

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der Sack EDV-Systeme GmbH (Stand 21.08.2017)

## 1. Geltungsbereich / Änderungen Vertragsbedingungen

- 1.1. Die Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden „AGB“) sind Bestandteil sämtlicher Angebote und Verträge zwischen uns (Sack EDV-Systeme GmbH) und dem Kunden über den Vertrieb von Softwareprodukten, über Softwarepflege sowie über die Erbringung von IT-Dienstleistungen.
- 1.2. Bei Kauf und Miete von Software sowie der Erbringung von Softwarepflege der vertragsgegenständlichen Software gelten jeweils zusätzlich die Regelungen der speziellen Vertragsbedingungen für Softwareüberlassung und Softwarepflege (im Folgenden „Software-AGB“, zusammen mit den vorliegenden AGB als „Vertragsbedingungen“ bezeichnet). Bei Widersprüchen zwischen diesen AGB und den Software-AGB gehen jeweils die Bestimmungen letzterer vor.
- 1.3. Änderungen oder Ergänzungen sowie entgegenstehende oder von unseren Vertragsbedingungen abweichende AGB des Kunden gelten nur, wenn wir ihnen schriftlich zugestimmt haben. Unsere Vertragsbedingungen gelten auch dann, wenn wir in Kenntnis entgegenstehender oder von unseren Vertragsbedingungen abweichenden AGB des Kunden die von uns geschuldeten Leistungen vorbehaltlos ausführen.
- 1.4. Unsere Vertragsbedingungen gelten nur gegenüber Unternehmen im Sinne von § 14 Abs. 1 BGB, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder einem öffentlich-rechtlichen Sondervermögen.
- 1.5. Unsere Vertragsbedingungen gelten auch für künftiger Geschäfte mit dem Kunden, soweit es sich um gleichartige Geschäfte handelt.
- 1.6. Änderungen dieser Vertragsbedingungen teilen wir dem Kunden zumindest in Textform mit. Widerspricht der Kunde solchen Änderungen nicht innerhalb von 4 Wochen nach Zugang der Mitteilung, gelten die Änderungen als vereinbart. Auf das Widerspruchsrecht und die Rechtsfolgen des Schweigens weisen wir den Kunden bei einer Änderung der Vertragsbedingungen gesondert hin. Im Falle eines rechtzeitigen Widerspruchs bleiben die ursprünglichen Regelungen anstatt der Änderung unverändert bestehen. Uns steht betreffend der bestehenden Dauerschuldverhältnisse ein außerordentliches Kündigungsrecht zu.

## 3. Vertragsschluss / Subunternehmer

- 3.1. Soweit es in unserem Angebot nicht anders aufgeführt ist, sind unsere Angebote freibleibend. Ein Vertrag kommt erst mit unserer Auftragsbestätigung zumindest in Textform zustande. Sofern es im Angebot nicht abweichend aufgeführt ist, sehen wir uns 6 Wochen an ein verbindliches Angebot gebunden.
- 3.2. Wir können die geschuldeten Vertragsleistungen auch durch Dritte erbringen lassen.

## 4. Leistungserbringung / Termine / Gefahrübergang / Höhere Gewalt

- 4.1. Wir erbringen in Abstimmung mit dem Kunden die vertragsgegenständlichen Leistungen zu den zumindest in Textform vereinbarten Terminen. Termine zur Leistungserbringung dürfen auf Seiten von uns nur durch den Projektleiter oder die Geschäftsführung zugesagt werden.
- 4.2. Solange wir (i) auf die Mitwirkung oder Informationen des Kunden warten, (ii) durch behördliches Eingreifen, gesetzliche Verbote oder (iii) durch Streiks oder Aussparungen in Drittbetrieben behindert sind („höhere Gewalt“), gelten Liefer- und Leistungsfristen um die Dauer der Behinderung und um eine angemessene Anlaufzeit nach Ende der Behinderung („Ausfallzeit“) als verlängert und es liegt für die Dauer der Ausfallzeit keine Pflichtverletzung vor. Wir teilen dem Kunden derartige Behinderungen und ihre voraussichtliche Dauer unverzüglich mit. Dauert die höhere Gewalt ununterbrochen länger als einen Monat an, werden beide Parteien von ihren Leistungspflichten frei. Weitere Rechte des Kunden, insbesondere die Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen, sind ausgeschlossen.

## 5. Vertragsänderungen (Change Requests)

- 5.1. Änderungsbegehren (im Folgenden mit „CR“ bezeichnet) des Kunden der von uns zu erbringenden Leistungen (Vertragsänderungen) sind zumindest in Textform an uns zu richten. Wir dürfen CR ablehnen, sofern die Umsetzung im Rahmen der Vertragserfüllung für uns unzumutbar ist. Dies ist von uns unmittelbar nach der Prüfung des CR dem Kunden mitzuteilen. Wir sind berechtigt CR des Kunden, die nach dem Beginn eines Testverfahrens erklärt werden, ohne Angabe von Gründen abzulehnen.
- 5.2. Sofern der CR aus unserer Sicht umsetzbar und zumutbar ist, unterbreiten wir dem Kunden ein verbindliches Angebot, welches mit der Auftragsbestätigung des Kunden auch hinsichtlich Leistungsterminen Vertragsinhalt wird. Der Kunde hat zeitnah die Annahme oder Ablehnung des Angebotes mitzuteilen. Etwaige durch die Prüfung des CR und bis zur Angebotsannahme oder -abnahme eingetretene Verzögerungen wie Stillstandzeiten im Rahmen der Vertragserfüllung verlängern die vertraglich vereinbarte Ausführungsfrist angemessen.
- 5.3. Die von dem Änderungsverfahren betroffenen Termine werden unter Berücksichtigung der Dauer der Prüfung - gegebenenfalls der Dauer des auszuführenden CR zusätzlich einer angemessenen Anlaufzeit - verschoben, sofern unser von dem Kunden angenommenes Angebot nicht entsprechende Regelungen zur Verschiebung der Leistungszeit enthält. Wir werden dem Kunden die neuen Termine mitteilen. Erfolgt keine Auftragserteilung durch den Kunden, so verbleibt es beim ursprünglichen Leistungsumfang.
- 5.4. Der Kunde hat die durch den CR entstehenden Aufwände zu tragen. Hierzu zählen insbesondere die Prüfung des CR, das Erstellen eines Angebots sowie etwaige Stillstandzeiten gemäß den im ursprünglichen Angebot aufgeführten Preisen.

