



Allgemeine und Besondere Geschäftsbedingungen

1. Geltungsbereich und Definition

(1) Diese Allgemeinen und Besonderen Geschäftsbedingungen (nachfolgend bezeichnet als „AGB“) gelten für alle Verträge mit Herrn Christian Müller, (nachfolgend bezeichnet als „Anbieter“), geschäftlich handelnd unter IT-Lösungen Christian Müller, geschäftsansässig Schulstr. 16, 76857 Gossersweiler-Stein, Deutschland, und Ihnen als Kunden (nachfolgend bezeichnet als „Kunden“), geschlossen werden. Zudem gelten diese AGB auch gegenüber sonstigen Geschäftspartnern des Anbieters, soweit die nachfolgenden Bestimmungen nicht zwingend ein Vertragsverhältnis mit dem Anbieter voraussetzen. Die AGB gelten für sämtliche Verträge, die im Rahmen der Online-Angebote des Anbieters, durch E-Mail, Online-Formular, Fax, etc. oder direkt in den Geschäftsräumen zu Stande kommen, soweit sich aus einer gesondert zwischen den Parteien vereinbarten Vereinbarung nichts Abweichendes ergibt.

(2) Die AGB gelten ausschließlich für Unternehmen, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen im Sinne von § 310 Absatz 1 BGB.

(3) Die Vertragssprache ist Deutsch.

(4) Die AGB gelten ausschließlich. Abweichende AGB des Kunden werden auch dann nicht Vertragsbestandteil, wenn der Anbieter ihrer Geltung nicht ausdrücklich widerspricht. Die AGB gelten in der jeweils bei Vertragsabschluss gültigen Fassung.

(5) Bei der Nutzung eines Online-Formulars hat der Kunde die Möglichkeit, diese AGB im Einzelfall durch das aktive Setzen eines Häkchens in der Checkbox ausdrücklich zu akzeptieren oder abzulehnen. Ist der Kunde mit der Einbeziehung dieser AGB nicht einverstanden, kommt auch kein Vertrag zustande.

2. Änderungen der AGB

(1) Änderungen dieser AGB werden dem Kunden spätestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens in Textform angeboten. Hat der Kunde mit dem Anbieter im Rahmen der Geschäftsbeziehung einen elektronischen Kommunikationsweg vereinbart, können die Änderungen auch auf diesem Wege angeboten werden.

(2) Die vom Anbieter angebotenen Änderungen werden nur wirksam, wenn der Kunde diese annimmt, gegebenenfalls im Wege der nachfolgend geregelten Zustimmungsfiktion.



(3) Das Schweigen des Kunden gilt nur dann als Annahme des Änderungsangebotes (Zustimmungsfiktion), wenn

a) das Änderungsangebot des Anbieters erfolgt, um die Übereinstimmung der vertraglichen Bestimmungen mit einer veränderten Rechtslage wiederherzustellen, weil eine Bestimmung der AGB

- aufgrund einer Änderung von Gesetzen, einschließlich unmittelbar geltender Rechtsvorschriften der Europäischen Union, nicht mehr der Rechtslage entspricht oder
- durch eine rechtskräftige gerichtliche Entscheidung, auch durch ein Gericht erster Instanz, unwirksam wird oder nicht mehr verwendet werden darf und

b) der Kunde das Änderungsangebot des Anbieters nicht vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen abgelehnt hat.

Der Anbieter wird dem Kunden im Änderungsangebot auf die Folgen seines Schweigens hinweisen.

(4) Die Zustimmungsfiktion findet keine Anwendung

- bei Änderungen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die die Änderung von diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen betreffen oder
- bei Änderungen in den AGB, die die Änderung von Entgelten betreffen, die der Kunde typischerweise dauerhaft in Anspruch nimmt oder
- bei Änderungen, die die Hauptleistungspflichten des Vertrages und die Entgelte für Hauptleistungen betreffen, oder
- bei Änderungen von Entgelten, die auf eine über das vereinbarte Entgelt für die Hauptleistung hinausgehende Zahlung gerichtet sind, oder
- bei Änderungen, die dem Abschluss eines neuen Vertrages gleichkommen, oder
- bei Änderungen, die das bisher vereinbarte Verhältnis von Leistung und Gegenleistung erheblich zugunsten des Anbieters verschieben würden.

In diesen Fällen wird der Anbieter die Zustimmung des Kunden zu den Änderungen auf andere Weise einholen.

(5) Macht der Anbieter von der Zustimmungsfiktion Gebrauch, kann der Kunde den von der Änderung betroffenen Vertrag vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen auch fristlos und kostenfrei kündigen. Auf dieses Kündigungsrecht wird der Anbieter den Kunden in ihrem Änderungsangebot besonders hinweisen.



3. Vertragsgegenstand

Vertragsgegenstand sind Urheberwerk- und Dienstleistungsverträge, die auf Erstellung immaterieller Werke sowie die Einräumung von Nutzungsrechten an den Werkleistungen gerichtet sind.

4. Vertragspartner

Sämtliche Verträge kommen zustande mit Herrn Christian Müller, (nachfolgend bezeichnet als „Anbieter“), geschäftlich handelnd unter IT-Lösungen Christian Müller, geschäftsansässig Schulstr. 16, 76857 Gossersweiler-Stein, Deutschland, und dem Kunden.

5. Vertragsschluss und Nachtragsvereinbarung

(1) Die Angebote und Kostenvoranschläge des Anbieters sind freibleibend und unverbindlich, es sei denn, abweichendes ist ausdrücklich zugesagt. Sämtliche angegebenen Preise verstehen sich zzgl. der zum Zeitpunkt der Bestellung jeweils gültigen Umsatzsteuer (= Mehrwertsteuer).

(2) Sämtliche Angebote sind drei Monate freibleibend. Auch bei abgeschlossenen Aufträgen behält sich der Anbieter ausdrücklich vor, Preisänderung geltend zu machen, die aufgrund einer Änderung der Gestehungskosten erforderlich sind.

(3) Beauftragungen des Kunden sind mündlich, z.B. per Telefon, und schriftlich per Brief, Telefax, E-Mail, Kommunikation über Onlinedienste oder sonstige Kommunikationsdienste möglich. Das Übermittlungsrisiko, insbesondere für eine unklare, unvollständige oder sonstig fehlerhafte Übertragung von Angaben der Beauftragung trägt der Kunde. Die Beauftragung durch den Kunden ist für ihn mit Absendung an den Anbieter, wobei der elektronische Zugang genügt, verbindlich.

(4) Der Anbieter wird den Zugang der Beauftragung unverzüglich per E-Mail bestätigen. Die Zugangsbestätigungs-E-Mail ist noch keine verbindliche Annahme des Angebots. Ein Vertrag mit dem Kunden kommt zustande, wenn der Anbieter das Angebot des Kunden schriftlich annimmt oder der Anbieter mit der Vertragsdurchführung beginnt.

(5) Für Anfragen muss der Kunde mindestens seinen Vornamen, seinen Nachnamen und seine E-Mail-Adresse angeben. Bei Angebotsanfragen erhält der Kunde alle Vertragsdaten in Textform übersandt, z.B. per E-Mail, welche er ausdrucken oder elektronisch sichern kann. Der Kunde versichert, dass die von ihm angegebenen Daten richtig und vollständig sind. Weiter versichert der Kunde, dass er unter der von ihm eingetragenen E-Mail-Adresse erreicht werden kann.



Stand: 30.09.2024

(6) Die Darstellung der jeweiligen Leistungen auf der Webseite oder in dem vom Anbieter zur Verfügung gestellten Informationsmaterial stellt kein rechtlich bindendes Angebot zum Abschluss eines Vertrages, sondern einen unverbindlichen (Online)-Katalog dar.

(7) Soweit der Kunde nach Vertragsschluss und vor Beginn des Einsatzes Leistungsänderungen begehrt, hat er diese uns wenigstens in Textform mitzuteilen. Diese werden grundsätzlich nur berücksichtigt, soweit sie im Rahmen der Leistungsfähigkeit des Anbieters zumutbar und in Bezug auf den Einsatz noch möglich sind. Zunächst prüft der Anbieter die Auswirkungen der gewünschten Leistungsänderung insbesondere im Hinblick auf die Folgen auf Vergütung, Mehraufwendungen, ggf. notwendige Verlängerung des Einsatzes und Termine. Nach Abschluss der Prüfung informiert der Anbieter den Kunden über die Auswirkungen seines Änderungsverlangens auf die bestehenden Vereinbarungen. Als Ergebnis wird der Anbieter entweder einen detaillierten Kostenvorschlag für die Umsetzung oder einer Ablehnung der Leistungsänderung mit einer kurzen Begründung übersenden, weshalb die Leistungsänderung vorliegend nicht umsetzbar ist. Der Kunde hat binnen 24 Stunden wenigstens in Textform zu erklären, ob sein Änderungsverlangen zu den im Kostenvorschlag angebotenen Bedingungen umgesetzt werden soll (Annahme). Nach Ablauf der Frist gilt die vorgeschlagene Umsetzung als abgelehnt. Der Kostenvoranschlag des Anbieters und seine Bestätigung durch den Kunden gelten als Nachtragsvereinbarung und sind dem Vertrag beizufügen. Lehnt der Kunde die vorgeschlagene Umsetzung des Änderungsbegehrens ab oder kommt eine Einigung über die neuen Vertragsbedingungen nicht zustande oder ist das Änderungsverlangen aus sonstigen Gründen nicht umsetzbar, verbleibt es bei dem ursprünglich vereinbarten Leistungsumfang.

6. Datenschutz

(1) Personenbezogene Daten (z.B. Anrede, Name, Anschrift, E-Mail-Adresse) werden vom Anbieter ausschließlich gemäß den Bestimmungen des deutschen Datenschutzrechts, insbesondere der DSGVO (Datenschutzgrundverordnung), des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) sowie des Digitale Dienste-Gesetzes (DDG) erhoben, verarbeitet und gespeichert.

(2) Der Anbieter stellt im Rahmen der Datenschutzerklärung auf <https://pfalz-it.org> ergänzende Informationen zum Datenschutz sowie zu Art, Umfang und Zweck der seinerseits vorgenommenen Erhebung und Verwendung personenbezogener Daten bereit.

7. Urheberrecht und Nutzungsrechte

(1) Aufträge gegenüber dem Anbieter, die als Urheberwerkverträge eingeordnet werden, sind auf Erstellung immaterieller Werke sowie die Einräumung von Nutzungsrechten an den Werkleistungen gerichtet. Das Eigentum an Konzepten, Entwürfen, Texten und Reinzeichnungen wird nicht verschafft. Gleiches gilt für jegliche Software, Computerprogramme sowie dem



Stand: 30.09.2024

Maschinen-, Objekt- und Quellcode inklusive Entwurfsmaterial wie Ablaufpläne oder Struktogramme.

(2) Alle vertragsgegenständlichen Werke des Anbieters unterliegen dem Urheberrecht. Dessen Bestimmungen finden auch dann Anwendung, wenn die nach § 2 UrhG erforderliche Schöpfungshöhe nicht erreicht wird. Vorschläge des Kunden oder seine sonstige unterstützende Mitarbeit begründen kein Miturheberrecht, da die Kurationsleistung ausschließlich von dem Anbieter erbracht wird.

(3) Die Werke dürfen ohne ausdrückliche Einwilligung des Anbieters weder im Original noch bei der Reproduktion verändert werden. Jede Nachahmung, unberechtigte Bearbeitung oder Veränderung auch von Teilen ist unzulässig und wird widersprochen.

(4) Rechteübertragungen erfolgen mangels abweichender Vereinbarung in nicht exklusiver Form, ohne das Recht zur Weiterlizenzierung nach Maßgabe des jeweils vorausgesetzten Nutzungszwecks. Die Nutzungsrechte gehen erst nach vollständiger Bezahlung der Vergütung über. Die Werke dürfen nur für die vereinbarte Nutzungsart und den vereinbarten Zweck im vereinbarten Umfang verwendet werden. Jede anderweitige Nutzung ist nur mit vorheriger schriftlicher Einwilligung des Anbieters und nach Vereinbarung eines zusätzlichen Nutzungshonorars gestattet.

(5) Der Anbieter hat mangels abweichender, vergütungspflichtiger Vereinbarung das Recht, auf den Vervielfältigungsstücken als Urheber genannt zu werden und zum Zwecke der Eigenwerbung eine öffentlich zugängliche Referenzliste zu führen.

(6) Werden die Werke später abweichend von den ursprünglichen Abreden oder in größerem Umfang als vorgesehen genutzt, so ist der Anbieter berechtigt, die Vergütung für die zusätzlichen Nutzungen nachträglich in Rechnung zu stellen.

(7) Die Werke, Entwürfen und sämtliche sonstige Tätigkeiten, die der Anbieter für den Kunden erbringt, sind kostenpflichtig, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist.

(8) Der Kunde versichert, dass er zur Verwendung aller dem Anbieter übergebenen Vorlagen wie Texte, Bilder, Fotos und Programme, auch in der beabsichtigten Nutzungsform, berechtigt ist und die zur Verfügung gestellten Inhalte nicht gegen gesetzliche Verbote oder die guten Sitten verstoßen. Bei Verstoß gegen diese Pflichten ist der Anbieter berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen. Sollte er entgegen dieser Versicherung nicht zur Verwendung berechtigt sein, stellt der Kunde den Anbieter von allen Ersatzansprüchen Dritter frei.

(9) Verwendet der Anbieter im Rahmen des Auftrags Stockmedien, liegen die Nutzungsrechte für diese Medien ausschließlich beim Anbieter. Der Kunde ist nicht berechtigt, die mit derartigen Stockmedien des Anbieters hergestellten Arbeitsergebnisse zur weiteren Bearbeitung, ihrer Nutzung zu einem anderen Zweck oder zur Herstellung abgeleiteter Produkte an einen Dritten weiterzugeben, es sei denn, die Parteien treffen hierüber eine ausdrückliche Vereinbarung.



8. Fremdleistungen

- (1) Der Anbieter ist berechtigt, die zur Auftragserfüllung notwendigen Fremdleistungen im Namen und für Rechnung des Kunden zu bestellen.
- (2) Soweit im Einzelfall Verträge über Fremdleistungen im Namen und für Rechnung der Anbieter abgeschlossen werden, ist der Kunde verpflichtet, den Anbieter im Innenverhältnis von sämtlichen Verbindlichkeiten freizustellen, die sich aus dem Vertragsabschluss ergeben. Dazu gehört insbesondere die Übernahme der Kosten.
- (3) Auslagen für technische Nebenkosten, insbesondere für spezielle Materialien, Anfertigung von Modellen, Fotos, Zwischenaufnahmen, Reproduktionen, Fotosatz, Druck etc. sind vom Kunden zu erstatten.
- (4) Soweit der Anbieter notwendige Fremdleistungen in Auftrag gibt, sind die jeweiligen Partner keine Erfüllungsgehilfen des Anbieters. Eine Haftung für die Leistungen und Arbeitsergebnisse solcher Partner wird ausgeschlossen, soweit gesetzliche Vorschriften nicht entgegenstehen.
- (5) Der Anbieter haftet nur bei eigenem Verzug und von ihm zu vertretender Unmöglichkeit der Leistung.

9. Vergütung und Zahlungsbedingungen

- (1) Die Vergütung erfolgt auf der Grundlage individueller Abreden, andernfalls nach den allgemeinen Leistungs- und Preislisten des Anbieters und im Übrigen nach den üblichen Tarifen. Die Vergütungen sind Nettobeträge, die zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer und ohne Abzug zu zahlen sind.
- (2) Die Vergütung der Leistungen setzt sich aus den folgenden Teilhonoraren zusammen:
 - Entwurfshonorar
 - Entgelt für das Copyright
 - Werkzeichnungshonorar
- (3) Werden keine Nutzungsrechte eingeräumt und nur Entwürfe und/oder Werkzeichnungen geliefert, entfällt das Entgelt für das Copyright.
- (4) Nachdem der Anbieter die Leistung erbracht hat, übersendet er dem Kunden die Rechnung. Wurden keine abweichenden Zahlungsziele vereinbart, ist die Zahlung 30 Tage nach dem Ausstelldatum der Rechnung fällig. Bei unbarer Zahlung ist die Rechnungsnummer anzugeben.



Stand: 30.09.2024

- (5) Nach Ablauf der vorgenannten Frist gerät der Kunde in Zahlungsverzug, ohne dass es einer Mahnung bedarf.
- (6) Zur Aufrechnung von Forderungen ist der Kunde nur berechtigt, wenn die Gegenansprüche, mit denen er aufrechnen möchte, Gegenansprüche aus demselben Vertrag betreffen, rechtskräftig festgestellt, vom Anbieter anerkannt oder unstrittig sind.
- (7) Rechnungsforderungen können von dem Anbieter an Dritte abgetreten werden, insbesondere zu Refinanzierungszwecken sowie zu Zwecken vereinfachter Forderungsabwicklung. Der Anbieter weist darauf hin, dass er im Abtretungsfall nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen die für eine Abtretung sowie die zur Geltendmachung der abgetretenen Forderungen erforderlichen Informationen an den Dritten übermittelt.
- (8) Werden die bestellten Arbeiten in Teilen abgenommen, so ist eine entsprechende Teilvergütung jeweils bei Abnahme des Teiles fällig. Aufträge größeren Aufwandes bzw. über längere Laufzeit sind in Form angemessener Abschlagszahlungen abzuführen, und zwar 1/2 der Gesamtvergütung bei Auftragserteilung und 1/2 nach Fertigstellung und Ablieferung.
- (9) Soweit im Einzelfall Verträge über Fremdleistungen im Namen und für Rechnung des Kunden abgeschlossen werden, verpflichtet sich der Kunde, den Anbieter im Innenverhältnis von sämtlichen Verbindlichkeiten freizustellen, die sich aus dem Vertragsabschluss ergeben. Dazu gehört insbesondere die Übernahme der Kosten. Auslagen für technische Nebenkosten, insbesondere für spezielle Materialien, für die Anfertigung von Modellen, Fotos, Zwischenaufnahmen, Reproduktionen, Satz und Druck etc., Reisekosten und Spesen im Zusammenhang mit dem Auftrag sind vom Kunden zu erstatten.
- (10) Für durch unklare Abfassung des Auftrages entstandene Fehler haftet der Anbieter nicht.

10. Vertragsstrafe

Ein Verstoß gegen die Bestimmungen zum Schutz der Urheberrechte, Ziffer 7. der AGB, berechtigt den Anbieter zur Forderung einer Vertragsstrafe in Höhe der doppelten vereinbarten Vergütung; ist eine Vergütung nicht vereinbart, gilt die nach dem Kostenvoranschlag, hilfsweise die übliche Vergütung als vereinbart.

11. Gewährleistung

(1) Der Anbieter gewährleistet, dass die erbrachten Leistungen und Werke nach Abnahme nicht mit Fehlern behaftet sind, die den Wert und die Tauglichkeit zu dem gewöhnlichen, vereinbarten Gebrauch aufheben oder mindern. Eine unerhebliche Minderung des Wertes oder der Tauglichkeit bleibt außer Acht.



Stand: 30.09.2024

(2) Beanstandungen gleich welcher Art sind innerhalb von 7 Tagen nach Ablieferung des Werks schriftlich bei dem Anbieter geltend zu machen. Danach gilt das Werk als mangelfrei abgenommen.

(3) Die Pflicht des Kunden zur Untersuchung der gelieferten Ware besteht auch, wenn Ausfallmuster übersandt worden sind. Mängel eines Teils der Lieferung können nicht zur Beanstandung der ganzen Lieferung führen. Es kann nur Minderung, nicht aber Wandlung oder Schadenersatz verlangt werden. Der Anbieter hat das Recht der Nachbesserung oder Ersatzlieferung.

(4) Kleine Abweichungen hinsichtlich Schärfe, Kontrast und Farbwiedergabe sind unvermeidbar und berechtigen in keinem Fall zur Reklamation. Das gleiche gilt für die Beschaffenheit des verwendeten Materials.

