1 Ergänzend gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen

Pflege von Standardsoftware

38. Pflegegegenstand

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

Der Anbieter erbringt – soweit vereinbart – folgende Pflegeleistungen:

39. Störungsmanagement

39.1 Vertragliche Leistungen

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

Das Störungsmanagement umfasst keine Leistungen, die im Zusammenhang mit dem Einsatz von Pflegesoftware in nicht freigegebenen Einsatzumgebungen oder mit Veränderungen der Pflegesoftware durch den Kunden oder Dritten stehen.

39.2 Annahme von Störungsmeldungen des Kunden

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

39.3 Zuordnung zu Störungskategorien

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

a. Schwerwiegende Störung

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

b. Sonstige Störung

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

c. Sonstige Meldung

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

39.4 Durchführung von Maßnahmen zur Störungsbeseitigung

Bei Meldungen über schwerwiegende Störungen und sonstige Störungen wird der Anbieter unverzüglich anhand der vom Kunden mitgeteilten Umstände entsprechende Maßnahmen einleiten, um zunächst die Störungsursache zu lokalisieren.

Stellt sich die mitgeteilte Störung nach erster Analyse nicht als Fehler der Pflegesoftware dar, teilt der Anbieter dies dem Kunden unverzüglich mit.

Sonst wird der Anbieter entsprechende Maßnahmen zur weitergehenden Analyse und zur Bereinigung der mitgeteilten Störung veranlassen oder – bei Drittsoftware – die Störungsmeldung zusammen mit seinen Analyseergebnissen dem Vertreter oder Hersteller der Pflegesoftware mit der Bitte um Abhilfe übermitteln.

Der Anbieter wird dem Kunden ihm vorliegende Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung eines Fehlers der Pflegesoftware, etwa Handlungsanweisungen oder Korrekturen der Pflegesoftware, unverzüglich zur Verfügung stellen. Der Kunde wird solche Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung von Störungen unverzüglich übernehmen und dem Anbieter bei deren Einsatz etwa verbleibende Störungen unverzüglich erneut melden.

40. Überlassung Neuer Versionen

40.1 Vertragliche Leistungen

Der Anbieter überlässt dem Kunden bestimmte neue Stände der Pflegesoftware, um diese auf dem aktuellen Stand zu halten und Störungen vorzubeugen. Hierbei handelt es sich um Updates der Pflegesoftware mit technischen Modifikationen, Verbesserungen, kleineren funktionalen Erweiterungen sowie Patches mit Korrekturen zur Pflegesoftware oder sonstige Umgehungsmaßnahmen für mögliche Störungen. Diese neuen Stände der Pflegesoftware werden zusammen als „Neue Versionen“ bezeichnet.

Nicht Gegenstand der Pflegeleistungen ist die Überlassung von Upgrades mit wesentlichen funktionalen Erweiterungen oder von neuen Produkten oder Verpflichtungen zur Weiterentwicklung der Pflegesoftware, außer etwas anderes ist ausdrücklich vereinbart.

40.2 Pflichten und Rechte bei Neuen Versionen

Der Anbieter stellt dem Kunden die Neuen Versionen der Software zur Verfügung. Der Kunde wird Neue Versionen unverzüglich untersuchen und erkennbare Mängel unverzüglich rügen, wofür § 377 HGB entsprechend gilt. Störungen und Mängel werden gemäß Ziffer 39. behandelt. Es gelten Ziffer 4.2 und 2.3. Soweit der Anbieter dem Kunden eine neue Version zur Verfügung gestellt hat, pflegt er auch die Vorversion noch für eine angemessene Übergangsfrist, die in der Regel drei Monate nicht überschreitet, weiter.

Stehen dem Kunden Mängelansprüche zu, hat er zunächst nur das Recht auf Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist. Die Nacherfüllung beinhaltet nach Wahl des Anbieters entweder Nachbesserung oder die Lieferung einer Ersatzsoftware. Die Interessen des Kunden werden bei der Wahl angemessen berücksichtigt.