## 6. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 6.1. Die Mitarbeit des Kunden ist wesentlich zur Durchführung der von uns geschuldeten Vertragsleistungen. Die Vertragsparteien arbeiten vertrauensvoll zusammen. Erkennt eine Vertragspartei, dass Angaben und Anforderungen, gleich ob eigene oder solche der anderen Vertragspartei, fehlerhaft, unvollständig, nicht eindeutig oder nicht durchführbar sind, hat sie dies und die erkennbaren Folgen der anderen Partei unverzüglich mitzuteilen. Die Parteien werden nach einer interessengerechten Lösung und soweit erforderlich nach den Bestimmungen über Vertragsänderungen anstreben.

- 6.2. Der Kunde hat als eigenständige Pflicht bei der Erfüllung unserer vertraglich geschuldeten Leistungen insbesondere die in den Ziffern 6.3. bis 6.8. aufgeführten Mitwirkungspflichten gegenüber uns zu erbringen.
  - 6.3. Der Kunde stellt für die Projektlaufzeit zumindest einen kompetenten und entscheidungsbefugten Ansprechpartner. Für die Projektdurchführung notwendige Entscheidungen trifft der Kunde unverzüglich nach Mitteilung des Entscheidungsbedarfs durch uns.
  - 6.4. Der Kunde verpflichtet sich, unsere zur Projektverwirklichung erforderlichen Tätigkeiten nach besten Kräften zu unterstützen. Dies beinhaltet insbesondere die aktive Teilnahme an allen Projektbesprechungen. Der Kunde trägt dafür Sorge, dass uns alle für die Ausführung der Tätigkeit notwendigen Unterlagen, Vorgänge und Inhalte rechtzeitig vorgelegt bzw. mitgeteilt werden und die erforderlichen technischen Einrichtungen eingerichtet sind. Auf unser Verlangen hat der Kunde die Richtigkeit und Vollständigkeit der von ihm vorgelegten Unterlagen, Auskünfte und mündlichen Erklärungen zumindest per Textform zu erklären. Soweit erforderlich ist der Kunde verpflichtet Test- und Echtdaten zu erstellen und zu liefern. Die Termine für die Bereitstellung werden während der Projektabwicklung einvernehmlich festgelegt. Die Übergabe erfolgt in einem zu vereinbarenden Format. Die Verantwortung für die Qualität der Daten trägt der Kunde. Wir fordern die für die Vertragsdurchführung erforderlichen Unterlagen und Zugänge bei dem Kunden an, sofern die vereinbarten Zeitpunkte hierfür nicht vereinbart sind bzw. der Kunde diese nicht vorlegt.
  - 6.5. Der Kunde stellt uns für die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen einschließlich für Softwarepflege und zur Mangelbeseitigung einen Remotezugang (z. B. per Teamviewer) bereit. Soweit wir Arbeiten direkt bei dem Kunden vornehmen, wird uns der Kunde die bereitgestellten Räume mit einem PC/Notebook mit Netzwerk- und Internetzugang ausstatten. Soweit erforderlich hat der Kunde auch Unterlagen mit Mangelbeispielen und Datenmaterial, Testdaten, sowie kompetente Mitarbeiter für Rückfragen rechtzeitig, kostenfrei und in geeignetem Umfang zur Verfügung zu stellen, es sei denn dies ist ihm nicht zumutbar.
  - 6.6. Der Kunde hat die vertragsgegenständliche Software sowie die werkvertraglichen Leistungen vor deren Einsatz eingehend auf Mangelfreiheit und auf Verwendbarkeit in der bestehenden Hard- und Softwarekonfiguration zu testen. Diese Pflicht zu eingehenden Tests besteht auch für Software, die der Kunde im Rahmen der Mangelbeseitigung und der Softwarepflege erhält. Auftretende Mängel sind von dem Kunden durch kompetente bzw. von uns geschulte Mitarbeiter in Textform - bei telefonischer Mitteilung nachträglich - anzuzeigen. Dabei ist die Mangelbeschreibung nach besten Kräften in möglichst nachvollziehbarer Weise unter Angabe der näheren Umstände ihres Auftretens, ihrer Auswirkungen und - soweit der Kunde hierzu Aussagen machen kann - der möglichen Ursachen zu dokumentieren und uns nach ihrer Entdeckung innerhalb angemessenen Zeitraums über das von uns eingesetzte Ticketsystem oder per Mail an support@sackedv.com mitzuteilen.
  - 6.7. Ist unklar, welcher Softwarekomponente ein Fehlverhalten produziert, wird der Kunde gemeinsam mit uns eine Analyse der Softwareumgebung durchführen und nach Absprache mit uns Drittfirmen mit dem erforderlichen Know-how hinsichtlich der Software-Umgebung einschalten. Die angemessenen Kosten hierfür haben wir zu tragen, wenn sich herausstellt, dass uns das Fehlverhalten der vertragsgegenständlich gelieferten Software zuzurechnen ist. Anderenfalls sind wir berechtigt, die entstandenen Kosten dem Kunden in Rechnung zu stellen.
  - 6.8. Stehen dem Kunden an uns überlassenen Unterlagen (insbesondere Informationen) die erforderlichen Nutzungsrechte nicht zur Verfügung, hat er uns hierüber mit der Übergabe unterrichten. Im Falle unserer Inanspruchnahme durch Dritte wegen der geltend gemachten Verletzung von Rechten Dritter hat uns der Kunde auf erstes Anfordern von einer Haftung freizustellen.
  - 6.9. Kommt der Kunde einer Mitwirkungspflicht nicht nach, die für eine von uns geschuldete Leistung erforderlich ist, sind wir berechtigt, die Leistungserbringung bis zur Nachholung dieser Mitwirkungspflicht vorübergehend einzustellen. Vereinbarte Fertigstellungszeitpunkte verschieben sich entsprechend zusätzlich einer angemessenen Anlaufzeit. Kommt der Kunde der geschuldeten Mitwirkungspflicht auch nach angemessener Fristsetzung mit Ablehnungsandrohung nicht nach, sind wir berechtigt, den entsprechenden Vertrag mit sofortiger Wirkung zu kündigen und alle bis dahin angefallenen Arbeiten nach Aufwand gemäß der zwischen den Parteien vereinbarten Vergütung bzw. nach unserer gültigen Preisliste abzurechnen.
- ## 7. Abnahme
- 7.1. Sofern es sich bei den von uns geschuldeten Tätigkeiten um werkvertragliche Leistungen handelt, sind diese abschnittsweise oder einmalig mit Leistungserbringung von dem Kunden abzunehmen. Nach Fertigstellung der für einen einzelnen Abschnitt beschriebenen Leistungen teilen wir die Abnahmereife mit und fordern zur Abnahme auf. Die Abnahme ist erfolgreich durchgeführt, wenn betreffend die werkvertraglichen Leistungen, die im Pflichtenheft bzw. in vereinbarten CR festgelegt sind, keine wesentlichen Mängel vorliegen. Besondere Abnahmeverfahren können von den Projektleitern festgelegt werden.
  - 7.2. Liegen keine abnahmehindernden wesentlichen Mängel vor, hat der Kunde die Leistungen abzunehmen. Beurteilt der Kunde die erbrachten Leistungen nicht als im Wesentlichen vertragsgemäß, so hat er uns seine Beanstandungen innerhalb von 5 Werktagen (Mo. – Fr.) mitzuteilen.
  - 7.3. Beanstandet der Kunde die Leistungen fristgemäß werden wir bestehende Mängel innerhalb angemessener Zeit beseitigen. Anschließend ist das Abnahmeverfahren zu wiederholen.
  - 7.4. Die Abnahme gilt als erfolgt, sofern der Kunde (insbesondere bei Durchführung eines Testbetriebs) nicht innerhalb der Frist gemäß Ziffer 7.2. nach unserer Aufforderung schriftlich die Gründe für die Verweigerung der Abnahme spezifiziert. Die Abnahme gilt ebenfalls als erfolgt, sofern der Kunde die von uns erbrachten Leistungen in Benutzung nimmt bzw. mit dem Produktiveinsatz beginnt.
- ## 8. Datensicherung
- Der Kunde wird seine gesamten Daten, Strukturen und Programme – gilt auch für nicht vertragsgegenständliche Software - regelmäßig - insbesondere vor Aufnahme einer Tätigkeit von uns wie bspw. Mangelbeseitigungsarbeiten oder dem Aufspielen von Updates, - nach dem aktuellen Stand der Technik entsprechend den

betrieblichen Anforderungen sichern. Der Kunde stellt sicher, dass die aktuellen Daten aus in maschinenlesbarer Form bereitgehaltenen Datenbeständen mit vertretbarem Aufwand reproduzierbar sind. Wir werden den Kunden rechtzeitig auf die Durchführung der vorstehenden Tätigkeiten hinweisen.

## 9. Nutzungsrechte

- 9.1. Anleitungen, Dokumentationen, elektronische Präsentationen und sonstige Schriftstücke, die wir im Rahmen der Vertragserfüllung erstellen, sind dem Kunden auf Anforderung in Kopie zur vertragsmäßigen Verwendung für eigene Zwecke zu überlassen. Der Kunde ist dabei verpflichtet, bestehende gesetzliche Schutzrechte zu beachten.
- 9.2. Wir räumen dem Kunden an Arbeitsergebnissen, wie Konzepten und Pflichtenheften, ein einfaches, dauerhaftes, nicht übertragbares Recht zur bestimmungsgemäßen Nutzung für eigene Zwecke ein.
- 9.3. An angepassten oder erstellten Programmierungen im Objektcode räumen wir dem Kunden mit vollständiger Bezahlung der vereinbarten Vergütung ein einfaches Recht zur bestimmungsgemäßen Nutzung ein. Bis zur vollständigen Zahlung der Vergütung wird dem Kunden bei Softwareüberlassung ein einfaches, bei Zahlungsverzug von mehr als 30 Tagen widerrufliches Nutzungsrecht an der Software und den Programmierungen eingeräumt.

## 10. Geheimhaltung / Datenschutz / Referenzbenennung

- 10.1. Soweit die Vertragsparteien eine Geheimhaltungsvereinbarung (NDA) geschlossen haben, gehen dessen Bestimmungen den nachfolgenden Regelungen vor. Im Übrigen verpflichten sich die Vertragsparteien, alle ihnen bei der Vertragsdurchführung von der jeweils anderen Partei zugehenden oder bekanntwerdenden Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse oder als vertraulich bezeichnete Informationen (zusammen als „Informationen“) auch über das Vertragsende hinaus geheim zu halten und die jeweiligen Mitarbeiter entsprechend zu verpflichten. Die Informationen dürfen an der Vertragsdurchführung nicht beteiligten unternehmensfremden Dritten nicht zugänglich gemacht werden. Die Vertragsparteien sichern die Informationen wie dies mit eigenen schutzwürdigen Unterlagen geschieht.
  - 10.2. Nicht von der Geheimhaltungspflicht umfasst sind Informationen, die zum Zeitpunkt der Offenlegung allgemein bekannt und zugänglich oder der empfangenden Vertragspartei zum Zeitpunkt der Offenlegung bereits bekannt waren oder ihr von Dritten berechtigterweise zugänglich gemacht worden sind.
  - 10.3. Der Kunde wird hierbei davon unterrichtet, dass die für die Geschäftsabwicklung notwendigen personenbezogenen Daten von uns gespeichert und zur Abwicklung von Bestellungen, Verwaltung der Kundenbeziehung, Erbringung der Vertragsleistungen, Abwicklung von Zahlungen und Abwendung von Forderungsausfällen verwendet sowie hierfür gegebenenfalls an Dienstleistungspartner, derer wir uns zur Vertragsabwicklung bedienen (wie bspw. Kreditinstitute), weitergegeben werden. Die uns von dem Kunden für die Geschäftsabwicklung mitgeteilten Daten (Schrift, Name und E-Mail-Adresse) werden von uns auch zur eigenen Marktforschung sowie für eigene Werbe- und Marketingzwecke wie für die Zusendung von E-Mails mit Informationen über eigene Produkte und Dienstleistungen verwendet, sofern der Kunde der Nutzung dieser Daten nicht widersprochen hat. Eine Weitergabe dieser Daten an Dritte zu Werbe- und/ oder Marketingzwecke erfolgt ohne Einwilligung des Kunden nicht.
  - 10.4. Beiden Vertragsparteien ist es gestattet, die jeweils andere Partei als Referenzvertragspartei zu benennen und hierzu auch deren Logo zu verwenden.
- ## 11. Vergütung und Zahlungsbedingungen
- 11.1. Die Höhe der Vergütung und die Zahlungsbedingungen (Zahlungsstermine) sind in unserem Angebot oder der Auftragsbestätigung festgehalten.
  - 11.2. Wir haben neben der vereinbarten Vergütung Anspruch auf Ersatz der Nebenkosten bzw. Auslagen wie insbesondere der Erstattung angemessener Reise- und Übernachtungskosten. Die Nebenkosten wie Reisezeiten, Reisekosten, Übernachtung sind im Angebot aufgeführt.
  - 11.3. Die von uns in Rechnung gestellten Beträge sind jeweils vorbehaltlich abweichender Regelungen mit Rechnungseingang beim Kunden zur Zahlung fällig und innerhalb von 14 Kalendertagen ohne Abzüge zahlbar. Die bei Miete und Softwarepflege im jeweiligen Angebot aufgeführte Vergütung ist - gegebenenfalls pro rata temporis – gemäß den entsprechenden Festlegungen im Voraus zu zahlen. Für die Rechtzeitigkeit einer Zahlung ist der Tag der Wertstellung auf dem empfangenden Konto maßgebend.
  - 11.4. Mit Ablauf der Zahlungsfrist in Ziffer 11.4. gerät der Kunde in Verzug. Während des Verzugs ist die vereinbarte Vergütung zum jeweils geltenden Verzugszinssatz in Höhe von derzeit 9 Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz zu verzinsen. Darüber hinaus fällt eine die Verzugserschadenspauschale in Höhe von € 40.-- gemäß § 288 Abs. 5 BGB an. Die Pauschale ist auf einen geschuldeten Schadenersatz anzurechnen, soweit der Schaden aus Kosten zur Rechtsverfolgung wie insbesondere Anwaltsgebühren besteht. Unbeschadet bleibt uns die Geltendmachung weiterer Schadenersatzansprüche, wie insbesondere höhere Zinsen, Mehrkosten und angemessener Mahngebühren. Bankkosten, die uns durch unrichtige Kontodaten oder unberechtigte Zurückweisung entstehen, können dem Kunden weiterberechnet werden, es sei denn, der Kunde hat die Falschangabe nicht zu vertreten. Der Kunde ist jedoch berechtigt den Nachweis zu führen, dass uns überhaupt kein oder ein niedrigerer Schaden entstanden ist.
  - 11.5. Wir sind berechtigt, einmal jährlich die vereinbarte Vergütung eines Dauerschuldverhältnisses sowie die Preisliste anzupassen - erstmals 12 Monate nach Vertragschluss. Wir teilen dem Kunden eine Änderung der Vergütung mindestens einen Monat vor ihrem Wirksamwerden zumindest in Textform mit. Bei einer Erhöhung der Vergütung um mehr als 5 % ist der Kunde berechtigt, innerhalb einer Frist von einem Monat nach Eingang des Erhöhungsverlangens das betreffende Dauerschuldverhältnis zum Ende der geltenden Vertragslaufzeit zu kündigen. Die Kündigung ist rechtzeitig, sofern sie innerhalb der Monatsfrist bei uns eingeht. Kündigt der Kunde nicht oder nicht rechtzeitig, gilt unser Erhöhungsverlangen als genehmigt. Ein gewährter Rabatt, Skonto oder im Einzelfall vereinbarte Projektpreise bleiben bei der Berechnung des Prozentsatzes einer Erhöhung unberücksichtigt.
  - 11.6. Sämtliche Beträge verstehen sich netto zzgl. der zum Rechnungserstellungszeitpunkt geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

## 12. Aufrechnungs- und Zurückbehaltungsrechte

- 12.1. Das Recht zur Aufrechnung steht dem Kunden nur zu, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt oder durch uns anerkannt wurden.
- 12.2. Der Kunde kann ein Zurückbehaltungsrecht nur ausüben, als die Gegenforderung, auf die er das Zurückbehaltungsrecht stützt, unbestritten, rechtskräftig festgestellt oder entscheidungsreif ist und auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

## 13. Eigentumsvorbehalt

- 13.1. Wir behalten uns sich das Eigentum an dauerhaft überlassenen Gegenständen wie Datenträgern und Benutzerhandbüchern (nachfolgend als „Vorbehaltsware“ bezeichnet) bis zur vollständigen Bezahlung des jeweiligen Kaufpreises vor.
- 13.2. Der Kunde darf gelieferte Vorbehaltsware nur im gewöhnlichen Geschäftsverkehr zu seinen normalen Geschäftsbedingungen veräußern, solange er nicht uns gegenüber in Zahlungsverzug ist. Gerät der Kunde in Zahlungsverzug, so hat er nach fruchtlosem Ablauf einer von uns hierfür gesetzten angemessenen Frist auf unsere entsprechende Aufforderung die Forderungen aus der Weiterveräußerung an uns abzutreten. Wir nehmen die Abtretung hiermit an. Der Kunde ist verpflichtet, die Vorbehaltsware pfleglich zu behandeln. Zu anderen Verfügungen über die Vorbehaltsware ist der Kunde vor Erfüllung der Vergütungsansprüche nicht berechtigt.
- 13.3. Bei Pfändungen oder sonstigen Eingriffen Dritter hat uns der Kunde unverzüglich schriftlich zu benachrichtigen.

## 14. Ausübung Herausgabeverlangen bei Eigentumsvorbehalt

- 14.1. Wir sind i.d.R. berechtigt vom entsprechenden Kaufvertrag nach angemessener Fristsetzung (es sei denn die Fristsetzung ist entsprechend 14.2. entbehrlich) zurückzutreten und die Herausgabe der unter Eigentumsvorbehalt gelieferten Vorbehaltsware zu verlangen, sofern
  - a) der Kunde mit der Bezahlung der geschuldeten Vergütung 60 Kalendertage oder bei vereinbarten Ratenzahlungen mit zumindest zwei Raten in Zahlungsverzug ist, es sei denn, er hat den Zahlungsrückstand nicht zu vertreten, oder
  - b) der Kunde schuldhaft gegen die Verpflichtungen aus Ziffer 13.2. und 13.3. verstoßen hat.
- 14.2. Eine Fristsetzung ist entbehrlich, wenn der Kunde die Leistung ernsthaft und endgültig verweigert oder offenkundig auch innerhalb dieser Frist zur Erbringung dieser Leistung nicht instande ist.
- 14.3. Die Herausgabe kann noch verlangt werden, wenn die Verjährung der gesicherten Forderung bereits eingetreten ist.
- 14.4. Machen wir den Eigentumsvorbehalt geltend, erlischt für den Kunden das Recht zur Weiternutzung.

## 15. Sach- und Rechtsmängel bei kauf-, miet- oder werkvertraglichen Leistungen

- 15.1. **Mangeldefinition**  
Es liegt ein Sachmangel vor, wenn die Software nicht die vertraglich vereinbarte Beschaffenheit aufweist oder sich nicht zu der vertraglich vereinbarten Verwendung eignet. Ein Rechtsmangel liegt vor, wenn dem Kunden die für die vertragliche Verwendung des Vertragsgegenstandes erforderlichen Rechte nicht wirksam eingeräumt werden konnten.
- 15.2. **Änderungen durch Kunden**  
Sofern durch den Kunden oder von ihm beauftragte Dritte – ohne unsere vorherige Einwilligung – Eingriffe in die von uns überlassene Software oder die erbrachte Werkleistung vorgenommen werden, insbesondere Manipulationen oder sonstige Änderungen, leisten wir nur dann Mangelbeseitigung, wenn der Kunde nachweist, dass der Eingriff in keinem Zusammenhang mit dem aufgetretenen Mangel steht und Analyse sowie Behebung nicht erschweren.
- 15.3. **Ausschluss der Nacherfüllung**  
Der Anspruch des Kunden auf Nacherfüllung ist ausgeschlossen, wenn der Mangel nicht reproduzierbar ist bzw. anhand von handschriftlich oder maschinell festgehaltenen Ausdrücken nicht aufgezeigt werden kann oder wenn der Kunde die Vorgaben der kaufmännischen Untersuchungs- und Rügeverpflichtung des § 377 HGB nicht eingehalten hat.
- 15.4. **Nacherfüllung bei Sachmängeln**  
Wir erbringen die Mangelbeseitigung bei Sachmängeln durch Nacherfüllung. Die Nacherfüllung erfolgt nach unserer Wahl durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung. Die Nacherfüllung kann insbesondere durch Überlassen eines neuen Programmstandes oder dadurch erbracht werden, dass wir Möglichkeiten aufzeigen, die Auswirkungen des Mangels zu vermeiden. Ein neuer Programmstand ist vom Kunden zu übernehmen, es sei denn dies führt bei dem Kunden zu einem nicht hinnehmbaren Anpassungsaufwand. Die Mangelbeseitigung kann auch mittels Datenfernübertragung (Remotegriff) erfolgen.
- 15.5. Erbringen wir Leistungen bei der Mangelsuche oder -beseitigung, ohne hierzu verpflichtet zu sein, können wir hierfür eine Vergütung gemäß den vereinbarten Vergütungssätzen verlangen. Das gilt insbesondere, wenn ein Mangel nicht nachweisbar oder uns nicht zuzurechnen ist. Uns ist außerdem ein Mehraufwand zu vergüten, der dadurch entsteht, dass der Kunde seinen Mitwirkungspflichten gemäß Ziffer 6 nicht ordnungsgemäß nachkommt.
- 15.6. **Nacherfüllung bei Rechtsmängeln**  
Wir können nach unserer Wahl bei Vorliegen eines Rechtsmangels die Nachbesserung dadurch vornehmen, (i) indem wir von dem über das Schutzrecht Verfügungsberechtigten zu Gunsten des Kunden ein für die Zwecke des entsprechenden Vertrages ausreichendes Nutzungsrecht erwirken, oder (ii) die schutzrechtverletzende Software ohne bzw. nur mit für den Kunden akzeptablen Auswirkungen auf deren Funktion geändert wird, oder (iii) die schutzrechtsverletzende Software ohne bzw. nur mit für den Kunden akzeptablen Auswirkungen auf deren Funktion gegen eine Software ausgetauscht wird, deren vertragsgemäße Nutzung keine Schutzrechte verletzt, oder (iv) wir einen neuen Programmstand liefern, bei dessen vertragsgemäßer Nutzung keine Rechte Dritter verletzt werden. Falls Dritte Schutzrechte gegen den Kunden geltend machen, sind wir unverzüglich zumindest in Textform zu unterrichten. Die Ansprüche werden wir nach eigener Wahl abwehren oder befriedigen. Der Kunde darf von sich aus die Ansprüche Dritter nicht anerkennen. Wir stellen den Kunden von allen mit der Anspruchsabwehr verbundenen angemessenen gesetzlichen

Kosten und Schäden frei, soweit diese nicht auf einem pflichtwidrigen Verhalten des Kunden beruhen. Die Regelung von Ziffer 15.4. Satz 5 gilt entsprechend.

#### 15.7. Minderung oder Rücktritt / Schadensersatz

Tritt trotz zweimaliger Nacherfüllung keine Beseitigung des Mangels ein, sind wir zur Nachbesserung und Nachlieferung nicht willens oder in der Lage, unterbleibt diese innerhalb einer angemessenen Frist oder schlägt die Nacherfüllung aus sonstigen Gründen fehl, so ist der Kunde nach seiner Wahl berechtigt, vom jeweiligen Vertrag zurückzutreten (im Rahmen der Softwarepflege oder der Softwaremiete den Vertrag zu kündigen) oder eine entsprechende Herabsetzung der geleisteten Vergütung (Minderung) zu verlangen und gemäß Ziffer 16 Schadensersatz statt der Leistung oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen zu verlangen. Die Rücktritts- oder Kündigungserklärung wirkt nicht auch für die weiteren Verträge zwischen uns und dem Kunden, sondern ist jeweils einzeln zu erklären. Bei nur geringfügigen Mängeln, steht dem Kunden kein Rücktritts- oder Kündigungsrecht zu. Bei Vorliegen eines Werkvertrages hat der Kunde ergänzend das Recht, den Mangel selbst zu beseitigen und Ersatz der erforderlichen und angemessenen Aufwendungen zu verlangen.

#### 15.8. Arglist / Garantie

Im Falle von Arglist oder sofern wir eine (Beschaffenheits)Garantie übernommen haben, bleiben die gesetzlichen Bestimmungen für Sach- und Rechtsmängel unberührt.

15.9. Wir sind nicht zur Beseitigung von Sach- und Rechtsmängeln verpflichtet, die nach Beendigung eines abgeschlossenen Softwarepflegevertrages gemeldet werden.

#### 15.10. Ansprüche bei sonstigen Pflichtverletzungen

Aus sonstigen von uns begangenen Pflichtverletzungen kann der Kunde Rechte nur herleiten, wenn er diese uns gegenüber zumindest in Textform gerügt und uns eine Nachfrist zur Abhilfe eingeräumt hat. Das gilt nicht, soweit nach der Art der Pflichtverletzung eine Abhilfe nicht in Betracht kommt. Für Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen gelten die in Ziffer 16 festgelegten Grenzen.

#### 16. Haftung

16.1. Wir haften gegenüber dem Kunden nach den gesetzlichen Bestimmungen, sofern der Kunde Schadens- oder Aufwendungsersatzansprüche geltend macht, die auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von uns beruhen, in den Fällen einer schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz. Dies gilt auch bei arglistigem Verschweigen eines Mangels, bei Übernahme des Beschaffenheits- oder Herstellungsrisikos im Sinne von § 276 BGB oder bei ausnahmsweiser schriftlicher Übernahme einer Beschaffenheits- oder Haltbarkeitsgarantie gemäß § 443 BGB.

16.2. Bei einfacher Fahrlässigkeit haften wir im Übrigen nur, soweit wir eine vertragliche Kardinalpflicht verletzt haben. Vertragliche Kardinalpflichten sind solche Verpflichtungen, die vertragswesentliche Rechtspositionen des Kunden schützen, die ihm der Vertrag nach seinem Inhalt und Zweck gerade zu gewähren hat oder deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages erst ermöglicht und auf deren Erfüllung der Kunde vertrauen darf. Dabei ist unsere Haftung bei Kauf auf die doppelte Vergütung, bei Miete und bei Softwarepflege jeweils auf die einfache jährliche Vergütung sowie bei IT-spezifischen Dienstleistungen auf den jeweiligen zweifachen Vergütungs- oder entsprechenden Teilvergütungsbetrag (jeweils Nettobetrag) bzw. jeweils maximal auf den Ersatz des vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schaden beschränkt. Im Übrigen ist die Haftung für sonstige leicht fahrlässig verursachte Schäden und wegen entgangenen Gewinns, personellen Mehraufwandes beim Kunden, Nutzungsausfall und/oder wegen Umsatzeinbußen ausgeschlossen.

16.3. Für Mängel zeitlich befristet zur Nutzung bereitgestellter Software, die bereits bei Vertragsabschluss vorlagen, ist die verschuldensunabhängige Haftung gemäß § 536 a Abs. 1 1. Alt. BGB ausgeschlossen.

16.4. Bei Datenverlusten haften wir nur für den Schaden, der auch bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Kunden entstanden wäre.

16.5. Eine weitergehende Haftung von uns auf Schadens- oder Aufwendungsersatz ist ohne Rücksicht auf die Rechtsnatur des geltend gemachten Anspruchs ausgeschlossen.

16.6. Soweit nach dem Vorstehenden unsere Haftung ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die Haftung der Organe von uns sowie von Erfüllungs- und Verrichtungshelfern, insbesondere von Mitarbeitern.

16.7. Der Kunde ist verpflichtet, uns etwaige Schäden im Sinne vorstehender Haftungsregelungen unverzüglich schriftlich anzuzeigen oder von uns aufnehmen zu lassen, so dass wir möglichst frühzeitig informiert werden und eventuell gemeinsam mit dem geschädigten Kunden noch Schadensminderung betreiben können.

16.8. Die Verjährungsfristen sind in Ziffer 17 geregelt.

#### 17. Verjährungsfristen

17.1. Die Verjährungsfrist für alle Mangelbeseitigungsansprüche beträgt ein Jahr. Die Verjährung beginnt mit einem Produktiveinsatz der Software, der Abnahme oder deren unberechtigten Verweigerung. Dieselbe Frist gilt für sonstige Ansprüche, gleich welcher Art, uns gegenüber. Unberührt bleibt die Verjährungsfrist für Rückgriffsansprüche im Falle eines Lieferantenregresses nach den §§ 478, 479 BGB.

17.2. Bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von uns, bei arglistigem Verschweigen des Mangels, bei Personenschäden oder Rechtsmängeln, bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz sowie bei (Beschaffenheits)Garantien gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen.

#### Besondere Regelungen zu IT-bezogenen Dienstleistungen

##### 18. Vertragsgegenstand sonstige IT-bezogene Dienstleistungen

18.1. Erbringen wir insbesondere die Dienstleistungen wie Installation von eigener Software und Fremdsoftware, Programmierung zusätzliche Programmteile und Schnittstellen (Software-Erstellung), Datenübernahme, Konvertierung, Einweisung in die Nutzung von Software, Durchführung von Schulungen/Seminaren, Beratung und Projektleitung, Customizing wie Anpassen (mit Änderung des Quellcode) oder Einrichten/Einstellen (Parametrisierung) der Software, analytische Beratungsleistungen (insbesondere Entwicklung Modell, Analyse personenbezogener Daten das Erstellen von Scripts oder eines Pflichtenhefts gelten ergänzend die Regelungen in Ziffern 19 bis 22.

18.2. Bei der Erbringung entsprechender Dienstleistungen gemäß 18.1. ist die Überlassung des Quellcodes Vertragsgegenstand, sofern dies ausdrücklich zwischen den Vertragsparteien vereinbart ist.

##### 19. Leistungsumfang und -erbringung / Beschränkungen

19.1. Das Angebot enthält die zu erbringenden Dienstleistungen mit Regelungen z.B. hinsichtlich ihrer konkreten Aufgabenstellung, der Vergütung, der Vertragslaufzeit, Leistungsort, zeitlichem Umfang etc.

19.2. Die Auswahl der Mitarbeiter bleibt uns vorbehalten.

19.3. Erstellen wir auf der Grundlage der Anforderungen eines Lastenheftes gegen Vergütung ein Pflichtenheft, ist dieses Pflichtenheft von dem Kunden abzunehmen.

19.4. Wir übergeben an den Kunden die Dokumentation der Arbeitsergebnisse der jeweils erbrachten Leistungen mit vollständiger Vergütung.

19.5. Ansprüche des Kunden auf Erbringung von beauftragten und im Voraus vergüteten Dienstleistungen erlöschen ohne eine Rückzahlungsverpflichtung von uns, sofern diese nicht spätestens 12 Monate nach Auftragserteilung von dem Kunden abgerufen werden.

##### 20. Projektleitung

20.1. Im Falle der Durchführung werkvertraglichen Leistungen hat jede der Vertragsparteien für die Dauer des Projekts binnen einer Frist von zwei Wochen nach Vertragsunterzeichnung einen Projektleiter zu benennen. Veränderungen in den benannten Personen haben sich die Parteien jeweils unverzüglich mitzuteilen.

20.2. Die Projektleiter leiten gemeinsam die Erfüllung der vertraglichen Pflichten für die sie benennende Vertragspartei verantwortlich und sachverständig. Beide Projektleiter kontrollieren regelmäßig die Einhaltung des Zeitrahmens und des Inhalts des Projektauftrages sowie die Qualität der geleisteten Arbeit. Hierbei haben sie jeweils dafür Sorge zu tragen, dass die Pflichten ihrer jeweiligen Vertragspartei vertragskonform erfüllt werden.

20.3. In regelmäßigen Abständen verständigen sich die Projektleiter über Fortschritte und Hindernisse bei der Vertragsdurchführung, um gegebenenfalls lenkend in die Durchführung des Vertrages eingreifen zu können.

20.4. Bei Projekten mit einem Projektlungsausschuss werden Entscheidungen dort getroffen. Die Zusammensetzung des Projektlungsausschusses ist rechtzeitig festzulegen. Soweit nicht anders vereinbart, tritt der Projektlungsausschuss einmal monatlich zusammen und wird von den Projektleitern über den Projektstand informiert. Zusätzlich ist der Projektlungsausschuss von einer Vertragspartei unverzüglich einzuberufen, wenn die Einhaltung des Zeitrahmens und des Inhalts des Projektauftrages in erheblicher Weise gefährdet oder wenn über die Erweiterung des Projektauftrages um Zusatzfunktionen zu entscheiden ist. Der Projektlungsausschuss tritt bei entsprechender Einberufung unmittelbar zusammen und hat seine Entscheidungen zeitnah zu treffen.

20.5. Vereinbarte Änderungen der Leistungen sind vom Projektleiter zu dokumentieren und von dem Kunden zu bestätigen. Die Dokumentation hat zumindest in Textform zu erfolgen.

##### 21. Laufzeit / Kündigung

21.1. Sofern es sich bei dem Vertrag über die zu erbringende Dienstleistung um ein Dauerschuldverhältnis (kein Werk- oder Kaufvertrag mit einmaligem Leistungsaustausch) handelt, beginnt der Vertrag zu dem vereinbarten Zeitpunkt zu laufen und läuft auf unbestimmte Zeit, soweit in unserem Angebot nichts anderes geregelt ist.

21.2. Bei Verträgen als Dauerschuldverhältnis können beide Vertragsparteien diesen Vertrag jederzeit unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten zum Monatsende kündigen. Das Recht zur außerordentlichen fristlosen Kündigung bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen bleibt unberührt.

21.3. Im Falle einer Kündigung wird die Vergütung wie folgt geregelt: Für die bis dahin erbrachten Leistungen wird die volle Vergütung fällig. Für die in Folge der vorzeitigen Beendigung nicht zu erfüllenden Leistungen entfällt der Vergütungsanspruch, es sei denn der Kunde hat die Kündigung zu vertreten. Bei der Kündigung eines Werkvertrages durch den Kunden nach § 649 BGB, können wir nach eigener Wahl die Ansprüche nach § 649 BGB oder stattdessen für die Aufwendungen und den entgangenen Gewinn neben der Vergütung für die schon erbrachten Leistungen einen Pauschbetrag i. H. v. 50 % der für die zum Zeitpunkt der Kündigung noch nicht erbrachten jeweiligen Leistungen als Vergütung – bezogen auf diesen Vertrag - verlangen.

##### 22. Besondere Bestimmungen bei Beratungen / Schulungen

22.1. Wir erbringen die Beratungsleistungen in der Weise, dass der Kunde uns seinen Beratungsbedarf schildert und wir den Kunden hinsichtlich geeignet erscheinender Lösungsmöglichkeiten beraten. Der Kunde entscheidet über die von uns zu erbringenden Leistungen und das weitere Vorgehen nach Maßgabe der Mitwirkungspflichten des Kunden gemäß Ziffer 6 der AGB. Wir fassen die Erkenntnisse aus der Beratungstätigkeit für den Kunden zusammen und stellen dabei auch etwaige Empfehlungen zur Lösung aufgeworfener Fragestellungen dar. Sofern beauftragt, übernehmen wir die Zusammenarbeit und die dabei gewonnenen Erkenntnisse zu dokumentieren.

22.2. Die Teilnahme an Schulungen vor Ort bedarf der namentlichen verbindlichen Anmeldung zumindest in Textform der Teilnehmer des Kunden. Das Honorar und etwaige Nebenkosten sind vor Beginn der Schulung zu entrichten. Bei Rücktritt von der Teilnahme sind wir spätestens 2 Wochen vor Beginn der Schulung in Textform zu benachrichtigen. In diesem Fall beträgt die Ausfallentschädigung 1/3 des fälligen Honorars. Erfolgt der Rücktritt innerhalb einer kürzeren Frist oder bleibt ein Teilnehmer der Schulung fern, ist das vereinbarte Honorar und die Nebenkosten in voller Höhe zur Zahlung fällig.

22.3. Wir behalten uns vor, die Schulung abzusagen. Angemeldete Teilnehmer werden so frühzeitig wie möglich verständigt, es sei denn, höhere Gewalt verhindert dies. Bereits von den Teilnehmern bezahlte Honorare werden zurückerstattet. Den Teilnehmern entstandenen Schaden haben wir nur unter den Voraussetzungen von Ziffer 16 und 17 der AGB zu erstatten.

22.4. Schulungen werden je nach Vereinbarung vor Ort beim Kunden oder durch die Software Teamviewer durchgeführt. Inhalte und Qualität der Schulung orientieren sich am jeweils aktuellen allgemein verfügbaren Stand der die Materie betreffenden Erkenntnisse. Eine Gewähr für unvollständige, unrichtige Inhalte oder/und Begleitmaterialien übernehmen wir nicht.

## **Allgemeine Schlussbestimmungen**

### **23. Abwerbung**

Die Vertragsparteien haben es zu unterlassen, während der Vertragslaufzeit und für die Dauer von einem Jahr nach Vertragsende, jeweils Mitarbeiter der anderen Vertragspartei abzuwerben. Für jeden Fall des Verstoßes verpflichtet sich die abwerbende Partei zur Zahlung einer Vertragsstrafe in Höhe eines Jahresgehalts, mindestens jedoch € 50.000.--. Die Darlegungs- und Beweislast, dass die Einstellung des früheren Mitarbeiters der Partei als ehemaliger Arbeitgeberin nicht auf gezielter Abwerbung beruht, obliegt der abwerbenden Partei als neuer Arbeitgeberin.

### **23. Schriftform / Textform**

23.1. Mündliche Nebenabreden, Änderungen oder Ergänzungen der AGB, der Software-AGB sowie der zwischen uns und dem Kunden geschlossenen Verträge bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform unter Ausschluss der elektronischen Form und der Textform. Dies gilt ebenfalls für diese Schriftformklausel. Nicht die Schriftform wahrende Änderungen sind unwirksam. Die Wirksamkeit individueller Vereinbarungen, gleich welcher Form, bleibt von dieser Schriftformklausel unberührt.

23.2. Kündigungen bedürfen zumindest der Textform.

### **24. Erfüllungsort / Anwendbares Recht / Gerichtsstand**

24.1. Unser Unternehmenssitz ist Erfüllungsort für Lieferungen und Leistungen sowie Ort der Nacherfüllung.

24.2. Diese AGB, die Software-AGB und auf ihrer Grundlage geschlossene Verträge unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

24.3. Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist unser Unternehmenssitz Gerichtsstand. Wir sind berechtigt, eigene Ansprüche am Gerichtsstand des Kunden geltend zu machen.

### **25. Abtretung / Salvatorische Klausel**

25.1. Ansprüche aus mit uns abgeschlossenen Verträgen kann der Kunde nur mit unserer vorherigen Zustimmung zumindest in Textform abtreten. Wir dürfen die Zustimmung nicht aus unbilligen Gründen verweigern.

25.2. Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB oder der Software-AGB ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, oder sollte sich eine Lücke befinden, so soll hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt werden.