(5) Bei Nachbestellungen sind Abweichungen von der Erstlieferung möglich.

(6) Im Rahmen des Auftrags besteht Gestaltungsfreiheit. Reklamationen hinsichtlich der künstlerischen Gestaltung sind ausgeschlossen. Wünscht der Kunde während oder nach der Produktion Änderungen, so hat er die Mehrkosten zu tragen. Verzögert sich die Durchführung des Auftrags aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, so kann der Anbieter eine angemessene Erhöhung der Vergütung verlangen.

(7) Der Kunde versichert, dass er zur Verwendung aller dem Anbieter übergebenen Vorlagen wie Texte, Bilder, Fotos und Programme, auch in der beabsichtigten Nutzungsform, berechtigt ist. Sollte er entgegen dieser Versicherung nicht zur Verwendung berechtigt sein, stellt der Kunde den Anbieter von allen Ersatzansprüchen Dritter frei.

(8) Für die Wettbewerbs- oder warenzeichenrechtliche Zulässigkeit und Eintragungsfähigkeit der Entwürfe haftet der Kunde.

(9) Die Zusendung und etwaige Rücksendung der Arbeiten gehen auf Gefahr und Rechnung des Kunden.

12. Korrektur, Produktionsüberwachung und Belegmuster

(1) Korrekturabzüge und Andrucke sind vom Kunden zu prüfen und dem Anbieter für druckreif erklärt zurückzugeben. Der Anbieter haftet nicht für vom Kunden übersehene Fehler. Texte werden nach bestem Wissen sorgfältig gelesen. Satzfehler werden kostenfrei berichtigt. Autorenkorrekturen werden nach der dafür aufgewendeten Arbeitszeit gesondert berechnet.

(2) Die Produktionsüberwachung durch den Anbieter erfolgt nur aufgrund besonderer Vereinbarung. Bei Übernahme der Produktionsüberwachung ist der Anbieter berechtigt, nach eigenem Ermessen - unter Berücksichtigung der Vorstellungen des Kunden - die notwendigen Entscheidungen zu treffen und entsprechende Anweisungen zu erteilen.



Stand: 30.09.2024

(3) Von allen vervielfältigten Arbeiten werden dem Anbieter 10 bis 20 einwandfreie ungefaltete Belegexemplare (bei wertvollen Stücken eine angemessene Anzahl) unentgeltlich überlassen. Der Anbieter ist berechtigt, diese Muster zum Zweck der Eigenwerbung zu verwenden.

13. Lieferzeiten

(1) Liefertermine bedürfen zur Verbindlichkeit einer ausdrücklichen Vereinbarung. Sie sind schriftlich anzugeben, wenn der ganze Auftrag schriftlich erfolgt. Sogenannte Fixtermine werden vom Anbieter grundsätzlich nicht akzeptiert. Korrekturlaufzeiten unterbrechen die Lieferzeit.

(2) Im Falle eines Lieferverzuges hat der Kunde nur dann einen Anspruch auf Schadenersatz, wenn der Anbieter, deren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last fällt; weitergehende Schadensersatzansprüche bei Leistungsverzug sind ausgeschlossen. In jedem Fall ist eine angemessene Nachfrist zu gewähren.

(3) Bei unvorhersehbaren Schwierigkeiten, wie höhere Gewalt, Betriebsstörungen des Anbieters oder seiner Vorlieferanten, Verzögerungen auf dem Transportwege, Streiks und dergleichen, ist der Anbieter zur Lieferung nicht verpflichtet. Der Anbieter kann jedoch nach Beseitigung solcher Hindernisse auf Abnahme der Lieferung bestehen.

13. Elektronische Kommunikation

Soweit der Kunde einen Telefaxanschluss oder eine E-Mail-Adresse mitteilt, erklärt er sich bis auf Widerruf oder ausdrückliche Weisung damit einverstanden, dass der Anbieter ihm ohne Einschränkungen über jene Kontaktdaten vertragsbezogene Informationen zusendet. Der Kunde wurde darauf hingewiesen, dass E-Mails auch dann in den Spam-Ordner verschoben werden können, wenn sie von seriösen Absendern stammen. Er wird daher auch diesen Ordner regelmäßig auf Eingänge prüfen und die Einstellungen seines E-Mail-Programms anpassen. Der Kunde sichert zu, dass nur er oder von ihm beauftragte Personen Zugriff auf das Empfangs- / Sendegerät bzw. den E-Mail-Account haben und dass er dortige Sendungseingänge regelmäßig überprüft. Der Kunde ist verpflichtet, den Anbieter darauf hinzuweisen, wenn Einschränkungen bestehen, etwa das Empfangs- / Sendegerät bzw. der E-Mail-Account nur unregelmäßig auf Sendungseingänge überprüft werden oder Einsendungen nur nach vorheriger Ankündigung gewünscht werden. Der Anbieter übernimmt keine Haftung für die Sicherheit, der mit unverschlüsselten E-Mails übermittelten Daten und Informationen und haftet auch nicht für die dem Kunden deshalb ggf. entstehenden Schäden. Soweit der Kunde zum Einsatz von Signatur- und Verschlüsselungsverfahren die technischen Voraussetzungen besitzt und deren Einsatz wünscht, teilt er dies dem Anbieter rechtzeitig mit. Damit einhergehende Kosten des Anbieters, beispielweise für die Anschaffung und Einrichtung notwendiger Soft- bzw. Hardware, trägt der Kunde.



14. Geheimhaltungspflicht

- (1) Die Anbieter verpflichtet sich zur Geheimhaltung aller ihm bei der Zusammenarbeit bekannt gewordenen Geschäftsgeheimnisse des Kunden.
- (2) Soweit dem Anbieter dritte Personen zur Erfüllung von Aufgaben heranzieht, werden diese zur gleichen Sorgfalt verpflichtet.
- (3) Die Geheimhaltungspflicht besteht auch über die Dauer der Zusammenarbeit hinaus.

15. Schlussbestimmungen, Gerichtsstandsvereinbarung, Schriftform, salvatorische Klausel

- (1) Erfüllungsort ist der Sitz des Anbieters.
- (2) Auf diesen Vertrag findet deutsches Recht Anwendung.
- (3) Änderungen, Ergänzungen und die Aufhebung erteilter Aufträge und Vereinbarungen bedürfen der Textform.
- (4) Sollten einzelne der vorstehenden Bestimmungen ganz oder teilweise gegen zwingendes Recht verstoßen oder aus anderen Gründen nichtig oder unwirksam sein, so bleibt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.

Es folgen die Besonderen Geschäftsbedingungen wie folgt:

II. Besondere Geschäftsbedingungen für Webhosting

III. Besondere Geschäftsbedingungen für Beratung zur Cybersicherheit

IV. Besondere Geschäftsbedingungen für Software as a Service

V. Besondere Geschäftsbedingungen für Backup as a Service

VI. Besondere Geschäftsbedingungen für die Erstellung von Individualsoftware („Wasserfallmodell“)

VII. Besondere Geschäftsbedingungen für die Erstellung von Individualsoftware („agiles Modell“)

VIII. Besondere Geschäftsbedingungen für die Software-Pflege

IX. Besondere Geschäftsbedingungen für die Business VoIP-Kommunikation 3CX



II. Besondere Geschäftsbedingungen für Webhosting

1. Vertragsgegenstand

Der Anbieter (nachfolgend Provider genannt) stellt dem Kunden Systemressourcen (Speicherplatz) zur Speicherung von Programmen, Bildern, Dokumenten und sonstigen Dateien und Inhalten (nachfolgend zusammen „Inhalte“ genannt) nebst der Anbindung an das Internet nach näherer Maßgabe von § 2 dieses Vertrags (nachfolgend „Leistungen“ genannt) zur Verfügung.

2. Leistungen des Providers

(1) Im Einzelnen erbringt der Provider folgende Leistungen:

- a) Der Provider stellt dem Kunden Systemressourcen gem. der in der Leistungsbeschreibung (Anlage 1) aufgeführten technischen Spezifikationen mit der dort näher beschriebenen Speicherkapazität zur auf einem virtuellen Server zur Nutzung durch den Kunden und den mit ihm verbundenen Unternehmen zur Verfügung.
- b) Der Provider stellt die Verbindung zwischen dem Server und dem Internet bis zu dem in der Leistungsbeschreibung genannten Übergabepunkt (Schnittstelle) her und wird diese aufrecht erhalten, so dass die vom Kunden gespeicherten Inhalte über das Internet abrufbar sind. Hierbei schuldet der Provider innerhalb seines Verantwortungsbereichs eine dem aktuellen Stand der Technik entsprechende Bandbreite der Verbindung bis zur Schnittstelle.
- c) Die auf dem Speicherplatz gespeicherten Inhalte, werden gem. der in der Leistungsbeschreibung aufgeführten technischen Spezifikationen regelmäßig gesichert. Darüber hinaus implementiert der Provider die in der Leistungsbeschreibung genannten technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Verhinderung eines unbefugten Zugriffs auf die Informationen durch Dritte.
- d) Der Provider stellt dem Kunden einen Benutzernamen und ein initiales Passwort zum Zugriff auf den Server über das File Transfer Protocol (FTP) sowie weitere ggf. in der Leistungsbeschreibung vereinbarte Protokolle zur Verfügung.

(2) Sofern nicht in der Leistungsbeschreibung im Einzelfall etwas anderes vereinbart ist,

- a) beschränkt sich die Datenübermittlungsleistung des Providers auf die Kommunikation zwischen dem Übergabepunkt der von diesem betriebenen Infrastruktur an das Internet und dem, dem Kunde zur Verfügung gestellten Server. Die Herstellung der Verbindung über das Internet oder sonstige nicht ausschließlich vom Provider betriebene Netze oder der erfolgreiche Zugriff auf Inhalte sind nicht Gegenstand der Leistungspflicht des Providers;



Stand: 30.09.2024

- b) erbringt der Provider die vorgenannten Leistungen mit einer Verfügbarkeit von 99,5 % an der Schnittstelle. Die Verfügbarkeit bemisst sich auf Basis eines Kalenderquartals. Ausfälle dürfen im Einzelfall aber einen Zeitraum von 6 Stunden nicht überschreiten. Von der Verfügbarkeit und ihrer Berechnung ausgenommen sind regelmäßige Wartungsarbeiten im Umfang von insgesamt 4 Stunden pro Kalendermonat, die während der üblichen Wartungszeiten [Wochentage] zwischen 2:00 und 5:00 Uhr für höchstens 4 Stunden je Kalendermonat ausgeführt werden. Während der Durchführung von Wartungsarbeiten stehen die Leistungen nicht oder nur eingeschränkt zur Verfügung. Sofern die Leistungseinstellung voraussichtlich länger als drei Stunden dauern wird, wird der Provider den Kunden hierüber informieren;
- c) der Provider dazu berechtigt, die zur Leistungserbringung eingesetzt Hard- und Software an den jeweiligen Stand der Technik anzupassen. Der Provider wird den Kunden, soweit möglich, vorab im Übrigen unverzüglich via E-Mail über die geplanten Anpassungen informieren.

3. Anbieter

(1) Der Provider ist berechtigt, Unterauftragnehmer zur Leistungserbringung einzusetzen. Der Provider wird den Kunden spätestens vier Wochen vor der Einbindung eines neuen Unterauftragnehmer via E-Mail informieren. Der Kunde kann der Einbindung des Unterauftragnehmers binnen zwei Wochen nach Zugang der Mitteilung aus wichtigem Grund widersprechen. Widerspricht der Kunde der Einbindung und finden die Parteien nicht innerhalb einer angemessenen Frist eine einvernehmliche Lösung, kann der Kunde den Vertrag mit Wirkung zum Zeitpunkt der Einbindung des Unterauftragnehmer kündigen.

(2) Der Provider wird die Vereinbarungen mit seinen Unterauftragnehmer so ausgestalten, dass sie in Übereinstimmung mit den Regelungen dieses Vertrags stehen.

4. Mitwirkungsleistungen des Kunden

(1) Der Kunde wird die vereinbarten Mitwirkungsleistungen erbringen. Über die ausdrücklich genannten Mitwirkungsleistungen hinaus wird der Kunde die Mitwirkungsleistungen erbringen, die für die vertragsgemäße Leistungserbringung durch den Provider erforderlich und allgemein üblich sind, insbesondere wird

- a) der Kunde dem Provider sämtliche für die Erfüllung der vereinbarten Leistung erforderlichen Rechte an den Inhalten, insbesondere das Recht zur Vervielfältigung und öffentlichen Zugänglichmachung, einräumen;
- b) der Kunde Zugangsdaten vertraulich behandeln und dass ihm vom Provider mitgeteilte Passwort unverzüglich ändern. Die Wahl und regelmäßige Aktualisierung eines eigenen Passworts erfolgen gemäß des jeweils aktuellen Stands der Technik. Der Kunde wird das Passwort nur an solche Personen weitergeben, denen er Zugriff eingeräumt hat. Hegt der Kunde



Stand: 30.09.2024

den Verdacht, dass die Zugangsdaten abhandengekommen oder anderweitig Dritten zugänglich gemacht wurden, wird er das Passwort unverzüglich ändern und den Provider informieren. Wird das Passwort wiederholt falsch eingegeben oder liegen dem Provider Anhaltspunkte für eine unsachgemäße Nutzung vor, wird der Provider den Zugriff auf das System sperren und nach einer Klärung des Sachverhalts neue Zugangsdaten vergeben (insbes. ein neues Passwort setzen) und dieses dem Kunden mitteilen;

c) der Kunde dafür Sorge tragen, dass von den Inhalten einschließlich der von ihm installierten Programme, Skripte oder sonstiger Applikationen keine Gefährdung für die Sicherheit und Integrität der Infrastruktur des Providers sowie der darauf befindlichen Daten ausgeht. Hegt der Kunde den Verdacht, dass ein solcher Fall eingetreten ist, hat der den Provider unverzüglich hierüber in Kenntnis zu setzen. Besteht der begründete Verdacht, dass eine der vorgenannten Situationen eingetreten ist, ist der Provider berechtigt, Inhalte einschließlich Programmen, Skripten oder sonstigen Applikationen, sofern dies zur Schadensbehebung oder -begrenzung zum konkreten Zeitpunkt erforderlich scheint, zu isolieren, zu deaktivieren, zu deinstallieren und/oder die Anbindung der betroffenen Inhalte an das Internet zu unterbrechen.

d) der Kunde dafür Sorge tragen, dass die Inhalte nicht gegen geltendes Recht, insbesondere Strafrecht, oder behördliche Auflagen verstoßen oder Dritte in ihren Rechten verletzen. Gleiches gilt hinsichtlich der vom Kunden genutzten Internet-Adresse. Besteht der begründete Verdacht eines drohenden oder eingetretenen Verstoßes sowie im Falle der Geltendmachung nicht offensichtlich unbegründeter Ansprüche Dritter, ist der Provider, unter Berücksichtigung der berechtigten Interessen des Kunden, berechtigt die Anbindung der betroffenen Inhalte an das Internet zu unterbrechen oder einzustellen und rechtswidrige Inhalte zu löschen.

e) Hat der Provider in den vorgenannten Fällen (§ 4 Abs. 1 c) und d)) selbst Maßnahmen ergriffen, wird er den Kunden unverzüglich hierüber per E-Mail informieren. Der Kunde wird dem Provider unverzüglich alle für die Aufklärung des Sachverhalts erforderlichen Informationen zukommen lassen und an der Sachverhaltsaufklärung im erforderlichen Umfang mitwirken. Ferner stellt der Kunde den Provider von jeglicher Inanspruchnahme durch Dritte sowie der damit verbundenen Kosten frei.

(2) Sofern im Einzelfall keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde, sind sämtliche Mitwirkungsleistungen für den Provider unentgeltlich zu erbringen.

(3) Die vom Kunde zu erbringenden Leistungen stellen echte Verpflichtungen und nicht lediglich bloße Obliegenheiten dar. Sofern und soweit der Kunde die von ihm geschuldeten Leistungen nicht, nicht rechtzeitig oder nicht wie vereinbart erbringt und dies Auswirkungen auf die Leistungserbringung des Providers hat, ist der Provider von der Erbringung der betroffenen Leistungen befreit.



5. Vergütung und Zahlungsbedingungen

- (1) Leistungen des Providers werden je Kalendermonat (nachfolgend „Abrechnungszeitraum“ genannt) vergütet.
- (2) Die erbrachten Leistungen werden zum Beginn eines Abrechnungszeitraums in Rechnung gestellt. Rechnungen sind mit Zugang zur Zahlung fällig.
- (3) Der Provider ist berechtigt, die Vergütung zum Ende eines Abrechnungszeitraums anzupassen, insbesondere um gestiegene Kosten weiterzureichen. Der Provider wird den Kunde hierüber spätestens sechs Wochen vor Wirksamwerden der Änderung informieren. Binnen dieser Frist kann der Kunde der Änderung schriftlich widersprechen. Hierbei wird der Provider den Kunden auf die Folgen eines Verstreichens der Widerspruchsfrist hinweisen. Widerspricht der Kunde nicht, ist ab dem in der Mitteilung genannten Zeitpunkt die angepasste Vergütung geschuldet; widerspricht der Kunde steht dem Provider ein Kündigungsrecht zum Zeitpunkt des beabsichtigten Wirksamwerdens der Vergütungsanpassung zu.
- (4) Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist, verstehen sich alle Preisangaben zuzüglich der jeweils geltenden Umsatzsteuer.

6. Vertragslaufzeit und Kündigung

- (1) Der vorliegende Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Die Mindestvertragslaufzeit beträgt ein Jahr. Danach kann der Vertrag von beiden Parteien mit einer Frist von 30 Tagen zum Monatsende schriftlich gekündigt werden.
- (2) Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Für den Provider liegt ein wichtiger Grund insbesondere dann vor,
 - a) wenn sich der Kunde mit der Begleichung von Vergütungsansprüchen in Höhe von insgesamt einer durchschnittlichen Monatsvergütungen für mehr als 30 Tage in Verzug befindet; oder
 - b) Inhalte gegen strafrechtliche oder in einem nicht nur unerheblichen Umfang urheberrechtliche Vorschriften oder Vorschriften des gewerblichen Rechtsschutzes verstoßen, es sei denn den Kunden trifft an der Speicherung dieser Inhalte kein Verschulden.
- (3) Mit Wirksamwerden der Kündigung ist der Provider zur Löschung der Daten berechtigt. Im Falle einer außerordentlichen Kündigung durch den Provider wird der Kunde die Daten noch für eine Woche über den Zeitpunkt der Beendigung hinaus zum Abruf vorhalten; dies gilt nicht, soweit der Provider durch das Vorhalten oder Zugänglichmachen der Inhalte Gefahr läuft, sich einer (straf-)rechtlichen Verfolgung oder Inanspruchnahme Dritter auszusetzen.



7. Gewährleistung und Haftung

(1) Der Provider haftet nicht für Störungen der Telekommunikationsinfrastruktur einschließlich der Telefonleitungen. Im Übrigen richtet sich die Haftung des Providers bei Telekommunikationsdienstleistungen nach den Vorschriften des Telekommunikationsgesetzes (TKG).

(2) In allen übrigen Fällen gilt:

a) Im Fall von Vorsatz und grober Fahrlässigkeit haftet der Provider gemäß den gesetzlichen Bestimmungen.

b) Im Fall einfacher Fahrlässigkeit haftet der Provider nur, sofern es sich um die Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht handelt. In diesem Fall ist die Haftung des Providers auf den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden begrenzt. Eine wesentliche Vertragspflicht ist eine Verpflichtung, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung eines Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung die andere Partei regelmäßig vertrauen darf. Die Parteien gehen davon aus, dass ein etwaiger Schaden typischerweise die vom Kunden zu entrichtenden Vergütung im Zeitraum von 12 Monaten für die jeweilige Leistung nicht übersteigt und vereinbaren hiermit eine entsprechende Haftungsbegrenzung.

c) Eine Haftung für Schäden wegen eines bereits zu Vertragsschluss bestehenden Mangels gem. § 536a BGB ist ausgeschlossen.

d) Schadensersatzansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz sowie bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit bleiben von den vorstehenden Haftungsbeschränkungen unberührt.

e) Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten von gesetzlichen Vertretern, Mitarbeitern und Erfüllungsgehilfen des Providers.

(3) Weichen die Leistungen ihrer Art oder Verfügbarkeit nach negativ von den in der Leistungsbeschreibung enthaltenen Beschreibungen, einschließlich der dort und in diesem Vertrag genannten Service Level, ab, wird der Provider den Mangel binnen einer angemessenen Frist beheben und für den Fall einer eingeschränkten Verfügbarkeit an der Schnittstelle in der Leistungsbeschreibung etwaig vereinbarte Service Level Credits gewähren.

(4) Service Level Credits werden als Gutschrift bei der auf die Verletzung folgenden Rechnungsstellung mit der geschuldeten Vergütung verrechnet. Eine Auszahlung von Service Level Credits erfolgt nicht.

(5) Der Kunde hat Mängelrügen zusammen mit einer nachvollziehbaren Schilderung der Fehlersymptome unverzüglich schriftlich zu erheben. Der Kunde unterstützt den Provider auf dessen Anforderung ohne gesonderte Vergütung in zumutbarem Umfang bei der Mangelsuche und -behebung.



8. Vertraulichkeit

(1) Die Parteien werden alle Geschäftsgeheimnisse und sonstige vertrauliche Informationen einschließlich des Inhalts dieses Vertrags der jeweils anderen Partei (nachfolgend „vertrauliche Informationen“ genannt) vertraulich behandeln. Die empfangende Partei wird die vertraulichen Informationen mit derselben Sorgfalt behandeln, wie er eigene vertrauliche Informationen der gleichen Sensitivität behandelt, mindestens jedoch mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns.

(2) Soweit anwendbare gesetzliche Verpflichtungen dies erfordern, ist der Empfänger überdies zur Offenlegung und Weitergabe vertraulicher Informationen berechtigt. Sofern gesetzlich zulässig, wird der Empfänger die andere Partei vor der Offenlegung vertraulicher Informationen informieren.

(3) Die Verpflichtung zur Wahrung der Vertraulichkeit gilt für die Laufzeit dieses Vertrags sowie für einen Zeitraum von zwei Jahren nach Beendigung dieses Vertrags.

9. Vertragsanpassung

(1) Der Provider ist berechtigt, die Bedingungen des vorliegenden Vertrags zu ändern und zu ergänzen. Der Provider wird den Kunden hierüber spätestens vier Wochen vor Wirksamwerden via E-Mail unter Mitteilung der Änderungen bzw. Ergänzungen informieren. Hierbei wird der Provider den Kunden auf die Folgen eines Verstreichens der Widerspruchsfrist hinweisen. Der Kunde kann den Änderungen/Ergänzungen bis zu einer Woche vor dem angekündigten Zeitpunkt des Wirksamwerdens via E-Mail widersprechen.

(2) Widerspricht der Kunde nicht, werden die Änderungen mit Ablauf der Frist wirksam; widerspricht der Kunde, ist der Provider innerhalb einer Frist von zwei Wochen berechtigt, den Vertrag unter Einhaltung einer Frist von vier Wochen zum Ende des nächsten Abrechnungszeitraums zu kündigen.

10. Datenschutz

(1) Die Parteien werden, die jeweils auf sie anwendbaren datenschutzrechtlichen Gesetze einhalten.

(2) Sofern und soweit der Kunde beabsichtigt die vom Provider erbrachte Leistung zur Verarbeitung personenbezogener Daten zu verwenden oder der Kunde nachträglich von einer solchen Verarbeitung Kenntnis erlangt, wird er den Provider hierüber unverzüglich informieren. In diesem Fall gilt die Auftragsverarbeitungsvereinbarung des Providers. Die Parteien werden



Stand: 30.09.2024

sämtliche weitere erforderliche Angaben im Hinblick auf die Konkretisierung der Verarbeitung unmittelbar vornehmen.

(3) Es obliegt dem Kunden als Verantwortlichem zu prüfen, inwiefern die vom Provider zur Verfügung gestellten Leistungen den datenschutzrechtlichen Anforderungen an die Verarbeitungstätigkeit im Hinblick auf die damit verbundenen Risiken genügen.

III. Besondere Geschäftsbedingungen für Beratung zur Cybersicherheit

1. Vertragsgegenstand

Vertragsgegenstand ist die entgeltliche Beratung. Der Leistungsumfang ergibt sich aus dem Angebot und der Leistungsbeschreibung. Die Beratung umfasst grundsätzlich keine Steuer- oder Rechtsberatung.

2. Vertragspartner

Dienstleistungsverträge kommen zustande mit Herrn Christian Müller, (nachfolgend bezeichnet als „Anbieter“), geschäftlich handelnd unter IT-Lösungen Christian Müller, geschäftsansässig Schulstr. 16, 76857 Gosserweiler-Stein, Deutschland, und dem Kunden.

3. Leistungen des Anbieters

(2) Die Informationen und erteilten Ratschläge im Arbeitsprozess durch den Anbieter sowie in allen Dokumentationen sind sorgfältig erwogen und geprüft. Bei der Tätigkeit handelt es sich um eine reine Dienstleistungstätigkeit. Gegenstand ist die Erbringung der im Angebot oder im Vertrag vereinbarten Leistungen, jedoch ausdrücklich nicht die Herbeiführung eines persönlichen oder wirtschaftlichen Erfolges. Stellungnahmen und Empfehlungen können persönliche und unternehmerische Entscheidungen des Kunden lediglich vorbereiten. Die Verantwortung für Entscheidungen, die auf der Grundlage von Empfehlungen des Anbieters gefasst werden, trägt ausschließlich der Kunde.

(3) Arbeitsergebnisse des Anbieters sind ausschließlich für den Kunden und den im Vertrag beschriebenen Zweck bestimmt. Sie dürfen ohne vorgängige schriftliche Zustimmung des Anbieters nicht für einen anderen Zweck verwendet, an Dritte weitergegeben oder diesen zugänglich gemacht, veröffentlicht oder verändert werden. Unabhängig von einer allfälligen Zustimmung haftet der Anbieter nicht für Schäden, welche infolge Verwendung der Arbeitsergebnisse für andere Zwecke oder durch Dritte, beziehungsweise durch Veröffentlichung oder Veränderung der Arbeitsergebnisse entstehen.



Stand: 30.09.2024

(4) Die Beratung erfolgt unabhängig und frei von Weisungen, sofern im Einzelfall nichts anderes vereinbart wurde.

(5) Es kann sein, dass sich während der Durchführung der Beratung die Notwendigkeit von zusätzlichen oder ergänzenden Tätigkeiten ergibt. In diesem Fall informiert der Anbieter hierüber den Kunden. Der Kunde kann dann den erteilten Auftrag ausdrücklich erweitern, entweder schriftlich oder über einen geeigneten elektronischen Kommunikationskanal. Der Anbieter ist berechtigt die Auftragserweiterung abzulehnen.

4. Vertragsschluss und Registrierung

(1) Das Vertragsverhältnis zwischen den Parteien kommt über die Auftragsbestätigung auf <https://ww18.autotask.net> oder einer Auftragsbestätigung per E-Mail zustande.

(2) Der Kunde hat die Möglichkeit ein eigenes Kundenkonto durch den Anbieter anlegen zu lassen. Registrierungsberechtigt sind ausschließlich Personen, die das 18. Lebensjahr vollendet haben. Die Registrierung ist kostenlos.

(3) Die zur Erstellung des Kundenkontos erforderlichen Daten sind vom Kunden vollständig und wahrheitsgemäß anzugeben. Nachträgliche Änderungen der persönlichen Daten sind vom Kunden eigenverantwortlich einzutragen. Weiter versichert der Kunde, dass er unter der von ihm eingetragenen E-Mail-Adresse erreicht werden kann.

(4) Der Kunde ist verpflichtet, dieses Passwort geheim zu halten und darf Dritten keinen Zugang zu seinem Kundenkonto gewähren. Eine Übertragung des Kundenkontos auf Dritte ist nicht gestattet. Der Anbieter haftet nicht für Verluste, Schäden, Verbindlichkeiten, Ausgaben oder Anwaltskosten, die dem Kunden dadurch entstehen können, dass eine andere Person mit oder ohne sein Wissen und/oder seine Genehmigung das Passwort oder Konto des Kunden verwendet, und zwar unabhängig davon, ob der Kunde den Anbieter über die unbefugte Nutzung informiert haben oder nicht. Der Kunde haftet für Verluste, Schäden, Verbindlichkeiten, Ausgaben und Anwaltskosten, die dem Anbieter oder einem Dritten dadurch entstehen, dass eine andere Person das Konto des Kunden benutzt. Für den Fall, dass der Kunde den Zugang zu einem Konto verliert oder anderweitig Informationen über ein Konto anfordert, behält sich der Anbieter das Recht vor, vom Kunden jegliche seitens des Anbieters für notwendig befundene Bestätigung zu verlangen, bevor nach eigenem Ermessen des Anbieters der Zugang zu dem betreffenden Konto wiederhergestellt oder Informationen über dieses Konto zur Verfügung gestellt werden.

(5) Der Kunde hat keinen Anspruch auf die Aktivierung des Kundenkontos. Der Anbieter behält sich vor, beim Verdacht des Missbrauchs des Kundenkontos, dieses zu sperren. Stellt der Kunde einen Missbrauch seines Kundenkontos fest, so ist er verpflichtet dies unverzüglich an den Anbieter zu melden.



Stand: 30.09.2024

(6) Die Darstellung der jeweiligen Leistungen auf der Webseite oder in dem vom Anbieter zur Verfügung gestellten Informationsmaterial stellt kein rechtlich bindendes Angebot zum Abschluss eines Vertrages, sondern einen unverbindlichen (Online)-Katalog dar.

5. Mitwirkungspflichten des Kunden

(1) Der Anbieter erbringt Ihre Beratungsleistungen auf der Grundlage der vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten Daten und Informationen. Der Kunde stellt den Anbieter rechtzeitig alle für die Erbringung der Dienstleistung erforderlichen Informationen und gegebenenfalls Infrastruktur zur Verfügung. Der Anbieter geht davon aus, dass die rechtmäßig zur Verfügung gestellten Informationen vollständig und korrekt sind.

(2) Die Beratung erfolgt auf der Grundlage der zwischen den Parteien geführten vorbereitenden Gespräche. Sie beruht auf Kooperation und gegenseitigem Vertrauen. Erfüllt der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht, kann dies dazu führen, dass der Anbieter seine Leistungen nicht oder nur mit erhöhtem Aufwand erbringen kann, oder dass andere negative Folgen eintreten. Die Folgen der Verletzung der Mitwirkungspflichten trägt der Kunde (z.B. Mehraufwand oder Rücktritt durch den Anbieter).

6. Datenerfassung / Datenschutz

Personenbezogene Daten (z.B. Anrede, Name, Anschrift, E-Mail-Adresse) werden vom Anbieter ausschließlich gemäß den Bestimmungen des deutschen Datenschutzrechts, insbesondere der DSGVO (Datenschutzgrundverordnung), des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) sowie des Digitale-Dienste-Gesetzes (DDG) erhoben, verarbeitet und gespeichert. Der Anbieter stellt im Rahmen seiner Datenschutzhinweise ergänzende Informationen zum Datenschutz sowie zu Art, Umfang und Zweck der seinerseits vorgenommenen Erhebung und Verwendung personenbezogener Daten bereit.

7. Gewährleistung / Haftung

Der Anbieter haftet nicht für leicht fahrlässige Pflichtverletzungen, auch nicht soweit diese auf Pflichtverletzungen gesetzlicher Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen. Dies gilt nicht für die Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer leicht fahrlässigen Pflichtverletzung des Anbieters, seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen. Darüber hinaus gilt dies auch nicht für die Haftung für Schäden aus solchen leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen des Anbieters, seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen, die sich auf Kardinalpflichten beziehen.



IV. Besondere Geschäftsbedingungen für Software as a Service

1. Vertragsgegenstand

Vertragsgegenstand ist die kostenlose oder entgeltliche und zeitlich auf die Dauer des Vertrages begrenzte Nutzung von Softwareanwendungen über eine Datenfernverbindung sowie die Bereitstellung von Speicherplatz auf den Servern des Anbieters.

2. Vertragspartner

Lizenzverträge kommen zustande mit Herrn Christian Müller, (nachfolgend bezeichnet als „Anbieter“), geschäftlich handelnd unter IT-Lösungen Christian Müller, geschäftsansässig Schulstr. 16, 76857 Gosserweiler-Stein, Deutschland, und dem Kunden.

3. Leistungen, Software und Speicherplatz

(1) Der Anbieter gewährt dem Kunden die Nutzung der jeweils aktuellen Version der Software in deutscher Sprache für die vereinbarte Anzahl an berechtigten Nutzern über das Internet mittels Zugriffs durch einen Browser.

(2) Der Anbieter gewährleistet die Funktionsfähigkeit und Verfügbarkeit der Software während der Dauer des Vertragsverhältnisses und wird diese in einem zum vertragsgemäßen Gebrauch geeigneten Zustand erhalten. Der Funktionsumfang der Software sowie die Einsatzbedingungen ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung.

(3) Der Anbieter kann die Software jederzeit aktualisieren sowie weiterentwickeln und insbesondere aufgrund einer geänderten Rechtslage, technischer Entwicklungen oder zur Verbesserung der IT-Sicherheit anpassen. Der Anbieter wird dabei die berechtigten Interessen des Kunden angemessen berücksichtigen und den Kunden rechtzeitig notwendige Updates informieren. Im Falle einer wesentlichen Beeinträchtigung der berechtigten Interessen des Kunden, steht diesem ein Sonderkündigungsrecht zu.

(4) Eine Anpassung auf die individuellen Bedürfnisse oder die IT-Umgebung des Kunden schuldet der Anbieter nicht, es sei denn, die Parteien haben abweichendes vereinbart.

(5) Der Anbieter wird regelmäßig Wartungen an der Software vornehmen und den Kunden hierüber rechtzeitig informieren.

(6) Der Anbieter stellt dem Kunden zur Ablage von Daten und für Zwecke der Nutzung der Softwarespeicherplatz auf seinen Servern zur Verfügung. Der Anbieter sorgt für die Abrufbarkeit der Daten im Rahmen der Nutzung der Software.



Stand: 30.09.2024

(7) Der Anbieter wird dem Stand der Technik entsprechende Maßnahmen zum Schutz der Daten vornehmen. Der Anbieter trifft jedoch keine Verwahrungs- oder Obhutspflichten hinsichtlich der Daten. Für eine ausreichende Sicherung der Daten ist der Kunde verantwortlich.

(8) Weiterhin übermittelt der Anbieter dem Kunden nach Vertragsschluss in elektronischer Form eine Benutzerdokumentation. Die Benutzerdokumentation ist zudem jederzeit während Nutzung der Software einsehbar und kann in einem gängigen Format heruntergeladen werden.

(9) Der Kunde bleibt Eigentümer der auf den Servern des Anbieters abgelegten Daten und werden durch diese kontrolliert. Durch die Eingabe von Inhalten durch den Kunden gewährt der Kunde dem Anbieter eine Lizenz für Zugriff, Verwendung, Kopieren, Vervielfältigung, Verarbeitung, Anpassung, Veröffentlichung, Übertragung und zur Anzeige dieser Inhalte, so wie dies in den Datenschutzhinweisen des Anbieters gestattet ist, einschließlich in dem Fall, dass dies gesetzlich vorgeschrieben ist oder nach Treu und Glauben zur Einhaltung rechtlicher Verfahren erfolgt. Der Anbieter behält sich das Recht vor, alle Inhalte des Kunden aus dem Service zu entfernen, die gegen diese Bedingungen verstoßen oder die nach alleinigem Ermessen des Anbieters anderweitig zu beanstanden sind.

4. Nutzungsumfang und -rechte

(1) Eine physische Überlassung der Software an den Kunden erfolgt nicht.

(2) Der Kunde erhält an der jeweils aktuellen Version der Software für die vertraglich festgelegte Anzahl an Nutzern einfache, d. h. nicht unterlizenzierbare und nicht übertragbare, zeitlich auf die Dauer des Vertrags beschränkte Rechte die Software mittels Zugriffs über einen Browser nach Maßgabe der vertraglichen Regelungen zu nutzen.

(3) Der Kunde darf die Software nur im Rahmen seiner eigenen geschäftlichen Tätigkeit durch eigenes Personal nutzen. Dem Kunden ist eine weitergehende Nutzung der Software nicht gestattet.

(4) Zur Nutzung des Service und der Software muss der Kunde mindestens 18 Jahre alt und zur Annahme dieser Bedingungen fähig sein. Wenn der Anbieter dem Kunden in der Vergangenheit den Zugriff auf den Service und die Webseite untersagt hat, sind dem Kunden Zugriff auf bzw. Nutzung des Service und der Webseite nicht gestattet.

(5) Der genaue Funktionsumfang der Software und die Preise sind in der Leistungsbeschreibung und im Angebot beschrieben.

(6) Der Anbieter ist berechtigt, die Leistungen durch Dritte (einschließlich verbundene Konzernunternehmen des Anbieters) als Unterauftragnehmer zu erbringen.



5. Support

Der Anbieter richtet für Anfragen des Kunden zu Funktionen der Software einen Support-Service ein. Anfragen können, über die auf der Webseite des Anbieters angegebene Support-Hotline zu den dort angegebenen Zeiten oder per E-Mail gestellt werden. Die Anfragen werden in zeitlicher Reihenfolge ihres Eingangs bearbeitet.

6. Service Levels und Störungsbehebung

- (1) Der Anbieter gewährt eine Gesamtverfügbarkeit der Leistungen von mindestens 99,5% im Monat am Übergabepunkt. Der Übergabepunkt ist der Routerausgang des Rechenzentrums des Anbieters.
- (2) Als Verfügbarkeit gilt die Möglichkeit des Kunden sämtliche Hauptfunktionen der Software zu nutzen. Wartungszeiten sowie Zeiten der Störung unter Einhaltung der Behebungszeit gelten als Zeiten der Verfügbarkeit der Software. Zeiten unerheblicher Störungen bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeit außer Betracht. Für den Nachweis der Verfügbarkeit sind die Messinstrumente des Anbieters im Rechenzentrum maßgeblich.
- (3) Der Kunde hat Störungen unverzüglich an die genannten Kontaktdaten zu melden. Eine Störungsmeldung und -behebung ist Montag bis Freitag (ausgenommen bundesweite Feiertage) zwischen 9:00 Uhr bis 18:00 Uhr gewährleistet (Servicezeiten).
- (4) Schwerwiegende Störungen (die Nutzung der Software insgesamt oder eine Hauptfunktion der Software ist nicht möglich) wird der Anbieter auch außerhalb der Servicezeiten spätestens binnen 2 Stunden ab Eingang der Meldung der Störung – sofern die Meldung innerhalb der Servicezeiten erfolgt – beheben (Behebungszeit). Sofern absehbar ist, dass eine Behebung der Störung nicht innerhalb dieser Zeitspanne möglich ist, wird er dem Kunden hierüber unverzüglich informieren und die voraussichtliche Überschreitung der Zeitspanne mitteilen.
- (5) Sonstige erhebliche Störungen (Haupt- oder Nebenfunktionen der Software sind gestört, können aber genutzt werden; oder andere nicht nur unerhebliche Störungen) werden spätestens binnen 12 Stunden innerhalb der Servicezeiten behoben (Behebungszeit).
- (6) Die Beseitigung von unerheblichen Störungen liegt im Ermessen des Anbieters.

7. Vertragsschluss und Registrierung

- (1) Das Vertragsverhältnis zwischen den Parteien kommt über die Auftragsbestätigung auf <https://ww18.autotask.net> oder einer Auftragsbestätigung per E-Mail zustande.



Stand: 30.09.2024

(2) Der Kunde hat die Möglichkeit ein eigenes Kundenkonto durch den Anbieter anlegen zu lassen. Registrierungsberechtigt sind ausschließlich Personen, die das 18. Lebensjahr vollendet haben. Die Registrierung ist kostenlos.

(3) Die zur Erstellung des Kundenkontos erforderlichen Daten sind vom Kunden vollständig und wahrheitsgemäß anzugeben. Nachträgliche Änderungen der persönlichen Daten sind vom Kunden eigenverantwortlich einzutragen. Weiter versichert der Kunde, dass er unter der von ihm eingetragenen E-Mail-Adresse erreicht werden kann.

(4) Der Kunde ist verpflichtet, dieses Passwort geheim zu halten und darf Dritten keinen Zugang zu seinem Kundenkonto gewähren. Eine Übertragung des Kundenkontos auf Dritte ist nicht gestattet. Der Anbieter haftet nicht für Verluste, Schäden, Verbindlichkeiten, Ausgaben oder Anwaltskosten, die dem Kunden dadurch entstehen können, dass eine andere Person mit oder ohne sein Wissen und/oder seine Genehmigung das Passwort oder Konto des Kunden verwendet, und zwar unabhängig davon, ob der Kunde den Anbieter über die unbefugte Nutzung informiert haben oder nicht. Der Kunde haftet für Verluste, Schäden, Verbindlichkeiten, Ausgaben und Anwaltskosten, die dem Anbieter oder einem Dritten dadurch entstehen, dass eine andere Person das Konto des Kunden benutzt. Für den Fall, dass der Kunde den Zugang zu einem Konto verliert oder anderweitig Informationen über ein Konto anfordert, behält sich der Anbieter das Recht vor, vom Kunden jegliche seitens des Anbieters für notwendig befundene Bestätigung zu verlangen, bevor nach eigenem Ermessen des Anbieters der Zugang zu dem betreffenden Konto wiederhergestellt oder Informationen über dieses Konto zur Verfügung gestellt werden.

(5) Der Kunde hat keinen Anspruch auf die Aktivierung des Kundenkontos. Der Anbieter behält sich vor, beim Verdacht des Missbrauchs des Kundenkontos, dieses zu sperren. Stellt der Kunde einen Missbrauch seines Kundenkontos fest, so ist er verpflichtet dies unverzüglich an den Anbieter zu melden.

(6) Die Darstellung der jeweiligen Leistungen auf der Webseite oder in dem vom Anbieter zur Verfügung gestellten Informationsmaterial stellt kein rechtlich bindendes Angebot zum Abschluss eines Vertrages, sondern einen unverbindlichen (Online)-Katalog dar.

8. Mitwirkungspflichten des Kunden

(1) Der Kunde hat die ihm übermittelten Zugangsdaten dem Stand der Technik entsprechend vor Zugriffen Dritter zu schützen und zu verwahren. Der Kunde wird dafür sorgen, dass eine Nutzung nur im vertraglich vereinbarten Umfang geschieht. Ein unberechtigter Zugriff ist dem Anbieter unverzüglich mitzuteilen.

(2) Der Kunde ist verpflichtet, auf dem zur Verfügung gestellten Speicherplatz keine Daten abzulegen, deren Nutzung gegen geltendes Recht, behördliche Anordnungen, Rechte Dritter oder Vereinbarungen mit Dritten verstößt.



(3) Der Kunde wird die Daten vor deren Ablage oder Nutzung in der Software auf Viren oder sonstige schädliche Komponenten prüfen und hierfür dem Stand der Technik entsprechende Maßnahmen (z.B. Virenschutzprogramme) einsetzen.

(4) Der Kunde hat in eigener Verantwortung regelmäßig angemessene Datensicherungen vorzunehmen.

9. Datenspeicherung, Datensicherung und Datensicherheit

(1) Die Kundendaten werden seitens des Anbieters während der Vertragslaufzeit gespeichert und regelmäßig gesichert. Für die Einhaltung handels- und steuerrechtlicher Aufbewahrungsfristen des Kunden ist allein der Kunde verantwortlich.

(2) Der Kunde räumt dem Anbieter das Recht ein, die zum Zwecke der Nutzung des Service auf dem Speicherplatz abgelegten Kundendaten zum Zwecke der Durchführung des Vertragsverhältnisses zu nutzen, insbesondere sie hierzu zu vervielfältigen (z.B. für Datensicherungen), zu modifizieren sowie zum Zwecke des Zugriffs darauf bereitzustellen.

(3) Unbeschadet der Verpflichtung des Anbieters zur Datensicherung ist der Kunde verpflichtet, seine Kundendaten regelmäßig zu sichern. Jede Datensicherung durch den Kunden ist so vorzunehmen, dass die Wiederherstellung der Kundendaten jederzeit möglich ist.

10. Datenschutz und Auftragsverarbeitung

(1) Personenbezogene Daten (z.B. Anrede, Name, Anschrift, E-Mail-Adresse) werden vom Anbieter ausschließlich gemäß den Bestimmungen des deutschen Datenschutzrechts, insbesondere der DS-GVO (Datenschutzgrundverordnung), des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) sowie des Digitale-Dienste-Gesetzes (DDG) erhoben, verarbeitet und gespeichert. Diese personenbezogenen Daten werden vom Anbieter als Verantwortlichem verarbeitet, um den Kunden die Nutzung der Software zu ermöglichen. Diese personenbezogenen Daten werden für die Erfüllung des Vertrags zwischen dem Kunden und dem Anbieter verarbeitet, Rechtsgrundlage ist dementsprechend Art. 6 Abs. 1 lit. b) DS-GVO.

(2) Der Anbieter ist berechtigt, anonymisierte Daten im Zusammenhang mit der Nutzung der Software für interne Geschäfts- und/oder Betriebszwecke zu verwenden, insbesondere zur Analyse der Nutzung der Software und zur Verbesserung der Software. Der Kunde erteilt eine entsprechende Weisung zur Anonymisierung der hierfür erforderlichen Daten.

(3) Erhebt, verarbeitet oder nutzt der Kunde im Zusammenhang mit dem Vertrag personenbezogene Daten, so steht er dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren,



Stand: 30.09.2024

insbesondere datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist und stellt im Falle eines Verstoßes den Anbieter von Ansprüchen Dritter frei.

(4) Die Software, Infrastrukturleistungen sowie sonstige Systemkomponenten, die für die Bereitstellung der Software erforderlich sind, werden in einem Rechenzentrum (ggf. auch Rechnerverbund) von Dritten betrieben. Der Anbieter stellt über vertragliche Regelungen mit diesen Dritten sicher, dass Daten des Kunden ausschließlich im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland, in einem Mitgliedstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum gespeichert werden.

(5) Der Anbieter kann Unteraufträge vergeben, hat aber jedem Unterauftragnehmer die entsprechenden Verpflichtungen aufzuerlegen, die sich aus dem Vertrag und diesen Bedingungen ergeben.

(6) Der Anbieter bzw. von ihm beauftragte Dritte trifft bzw. treffen die technischen und organisatorischen Sicherheitsvorkehrungen und Maßnahmen zur Einhaltung der gesetzlichen Datenschutzbestimmungen.

(7) Der Kunde ist grundsätzlich nicht berechtigt, Zugang zu den Räumlichkeiten des Rechenzentrums zu verlangen, in dem jeweils die Anbieter-Software betrieben wird. Hiervon unberührt ist ein Recht des Datenschutzbeauftragten des Kunden - nach schriftlicher Anmeldung - auf Zugang zur Überprüfung der Einhaltung der gesetzlichen Datenschutzbestimmungen.

(8) Der Anbieter stellt im Rahmen der Datenschutzinformationen auf <https://pfalz-it.org> ergänzende Informationen zum Datenschutz sowie zu Betroffenenrechten, Art, Umfang und Zweck der seinerseits vorgenommenen Erhebung und Verwendung personenbezogener Daten bereit.

11. Urheberrecht

(1) Vorbehaltlich der personenbezogenen Kundendaten gehören der Service und die Webseite dem Anbieter, werden von dem Anbieter betrieben und enthalten Materialien (einschließlich sämtlicher Software, Designs, Texte, redaktioneller Materialien, Informationstexte, Fotos, Illustrationen, Audioclips, Videoclips, Kunstwerke und sonstiger grafische Materialien sowie Namen, Logos, Marken und Dienstleistungsmarken), die ganz oder teilweise durch den Anbieter und dessen Lizenzgeber bereitgestellten Materialien abgeleitet sind, und die durch das Urheberrecht, Bestimmungen internationaler Verträge, Marken, Dienstleistungsmarken und sonstige Schutzrechte geschützt sind.

(2) Der Kunde ist damit einverstanden, alle anwendbaren Urheberrechtsgesetze und sonstigen rechtlichen Vorschriften sowie alle zusätzlichen Urheberrechtshinweise oder Einschränkungen im Service und auf den Webseiten einzuhalten. Der Kunde bestätigt, dass der Service und die



Stand: 30.09.2024

Webseite durch den Anbieter und andere mittels Anwendung von Methoden und Beurteilungsstandards entwickelt, zusammengestellt, vorbereitet, überarbeitet, ausgewählt und angeordnet wurden, deren Entwicklung und Anwendung den Einsatz von erheblichem Zeit-, Arbeits- und Geldaufwand erfordert hat und die wertvolles geistiges Eigentum des Anbieters und Anderen darstellen.

12. Preisanpassungen

Der Anbieter ist berechtigt, die Preise höchstens einmal jährlich an zusätzliche Funktionalität, Inflation, gestiegene Betriebskosten etc. anzupassen. Eine Erhöhung darf erstmals nach Ablauf eines Jahres nach Vertragsschluss erfolgen. Der Kunde wird rechtzeitig über die Erhöhung informiert, mindestens einen Monat vor deren Inkrafttreten. Er hat das Recht, das Vertragsverhältnis innerhalb einer Frist von sechs Wochen nach Zugang der Ankündigung einer Erhöhung zu kündigen, wenn die Erhöhung innerhalb von drei Jahren mehr als 20% beträgt.

13. Laufzeit, Kündigung, Herausgabe der Daten und Löschung der Daten

(1) Der Anbieter hält ab dem vereinbarten Zeitpunkt auf von ihm oder seinen Unterauftragnehmer zur Verfügung gestellter Serverinfrastruktur den Service zur Nutzung nach Maßgabe der Regelungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen bereit.

(2) Der Vertrag beginnt, sobald der Anbieter die Aktivierung durchführt und in Textform bestätigt. Der Vertrag läuft nach Ablauf der jeweils vertraglich vereinbarten Mindestvertragslaufzeit nach Vertragsbeginn auf unbestimmte Zeit und kann von beiden Parteien mit einer Kündigungsfrist von einem Monat ordentlich gekündigt werden, frühestens zum Ablauf der Mindestlaufzeit. Die Kündigung hat in Textform zu erfolgen. Der Vertrag verlängert sich jeweils um ein Jahr, wenn nicht innerhalb der Kündigungsfrist schriftlich gekündigt wird.

(3) Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Die Kündigung bedarf in jedem Fall der Schriftform.

(4) Mit der Beendigung des Vertrages, gleich aus welchem Grund, enden die vertraglichen Nutzungsrechte des Kunden.

(5) Der Kunde kann dieser bis zu einem Monat nach Beendigung des Vertrages die Herausgabe der gespeicherten Daten in einem gängigen digitalen Format vom Anbieter verlangen. Nach Ablauf der Monatsfrist werden alle Daten ohne weitere Vorankündigung endgültig gelöscht. Ein Zurückbehaltungsrecht oder Pfandrechte an den Daten zugunsten des Anbieters bestehen nicht.



14. Gewährleistung / Haftung

- (1) Hinsichtlich der Gewährung der Nutzung der Software sowie der Zurverfügungstellung von Speicherplatz gelten die Gewährleistungsvorschriften des Mietrechts (§§ 535 ff. BGB). Angaben zu Eigenschaften der Leistungsgegenstände, technische Daten und Spezifikationen im Angebot oder den Leistungsbeschreibungen sowie sonstigen vertragsrelevanten Dokumenten dienen allein der Beschreibung der jeweiligen Leistung. Sie sind nicht als Garantie (oder zugesicherte Eigenschaft) im Sinne des Bürgerlichen Gesetzbuches anzusehen. Garantieverprechen werden vom Anbieter nicht abgegeben.
- (2) Der Kunde hat dem Anbieter jegliche Mängel unverzüglich anzuzeigen.
- (3) Die Gewährleistung für nur unerhebliche Minderungen der Tauglichkeit der Leistung wird ausgeschlossen. Die verschuldensunabhängige Haftung gem. § 536a Abs. 1 BGB für Mängel die bereits bei Vertragsschluss vorlagen ist ausgeschlossen.
- (4) Die Parteien haften unbeschränkt bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit sowie bei schuldhafter Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit.
- (5) Unbeschadet der Fälle unbeschränkter Haftung haften die Parteien einander bei leicht fahrlässiger Pflichtverletzung nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, also Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung die andere Partei regelmäßig vertrauen darf, allerdings beschränkt auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden.
- (6) Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht für die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz sowie im Rahmen schriftlich von einer Partei übernommene Garantien.
- (7) Dies gilt auch zu Gunsten von Mitarbeitern, Vertretern und Organen der Parteien.

15. Höhere Gewalt

- (1) Der Anbieter ist von der Verpflichtung zur Leistung aus diesem Vertrag befreit, soweit die Leistungsstörung auf das Eintreten von Umständen höherer Gewalt nach Vertragsabschluss zurückzuführen ist.
- (2) Als Umstände höherer Gewalt gelten zum Beispiel Krieg, Streiks, Unruhen, Enteignungen, kardinale Rechtsänderungen, Sturm, Überschwemmungen und sonstige Naturkatastrophen sowie sonstige vom Anbieter nicht zu vertretende Umstände. Zu diesen zählen insbesondere Wassereintritte, Stromausfälle und Unterbrechungen oder die unverschuldete Zerstörung datenführender Leitungen oder Infrastruktur.



Stand: 30.09.2024

(3) Jede Vertragspartei hat die andere Vertragspartei über den Eintritt eines Falles von höherer Gewalt unverzüglich und in schriftlicher Form in Kenntnis zu setzen.

16. Rechtsmängel; Freistellung

(1) Der Anbieter gewährleistet, dass die Software keine Rechte Dritter verletzt. Der Anbieter wird dem Kunden von allen Ansprüchen Dritter wegen von ihm zu vertretender Schutzrechtsverletzungen im Zusammenhang mit der vertragsgemäßen Nutzung der Software auf erstes Anfordern hin freistellen sowie die Kosten einer angemessenen Rechtsverfolgung ersetzen. Der Kunde wird den Anbieter unverzüglich über Ansprüche von Dritten, die diese aufgrund der vertragsgemäßen Nutzung der Software gegen ihn geltend machen, informieren und ihm sämtliche erforderlichen Vollmachten erteilen und Befugnisse einräumen, um die Ansprüche zu verteidigen.

(2) Der Kunde sichert zu, dass die auf den Servern des Anbieters abgelegten Inhalte und Daten sowie dessen Nutzung und Bereitstellung durch den Anbieter, nicht gegen geltendes Recht, behördliche Anordnungen, Rechte Dritter oder Vereinbarungen mit Dritten verstoßen. Der Kunde wird den Anbieter von Ansprüchen, die Dritte aufgrund eines Verstoßes gegen diese Ziffer geltend machen, auf erstes Anfordern freistellen.

V. Besondere Geschäftsbedingungen für Backup as a Service

1. Vertragsgegenstand

Vertragsgegenstand ist die kostenlose oder entgeltliche und zeitlich auf die Dauer des Vertrages begrenzte Nutzung von Softwareanwendungen über eine Datenfernverbindung sowie die Bereitstellung von Speicherplatz auf den Servern des Anbieters.

2. Vertragspartner

Lizenzverträge kommen zustande mit Herrn Christian Müller, (nachfolgend bezeichnet als „Anbieter“), geschäftlich handelnd unter IT-Lösungen Christian Müller, geschäftsansässig Schulstr. 16, 76857 Gosserweiler-Stein, Deutschland, und dem Kunden.

3. Leistungen, Software und Speicherplatz

(1) Der Anbieter gewährt dem Kunden die Nutzung der jeweils aktuellen Version der Software in deutscher Sprache für die vereinbarte Anzahl an berechtigten Nutzern über das Internet mittels Zugriffs durch einen Browser.



Stand: 30.09.2024

- (2) Der Anbieter gewährleistet die Funktionsfähigkeit und Verfügbarkeit der Software während der Dauer des Vertragsverhältnisses und wird diese in einem zum vertragsgemäßen Gebrauch geeigneten Zustand erhalten. Der Funktionsumfang der Software sowie die Einsatzbedingungen ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung.
- (3) Der Anbieter kann die Software jederzeit aktualisieren sowie weiterentwickeln und insbesondere aufgrund einer geänderten Rechtslage, technischer Entwicklungen oder zur Verbesserung der IT-Sicherheit anpassen. Der Anbieter wird dabei die berechtigten Interessen des Kunden angemessen berücksichtigen und den Kunden rechtzeitig notwendige Updates informieren. Im Falle einer wesentlichen Beeinträchtigung der berechtigten Interessen des Kunden, steht diesem ein Sonderkündigungsrecht zu.
- (4) Eine Anpassung auf die individuellen Bedürfnisse oder die IT-Umgebung des Kunden schuldet der Anbieter nicht, es sei denn, die Parteien haben abweichendes vereinbart.
- (5) Der Anbieter wird regelmäßig Wartungen an der Software vornehmen und den Kunden hierüber rechtzeitig informieren.
- (6) Der Anbieter stellt dem Kunden zur Ablage von Daten und für Zwecke der Nutzung der Softwarespeicherplatz auf seinen Servern zur Verfügung. Der Anbieter sorgt für die Abrufbarkeit der Daten im Rahmen der Nutzung der Software.
- (7) Der Anbieter wird dem Stand der Technik entsprechende Maßnahmen zum Schutz der Daten vornehmen. Der Anbieter trifft jedoch keine Verwahrungs- oder Obhutspflichten hinsichtlich der Daten. Für eine ausreichende Sicherung der Daten ist der Kunde verantwortlich.
- (8) Weiterhin übermittelt der Anbieter dem Kunden nach Vertragsschluss in elektronischer Form eine Benutzerdokumentation. Die Benutzerdokumentation ist zudem jederzeit während Nutzung der Software einsehbar und kann in einem gängigen Format heruntergeladen werden.
- (9) Der Kunde bleibt Eigentümer der auf den Servern des Anbieters abgelegten Daten und werden durch diese kontrolliert. Durch die Eingabe von Inhalten durch den Kunden gewährt der Kunde dem Anbieter eine Lizenz für Zugriff, Verwendung, Kopieren, Vervielfältigung, Verarbeitung, Anpassung, Veröffentlichung, Übertragung und zur Anzeige dieser Inhalte, so wie dies in den Datenschutzhinweisen des Anbieters gestattet ist, einschließlich in dem Fall, dass dies gesetzlich vorgeschrieben ist oder nach Treu und Glauben zur Einhaltung rechtlicher Verfahren erfolgt. Der Anbieter behält sich das Recht vor, alle Inhalte des Kunden aus dem Service zu entfernen, die gegen diese Bedingungen verstoßen oder die nach alleinigem Ermessen des Anbieters anderweitig zu beanstanden sind.

4. Nutzungsumfang und -rechte

- (1) Eine physische Überlassung der Software an den Kunden erfolgt nicht.



Stand: 30.09.2024

(2) Der Kunde erhält an der jeweils aktuellen Version der Software für die vertraglich festgelegte Anzahl an Nutzern einfache, d. h. nicht unterlizenzierbare und nicht übertragbare, zeitlich auf die Dauer des Vertrags beschränkte Rechte die Software mittels Zugriffs über einen Browser nach Maßgabe der vertraglichen Regelungen zu nutzen.

(3) Der Kunde darf die Software nur im Rahmen seiner eigenen geschäftlichen Tätigkeit durch eigenes Personal nutzen. Dem Kunden ist eine weitergehende Nutzung der Software nicht gestattet.

(4) Zur Nutzung des Service und der Software muss der Kunde mindestens 18 Jahre alt und zur Annahme dieser Bedingungen fähig sein. Wenn der Anbieter dem Kunden in der Vergangenheit den Zugriff auf den Service und die Webseite untersagt hat, sind dem Kunden Zugriff auf bzw. Nutzung des Service und der Webseite nicht gestattet.

(5) Der genaue Funktionsumfang der Software und die Preise sind in der Leistungsbeschreibung und im Angebot beschrieben.

(6) Der Anbieter ist berechtigt, die Leistungen durch Dritte (einschließlich verbundene Konzernunternehmen des Anbieters) als Unterauftragnehmer zu erbringen.

5. Support

Der Anbieter richtet für Anfragen des Kunden zu Funktionen der Software einen Support-Service ein. Anfragen können, über die auf der Webseite des Anbieters angegebene Support-Hotline zu den dort angegebenen Zeiten oder per E-Mail gestellt werden. Die Anfragen werden in zeitlicher Reihenfolge ihres Eingangs bearbeitet.

6. Service Levels und Störungsbehebung

(1) Der Anbieter gewährt eine Gesamtverfügbarkeit der Leistungen von mindestens 99,5% im Monat am Übergabepunkt. Der Übergabepunkt ist der Routerausgang des Rechenzentrums des Anbieters.

(2) Als Verfügbarkeit gilt die Möglichkeit des Kunden sämtliche Hauptfunktionen der Software zu nutzen. Wartungszeiten sowie Zeiten der Störung unter Einhaltung der Behebungszeit gelten als Zeiten der Verfügbarkeit der Software. Zeiten unerheblicher Störungen bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeit außer Betracht. Für den Nachweis der Verfügbarkeit sind die Messinstrumente des Anbieters im Rechenzentrum maßgeblich.

(3) Der Kunde hat Störungen unverzüglich an die genannten Kontaktdaten zu melden. Eine Störungsmeldung und -behebung ist Montag bis Freitag (ausgenommen bundesweite Feiertage) zwischen 9:00 Uhr bis 18:00 Uhr gewährleistet (Servicezeiten).



Stand: 30.09.2024

(4) Schwerwiegende Störungen (die Nutzung der Software insgesamt oder eine Hauptfunktion der Software ist nicht möglich) wird der Anbieter auch außerhalb der Servicezeiten spätestens binnen 2 Stunden ab Eingang der Meldung der Störung – sofern die Meldung innerhalb der Servicezeiten erfolgt – beheben (Behebungszeit). Sofern absehbar ist, dass eine Behebung der Störung nicht innerhalb dieser Zeitspanne möglich ist, wird er dem Kunden hierüber unverzüglich informieren und die voraussichtliche Überschreitung der Zeitspanne mitteilen.

(5) Sonstige erhebliche Störungen (Haupt- oder Nebenfunktionen der Software sind gestört, können aber genutzt werden; oder andere nicht nur unerhebliche Störungen) werden spätestens binnen 12 Stunden innerhalb der Servicezeiten behoben (Behebungszeit).

(6) Die Beseitigung von unerheblichen Störungen liegt im Ermessen des Anbieters.

7. Vertragsschluss und Registrierung

(1) Das Vertragsverhältnis zwischen den Parteien kommt über die Auftragsbestätigung auf <https://www18.autotask.net> oder einer Auftragsbestätigung per E-Mail zustande.

(2) Der Kunde hat die Möglichkeit ein eigenes Kundenkonto durch den Anbieter anlegen zu lassen. Registrierungsberechtigt sind ausschließlich Personen, die das 18. Lebensjahr vollendet haben. Die Registrierung ist kostenlos.

(3) Die zur Erstellung des Kundenkontos erforderlichen Daten sind vom Kunden vollständig und wahrheitsgemäß anzugeben. Nachträgliche Änderungen der persönlichen Daten sind vom Kunden eigenverantwortlich einzutragen. Weiter versichert der Kunde, dass er unter der von ihm eingetragenen E-Mail-Adresse erreicht werden kann.

(4) Der Kunde ist verpflichtet, dieses Passwort geheim zu halten und darf Dritten keinen Zugang zu seinem Kundenkonto gewähren. Eine Übertragung des Kundenkontos auf Dritte ist nicht gestattet. Der Anbieter haftet nicht für Verluste, Schäden, Verbindlichkeiten, Ausgaben oder Anwaltskosten, die dem Kunden dadurch entstehen können, dass eine andere Person mit oder ohne sein Wissen und/oder seine Genehmigung das Passwort oder Konto des Kunden verwendet, und zwar unabhängig davon, ob der Kunde den Anbieter über die unbefugte Nutzung informiert haben oder nicht. Der Kunde haftet für Verluste, Schäden, Verbindlichkeiten, Ausgaben und Anwaltskosten, die dem Anbieter oder einem Dritten dadurch entstehen, dass eine andere Person das Konto des Kunden benutzt. Für den Fall, dass der Kunde den Zugang zu einem Konto verliert oder anderweitig Informationen über ein Konto anfordert, behält sich der Anbieter das Recht vor, vom Kunden jegliche seitens des Anbieters für notwendig befundene Bestätigung zu verlangen, bevor nach eigenem Ermessen des Anbieters der Zugang zu dem betreffenden Konto wiederhergestellt oder Informationen über dieses Konto zur Verfügung gestellt werden.



Stand: 30.09.2024

(5) Der Kunde hat keinen Anspruch auf die Aktivierung des Kundenkontos. Der Anbieter behält sich vor, beim Verdacht des Missbrauchs des Kundenkontos, dieses zu sperren. Stellt der Kunde einen Missbrauch seines Kundenkontos fest, so ist er verpflichtet dies unverzüglich an den Anbieter zu melden.

(6) Die Darstellung der jeweiligen Leistungen auf der Webseite oder in dem vom Anbieter zur Verfügung gestellten Informationsmaterial stellt kein rechtlich bindendes Angebot zum Abschluss eines Vertrages, sondern einen unverbindlichen (Online)-Katalog dar.

8. Mitwirkungspflichten des Kunden

(1) Der Kunde hat die ihm übermittelten Zugangsdaten dem Stand der Technik entsprechend vor Zugriffen Dritter zu schützen und zu verwahren. Der Kunde wird dafür sorgen, dass eine Nutzung nur im vertraglich vereinbarten Umfang geschieht. Ein unberechtigter Zugriff ist dem Anbieter unverzüglich mitzuteilen.

(2) Der Kunde ist verpflichtet, auf dem zur Verfügung gestellten Speicherplatz keine Daten abzulegen, deren Nutzung gegen geltendes Recht, behördliche Anordnungen, Rechte Dritter oder Vereinbarungen mit Dritten verstößt.

(3) Der Kunde wird die Daten vor deren Ablage oder Nutzung in der Software auf Viren oder sonstige schädliche Komponenten prüfen und hierfür dem Stand der Technik entsprechende Maßnahmen (z.B. Virenschutzprogramme) einsetzen.

(4) Der Kunde hat in eigener Verantwortung regelmäßig angemessene Datensicherungen vorzunehmen.

9. Datenspeicherung, Datensicherung und Datensicherheit

(1) Die Kundendaten werden seitens des Anbieters während der Vertragslaufzeit gespeichert und regelmäßig gesichert. Für die Einhaltung handels- und steuerrechtlicher Aufbewahrungsfristen des Kunden ist allein der Kunde verantwortlich.

(2) Der Kunde räumt dem Anbieter das Recht ein, die zum Zwecke der Nutzung des Service auf dem Speicherplatz abgelegten Kundendaten zum Zwecke der Durchführung des Vertragsverhältnisses zu nutzen, insbesondere sie hierzu zu vervielfältigen (z.B. für Datensicherungen), zu modifizieren sowie zum Zwecke des Zugriffs darauf bereitzustellen.

(3) Unbeschadet der Verpflichtung des Anbieters zur Datensicherung ist der Kunde verpflichtet, seine Kundendaten regelmäßig zu sichern. Jede Datensicherung durch den Kunden ist so vorzunehmen, dass die Wiederherstellung der Kundendaten jederzeit möglich ist.



10. Datenschutz und Auftragsverarbeitung

(1) Personenbezogene Daten (z.B. Anrede, Name, Anschrift, E-Mail-Adresse) werden vom Anbieter ausschließlich gemäß den Bestimmungen des deutschen Datenschutzrechts, insbesondere der DS-GVO (Datenschutzgrundverordnung), des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) sowie des Digitale-Dienste-Gesetzes (DDG) erhoben, verarbeitet und gespeichert. Diese personenbezogenen Daten werden vom Anbieter als Verantwortlichem verarbeitet, um den Kunden die Nutzung der Software zu ermöglichen. Diese personenbezogenen Daten werden für die Erfüllung des Vertrags zwischen dem Kunden und dem Anbieter verarbeitet, Rechtsgrundlage ist dementsprechend Art. 6 Abs. 1 lit. b) DS-GVO.

(2) Der Anbieter ist berechtigt, anonymisierte Daten im Zusammenhang mit der Nutzung der Software für interne Geschäfts- und/oder Betriebszwecke zu verwenden, insbesondere zur Analyse der Nutzung der Software und zur Verbesserung der Software. Der Kunde erteilt eine entsprechende Weisung zur Anonymisierung der hierfür erforderlichen Daten.

(3) Erhebt, verarbeitet oder nutzt der Kunde im Zusammenhang mit dem Vertrag personenbezogene Daten, so steht er dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren, insbesondere datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist und stellt im Falle eines Verstoßes den Anbieter von Ansprüchen Dritter frei.

(4) Die Software, Infrastrukturleistungen sowie sonstige Systemkomponenten, die für die Bereitstellung der Software erforderlich sind, werden in einem Rechenzentrum (ggf. auch Rechnerverbund) von Dritten betrieben. Der Anbieter stellt über vertragliche Regelungen mit diesen Dritten sicher, dass Daten des Kunden ausschließlich im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland, in einem Mitgliedstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum gespeichert werden.

(5) Der Anbieter kann Unteraufträge vergeben, hat aber jedem Unterauftragnehmer die entsprechenden Verpflichtungen aufzuerlegen, die sich aus dem Vertrag und diesen Bedingungen ergeben.

(6) Der Anbieter bzw. von ihm beauftragte Dritte trifft bzw. treffen die technischen und organisatorischen Sicherheitsvorkehrungen und Maßnahmen zur Einhaltung der gesetzlichen Datenschutzbestimmungen.

(7) Der Kunde ist grundsätzlich nicht berechtigt, Zugang zu den Räumlichkeiten des Rechenzentrums zu verlangen, in dem jeweils die Anbieter-Software betrieben wird. Hiervon unberührt ist ein Recht des Datenschutzbeauftragten des Kunden - nach schriftlicher Anmeldung - auf Zugang zur Überprüfung der Einhaltung der gesetzlichen Datenschutzbestimmungen.



Stand: 30.09.2024

(8) Der Anbieter stellt im Rahmen der Datenschutzinformationen auf <https://pfalz-it.org> ergänzende Informationen zum Datenschutz sowie zu Betroffenenrechten, Art, Umfang und Zweck der seinerseits vorgenommenen Erhebung und Verwendung personenbezogener Daten bereit.

11. Urheberrecht

(1) Vorbehaltlich der personenbezogenen Kundendaten gehören der Service und die Webseite dem Anbieter, werden von dem Anbieter betrieben und enthalten Materialien (einschließlich sämtlicher Software, Designs, Texte, redaktioneller Materialien, Informationstexte, Fotos, Illustrationen, Audioclips, Videoclips, Kunstwerke und sonstiger grafische Materialien sowie Namen, Logos, Marken und Dienstleistungsmarken), die ganz oder teilweise durch den Anbieter und dessen Lizenzgeber bereitgestellten Materialien abgeleitet sind, und die durch das Urheberrecht, Bestimmungen internationaler Verträge, Marken, Dienstleistungsmarken und sonstige Schutzrechte geschützt sind.

(2) Der Kunde ist damit einverstanden, alle anwendbaren Urheberrechtsgesetze und sonstigen rechtlichen Vorschriften sowie alle zusätzlichen Urheberrechtshinweise oder Einschränkungen im Service und auf den Webseiten einzuhalten. Der Kunde bestätigt, dass der Service und die Webseite durch den Anbieter und andere mittels Anwendung von Methoden und Beurteilungsstandards entwickelt, zusammengestellt, vorbereitet, überarbeitet, ausgewählt und angeordnet wurden, deren Entwicklung und Anwendung den Einsatz von erheblichem Zeit-, Arbeits- und Geldaufwand erfordert hat und die wertvolles geistiges Eigentum des Anbieters und Anderen darstellen.

12. Preisanpassungen

Der Anbieter ist berechtigt, die Preise höchstens einmal jährlich an zusätzliche Funktionalität, Inflation, gestiegene Betriebskosten etc. anzupassen. Eine Erhöhung darf erstmals nach Ablauf eines Jahres nach Vertragsschluss erfolgen. Der Kunde wird rechtzeitig über die Erhöhung informiert, mindestens einen Monat vor deren Inkrafttreten. Er hat das Recht, das Vertragsverhältnis innerhalb einer Frist von sechs Wochen nach Zugang der Ankündigung einer Erhöhung zu kündigen, wenn die Erhöhung innerhalb von drei Jahren mehr als 20% beträgt.

13. Laufzeit, Kündigung, Herausgabe der Daten und Löschung der Daten

(1) Der Anbieter hält ab dem vereinbarten Zeitpunkt auf von ihm oder seinen Unterauftragnehmer zur Verfügung gestellter Serverinfrastruktur den Service zur Nutzung nach Maßgabe der Regelungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen bereit.



Stand: 30.09.2024

(2) Der Vertrag beginnt, sobald der Anbieter die Aktivierung durchführt und in Textform bestätigt. Der Vertrag läuft nach Ablauf der jeweils vertraglich vereinbarten Mindestvertragslaufzeit nach Vertragsbeginn auf unbestimmte Zeit und kann von beiden Parteien mit einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Jahresende ordentlich gekündigt werden, frühestens zum Ablauf der Mindestlaufzeit. Die Kündigung hat in Textform zu erfolgen. Der Vertrag verlängert sich jeweils um ein Jahr, wenn nicht innerhalb der Kündigungsfrist schriftlich gekündigt wird.

(3) Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Die Kündigung bedarf in jedem Fall der Schriftform.

(4) Mit der Beendigung des Vertrages, gleich aus welchem Grund, enden die vertraglichen Nutzungsrechte des Kunden.

(5) Der Kunde kann nach Kündigung des Vertrages bis zum Ablauf der Vertragslaufzeit die Herausgabe der gespeicherten Daten in einem gängigen digitalen Format vom Anbieter verlangen. Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand zu den zum Zeitpunkt der Herausgabe gültigen Servicepreise. Nach Ablauf der Vertragslaufzeit werden alle Daten ohne weitere Vorankündigung endgültig gelöscht. Ein Zurückbehaltungsrecht oder Pfandrechte an den Daten zugunsten des Anbieters bestehen nicht.

14. Gewährleistung / Haftung

(1) Hinsichtlich der Gewährung der Nutzung der Software sowie der Zurverfügungstellung von Speicherplatz gelten die Gewährleistungsvorschriften des Mietrechts (§§ 535 ff. BGB). Angaben zu Eigenschaften der Leistungsgegenstände, technische Daten und Spezifikationen im Angebot oder den Leistungsbeschreibungen sowie sonstigen vertragsrelevanten Dokumenten dienen allein der Beschreibung der jeweiligen Leistung. Sie sind nicht als Garantie (oder zugesicherte Eigenschaft) im Sinne des Bürgerlichen Gesetzbuches anzusehen. Garantieverprechen werden vom Anbieter nicht abgegeben.

(2) Der Kunde hat dem Anbieter jegliche Mängel unverzüglich anzuzeigen.

(3) Die Gewährleistung für nur unerhebliche Minderungen der Tauglichkeit der Leistung wird ausgeschlossen. Die verschuldensunabhängige Haftung gem. § 536a Abs. 1 BGB für Mängel die bereits bei Vertragsschluss vorlagen ist ausgeschlossen.

(4) Die Parteien haften unbeschränkt bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit sowie bei schuldhafter Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit.

(5) Unbeschadet der Fälle unbeschränkter Haftung haften die Parteien einander bei leicht fahrlässiger Pflichtverletzung nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, also Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung die



Stand: 30.09.2024

andere Partei regelmäßig vertrauen darf, allerdings beschränkt auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden.

(6) Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht für die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz sowie im Rahmen schriftlich von einer Partei übernommene Garantien.

(7) Dies gilt auch zu Gunsten von Mitarbeitern, Vertretern und Organen der Parteien.

15. Höhere Gewalt

(1) Der Anbieter ist von der Verpflichtung zur Leistung aus diesem Vertrag befreit, soweit die Leistungsstörung auf das Eintreten von Umständen höherer Gewalt nach Vertragsabschluss zurückzuführen ist.

(2) Als Umstände höherer Gewalt gelten zum Beispiel Krieg, Streiks, Unruhen, Enteignungen, kardinale Rechtsänderungen, Sturm, Überschwemmungen und sonstige Naturkatastrophen sowie sonstige vom Anbieter nicht zu vertretende Umstände. Zu diesen zählen insbesondere Wassereintritte, Stromausfälle und Unterbrechungen oder die unverschuldete Zerstörung datenführender Leitungen oder Infrastruktur.

(3) Jede Vertragspartei hat die andere Vertragspartei über den Eintritt eines Falles von höherer Gewalt unverzüglich und in schriftlicher Form in Kenntnis zu setzen.

16. Rechtsmängel; Freistellung

(1) Der Anbieter gewährleistet, dass die Software keine Rechte Dritter verletzt. Der Anbieter wird dem Kunden von allen Ansprüchen Dritter wegen von ihm zu vertretender Schutzrechtsverletzungen im Zusammenhang mit der vertragsgemäßen Nutzung der Software auf erstes Anfordern hin freistellen sowie die Kosten einer angemessenen Rechtsverfolgung ersetzen. Der Kunde wird den Anbieter unverzüglich über Ansprüche von Dritten, die diese aufgrund der vertragsgemäßen Nutzung der Software gegen ihn geltend machen, informieren und ihm sämtliche erforderlichen Vollmachten erteilen und Befugnisse einräumen, um die Ansprüche zu verteidigen.

(2) Der Kunde sichert zu, dass die auf den Servern des Anbieters abgelegten Inhalte und Daten sowie dessen Nutzung und Bereitstellung durch den Anbieter, nicht gegen geltendes Recht, behördliche Anordnungen, Rechte Dritter oder Vereinbarungen mit Dritten verstoßen. Der Kunde wird den Anbieter von Ansprüchen, die Dritte aufgrund eines Verstoßes gegen diese Ziffer geltend machen, auf erstes Anfordern freistellen.



VI. Besondere Geschäftsbedingungen für die Erstellung von Individualsoftware („Wasserfallmodell“)

1. Vertragsgegenstand

(1) Gegenstand dieses Softwareerstellungsvertrages ist die erfolgreiche Entwicklung der „Vertragssoftware“ nebst Anwender- und Entwicklungsdokumentation (gemeinsam „Entwicklungsergebnis“) durch den Anbieter, die Überlassung des Entwicklungsergebnisses an den Kunden sowie die Einräumung dauerhafter Nutzungsrechte am Entwicklungsergebnis an den Kunden.

(2) In diesem Softwareerstellungsvertrag nicht ausdrücklich vereinbarte Leistungen zählen nicht zum Vertragsgegenstand. Insbesondere ist der Entwickler unter diesem Softwareerstellungsvertrag nicht zu Installation, Einrichtung, Pflege oder Weiterentwicklung der Vertragssoftware verpflichtet.

2. Gegenstand und Umfang des Entwicklungsergebnisses

(1) Der Anbieter wird die Vertragssoftware gemäß den Vorgaben dieses Softwareerstellungsvertrages, insbesondere nach Maßgabe des Pflichtenhefts entwickeln und spätestens zu dem hierfür vorgesehenen Zeitpunkt in elektronischer oder körperlicher Form (Datenträger) dem Kunden überlassen.

(2) Das Entwicklungsergebnis wird individuell für den Kunden erstellt. Die Einbindung von Dritthersteller- und Open Source Softwarekomponenten (gemeinsam „Drittkomponenten“) in das Entwicklungsergebnis ist dem Anbieter nur für die eindeutig bezeichneten Drittkomponenten gestattet; für Open Source Softwarekomponenten gilt die Gestattung nur, soweit diese gemeinsam mit Namen und Version der maßgeblichen Open Source Lizenz aufgeführt sind. Der Anbieter sichert zu, dass die Einbindung von Drittkomponenten jeweils

a) die Möglichkeit des Kunden zur inhaltlich unbeschränkten Verwertung des Entwicklungsergebnisses nicht einschränkt; und

b) nicht zu einer Pflicht des Kunden führt, andere, insbesondere individuell entwickelte Bestandteile des Entwicklungsergebnisses, bei Verwendung, Verbreitung oder Veröffentlichung ganz oder teilweise der für die Drittkomponente geltenden Lizenzbedingungen unterstellen oder deren Quellcode offenlegen zu müssen.

(3) Die Vertragssoftware als Bestandteil des Entwicklungsergebnisses ist vollständig in Objekt- und Quellcode an den Kunden zu überlassen. Nur soweit für bestimmte Drittkomponenten ausdrücklich vereinbart, erfolgt eine Überlassung von Drittkomponenten hiervon in Abweichung hiervon lediglich im Objektcode.



Stand: 30.09.2024

(4) Zu dem vom Anbieter geschuldeten Entwicklungsergebnis zählen neben dem Programmcode der Vertragssoftware eine Anwenderdokumentation sowie – soweit eine Überlassung des Quellcodes geschuldet ist – eine Entwicklerdokumentation in deutscher Sprache.

(5) Die Anwenderdokumentation soll die wesentlichen Funktionen der Vertragssoftware für einen durchschnittlich verständigen Anwender nachvollziehbar aufzeigen. Die Entwicklerdokumentation soll den Quellcode der Vertragssoftware für einen durchschnittlich erfahrenen Softwareentwickler verständlich beschreiben, um eine Einarbeitung für Zwecke der fachgerechten Fehlerbehebung, Pflege und Weiterentwicklung binnen angemessener Zeit zu ermöglichen.

3. Allgemeine Bestimmungen zur Leistungserbringung

(1) Erbringt der Anbieter die Entwicklungsleistungen nicht innerhalb der vereinbarten Liefer- oder Leistungstermine bzw. -fristen, kommt er in Verzug, außer, soweit er die Verzögerung nicht zu vertreten hat. § 286 Abs. 1 BGB bleibt unberührt.

(2) Der Anbieter kann sich nach vorheriger schriftlicher Zustimmung des Kunden zur Vertragserfüllung der Unterstützung Dritter bedienen („Subunternehmer“). Für Handlungen eines Subunternehmers haftet der Anbieter wie für eigenes Handeln (vgl. § 11).

(3) Erfüllungsort für alle Pflichten aus diesem Vertrag ist der Hauptgeschäftssitz des Kunden.

4. Mitwirkungsleistungen

(1) Der Kunde hat die erfolgreiche Erstellung des Entwicklungsergebnisses in jeder Phase durch aktive Mitwirkungshandlungen angemessen zu unterstützen.

(2) Er wird dem Anbieter insbesondere die zur ordnungsgemäßen Herstellung des Entwicklungsergebnisses notwendigen Informationen und Daten aus der Sphäre des Kunden rechtzeitig zur Verfügung stellen und, soweit erforderlich, Mitarbeitern des Anbieters zu seinen Geschäftszeiten angemessen Zutritt zu seinen Geschäftsräumen ermöglichen.

(3) Erbringt der Kunde vereinbarte Mitwirkungsleistungen nicht rechtzeitig oder nicht ordnungsgemäß, verlängern sich die vereinbarten Liefer- und Leistungstermine entsprechend; die Parteien sollen die Anpassung dokumentieren. Ansprüche und Rechte des Anbieters wegen nicht ordnungsgemäß erbrachter Mitwirkungsleistungen bleiben unberührt.

5. Funktionsprüfung, Übergabe und Abnahmeprüfung



Stand: 30.09.2024

(1) Der Kunde wird das Entwicklungsergebnis vollständig als Vertragssoftware nebst Anwender- und Entwicklerdokumentation zu dem hierfür vorgesehenen Termin zur Abnahmeprüfung bereitstellen.

(2) Vor Übergabe des Entwicklungsergebnisses zur Abnahmeprüfung wird der Anbieter dieses eingehend prüfen und verifizieren, ob es den vertraglichen Anforderungen entspricht. Auf Aufforderung wird der Anbieter dem Kunden ein Ergebnisprotokoll dieser Prüfung vorlegen.

(3) Der Kunde nimmt das Entwicklungsergebnis ab, wenn es vollständig zur Abnahmeprüfung bereitgestellt wurde und frei von Sach- und Rechtsmängeln ist, insbesondere die vereinbarten Abnahmekriterien erfüllt. Unwesentliche Mängel berechtigen nicht zur Abnahmeverweigerung. Bei der Abnahmeprüfung festgestellte Mängel sollen von den Parteien dokumentiert werden.

(4) Der Kunde kann die Abnahme ausdrücklich oder durch schlüssiges Handeln erklären. Das Entwicklungsergebnis gilt insbesondere auch als abgenommen, wenn der Kunde

a) die Vertragssoftware produktiv oder mit Echtdaten nutzt, es sei denn, die Nutzung dient ausschließlich der Abnahmeprüfung; oder

b) nicht innerhalb von zwei (2) Wochen ab vollständiger Bereitstellung des Entwicklungsergebnisses zur Abnahmeprüfung wegen nicht nur unwesentlicher Mängel die Abnahme verweigert oder begründete Vorbehalte gegen die Abnahmefähigkeit der Vertragsleistungen erklärt hat.

(5) Mit Abnahme geht die Gefahr des zufälligen Untergangs und der zufälligen Zerstörung des Entwicklungsergebnisses auf den Kunden über.

(6) Der Anbieter gerät bei fristgerechter Bereitstellung eines nicht abnahmefähigen Entwicklungsergebnisses in Verzug, außer, soweit er dies nicht zu vertreten hat. Alle weiteren Ansprüche und Rechte des Kunden bleiben hiervon unberührt.

6. Rechte am Entwicklungsergebnis

(1) Mit Abnahme des Entwicklungsergebnisses erhält der Kunde unwiderruflich das ausschließliche, dauerhafte, weltweite und inhaltlich unbeschränkte Recht zur Vervielfältigung, Änderung und sonstigen Umarbeitung, Verbreitung, öffentlichen Zugänglichmachung sowie zur Verwertung des Entwicklungsergebnisses für derzeit noch unbekannte Nutzungsarten.

(2) Die ausschließlichen Rechte des Kunden beziehen sich auf den Objekt- und Quellcode des Entwicklungsergebnisses sowie die Dokumentationen, jeweils in veränderter und unveränderter Form, sowie auf alle Zwischenergebnisse und Entwurfsstadien.



Stand: 30.09.2024

(3) Der Kunde kann seine Rechte am Entwicklungsergebnis ohne Einschränkung ganz und/oder teilweise übertragen, unterlizenzieren und durch Dritte wahrnehmen lassen (zB Hosting-Dienstleister), sowie beliebig Rechte davon abspalten und einräumen.

(4) Der Anbieter gestattet dem Kunden unwiderruflich, im Entwicklungsergebnis vorhandene Urheber- und Urheberrechtshinweise sowie vergleichbare Kennzeichnungen zu entfernen und/oder zu ersetzen. Der Anbieter sichert einen Verzicht auf Urheberbezeichnung durch von ihm zur Entwicklung eingesetzte Personen zu und stellt den Kunden von dahingehend geltend gemachten Ansprüchen frei.

(5) Vor Abnahme ist dem Kunden eine Nutzung des Entwicklungsergebnisses zu Zwecken der Abnahmeprüfung gestattet.

(6) Soweit Bestandteile des Entwicklungsergebnisses körperliche, bewegliche Gegenstände (zB Datenträger) sind (§ 90 BGB), geht das Eigentum mit Abnahme auf den Kunden über.

(7) Der Anbieter sichert zu, über die zur Rechteübertragung erforderlichen Rechte an dem Entwicklungsgegenstand sowie den Zwischen- und Entwurfsstadien zu verfügen und die zur Durchführung von erforderlichen Zustimmungen durch seine Mitarbeiter und sonst an der Entwicklung beteiligten Personen wirksam eingeholt zu haben.

7. Drittkomponenten

(1) Soweit das Entwicklungsergebnis Open Source Softwarekomponenten enthält, gelten hierfür ausschließlich die jeweils maßgeblichen Open Source Lizenzbedingungen.

(2) Für andere Drittkomponenten gelten diese Regelungen mit der Maßgabe, dass der Kunde an diesen Drittkomponenten lediglich nicht-ausschließliche Rechte erhält und diese sich bei den entsprechend gekennzeichneten Drittkomponenten auf den Objektcode beschränken.

8. Vergütung und Zahlungsbedingungen

(1) Der Anbieter erhält vom Kunden für die mangelfreie Herstellung und Überlassung des vollständigen Entwicklungsergebnisses eine Festpreisvergütung gemäß Angebot und Leistungsbeschreibung.

(2) Der Anspruch auf Zahlung der Festpreisvergütung entsteht mit Abnahme des Entwicklungsergebnisses durch den Kunden und wird nach Zugang einer ordnungsgemäßen Rechnung zur Zahlung fällig. Abschlagszahlungen erfolgen nicht.

(3) Alle Preise verstehen sich netto zzgl. gesetzlich geltender Umsatzsteuer.



Stand: 30.09.2024

(4) Mit der Festpreisvergütung sind alle Leistungen des Anbieters zur vertragsgemäßen Herstellung und Überlassung des Entwicklungsergebnisses sowie am Entwicklungsergebnis gewährte Nutzungsrechte vollständig abgegolten.

9. Sach- und Rechtsmängel

(1) Der Anbieter gewährleistet, dass das Entwicklungsergebnis bei Gefahrübergang frei von Sach- und Rechtsmängeln ist. Es gelten die §§ 634 ff. BGB.

(2) Soweit nicht im Pflichtenheft eine abweichende Beschaffenheit vereinbart ist, muss das Entwicklungsergebnis im Mindestmaß dem bei Abnahme anerkannten Stand von Wissenschaft und Technik entsprechen. Zur vertraglich vereinbarten Beschaffenheit zählt es auch, dass das Entwicklungsergebnis und seine bestimmungsgemäße Verwendung keine Gesetze oder Rechte Dritter verletzen.

10. Haftung

(1) Die Parteien haften unbeschränkt bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit sowie bei schuldhafter Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit.

(2) Unbeschadet der Fälle unbeschränkter Haftung haften die Parteien einander bei leicht fahrlässiger Pflichtverletzung nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, also Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung die andere Partei regelmäßig vertrauen darf, allerdings beschränkt auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden.

(3) Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht für die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz sowie im Rahmen schriftlich von einer Partei übernommene Garantien.

(4) Dies gilt auch zu Gunsten von Mitarbeitern, Vertretern und Organen der Parteien.

11. Änderungsverlangen

(1) Bis zur Abnahme des Entwicklungsergebnisses kann der Kunde jederzeit schriftlich Änderungen der Anforderungen an das Entwicklungsergebnis verlangen (jeweils „Änderungsverlangen“). Der Anbieter kann Änderungen schriftlich vorschlagen.

(2) Der Anbieter wird Änderungsverlangen des Kunden binnen angemessener Frist prüfen. Soweit die Prüfung des Änderungsverlangens einen erheblichen Aufwand durch den Anbieter erfordert, hat der Anbieter Anspruch auf angemessenen Aufwendungsersatz.



Stand: 30.09.2024

(3) Während der Prüfung setzt der Anbieter die Leistungen nach dem bestehenden Vertrag fort, außer, soweit der Kunde zumindest in Textform eine Unterbrechung verlangt. Vereinbarte Liefer- und Leistungstermine werden um die Dauer der verlangten Unterbrechung und um eine angemessene Wiederanlaufzeit verlängert.

(4) Das Ergebnis der Prüfung eines Änderungsverlangens wird der Entwickler innerhalb angemessener Frist, jedenfalls jedoch innerhalb von zehn (10) Arbeitstagen ab Erhalt des Änderungsverlangens schriftlich mitteilen. Wenn das Änderungsverlangen durchführbar ist, wird der Entwickler dessen Durchführung zu angemessenen Konditionen anbieten.

(5) Hält der Kunde das Änderungsverlangen nach Erhalt des Angebots des Anbieters aufrecht, ist dessen Durchführung damit vereinbart.

(6) Vereinbarte Leistungsänderungen sind von den Parteien in geeigneter Form als Vertragsänderungen zu dokumentieren.

12. Vertraulichkeit

Die Parteien haben eine Geheimhaltungsvereinbarung abgeschlossen, deren Regelungen auch unter diesem Softwareerstellungsvertrag ausgetauschte vertrauliche Informationen erfasst. Nach Abnahme durch den Kunden zählt das Entwicklungsergebnis nicht mehr zu den vertraulichen Informationen des Anbieters.

VII. Besondere Geschäftsbedingungen für die Erstellung von Individualsoftware („agiles Modell“)

1. Vertragsgegenstand

(1) Gegenstand eines Softwareentwicklungsvertrages ist die erfolgreiche Entwicklung der in Anlage 1 als Produktvision beschriebenen, während der Vertragsdurchführung im Rahmen eines agilen Entwicklungsmodells fortlaufend präzisierten Software (die „Vertragssoftware“) nebst Anwendungsdokumentation (gemeinsam „Entwicklungsergebnis“) durch den Anbieter (nachfolgend Entwickler genannt), die Übergabe des Entwicklungsergebnisse an den Auftraggeber sowie die Einräumung nicht-ausschließlicher, inhaltlich beschränkter Rechte am Entwicklungsergebnis zur Verwendung für eigene Geschäftszwecke des Kunden.

(2) In diesem Vertrag nicht ausdrücklich vereinbarte Leistungen zählen nicht zum Vertragsgegenstand. Insbesondere ist der Entwickler unter diesem Vertrag nicht zur Übergabe des Quellcodes der Vertragssoftware oder zu Installation, Einrichtung, Pflege oder Weiterentwicklung der Vertragssoftware verpflichtet.



2. Gegenstand des Entwicklungsergebnisses

- (1) Der Entwickler wird das Entwicklungsergebnis vertragsgemäß, insbesondere nach Maßgabe der für Inkremente vereinbarten Sprint-Backlogs sowie des jeweils aktuellen Project Backlogs in eigener Verantwortung nach Maßgabe des Projekt- und Meilensteinplans entwickeln und im Objektcode (Vertragssoftware) gemeinsam mit einer Anwendungsdokumentation in deutscher Sprache an den Kunden überlassen.
- (2) Die Anwenderdokumentation soll die wesentlichen Funktionen der Vertragssoftware für einen durchschnittlich verständigen Anwender nachvollziehbar aufzeigen.
- (3) Das Entwicklungsergebnis wird individuell für den Kunden erstellt. Die Einbindung von Dritthersteller- und Open Source Softwarekomponenten in das Entwicklungsergebnis ist dem Entwickler nur mit ausdrücklicher Zustimmung des Kunden in Text- oder Schriftform gestattet. Die Zustimmung kann auch im Zuge der Vorbereitung eines Sprints erteilt werden.
- (4) Der Entwickler kann sich nach vorheriger schriftlicher Zustimmung des Auftraggebers zur Vertragserfüllung der Unterstützung Dritter bedienen („Subunternehmer“). Für Handlungen eines Subunternehmers haftet der Entwickler wie für eigenes Handeln.

3. Vorbereitung und Durchführung von Sprints

- (1) Die Entwicklungsleistungen zur Herstellung des Entwicklungsergebnisses werden im Rahmen iterativer Entwicklungsphasen von jeweils zwei (2) Wochen (Mo. bis Fr.) erbracht (jeweils ein „Sprint“). Die Parteien gehen auf Grundlage der Projektvision (Anlage 1) und des bei Vertragsschluss vereinbarten Project Backlogs (Anlage 2) davon aus, dass ... Sprints zur vertragsgemäßen Herstellung des Entwicklungsergebnisses erforderlich sein werden.
- (2) Anforderungen an die Vertragssoftware, einschließlich umzusetzender Anwendungsfälle aus Nutzersicht (die einzelne Anforderung jeweils „Backlog-Item“), deren jeweilige Priorisierung, Akzeptanzkriterien und eine Schätzung des erforderlichen Umsetzungsaufwands ergeben sich aus dem Project Backlog (Anlage 2) in der jeweils geltenden Fassung.
- (3) Die Parteien werden rechtzeitig vor Beginn eines Sprints einvernehmlich festlegen, welche Backlog-Items aus dem Project Backlog im Rahmen des Sprints vom Entwickler (ganz oder teilweise) als Arbeitsergebnis dieses Sprints (jeweils „Inkrement“) umzusetzen sind und diese als „Sprint Backlog“ verbindlich vereinbaren. Die Vereinbarung ist von den Parteien zu dokumentieren.
- (4) Im Sprint Backlog sollen die Parteien zudem Akzeptanzkriterien für die Freigabe des Inkrements festlegen. Bei Uneinigkeit der Parteien über die Festlegung eines Sprint Backlogs kann jede Partei den Eskalationsprozess einleiten.
- (5) Der Entwickler wird jedes Inkrement vertragsgemäß, insbesondere gemäß den im Sprint Backlog vereinbarten Backlog-Items entwickeln und nach Beendigung des Sprints in elektronischer oder körperlicher Form (Datenträger) zur Freigabe an den Auftraggeber



Stand: 30.09.2024

überlassen. Die Freigabe eines Inkrements hat nicht die Wirkung einer (Teil- oder Zwischen-) Abnahme. Soweit nicht von den Parteien im Einzelfall abweichend vereinbart, sind im Freigabeprozess festgestellte Mängel vom Entwickler spätestens bis zum vereinbarten Zeitpunkt zur Bereitstellung des vollständigen Entwicklungsergebnisses zur Abnahme auf eigene Kosten zu beheben.

4. Präzisierung und Änderung des Project Backlogs

- (1) Der Kunde kann jederzeit verlangen, dass neue Backlog-Items in das Project Backlog aufgenommen werden, und/oder im Project Backlog vorhandene Backlog-Items inhaltlich verändert, reduziert oder erweitert, entfernt oder durch neue Backlog-Items ersetzt werden (je ein „Änderungsverlangen“). Der Entwickler kann dem Kunden Änderungen des Project Backlogs jederzeit auch selbst vorschlagen. Unwesentliche Änderungen oder Erweiterungen von Backlog-Items sind keine Änderungsverlangen und kostenneutral vom Entwickler umzusetzen.
- (2) Der Entwickler wird Änderungsverlangen des Auftraggebers unverzüglich prüfen und dem Auftraggeber Auswirkungen auf Herstellung und Überlassung des Entwicklungsergebnisses in inhaltlicher und zeitlicher Hinsicht mitteilen. Erhöht die Aufnahme eines neuen Backlog-Items oder die Änderung eines vorhandenen Backlog-Items den Gesamtaufwand zur Umsetzung des Project Backlogs, teilt der Entwickler gegebenenfalls den zur Umsetzung zusätzlich erforderlichen Aufwand mit.
- (3) Das Project Backlog wird unter Berücksichtigung der Präzisierungen und vom Auftraggeber bestätigter Änderungsverlangen fortlaufend vom Entwickler aktualisiert, mindestens jedoch zum Ende eines jeden Sprints. Jede Aktualisierung bedarf der Freigabe durch den Auftraggeber.
- (4) Besteht Uneinigkeit zwischen den Parteien im Zusammenhang mit der Präzisierung und Änderung des Project Backlogs oder dem vom Entwickler für die Umsetzung von Änderungsverlangen geschätzten Zusatzaufwand, kann jede Partei den Eskalationsprozess einleiten.

5. Abnahme des Entwicklungsergebnisses

- (1) Der Entwickler wird das Entwicklungsergebnis zu dem hierfür vorgesehenen Zeitpunkt vollständig als Vertragssoftware nebst Anwenderdokumentation an den Kunden überlassen.
- (2) Vor Übergabe des Entwicklungsergebnisses zur Abnahmeprüfung wird der Entwickler prüfen und verifizieren, ob es den vertraglichen Anforderungen entspricht. Auf Aufforderung wird der Entwickler dem Auftraggeber ein Ergebnisprotokoll dieser Prüfung vorlegen.
- (3) Einzelheiten der Abnahmeprüfung sowie -kriterien können sich aus dem bei Abnahme aktuellen Project Backlog (Anlage 2) ergeben.



Stand: 30.09.2024

(4) Der Kunde nimmt das Entwicklungsergebnis ab, wenn es vollständig zur Abnahmeprüfung bereitgestellt wurde und frei von Sach- und Rechtsmängeln ist. Unwesentliche Mängel berechtigen nicht zur Abnahmeverweigerung. Bei der Abnahmeprüfung festgestellte Mängel sollen von den Parteien dokumentiert werden.

(5) Mit Abnahme geht die Gefahr des zufälligen Untergangs und der zufälligen Zerstörung des Entwicklungsergebnisses auf den Kunden über.

6. Vergütung und Zahlungsbedingungen

(1) Der Entwickler erhält vom Auftraggeber für die vertragsgemäße Herstellung und Überlassung des vollständigen Entwicklungsergebnisses eine aufwandsbasierte Vergütung. Basierend auf der Schätzung erforderlicher Sprints ist die Vergütung initial auf den vereinbarten Maximalbetrag begrenzt.

(2) Über diesen Maximalbetrag hinaus hat der Entwickler einen Anspruch auf zusätzliche Vergütung nur, soweit der Kunde vom Entwickler angekündigte Zusatzaufwänden für die Umsetzung von Änderungsverlangen zugestimmt hat, oder soweit der Entwickler nachweist, dass Aufwände im Zeitpunkt des Vertragsschluss bei Anwendung der im Verkehr üblichen Sorgfalt eines ordentlichen Geschäftsmanns nicht vorhersehbar gewesen sind und für die Aufwandsschätzung in Anlage 4 deswegen nicht berücksichtigt werden konnten.

(3) Der Vergütungsanspruch des Entwicklers entsteht mit Abnahme des Entwicklungsergebnisses durch den Auftraggeber und wird nach Zugang einer ordnungsgemäßen Rechnung zur Zahlung fällig.

(4) Alle Preise verstehen sich netto zzgl. gesetzlich geltender Umsatzsteuer.

(5) Mit der Vergütung sind alle Leistungen des Entwicklers zur Herstellung und Überlassung des Entwicklungsergebnisses, einschließlich erforderlicher Vor- und Zwischenarbeiten sowie eingeräumte gewährte Nutzungsrechte vollständig abgegolten.

7. Mitwirkungen des Auftraggebers

(1) Der Kunde hat die erfolgreiche Erstellung des Entwicklungsergebnisses in jeder Phase durch aktive Mitwirkungshandlungen angemessen zu unterstützen und den ihm durch Anlage 5 zugewiesenen Verantwortlichkeiten nachzukommen.

(2) Er wird dem Entwickler insbesondere die zur ordnungsgemäßen Herstellung des Entwicklungsergebnisses notwendigen Informationen und Daten aus der Sphäre des Kunden rechtzeitig zur Verfügung stellen und, soweit erforderlich, Mitarbeitern des Entwicklers zu seinen Geschäftszeiten angemessen Zutritt zu seinen Geschäftsräumen ermöglichen.



8. Projektorganisation

(1) Für Zwecke der Organisation und Kommunikation im Rahmen der Zusammenarbeit werden die Parteien, die in Anlage 5 genannten Rollen und Gremien mit den dort beschriebenen Verantwortlichkeiten einrichten und besetzen.

(2) Soweit verbindliche Erklärungen für eine Partei abgegeben werden sollen, stellt die jeweilige Partei ordnungsgemäße Bevollmächtigung der von ihr benannten Ansprechpartner (Rollen) und Mitglieder (Gremien) fest. Ein Wechsel der Ansprechpartner (Rollen) und Mitglieder (Gremien) wird der anderen Partei zumindest in Textform angezeigt.

(3) Die Parteien tauschen sich regelmäßig zum Stand der Zusammenarbeit, etwaig auftretenden Schwierigkeiten und dem weiteren Vorgehen aus. Die Abstimmung erfolgt insbesondere durch die von ihnen benannten Ansprechpartner (Rollen) und Gremien gemäß der hierfür in Anlage 5 vorgesehenen Periodizitäten.

9. Eskalationsprozess

(1) Sollten aus oder im Zusammenhang mit dem Softwareentwicklungsvertrag Streitigkeiten oder Meinungsverschiedenheiten auftreten, werden die Parteien sich zunächst bemühen, diese nach dem Grundsatz von Treu und Glauben informell beizulegen.

(2) Gelingt es nicht, Streitigkeiten oder Meinungsverschiedenheiten binnen angemessener Zeit informell beizulegen (im Folgenden jeweils ein „Eskalationsgegenstand“), kann jede Partei den in Anlage 6 beschriebenen Eskalationsprozess einleiten.

(3) Die Einleitung des Eskalationsprozesses erfolgt durch Mitteilung des Eskalationsgegenstandes gegenüber der anderen Partei mit Hinweis auf die Einleitung des Eskalationsprozesses in Textform.

(4) Die Einleitung des Eskalationsprozesses ist weder Voraussetzung für die Einleitung eines gerichtlichen Verfahrens, noch schließt die Einleitung des Eskalationsprozesses ein gerichtliches Verfahren aus.

10. Rechte am Entwicklungsergebnis

(1) Mit Freigabe eines Inkrements, sonst mit Abnahme des Entwicklungsergebnisses erhält der Auftraggeber unwiderruflich das nicht-ausschließliche, nicht-übertragbare, dauerhafte und weltweite Recht, das Entwicklungsergebnis für eigene Geschäftszwecke des Auftraggebers ohne quantitative Beschränkung (zB hinsichtlich Nutzerzahl) zu verwenden.



Stand: 30.09.2024

(2) Das nicht-ausschließliche Recht des Auftraggebers bezieht sich auf den Objektcode des Entwicklungsergebnisses sowie die Anwenderdokumentation, einschließlich aller Inkremente. Der Auftraggeber kann seine Rechte am Entwicklungsergebnis durch Dritte für sich wahrnehmen lassen (z.B. Hosting-Dienstleister).

(3) Vor Freigabe von Inkrementen und der Abnahme des Entwicklungsergebnisses ist dem Auftraggeber eine Nutzung des Entwicklungsergebnisses zu Zwecken der Freigabe-beziehungsweise Abnahmeprüfung gestattet.

(4) Soweit Bestandteile des Entwicklungsergebnisses körperliche, bewegliche Gegenstände (zB Datenträger) sind (§ 90 BGB), geht das Eigentum mit Abnahme des Entwicklungsergebnisses auf den Auftraggeber über.

(5) Der Entwickler sichert zu, über die zur Rechteübertragung erforderlichen Rechte an dem Entwicklungsgegenstand sowie den Zwischen- und Entwurfsstadien zu verfügen und die zur Durchführung erforderlichen Zustimmungen durch seine Mitarbeiter und sonst an der Entwicklung beteiligten Personen wirksam eingeholt zu haben.

(6) Soweit das Entwicklungsergebnis mit Zustimmung des Auftraggebers Open Source Softwarekomponenten enthält, gelten hierfür ausschließlich die jeweils maßgeblichen Open Source Lizenzbedingungen.

11. Sach- und Rechtsmängel

(1) Der Entwickler gewährleistet, dass das Entwicklungsergebnis bei Gefahrübergang frei von Sach- und Rechtsmängeln ist. Es gelten die §§ 634 ff. BGB.

(2) Soweit nicht im jeweils gültigen Project Backlog eine abweichende Beschaffenheit vereinbart ist, muss das Entwicklungsergebnis auch dem im Zeitpunkt der Abnahme anerkannten Stand von Wissenschaft und Technik entsprechen.

(3) Der Entwickler wird Mängel des Entwicklungsergebnisses unverzüglich auf eigene Kosten beheben. Die Mangelbehebung kann auch durch Bereitstellung eines Softwareupdates erfolgen, wenn das Update den Mangel beseitigt und seinerseits mangelfrei ist.

VIII. Besondere Geschäftsbedingungen für die Software-Pflege

1. Vertragsgegenstand

Gegenstand eines Software-Pflegevertrages ist die Erbringung von näher spezifizierten Leistungen für die im Angebot und in der Leistungsbeschreibung näher beschriebenen



Stand: 30.09.2024

Computerprogramme einschließlich der diese betreffenden Dokumentationen (nachfolgend "Software") durch den Anbieter.

2. Leistungen

(1) Der Anbieter erbringt die nachfolgenden Leistungen (nachfolgend gemeinsam "Softwarepflege"):

1. Vorhalten einer Hotline
2. Mängelbeseitigung an der Software
3. Weiterentwicklung der Software

(2) Die Softwarepflege wird durch den Anbieter entsprechend des jeweiligen Standes der Technik erbracht. Der Anbieter berücksichtigt die allgemeinen Verfahrensbeschreibungen und Industriestandards (z.B. ITIL, DIN) sowie gegebenenfalls ihm schriftlich bekannt gemachte Vorgaben und Anwendungspraktiken des Kunden. Die Leistungserbringung ist am letzten und dem unmittelbar vor diesem liegenden Stand der Software und am Interesse der Gesamtheit der Softwarenutzer auszurichten.

(3) Eine Übertragung der Pflichten des Anbieters auf Dritte oder die Beauftragung von Subunternehmern durch den Anbieter ist nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung des Kunden zulässig. Der Kunde darf seine Zustimmung nicht ohne triftigen Grund verweigern.

(4) Eine Auslieferung neuer Software ist unabhängig von der Modalität der ersten Überlassung der Software auch durch elektronische Zugänglichmachung möglich. Für den Fall der Änderung des Standes der Technik behält sich der Anbieter eine Änderung der Auslieferung vor. Die technischen Möglichkeiten und sonstigen Belange des Kunden, auf die dieser hinweist, sind zu berücksichtigen. Der Kunde wird dabei seinerseits das ihm wirtschaftlich Zumutbare unternehmen, um eine dem Stand der Technik entsprechende Vorgehensweise zu ermöglichen.

3. Vorhalten einer Hotline

(1) Der Anbieter unterstützt und berät den Kunden hinsichtlich der Softwareanwendung oder Fehlerbehebung telefonisch oder auf sonstigem Wege der Fernkommunikation.

(2) Die Hotline steht dem Kunden von Montag bis Freitag (unter Ausnahme gesetzlicher Feiertage am Sitz des Anbieters) zwischen 09 und 16 Uhr offen. In diesem Zeitfenster wird der Anbieter auch per E-Mail eingehende Anfragen des Kunden beantworten.



Stand: 30.09.2024

(3) Für jede Anfrage des Kunden vergibt der Anbieter eine Bearbeitungsnummer ("Ticket"). Auf Wunsch des Kunden wird der Anbieter hierfür ein elektronisches Ticketsystem einführen, das eine ständige Nachvollziehbarkeit des Standes der Bearbeitung der Tickets ermöglicht.

4. Mängelbeseitigung an der Software

(1) Während der Laufzeit dieses Vertrages auftretende Mängel an der Software wird der Anbieter auf der Grundlage der nachfolgenden Regelungen beseitigen.

(2) Mängel an der Software werden durch den Kunden nach billigem Ermessen unter Berücksichtigung der Interessen des Anbieters in folgende Kategorien unterteilt:

a) Mangel der Kategorie 1 (sehr hohe Priorität): Störung, die einen Ausfall des gesamten Systems oder wesentlicher Teile desselben verursacht, sodass eine Nutzung desselben vollständig oder nahezu vollständig ausgeschlossen ist. Die Beeinträchtigung des Betriebsablaufes ist derart wesentlich, dass eine sofortige Abhilfe unerlässlich ist.

b) Mangel der Kategorie 2 (höhere Priorität): Störung, welche die Systemnutzung derart beeinträchtigt, dass eine sinnvolle Systemnutzung nicht oder nur unter unverhältnismäßigem Aufwand möglich ist. Mehrere parallel auftretende Mängel der Kategorie 2 können einen Mangel der Kategorie 1 begründen.

c) Mangel der Kategorie 3 (normale Priorität): Sonstige Störungen, welche die Systemnutzung nicht oder nur unwesentlich beeinträchtigen. Mehrere parallel auftretende Mängel der Kategorie 3 können einen Mangel der Kategorie 2 oder der Kategorie 1 begründen.

(3) Der Anbieter reagiert auf die Meldung eines Mangels durch den Kunden binnen nachfolgender Reaktionsfristen:

a) Bei Mängeln der Kategorie 1: Innerhalb einer Stunde nach Erhalt der Meldung,

b) Bei Mängeln der Kategorie 2: Innerhalb von zwei Stunden nach Erhalt der Meldung,

c) Bei Mängeln der Kategorie 3: Innerhalb eines Werktages nach Erhalt der Meldung.

(4) Der Anbieter beseitigt die Mängel binnen nachfolgender Beseitigungsfristen:

a) Bei Mängeln der Kategorie 1: Innerhalb von 24 Stunden nach Erhalt der Meldung,

b) Bei Mängeln der Kategorie 2: Innerhalb von zwei Tagen nach Erhalt der Meldung,

c) Bei Mängeln der Kategorie 3: Innerhalb von zehn Tagen nach Erhalt der Meldung, spätestens jedoch mit der nächsten Programmversion der Software.



Stand: 30.09.2024

(5) Beim Vorliegen von Mängeln der Kategorie 1 und 2 stellt der Anbieter bis zur vollständigen Beseitigung der Mängel innerhalb der Beseitigungsfrist eine Behelfslösung ("work around") bereit, sollten sich die Mängel nicht binnen dieser Frist beheben lassen.

(6) Beseitigt der Anbieter Mängel der Kategorie 1 nicht binnen der vereinbarten Beseitigungsfrist, ist er pro weiterer Stunde zur Zahlung einer Vertragsstrafe in Höhe von ____ % der monatlichen Vergütung verpflichtet. Beseitigt der Anbieter Mängel der Kategorie 2 nicht binnen der vereinbarten Beseitigungsfrist, ist er pro weiterer Stunde zur Zahlung einer Vertragsstrafe in Höhe von ____ % der monatlichen Vergütung verpflichtet. Die Vertragsstrafe darf insgesamt den Betrag in Höhe von ____ nicht übersteigen.

5. Weiterentwicklung der Software

(1) Der Anbieter stellt eine Weiterentwicklung der Software und Anpassung an den Stand der Technik sicher und gewährleistet einen einheitlichen Release-Stand im System des Kunden. Zu diesem Zwecke stellt der Anbieter mindestens ____ neue Programmversionen im Kalenderjahr zur Installation zur Verfügung. Die Dokumentation wird an die jeweils aktuelle Programmversion angepasst.

(2) Der Anbieter erklärt sich bereit, die Software auf Aufforderung des Kunden auch über die Regelung in Abs. 1 hinaus weiterzuentwickeln. Die Parteien werden in einem solchen Fall Verhandlungen aufnehmen und einen gesonderten Softwareentwicklungsvertrag abschließen.

(3) Der Kunde spielt die gelieferte weiterentwickelte Version der Software innerhalb von ____ Tagen nach dem Release in sein System ein und prüft sie auf etwaige Mängel hin. Sollte der Kunde Mängel feststellen, wird er dies dem Anbieter unverzüglich schriftlich mitteilen.

6. Mitwirkungspflichten des Kunden

(1) Der Kunde untersucht die Pflegeleistungen einschließlich ihrer Dokumentation unverzüglich nach ihrer Erbringung durch den Anbieter, insbesondere im Hinblick auf Vollständigkeit der Leistungen und Funktionsfähigkeit der grundlegenden Programmfunktionen der Software.

(2) Stellt der Kunde bei dieser Untersuchung Mängel fest, meldet er diese unverzüglich schriftlich dem Anbieter. Dabei beschreibt der Kunde den Mangel präzise und detailliert hinsichtlich der Bedingungen, unter denen er auftritt und schildert dessen Symptome. Zudem ordnet der Kunde den Mangel zugleich einer Mangelkategorie zu. Eine mündliche Meldung ist möglich, wenn die Meldung binnen zweier Werktagen schriftlich nachgeholt wird.



Stand: 30.09.2024

(3) Mängel, die der Kunde im Rahmen der ordnungsgemäßen Untersuchung nicht feststellen konnte, meldet er unverzüglich nach ihrer Entdeckung schriftlich dem Anbieter. Auch diese Mängelrüge muss entsprechend der vorstehenden Regelung detailliert und unter Angabe der Mangelkategorie erfolgen und kann bei mündlicher Rüge binnen zwei Werktagen schriftlich nachgeholt werden.

(4) Der Kunde gewährt dem Anbieter den für die ordnungsgemäße Leistungserbringung erforderlichen Zugang zu seinen Geschäftsräumen in den Geschäftszeiten und stellt die erforderlichen technischen Einrichtungen und Datenverbindungen bereit. In dringlichen Angelegenheiten gewährleistet der Kunde einen Zugang auch jenseits der üblichen Geschäftszeiten.

(5) Der Kunde schult seine Mitarbeiter im Umgang mit der Software und gewährleistet eine dem Stand der Technik entsprechende Dokumentation und Datensicherung sowie Protokollierung von Störungsfällen. Er benennt ferner einen Mitarbeiter als Ansprechpartner für die zu pflegende Software. Auf Aufforderung des Kunden und auf Grundlage einer gesondert zu treffenden Vereinbarung unterstützt der Anbieter den Kunden bei der Erfüllung dieser Mitwirkungspflicht; die Parteien werden in diesem Fall auch eine detailliertere Regelung zur Abgrenzung der jeweiligen Verantwortlichkeiten treffen.

(6) Der Kunde setzt ausschließlich Software auf dem aktuellen oder dem jeweiligen Stand vor dieser Version ein. Dies gilt nicht, wenn ihm dies nicht zumutbar ist, etwa, weil die jeweils aktuelle oder die letzte Vorgänger-Softwareversion fehlerhaft ist bzw. sind und dadurch der Betriebsablauf des Kunden beeinträchtigt würde.

7. Vergütung

(1) Die Vergütung ist monatlich im Voraus fällig.

(2) Die vereinbarte Vergütung für die Pflegeleistungen verringert sich während der Verjährungsfrist für Sach- und Rechtsmängel der Software aus dem Lizenz-/Softwareerstellungsvertrag um ____ %.

8. Nutzungsrechte

(1) Soweit der Anbieter dem Kunden im Rahmen dieses Vertrages Software überlässt, ist damit eine Einräumung von Nutzungsrechten an dieser Software in dem Umfang gegenüber dem Kunden verbunden, wie sie der Anbieter ursprünglich hinsichtlich der Software eingeräumt hat.

(2) Wird eine selbstständig lauffähige Software überlassen, ist die Rechteübertragung auf den Kunden auflösend bedingt auf den Zeitpunkt der Überlassung weiterer Softwarebestände. Im Falle der Überlassung weiterer Versionen der Software erlöschen die Rechte an den



Stand: 30.09.2024

vorausgehenden Softwareversionen; der Anbieter duldet jedoch die Nutzung der Vorversion bis zur Installation der überlassenen Software oder im Falle der Mangelhaftigkeit der zuletzt überlassenen Software bis zur Behebung dieser Mängel in dem in Abs. 1 beschriebenen Umfang.

(3) Durch vertragsgemäße Leistung überflüssig gewordene Software darf der Kunde nicht mehr nutzen. Er muss diese Software deinstallieren und etwaige Sicherungskopien oder Original-Datenträger an den Anbieter zurückgeben.

9. Sach- und Rechtsmängel

(1) Der Anbieter gewährleistet, dass die Pflegeleistungen frei von Mängeln und Rechten Dritter sind. Während der Laufzeit dieses Vertrages auftretende Sachmängel beseitigt der Anbieter unentgeltlich.

(2) Liegt eine vom Anbieter zu vertretende Verletzung von Schutzrechten Dritter durch die nach diesem Vertrag erbrachten Pflegeleistungen vor, kann der Anbieter auf seine Kosten und nach seiner Wahl entweder die für den Kunden erforderlichen Nutzungsrechte erwerben oder die betreffende Leistung so abändern oder neu erbringen, dass keine Schutzrechte Dritter mehr verletzt werden, sie aber noch den vertraglichen Vereinbarungen entsprechen. Kann der Anbieter die erforderlichen Nutzungsrechte nicht gewähren oder die vertragliche Leistung entsprechend abändern, ist der Kunde zur sofortigen Kündigung dieses Vertrages berechtigt. Darüber hinausgehende Schadensersatzansprüche des Kunden bleiben hiervon unberührt.

(3) Verletzt der Anbieter Schutzrechte Dritter, stellt er den Kunden von daraus resultierenden Ansprüchen Dritter gegen Nachweis frei und übernimmt die angemessenen Kosten einer Rechtsverteidigung für den Kunden.

(4) Nacherfüllungsansprüche verjähren innerhalb von 12 Monaten, mit Ausnahme von Fällen, in denen der Anbieter vorsätzlich handelte.

10. Haftung

(1) Der Anbieter haftet gegenüber dem Kunden für jegliche Schäden, die im Zusammenhang mit der Softwarepflege entstehen, nur nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen. Im Übrigen ist eine Haftung ausgeschlossen.

(2) Der Anbieter haftet unbeschränkt

1. bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit;
2. im Rahmen einer von ihm ausdrücklich übernommenen Garantie;
3. für die Verletzung von Körper, Leben oder Gesundheit;



Stand: 30.09.2024

4. für die Verletzung einer wesentlichen vertraglichen Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf („Kardinalpflicht“), jedoch begrenzt auf den bei Eintritt des Vertragsschlusses vernünftigerweise zu erwartenden Schaden;

5. nach dem Produkthaftungsgesetz.

(3) In Fällen einfacher (leichter) Fahrlässigkeit haftet der Anbieter nicht für mittelbare oder nicht vorhersehbare Schäden und nicht für Folgeschäden (insbesondere nicht für reinen wirtschaftlichen Verlust, entgangenen Gewinn, Minderung des Goodwill und ähnliche Schäden). Darüber hinaus haftet der Anbieter in diesen Fällen maximal auf den Betrag, der nach diesem Vertrag der Vergütungen für die Pflegeleistungen für ein Vertragsjahr entspricht. Die in diesem Abs. 3 bezeichneten Ansprüche verjähren innerhalb von einem Jahr.

(4) Diese Haftungsregeln gelten sinngemäß auch für das Verhalten von und Ansprüchen gegen Mitarbeiter, gesetzliche Vertreter, Erfüllungsgehilfen und Beauftragte des Anbieters und etwa ihre Unterauftragnehmer.

11. Laufzeit und Kündigung

(1) Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen und kann durch jede Partei mit einer Frist von sechs Monaten zum Ende eines jeden Kalenderjahres schriftlich gekündigt werden. 649 BGB ist abbedungen.

(2) Das Recht der Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn sich die Vermögenslage der anderen Partei wesentlich verschlechtert oder, wenn im Falle der Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Anbieters der Insolvenzverwalter den Eintritt in den Vertrag verweigert oder die Eröffnung des Insolvenzverfahrens mangels Masse abgelehnt wird oder, wenn der zugrunde liegende Lizenzvertrag/Softwareerstellungsvertrag durch Kündigung, Rücktritt, Anfechtung oder in sonstiger Weise beendet wird.

IX. Besondere Geschäftsbedingungen für die Business VoIP-Kommunikation 3CX

1. Vertragsgegenstand

Gegenstand für das Angebot zum Business VoIP-Kommunikation können Kauf-, Miet- und Wartungsverträge sein.



2. Leistungen

Die Leistungen ergeben sich aus dem jeweiligen Angebot und der Leistungsbeschreibung.

3. Lieferzeiten und Gefahrübergang

(1) Vereinbarte Liefertermine und –fristen sind circa Angaben, deren Einhaltung die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Verpflichtungen des Kunden voraussetzt.

(2) Lieferung und Versand der Ware erfolgen ab Werk und auf Gefahr und Rechnung des Kunden. Die Versandgefahr trägt der Kunde, und zwar auch für den zufälligen Untergang der Ware.

4. Verzug und Unmöglichkeit

(1) Kommt der Anbieter mit seiner Leistung in Verzug oder hat er die Unmöglichkeit seiner Leistungen zu vertreten, gelten die gesetzlichen Bestimmungen. Ein Schadenersatzanspruch ist beschränkt auf den vorhersehbaren Schaden. In allen Fällen jedoch maximal auf 5 Prozent des Vertrageswertes. Vertragswert ist entweder der Kaufpreis oder die in einem Jahr zu entrichtende Miete oder die Wartungsgebühr für diesen Zeitraum.

(2) Anderweitige und darüber hinausgehende Schadenersatzansprüche des Kunden sind ausgeschlossen.

(3) Die vorstehenden Einschränkungen gelten nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.

5. Gewährleistung bei Miet- und Wartungsverträgen

(1) Über Störungen und Schäden an den Vertragsgegenständen ist der Anbieter unverzüglich durch den Kunden zu informieren.

(2) Jeder Eingriff in den Vertragsgegenstand durch den Kunden ist untersagt. Sicherheitsvorrichtungen dürfen nicht entfernt und / oder beschädigt werden

(3) Zu Lasten des Kunden gehen die Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch unsachgemäße Handhabung entstehen, die Instandhaltung und der Ersatz von Teilen der Farbgebung und der Gummi- und Kunststoffteile der Fördereinrichtung, die dem Verschleiß unterliegen, sowie alle übrigen Leistungen.

(4) Gewährleistungsansprüche entfallen, wenn der Kunde vom Anbieter nicht genehmigte Zubehörteile verwendet, Arbeiten an den Geräten durch Personal durchführen lässt, welches nicht vom Anbieter autorisiert ist, die Vertragsgegenstände ohne vorherige schriftliche



Stand: 30.09.2024

Zustimmung des Anbieters an einen anderen als den vereinbarten Aufstellungsort verbracht wurden oder Sicherheitsvorrichtungen entfernt und / oder beschädigt wurden.

(5) Weitere Ansprüche des Kunden wegen mangelhafter Leistungen sind ausgeschlossen, insbesondere Ansprüche auf Ersatz von Schäden, die nicht an dem Vertragsgegenstand selbst entstanden sind. Dies gilt nicht, soweit in den Fällen des Vorsatzes, der groben Fahrlässigkeit oder des Fehlens zugesicherter Eigenschaften gehaftet wird.

(6) Der Kunde verpflichtet sich, ausschließlich vom Hersteller freigegebene Verbrauchsmaterialien zu verwenden. Für Schäden, die durch nicht freigegebene Verbrauchsmaterialien entstehen, haftet der Kunde.

(7) Stellt der Anbieter Veränderungen oder Verschlechterungen an dem Vertragsgegenstand fest, die über den vertragsgemäßen sorgfältigen Gebrauch entstandenen Verschleiß hinausgehen, kann der Anbieter Ersatz für die zur Wiederherstellung des vertragsgemäßen Zustandes erforderlichen Kosten oder der Wertminderung verlangen.

(8) Nach Beendigung des Mietvertrages ist der Kunde verpflichtet, den Vertragsgegenstand auf seine Kosten und Gefahr transportversichert an eine vom Anbieter zu benennende Anschrift im Inland zu senden.

6. Haftung

(1) Der Anbieter übernimmt eine Haftung nur, wenn der Vertragsgegenstand vom Anbieter in Folge unterlassener oder fehlerhafter Ausführung von vor oder nach Vertragsschluss erfolgten Vorschlägen und Beratungen oder durch die Verletzung anderer vertraglicher Nebenpflichten – insbesondere Anleitung für Bedienung und Wartung des Liefergegenstandes – vom Kunden nicht vertragsgemäß verwendet werden kann. Für Schäden, die nicht am Vertragsgegenstand selbst entstanden sind, haftet der Anbieter nur bei Verschulden und grober Fahrlässigkeit.

(2) Der Kunde stellt den Anbieter von allen Ansprüchen Dritter frei, die über den Rahmen der Haftung nach diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen hinausgehen.

7. Drittleistungen

Soweit der Anbieter nach diesem Vertrag zur Erbringung einer Leistung verpflichtet ist, kann die Leistung auch durch Dritte, insbesondere durch Handelsvertreter und Vertragswerkstätten erbracht werden. Vertragspartner bleibt in jedem Fall der Anbieter.



8. Zubehör

Während der Gewährleistungsfrist beziehungsweise der Miet- oder Wartungsdauer verpflichtet sich der Kunde, nur vom Anbieter vertriebenes oder ausdrücklich empfohlenes Zubehör zu verwenden.

9. Installationsvorbereitungen

(1) Die Installationsvorbereitungen sowie die für die Stromversorgung notwendigen Einrichtungen lässt der Kunde auf eigene Rechnung und Veranlassung vor Anlieferung der Vertragsgegenstände ausführen. Sie müssen den geltenden Fachnormen entsprechen.

(2) Der Anbieter ist nicht verpflichtet, Installationsarbeiten von Softwareprogrammen durchzuführen, auch wenn sie automatisch mit dem Kaufgegenstand geliefert werden, jedoch nicht zu dessen grundsätzlichen Betrieb erforderlich ist und insbesondere besteht keine Verpflichtung dazu, die gelieferten Vertragsgegenstände in ein bestehendes Netzwerk beim Kunden in das dortige System einzubinden. Diese Arbeiten haben ausschließlich vom Kunden selbst zu erfolgen.

(3) Der Anbieter hat lediglich dafür Sorge zu tragen, dass die von ihm vermittelten Vertragsgegenstände über kompatible Schnittstellen verfügen und die Anbindung ordnungsgemäß vorgenommen wird. Soweit hierfür gesonderte Software notwendig ist, hat der Anbieter für die Funktion dieser Software einzustehen, nicht aber für die Funktion des gesamten Systems.

(4) Der Anbieter haftet insbesondere nicht für Datenverlustschäden, die möglicherweise durch das Einbinden des gelieferten Vertragsgegenstandes in das vorhandene Datensystem entstehen sollten. Der Kunde stellt den Anbieter in umfassender Form von einer Haftung in diesem Zusammenhang frei.

10. Zusätzliche Bedingungen für Kauf

Zusätzlich zu den vorstehenden Regelungen gelten für den Kauf die nachfolgenden Bedingungen:

(1) Gewährleistung

a) Die Gewährleistung beträgt zwölf Monate. Dabei steht dem Anbieter das Wahlrecht zwischen Mängelbeseitigung und Ersatzlieferung zu.

b) Führen Mängelbeseitigung und Ersatzlieferung nicht zum Erfolg, leben die gesetzlichen Rechte des Kunden wieder auf.



Stand: 30.09.2024

c) Gewährleistungsansprüche entfallen, wenn der Kunde vom Anbieter nicht genehmigte Zubehörteile und Verbrauchsmaterialien verwendet, Arbeiten an den Vertragsgegenständen durch Personal durchführen lässt, welches nicht vom Anbieter autorisiert ist, die Vertragsgegenstände ohne vorherige schriftliche Zustimmung vom Anbieter an einen anderen als den vereinbarten Aufstellplatz verbracht wurden oder Sicherheitsvorrichtungen entfernt und / oder beschädigt wurden.

d) Ausgenommen von der Gewährleistung sind dem natürlichen Verschleiß unterliegende Betriebsmittel und Zubehör.

e) Die Gewährleistung gilt nur zugunsten des Erstkäufers.

f) Weitere Ansprüche des Kunden wegen mangelhafter Lieferung sind ausgeschlossen, insbesondere Ansprüche auf Ersatz von Schäden, die nicht am Kaufgegenstand selbst entstanden sind.

(2) Eigentumsvorbehalt

a) Der Anbieter behält sich das Eigentum am Vertragsgegenstand bis zum Eingang aller Zahlungen aus dem Liefervertrag vor.

b) Wird der Vertragsgegenstand durch Dritte gepfändet, so hat der Kunde die Pfändung am gleichen Tag, an dem ihm diese bekannt wird, dem Anbieter mitzuteilen. Unterlässt er diese Mitteilung und entsteht dem Anbieter hierdurch ein Schaden, hat diesen der Kunde zu ersetzen.

c) Der Kunde ist berechtigt, den Vertragsgegenstand im ordentlichen Geschäftsgang unter Eigentumsvorbehalt weiter zu veräußern. Er tritt dafür alle Forderungen aus der Weiterveräußerung an den Anbieter ab und verpflichtet sich, seine Schulden und die Höhe der Forderung sofort nach Veräußerung an den Anbieter bekannt zu geben. Ist der Kunde in Zahlungsverzug, kann der Anbieter die Herausgabe des Vertragsgegenstandes verlangen.

11. Zusätzliche Bedingungen für Miete

Zusätzlich zu den vorstehenden Regelungen gelten für die Miete die nachfolgenden Bedingungen:

(1) Mietdauer

Die Mietdauer erstreckt sich auf die Anzahlmonate, gemäß der angegebenen Vertragsdauer, gerechnet vom Anfang des Monats der ersten Mietrechnung an. Eine vorzeitige Beendigung des Vertrages ist ausgeschlossen und dem Anbieter stehen die uneingeschränkten Mietraten für die vereinbarte Laufzeit zu. Der Mietvertrag verlängert sich jeweils um ein Jahr, wenn er nicht spätestens drei Monate vor Ablauf gekündigt wird, wobei der Kündigende den Nachweis des



Stand: 30.09.2024

Zugangs der Kündigung zu führen hat. Der Mietzins ist mit Beginn des auf die Lieferung folgenden Monats für drei Monate im Voraus zu entrichten.

(2) Mietpreise

Der Anbieter hat das Recht die vereinbarten Preise unter Einhaltung einer Änderungsfrist von drei Kalendermonaten zum Monatsende durch schriftliche Änderungsanzeige zu verändern. Macht der Anbieter hiervon Gebrauch und würden sich die vereinbarten Preise dadurch um mehr als sechs Prozent jährlich verändern, hat der Kunde das Recht, den Vertrag mit einer Frist von zwei Kalendermonaten zum Ende der Änderungsfrist zu kündigen. Andernfalls gelten die geänderten Preise nach Ablauf der Änderungsfrist als vereinbart.

12. Zusätzliche Bedingungen für Wartungsverträge

Zusätzlich zu den vorstehenden Regelungen gelten für Wartungsverträge die nachfolgenden Bedingungen:

(1) Wartung

- a) Der Wartungspreis setzt sich aus dem vereinbarten Seitenvolumen und/oder dem Seitenpreis und dem darüber hinaus tatsächlich erzielten Verbrauch zusammen.
- b) Im Wartungsvertrag ist enthalten: Die Durchführung von Wartungsarbeiten während der beim Anbieter gültigen Geschäftszeit. Hierzu gehören das Prüfen und Pflegen in technisch notwendigem Umfang, das Beseitigen von Störungen und Schäden, die Lieferung von Zubehör und Verbrauchsmaterial, soweit nicht nachfolgend ein Ausschluss gegeben ist. Die im Wartungsvertrag enthaltenen Verbrauchsmaterialien werden entsprechend dem abgerechneten Kopiervolumen bei Bedarf nachgeliefert.
- c) Übersteigt der Aufwand den normalen Bedarf, ist der Anbieter zur Berechnung der zusätzlich zur Verfügung gestellten Verbrauchsmaterialien berechtigt. Alle Tonerkartuschen bleiben Eigentum des Anbieters und sind nach Verbrauch an den Anbieter zurückzugeben, was auch für verbrauchte Tonerkartuschen am Ende des Vertrages oder bei vorzeitiger Systemabholung gilt.
- d) Nachfolgende Leistungen sind im Nutzungsvertrag nicht enthalten. Sie werden dem Kunden zu den Konditionen des aktuellen Dienstleistungskatalogs des Anbieters beziehungsweise zu den vereinbarten Preisen gesondert in Rechnung gestellt:
 - die Belieferung mit Papier, Heftklammern, Master für Copyprinter, zusätzliche Bedienungsanleitungen, Kabel, Leitungen oder sonstige Steckverbindungen, soweit sie nicht im Lieferumfang des jeweiligen Gerätes enthalten sind.
 - Die Einweisung und die Funktion des Vertragsgegenstandes.



Stand: 30.09.2024

- Die Installation von Software (auch wenn sie automatisch mit dem Vertragsgegenstand geliefert wird, jedoch nicht zu dessen grundsätzlichen Betrieb erforderlich ist).
- Kalibrierungsservice bei Farbgeräten.
- Umprogrammierungen auf Wunsch des Kunden nach der Ersteinstellung.
- Arbeiten am Wartungsgegenstand, beziehungsweise EDV-System des Kunden, die aufgrund von durch den Kunden veranlasster Veränderungen der EDV-Umgebung/Konfiguration erforderlich werden.
- Wartungsarbeiten auf Wunsch des Kunden außerhalb der Geschäftszeiten des Anbieters.
- Nach- und Auffüllung von Verbrauchsmaterial, insbesondere von Toner und Papier.
- Wartungs- und Reparaturarbeiten, die durch unsachgemäße Bedienung, Behandlung, den unsachgemäßen Betrieb, insbesondere aufgrund der Verwendung nicht vom Anbieter freigegebener Verbrauchsmaterialien Ersatz- oder Verschleißteilen oder höherer Gewalt (Wasser-, Feuer-, Blitz-, Überspannungs- Kurzschlusschäden) erforderlich werden.
- Anbindung an beim Kunden bestehender EDS-Systeme (Netzwerke).

(2) Wartungsdauer

Die Wartungsdauer erstreckt sich auf die Anzahlmonate, gemäß der angegebenen Vertragsdauer, gerechnet vom Anfang des Monats der ersten Wartungsrechnung an. Eine vorzeitige Beendigung des Vertrages ist ausgeschlossen und dem Anbieter stehen die uneingeschränkten Wartungsraten für die vereinbarte Laufzeit zu. Der Wartungsvertrag verlängert sich jeweils um ein Jahr, wenn er nicht spätestens drei Monate vor Ablauf gekündigt wird, wobei der Kündigende den Nachweis des Zugangs der Kündigung zu führen hat.

Hinweis auf die EU-Plattform zur Streitbeilegung (OS-Plattform)

Zur außergerichtlichen Beilegung von verbraucherrechtlichen Streitigkeiten stellt die Europäische Union eine Online-Plattform (OS-Plattform) zur Verfügung unter <http://ec.europa.eu/odr>. Wir sind zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle nicht verpflichtet und grundsätzlich nicht bereit.

IT-Lösungen Christian Müller

Schulstraße 16

76857 Gossersweiler-Stein



IT-LÖSUNGEN
CHRISTIAN MÜLLER

Stand: 30.09.2024

Hinweis gem. Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)

Wir sind grundsätzlich nicht bereit, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

Diese AGB wurden erstellt durch die [Kanzlei Fischer-Battermann](#).