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

41. Ansprechstelle (Hotline)

41.1 Vertragliche Leistungen

Der Anbieter richtet eine Ansprechstelle für den Kunden ein (Hotline). Diese Stelle bearbeitet die Anfragen des Kunden im Zusammenhang mit den technischen Einsatzvoraussetzungen und -bedingungen der Pflegesoftware sowie einzelnen funktionalen Aspekten. Es gilt Ziffer 39.1.

Von der Hotline werden keine Leistungen erbracht, die im Zusammenhang mit dem Einsatz von Pflegesoftware in nicht freigegebenen Einsatzumgebungen oder mit Veränderungen der Pflegesoftware durch den Kunden oder Dritten stehen.

41.2 Annahme und Bearbeitung von Anfragen

Voraussetzung für die Annahme und Bearbeitung von Anfragen ist, dass der Kunde gegenüber dem Anbieter fachlich und technisch entsprechend qualifiziertes Personal benennt, das intern beim Kunden mit der Bearbeitung von Anfragen der Anwender der Pflegesoftware beauftragt ist. Der Kunde ist verpflichtet, nur über dieses dem Anbieter benannte Personal Anfragen an die Hotline zu richten und dabei vom Anbieter gestellte Formulare zu verwenden. Die Hotline nimmt solche Anfragen per E-Mail, Telefax und Telefon während der üblichen Geschäftszeiten des Anbieters entgegen.

Die Hotline wird ordnungsgemäße Anfragen im üblichen Geschäftsgang bearbeiten und soweit möglich beantworten. Die Hotline kann zur Beantwortung auf dem Kunden vorliegende Dokumentationen und sonstige Ausbildungsmittel für die Pflegesoftware verweisen. Soweit eine Beantwortung durch die Hotline nicht oder nicht zeitnah möglich ist, wird der Anbieter – soweit dies ausdrücklich vereinbart ist – die Anfrage zur Bearbeitung weiterleiten, insbesondere Anfragen zu nicht von ihm hergestellter Pflegesoftware.

Weitergehende Leistungen der Hotline, etwa andere Ansprechzeiten und -fristen sowie Rufbereitschaften oder Einsätze des Anbieters vor Ort beim Kunden sind vorab ausdrücklich zu vereinbaren.

41.3 Zusätzliche Leistungen

Über die Ziffern 39. bis 41. hinausgehende Leistungen sind nach diesem Vertrag nicht geschuldet, bedürfen einer gesonderten Vereinbarung und sind gesondert zu vergüten. Dies kann etwa zusätzlich vereinbarte Einsätze vor Ort beim Kunden, Beratung und Unterstützung bei veränderter Software, Klärung von Schnittstellen zu Fremdsystemen, Installations- sowie Konfigurationsunterstützung betreffen.

42. Allgemeine Regelungen

Die folgenden Regelungen gelten gleichermaßen für das Störungsmanagement (39.), die Überlassung Neuer Versionen (40.) und die Hotline (41.).

42.1 Laufzeit

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

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

c. Kündigungserklärungen sind nur schriftlich wirksam.

43. Vergütung

43.1 Pauschalvergütung

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

43.2 Vergütung von Zusatzleistungen

Zusätzliche Leistungen, die nicht durch die Pauschalvergütung abgegolten sind, werden gemäß Ziffer 1.1 vergütet.

43.3 Anpassung der Vergütung

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

44. Nutzungsrecht

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

45. Pflichten des Kunden

45.1 Der Kunde wird den Anbieter unverzüglich über Änderungen der Einsatzumgebung unterrichten, auch um dem Anbieter die Pflegeleistung zu ermöglichen. Darüber hinaus stellt der Kunde sicher, dass die Pflegesoftware nur in einer freigegebenen und durch die Pflegesoftware unterstützten Einsatzumgebung eingesetzt wird. Der Anbieter schuldet keine Pflege für Software, die nicht in einer solchen Einsatzumgebung eingesetzt wird.

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

46. Übergabe

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

47. Geltung der Allgemeinen Vertragsbedingungen

47.1 Ergänzend gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen