

## A. Allgemeine Bedingungen für Lieferungen und Leistungen

### A.1 Allgemeines

A.1.1 Diese Bedingungen gelten für den Verkauf und die Lieferung von IT Produkten, sowie damit verbundene IT Implementierungs- und Wartungsleistungen für Hardware / Softwareproduktlösungen von Manage Now GmbH (im Nachfolgenden als "PROVIDER" bezeichnet) an Unternehmer (im Nachfolgenden als "Kunde" bezeichnet). Ferner gelten diese Bedingungen auch für die zeitlich beschränkte Überlassung von Software. Entgegenstehende oder zusätzliche Allgemeine Bedingungen des Kunden gelten nur als vom PROVIDER akzeptiert, wenn und soweit sie mit den nachfolgenden Bedingungen identisch sind oder der PROVIDER deren Geltung ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat.

**A.1.2 Die besonderen Bedingungen (Abschnitte B bis F dieser Vertriebsbedingungen) gelten zusätzlich für folgende Vertragsarten und Geschäftsvorfälle:**

- Verkauf von Hardware (B) – Seite 11ff;
- Überlassung von Software zur Nutzung auf Dauer – Verkauf -(C) – Seite 12ff;
- Pflege und Wartung von Hardware & Software (D) - Seite 13ff;
- Weitere Dienst- und Werkverträge (E) - Seite 18ff;
- Überlassung von Software zur Nutzung auf Zeit (F) – Seite 21ff.

**A.1.3 Bei Miet- und Leasingverträgen für Hardware gelten unsere entsprechenden Sonderbedingungen.**

A.1.4 Im Falle von inhaltlichen Abweichungen haben die besonderen Bedingungen (Abschnitte B bis F dieser Vertriebsbedingungen) Vorrang vor den allgemeinen Bedingungen (Abschnitt A dieser Vertriebsbedingungen).

### A.2 Liefergegenstand und Verwendung

A.2.1 Der Lieferumfang wird durch das Angebot des PROVIDERS festgelegt bzw. durch die Auftragsbestätigung vom PROVIDER bestätigt und ist in den entsprechenden Produkt- oder Leistungsdatenblättern und/oder den vereinbarten Leistungsbeschreibungen und/oder den vereinbarten Arbeitsbeschreibungen genauer dargelegt.

A.2.2 Der PROVIDER ist berechtigt, eine gleichwertige oder abweichende Version der vom Kunden bestellten Hardware, Software oder Services zu liefern, vorausgesetzt, deren Betrieb und Kapazität unterscheiden sich nicht wesentlich von den Spezifikationen der ursprünglich bestellten Gegenstände. Geringfügige Abweichungen zwischen den Lieferungen des PROVIDERS und den Angeboten der PROVIDERS und Auftragsbestellungen, die durch zwingende rechtliche oder technische Normen entstehen, gelten als Lieferung gemäß den Spezifikationen.

A.2.3 Falls nichts Gegenteiliges vereinbart wurde, ist der Kunde verpflichtet, (i) die Produkte nur gemäß den Spezifikationen und/oder dem Benutzerhandbuch des Produkts und/oder der Leistungsbeschreibung/Arbeitsbeschreibung zu verwenden; (ii) den PROVIDER unmittelbar über jegliche unsachgemäße Nutzung zu informieren; (iii) sicherzustellen, dass ordnungsgemäß durchgeführte und regelmäßige Datensicherungsprozesse stattfinden, aktuelle Notfallpläne, Neustartprozesse und Konformitätsprüfungen vorhanden sind, (iv) ein ausreichendes, mindestens jedoch das gesetzlich gebotene Maß an Datensicherheit und Datenschutz,

insbesondere im Hinblick auf personenbezogene Daten sicherzustellen und (v) jegliche sonstigen operativen IT-Prozesse oder Verfahren durchzuführen, die notwendig sind und von einem professionellen gewerblichen Nutzer vernünftigerweise erwartet werden können.

A.2.4 Unbeschadet Ziffer A.2.3 ist der Kunde verpflichtet, dem PROVIDER auf Aufforderung Informationen über den Standort und die ID aller derjenigen Produkte zur Verfügung zu stellen, auf denen Software-Anwendungen installiert wurden, wenn seitens des PROVIDERS begründeter Anlass besteht, dass der Kunde die Software nicht vertragsgemäß benutzt. Der Kunde ist in diesem Fall zudem verpflichtet, dem PROVIDER nach Aufforderung auch noch weitere erforderliche Informationen zur Verfügung zu stellen, damit der PROVIDER die Einhaltung des Vertrags durch den Kunden prüfen kann. Desweiteren hat der PROVIDER oder ein vom PROVIDER benannter unabhängiger Berater das Recht, nach angemessener vorheriger Ankündigung und innerhalb der üblichen Geschäftszeiten sowie unter Einhaltung der Sicherheitsanforderungen des Kunden, des Datenschutzes sowie der Geheimhaltungspflichten ein Lizenzaudit in den Geschäftsräumen des Kunden durchzuführen. Der Kunde verpflichtet sich, die Vergütung für eine etwaige Mehrnutzung (einschließlich der einschlägigen Lizenz- und Supportgebühren und unbeschadet sonstiger Rechte und Ansprüche des PROVIDERS) auch für die Vergangenheit zu zahlen.

### A.3 Untervergabe, Abtretung, Leistungserbringung durch Dritte

Der PROVIDER ist berechtigt, ihre Rechte und Pflichten gemäß diesem Vertrag ganz oder teilweise an Dritte zu übertragen oder abzutreten. Dritte dürfen nach pflichtgemäßem Ermessen des PROVIDERS auch zu Refinanzierungszwecken eingesetzt werden. Der Kunde gibt hiermit im Vorhinein sein Einverständnis zur Abtretung von Ansprüchen bzw. zur Übertragung des Vertrages. Daneben dürfen die vertraglich geschuldeten Leistungen an Dritte (Subunternehmer) untervergeben werden.

### A.4 Preise, Zahlungsbedingungen

A.4.1 Soweit nichts anderes vereinbart ist, verstehen sich alle Preise in Euro (€) inklusive Lieferkosten und Versicherung in dem in **Ziffer B.3** geregelten Umfang, jedoch ausschließlich Mehrwertsteuer, VAT, Sales Tax, Use Tax, GST und anderen anfallenden Steuern, Abgaben und/oder Zollgebühren. Vom PROVIDER verauslagte Zahlungen für solche Steuern, Abgaben und Zollgebühren sind vom Kunden zu erstatten und werden in der Rechnung des PROVIDERS separat ausgewiesen.

A.4.2 Vergütungen, die vom Kunden für die vertraglichen Lieferungen und Leistungen zu zahlen sind, richten sich nach den Bestimmungen des entsprechenden Vertrags oder - falls im Vertrag nichts festgelegt ist - nach der zum Zeitpunkt des Vertragschlusses gültigen PROVIDER Preisliste.

A.4.3 Die Rechnungsstellung für Hardware und Software erfolgt mit dem Lieferdatum der entsprechenden Ware. Der PROVIDER behält sich vor, eine Bonitätsprüfung des Kunden vorzunehmen und gegebenenfalls Vorkasse zu verlangen. Falls die Hardware/Software aus anderen Gründen als einem Verzug seitens des PROVIDERS später als drei Monate nach dem Datum geliefert wird, an dem der PROVIDER den Lieferauftrag für die Hardware/Software angenommen hat, behält sich der PROVIDER das Recht vor, die Preise und zusätzlichen Kosten an die Listenpreise

anzupassen, die am Lieferdatum gültig sind. Dies gilt insbesondere in Bezug auf die Lieferung von Produkten von Drittherstellern.

A.4.4 Pauschalzahlungen für vereinbarte Leistungen werden im Voraus berechnet und wie folgt fällig, soweit nichts Gegenteiliges vereinbart wurde:

- wenn einmalige Zahlungen vereinbart sind: im Voraus vor dem Kauf oder
- bei wiederkehrenden monatlichen, vierteljährlichen oder jährlichen Pauschalbeträgen: im Voraus vor Beginn jedes Abrechnungszeitraums.

A.4.5 Die jährlichen Service-Gebühren sind jährlich im Voraus fällig.

A.4.6 Die Servicegebühr für PROVIDER Hardware- und Software-Supportleistungen, die von einem PROVIDER-Vertriebspartner bezogen werden, ist im Voraus und unabhängig von jeglicher nachfolgender Aktivierung fällig und zahlbar an den PROVIDER oder an den Vertriebspartner, der das PROVIDER Dienstleistungsprodukt zum Pauschalbetrag verkauft oder vermittelt hat.

A.4.7 Die Pauschal-Listenpreise des PROVIDERS für Hardware- und Software-Supportleistungen (einmalige Zahlung und regelmäßige Kosten) umfassen alle Leistungen, die explizit im entsprechenden Leistungsdatenblatt und/oder jeglicher sonstigen produktspezifischen Technischen Anlage (ausschließlich optionaler Leistungen) als obligatorischer/regulärer Leistungsbestandteil beschrieben sind.

A.4.8 Für vom Kunden verlangte oder genutzte Lieferungen und Leistungen, die den zuvor vereinbarten Leistungsumfang überschreiten, behält sich der PROVIDER das Recht vor, die dafür zum Zeitpunkt der Lieferung oder Leistung geltenden Listenpreise zu berechnen und bei Fehlen eines Listenpreises auf der Grundlage von Material und Kosten abzurechnen. Dies gilt insbesondere für

- Trainings- und Schulungsaufwendungen oder sonstige Zusatzarbeiten oder -leistungen, die notwendig sind oder werden oder anderweitig vom Kunden angefordert werden;
- Nutzungen von Leistungen, Software oder Hardware durch den Kunden, die nicht vom PROVIDER genehmigt oder mit dem PROVIDER vereinbart wurden oder entgegen den Anweisungen des entsprechenden Benutzerhandbuchs des entsprechenden Herstellers erfolgen;
- Schäden, die durch Kunden oder Dritte verursacht werden.

A.4.9 Soweit keine Pauschalpreise oder Anderweitiges vereinbart wurden, berechnet der PROVIDER seine Leistungen auf Grundlage der angefallenen Dienstleistungsstunden (einschließlich An- und Abreise- sowie Wartezeiten) gemäß den zum Zeitpunkt der Leistungserbringung geltenden Listenpreisen. Wenn die Berechnung auf Grundlage von Stunden- oder Tagessätzen erfolgt, wird jede begonnene Arbeitsstunde bzw. jeder begonnene Arbeitstag anteilmäßig berechnet. Im Falle einer Berechnung auf Grundlage von Stundensätzen wird jede begonnene Stunde zur Hälfte des Stundensatzes berechnet, wenn die anfallende Dienstzeit bis zu 30 Minuten beträgt, und der volle Stundensatz, wenn die anfallende Zeit mehr als 30 Minuten beträgt. Im Falle einer Berechnung auf Grundlage von Tagessätzen wird jeder begonnene Tag zur Hälfte des Tagessatzes berechnet, wenn die anfallende Dienstzeit bis zu vier Stunden beträgt und der volle Tagessatz, wenn die anfallende Zeit mehr als vier Stunden beträgt. Die erbrachten Leistungen

werden gegen Leistungsnachweis durch den PROVIDER in Rechnung gestellt.

A.4.10 Der Kunde ist zur Erstattung von zusätzlichen Kosten, z.B. Kosten für erforderliche oder vom Kunden geforderte An- und Abreisen oder jegliche sonstige Unterkunftskosten verpflichtet, wenn diese nicht ausdrücklich in einer Pauschale enthalten sind. Vor Beginn einer solchen Reise vereinbaren die Parteien die Details wie Daten oder Transportmittel (Auto, Zug, Flugzeug), wobei die nachfolgenden Kosten vom Kunden auf jeden Fall zu erstatten sind:

- An- und Abreise  
An- und Abreisezeiten gelten als Dienstleistungsstunden und werden entsprechend der vereinbarten Stundensätze berechnet
- Auto  
Die zum Zeitpunkt der Reise gültige Listenpreise des PROVIDERS
- Zug:  
Ticket zweiter Klasse
- Flugzeug:  
Economy Class Ticket
- Übernachtung und Verpflegungspauschalen:  
Übernachtungen werden auf Grundlage der tatsächlichen Ausgaben berechnet (Buchung gemäß der PROVIDER Reise-Richtlinie). Die Berechnung der Verpflegungspauschalen erfolgt auf Basis der beim PROVIDER jeweils gültigen Verrechnungssätze.

Alle Zahlungen werden innerhalb von 14 Tagen nach Lieferung und Rechnungsdatum fällig. Bei nachträglich berechneten Serviceleistungen wird die Zahlung 14 Tage nach Rechnungsdatum und Erhalt des Leistungsnachweises fällig. Der Kunde gerät ohne vorherige Ankündigung des PROVIDERS in Zahlungsverzug, falls und sofern die Zahlung nicht innerhalb von 14 Kalendertagen nach Rechnungsdatum und, soweit erforderlich, Erhalt des Leistungsnachweises erfolgt. Leistungsnachweise gelten als genehmigt, wenn und soweit der Kunde nicht innerhalb von sieben Tagen nach Erhalt schriftlich Einwände dagegen geltend macht. Das gilt auch, wenn der Kunde den Leistungsnachweis zwar erhalten, aber nicht unterschrieben hat. Der Kunde ist verpflichtet, seine Einwände unverzüglich schriftlich zu begründen. Der PROVIDER ist berechtigt, getrennte Rechnungen für einzelne Lieferpositionen auszustellen, d.h. der PROVIDER ist berechtigt, Rechnungen für verschiedene Projektschritte (z.B. Hardware, Software, Installation, Schulung) auszustellen.

A.4.11 Im Falle eines Zahlungsverzugs durch den Kunden ist der PROVIDER berechtigt, beginnend ab dem Zahlungsverzug Zinsen in Höhe von 9 Prozentpunkten p. a. über dem Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank (EZB) zu verlangen. Alle weiteren Ansprüche und Rechtsmittel des PROVIDERS bleiben hiervon unberührt.

A.4.12 Soweit der PROVIDER die allgemeinen pauschalen Listenpreise für Hardware, Software oder andere Leistungen als Ausgleich für Erhöhungen der Personalkosten, Lieferantenpreise oder sonstige Kosten anhebt, kann der PROVIDER die Preise für solche Hardware und/oder Softwarelieferungen oder sonstige Leistungen, für die die Zahlung noch nicht fällig ist, entsprechend erhöhen, wenn und soweit die entsprechenden Lieferpositionen von den vorstehenden Kostenerhöhungen betroffen sind.

A.4.13 Soweit wiederkehrende Zahlungen für vertragliche Leistungen erfolgen, ist der PROVIDER frühestens zwölf Monate nach Vertragsbeginn berechtigt, die Vergütung mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten einmal innerhalb eines Zeitraums von 12 Monaten durch schriftliche Erklärung anzupassen. Falls die Erhöhung die bisherige Vergütung um 10 % oder mehr überschreitet, ist der Kunde berechtigt, innerhalb eines Monats nach Erhalt der Mitteilung über die Preiserhöhung den Vertrag mit Wirkung zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Erhöhung der Vergütung zu kündigen.

A.4.14 Die Befugnis zur Aufrechnung mit Gegenforderungen und die Geltendmachung von Zurückbehaltungsansprüchen steht dem Kunden nur zu, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt, unbestritten oder vom PROVIDER anerkannt sind.

## A.5 Änderungen und Change-Request-Verfahren

A.5.1 Im Falle der Durchführung von Entwicklungsarbeiten, Anpassungen, wiederkehrenden Lieferungen oder bei sonstigen anhaltenden Verpflichtungen des PROVIDERS können Änderungen oder Ergänzungen der technischen oder funktionellen Spezifikationen der an die Bedürfnisse des Kunden angepassten Hard- oder Software sowie Änderungen oder Ergänzungen in Bezug auf die Entwicklungsarbeit, Leistungsprozesse oder den Leistungsumfang jederzeit gemäß dem nachfolgenden Change-Request-Verfahren vom Kunden beantragt oder vom PROVIDER empfohlen werden:

A.5.2 Die beantragende/empfehlende Partei ist verpflichtet, die Kontaktperson der anderen Partei schriftlich über die Forderungen nach oder Empfehlungen von Änderungen oder Ergänzungen im Zusammenhang mit den technischen oder funktionellen Spezifikationen der Hard- oder Software, der Leistungsprozesse oder des Leistungsumfangs zu informieren.

A.5.3 Der PROVIDER unterbreitet (ggf. nach Kostenvoranschlag und gegen Entgelt) ein Durchführungsangebot für die angefragten Änderungen oder Ergänzungen und benachrichtigt den Kunden schriftlich über die zu erwartenden Konsequenzen der angefragten oder empfohlenen Modifizierungen, insbesondere über Änderungen des Preises, des Lieferdatums bzw. der Lieferdaten oder der Leistungserbringung einschließlich SLAs, soweit das dem PROVIDER zumutbar ist. Eine Umsetzungsanforderung gilt insbesondere als unzumutbar, wenn der Betrieb des PROVIDERS für die Umsetzung der geforderten Änderung nicht ausgelegt ist.

A.5.4 Der PROVIDER ist berechtigt, die Arbeiten und Leistungen zu unterbrechen, die von den Änderungs- oder Ergänzungsanforderungen betroffen sind, bis eine Entscheidung hinsichtlich ihrer Durchführung getroffen ist. Die Frist zur Fertigstellung verlängert sich um die Dauer der Unterbrechung. Der PROVIDER kann für die Dauer der Unterbrechung eine Erhöhung der vereinbarten Pauschalvergütung fordern, außer der PROVIDER konnte die für die Erbringung der Arbeiten und Leistungen eingeplanten Kapazitäten anderweitig einsetzen oder hat dies arglistig unterlassen.

A.5.5 Der PROVIDER ist nicht verpflichtet, Änderungs- bzw. Ergänzungsanforderungen des Kunden nachzukommen, solange darüber keine vertragliche Vereinbarung erfolgt ist.

## A.6 Lieferverzug

A.6.1 Lieferfristen sind für den PROVIDER nur verbindlich, wenn diese ausdrücklich schriftlich vom PROVIDER als verbindlich bestätigt wurden.

A.6.2 Falls der PROVIDER für Verzögerung von Lieferungen oder Leistungen verantwortlich ist und der Kunde nachweisen

kann, dass ihm infolgedessen ein Schaden entstanden ist, ist der Kunde berechtigt, wie folgt Schadensersatz zu fordern:

Im Falle von Verzögerungen im Zusammenhang mit der Lieferung von Hardware, Software oder Ersatzteilen beträgt der Schadensersatz für jede volle Woche der Verzögerung 0,5 % bis zu einem Gesamtbetrag von 5 % des Kaufpreises der Produkte, die nicht fristgerecht verfügbar sind. Im Falle von Verzögerungen im Zusammenhang mit Diensten gelten ausschließlich die Bedingungen der vereinbarten SLAs.

A.6.3 Der PROVIDER ist nicht haftbar für Verzögerungen aufgrund von höherer Gewalt, insbesondere Mobilmachung, Krieg, zivile Unruhen, Terror, allgemeine Produkt- oder Materialknappheit oder ähnliche Umstände wie Streiks oder Aussperrungen.

A.6.4 Alle weiteren Ansprüche, die aus oder im Zusammenhang mit verspäteter Lieferung oder dem Versäumnis einer angemessenen vom Kunden gewährten Verlängerungsfrist entstehen, sind ausgeschlossen, falls nichts Gegenteiliges in **Ziffer A.12.1 (Haftungsbeschränkung)** dieser Bedingungen dargelegt ist. Die vorstehenden Bestimmungen bedeuten keine Beweislastumkehr zu Lasten des Kunden. Das Recht des Kunden, jegliche Bestellung nach Verstreichen einer angemessenen vom Kunden gewährten Nachfrist zu stornieren, bleibt hiervon unberührt.

## A.7 Eigentumsvorbehalt

A.7.1 Der PROVIDER behält sich das Eigentum an den Lieferungen bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises für die Lieferung und der Befriedigung sämtlicher Ansprüche vor, die vom PROVIDER in Verbindung mit der Geschäftsbeziehung gegen den Kunden geltend gemacht werden (Eigentumsvorbehalt). Dieser Eigentumsvorbehalt gilt auch für den anerkannten Saldo, wenn Forderungen gegenüber dem Kunden den Kontokorrentkonten des PROVIDERS zugewiesen werden (Kontokorrentvorbehalt). Die nachfolgenden Bedingungen gelten für Hardware und Software (im Nachfolgenden als "unter Eigentumsvorbehalt stehende Produkte" bezeichnet).

A.7.2 Wenn die unter Eigentumsvorbehalt stehenden Produkte mit anderen Produkten, die dem PROVIDER nicht gehören, verbunden oder vermischt werden, dann erwirbt der PROVIDER ein anteiliges Miteigentumsrecht an dem neuen Gegenstand, und zwar im Verhältnis des Werts der unter Eigentumsvorbehalt stehenden Produkte zu den Produkten, die dem PROVIDER nicht gehören.

A.7.3 Während des Zeitraums, in dem der PROVIDER noch Eigentümer der unter Eigentumsvorbehalt stehenden Produkte ist, ist jeglicher Weiterverkauf der unter Eigentumsvorbehalt stehenden Produkte nur durch Wiederverkäufer im normalen Geschäftsgang und nur unter der Voraussetzung gestattet, dass der Kunde Zug um Zug die Zahlung des Kaufpreises von seinem Käufer erhält oder dass das Eigentum an den unter Eigentumsvorbehalt stehenden Produkten vom Wiederverkäufer vorbehalten wird, bis der Käufer seinen Verpflichtungen in Bezug auf die Zahlung der Produkte vollumfänglich nachgekommen ist.

A.7.4 Bei Weiterverkauf der unter Eigentumsvorbehalt stehenden Produkte tritt der Kunde hiermit als Sicherheit sämtliche Forderungen, die aus dem Weiterverkauf der Produkte entstehen, an den PROVIDER ab. Vorbehaltlich eines Widerrufs ist der Kunde berechtigt, die abgetretenen Forderungen, die aus dem Weiterverkauf dieser Produkte entstehen, in Rechnung zu stellen und einzuziehen. Das Recht auf Fakturierung und Einziehung der abgetretenen Forderungen darf nur aus wichtigem Grund widerrufen werden, insbesondere bei Zahlungsverzug, Zahlungseinstellung,

Insolvenzantrag, Wechselprotest, Nichteinlösung eines Wechsels oder wenn anderweitig fundierte Anhaltspunkte vorliegen, dass der Kunde seine Schulden nicht begleichen kann. Nach vorheriger Benachrichtigung des Kunden über die beabsichtigte Offenlegung und/oder Veräußerung der zu Sicherungszwecken abgetretenen Forderungen darf der PROVIDER diese nach einem angemessenen Zeitraum gegenüber den Schuldnern des Kunden offenlegen, die abgetretenen Forderungen veräußern und verlangen, dass der Kunde die zu Sicherungszwecken abgetretenen Forderungen gegenüber seinen Schuldnern offenlegt. Der Kunde ist verpflichtet, nach Widerruf seines Rechts auf Fakturierung und Einziehung der abgetretenen Forderungen dem PROVIDER unverzüglich sämtliche Informationen in Bezug auf die abgetretenen Forderungen zu geben und sämtliche Dokumente auszuhändigen, die für deren Einziehung erforderlich sind.

A.7.5 Die unter Eigentumsvorbehalt stehenden Produkte dürfen weder verpfändet noch als Sicherheit abgetreten werden. Bei einer Beschlagnahme oder einem sonstigen Eingriff von Dritten muss der Kunde den PROVIDER unverzüglich schriftlich informieren.

A.7.6 Wenn der Wert der Sicherheiten die Forderungen des PROVIDERS um mehr als 20 % überschreitet, wird der PROVIDER - auf Aufforderung des Kunden - in diesem Umfang Sicherheiten nach Wahl des PROVIDERS freigeben. Nach der vollständigen Bezahlung sämtlicher Forderungen, die durch die Abtretung gesichert sind, erlöschen die betreffenden Sicherheiten des PROVIDERS.

A.7.7 Im Falle einer wesentlichen Vertragsverletzung des Kunden, insbesondere bei Zahlungsverzug, ist der PROVIDER berechtigt, die unter Eigentumsvorbehalt stehenden Produkte wieder abzuholen. Weder die Abholung noch eine Durchsetzung der Eigentumsrechte, die aus dem Eigentumsvorbehalt im Allgemeinen entstehen, ist als Rücktritt vom Kaufvertrag anzusehen, es sei denn dies wird vom PROVIDER bei der Abholung ausdrücklich mitgeteilt.

A.7.8 Bei grenzüberschreitenden Lieferungen ist der Kunde verpflichtet, im Land seines Geschäftssitzes und im Land der Auslieferung alle zur Sicherung der Eigentumsrechte des PROVIDERS erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen oder dem PROVIDER gleichwertige Sicherheiten zu gewähren (z.B. Akkreditiv, Bankbürgschaften) und auf Anforderung entsprechende Nachweise darüber vorzulegen.

## **A.8 Konformität der Lieferungen und Leistungen**

A.8.1 Lieferungen und Leistungen gelten als vertragsgemäß, wenn sich die Produkte und/oder Arbeitsergebnisse für den Verwendungszweck als geeignet erweisen, für den sie gemäß Spezifikation, Leistungsbeschreibung und/oder Bedienungsanleitung entwickelt bzw. produziert bzw. für den sie üblicherweise genutzt oder erbracht werden und wenn sie die Qualität und Leistung aufweisen, die mit Blick auf die konkrete Spezifikation für diese Art von Produkt oder Leistung üblich ist. Abweichungen, durch die der Nutzen oder die Eignung des Produkts und/ oder des Arbeitsergebnisses unwesentlich verringert wird, stellen keine Vertragswidrigkeit dar. Software darf nur als nicht vertragsgemäß angesehen werden, wenn Abweichungen von den im produktspezifischen Informationsblatt festgelegten technischen Daten vorliegen, wobei die betreffenden Fehler in der letzten Korrekturversion auftreten müssen, die an den Kunden geliefert wurde. Wenn nichts anderes vereinbart ist, liegt die Wahl der Produkte, deren Installation, die Funktionsfähigkeit der gewählten Kombination und Konfiguration und die Nutzbarkeit der Produkte zur Erreichung der vom Kunden

gewünschten Ergebnisse in dessen alleiniger Verantwortung. Anleitungen über Installations- und Bedienungsanleitung hinaus sind nur bei ausdrücklicher gesonderter und konkreter Vereinbarung Vertragsbestandteil. Öffentliche Äußerungen in Bezug auf die Produktbeschaffenheit sind nur dann maßgeblich, wenn diese Äußerungen vom PROVIDER kommen oder vom PROVIDER ausdrücklich schriftlich genehmigt wurden, und auch nur dann, wenn diese Äußerungen tatsächlich spezifische Eigenschaften der Produkte betreffen, die für die konkrete Kaufentscheidung des Kunden wesentlich waren.

A.8.2 Bei Gewährleistungs- oder Wartungsleistungen behält sich der PROVIDER das Recht vor, entweder neue oder neuwertige Ersatzteile zu verwenden. Ein Ersatzteil gilt als spezifikationsgemäß wenn seine Funktionalität mindestens dasselbe Niveau aufweist wie das defekte Teil, das während des Service-Einsatzes ausgetauscht wurde.

A.8.3 Sofern nicht ausdrücklich vereinbart, sind die Produkte nicht für eine Verwendung bestimmt, die eine absolute Ausfallsicherheit oder unterbrechungsfreie Hochverfügbarkeit erfordert oder bei der der Ausfall oder ein Fehler der Produkte zu Tod oder schweren Körperverletzungen oder zu schweren Schäden an materiellen oder immateriellen Gütern oder der Umwelt führen könnte, wie z.B. beim Betrieb von Flugzeugen, menschlichen Massentransportmitteln, nuklearen oder chemischen Anlagen. Für IT-Sicherheitsfeatures und -konfigurationsmöglichkeiten in den Produkten sind – soweit in der Spezifikation oder der Leistungsbeschreibung nicht ausdrücklich abschließend beschrieben - im Zweifel die am Markt erprobten Regeln der Technik bei Gefährübergang maßgeblich. Soweit nicht ausdrücklich anderweitig schriftlich vereinbart, erstreckt sich zudem die vertragliche geschuldete Produktfunktionalität ausschließlich auf die gemäß Herstellerspezifikation ausdrücklich freigegebene(n) Einsatzumgebung(en) und nur auf die herstellerseitig gemäß Spezifikation freigegebenen Kompatibilitäten. Eine Funktionalität der Produkte in anderen Einsatzumgebungen bzw. eine Kompatibilität außerhalb der herstellerseitig freigegebenen Kompatibilitäten kann nicht sicher zugesagt werden; darauf zurückzuführende Fehlfunktionen stellen gegenüber dem PROVIDER deshalb keinen Sachmangel dar, es sei denn eine entsprechende abweichende Kompatibilität oder deren Herbeiführung wäre ausdrücklich schriftlich mit dem PROVIDER vereinbart worden.

A.8.4 Falls eine Dienstleistung nicht vereinbarungsgemäß oder überhaupt nicht durchgeführt werden sollte und der PROVIDER für diese unterlassene oder mangelhafte Erfüllung verantwortlich ist, ist der PROVIDER verpflichtet, diese Dienstleistung innerhalb einer angemessenen Frist nachzuholen, vorausgesetzt, der Kunde informiert den PROVIDER innerhalb von zwei Wochen nach Erbringung dieser Leistung bzw. im Falle der Nichterfüllung, nach dem vereinbarten Leistungsdatum darüber, dass diese nicht oder mangelhaft erbracht wurde. Der Anspruch des Kunden auf Nacherfüllung der Dienstleistung verjährt 12 Monate nach dem planmäßigen Leistungsdatum. Falls die Leistung aus Gründen, für die der PROVIDER verantwortlich ist, nicht innerhalb einer vom Kunden gesetzten angemessenen Nachfrist wie vereinbart erbracht werden kann, ist der Kunde berechtigt, die entsprechende Leistung zu stornieren. Diese Bestimmung gilt als ausschließliches Rechtsmittel des Kunden in Bezug auf mangelhafte oder nicht erbrachte Dienstleistungen. **Ziffer A.12. (Haftungsbeschränkung)** gilt entsprechend.

A.8.5 Bei Leistungsmängeln ist der PROVIDER berechtigt, zuerst für die Reparatur oder den Ersatz des entsprechenden Produkts

oder die Nacherfüllung der Leistungen zu sorgen, wobei die Wahl der Art der Fehlerbehebung im Ermessen des PROVIDERS liegt.

A.8.6 Der PROVIDER ist berechtigt, die Nacherfüllung von der vorherigen Zahlung eines unter Berücksichtigung des Mangels angemessenen Teils des Entgelts abhängig zu machen und die Nachbesserung durch den Hersteller ausführen zu lassen. Im Fall der Ersatzlieferung gehen die beanstandeten Waren im Zeitpunkt, in dem der PROVIDER die Beanstandung anerkennt, in das Eigentum des PROVIDERS über. Kosten, die durch den Ein- und Ausbau des Produkts, den erschwerten Zugang zu der Anlage oder unzureichenden Arbeitsraum oder durch die Rücksendung der Ware an den PROVIDER entstehen, gehen zu Lasten des Kunden. Bei Ersatzlieferung in ein Gebiet außerhalb der Europäischen Union oder des Europäischen Wirtschaftsraums gehen entstehende Transportkosten in jedem Fall zu Lasten des Kunden. Erhält der Kunde eine mangelhafte Montageanleitung, ist der PROVIDER lediglich zur Lieferung einer mangelfreien Montageanleitung verpflichtet. Diese Pflicht entfällt, wenn der Mangel der Montageanleitung der ordnungsgemäßen Montage nicht entgegensteht.

A.8.7 Software und Firmwarefehler sind nach dem Ermessen des PROVIDERS durch die Bereitstellung einer Korrekturversion der Software oder durch entsprechende Abhilfemaßnahmen zu beheben. Der Kunde übermittelt dem PROVIDER die zur Behebung des Fehlers notwendigen Informationen und Dokumentationen. Vor der Implementierung einer neuen Korrekturversion wird der PROVIDER eine Übergangslösung zur Umgehung des Fehlers bereitstellen, es sei denn, dass dies für den PROVIDER nicht möglich oder unverhältnismäßig ist. Für Drittherstellerprodukte und -komponenten steht die Bereitstellung solcher Korrekturversionen unter dem Vorbehalt einer Selbstbelieferung des PROVIDERS durch den Dritthersteller und einer erfolgreichen Qualitätssicherungsprüfung beim PROVIDER. Für mitgelieferte Applikationssoftware sollten zudem vorrangig auch die Supportseiten des jeweiligen Softwareherstellers konsultiert werden. Soweit nach Auffassung des PROVIDERS für die Nacherfüllung ein Zugang des PROVIDERS oder des jeweiligen Drittsoftwareherstellers (i) zu der fehlerhaften Software beim Kunden oder (ii) zu der Hardware beim Kunden auf, der diese fehlerhafte Software läuft, erforderlich sein/werden sollte, hat der Kunde dem PROVIDER bzw. dem jeweiligen Drittsoftwarehersteller diesen Zugang in angemessener Weise zu ermöglichen.

A.8.8 Für Software, die vom PROVIDER durch Schnittstellen erweitert worden ist, die der PROVIDER für diesen Zweck freigegeben hat, erstreckt sich die Gewährleistung nur auf die Software einschließlich der Schnittstelle, jedoch nicht über diese hinaus.

A.8.9 Der PROVIDER übernimmt keine Gewährleistung für Mängel oder Schäden, die unmittelbar zurückzuführen sind auf normale Abnutzung, unkorrekten, nachlässigen oder unsachgemäßen Gebrauch, unsachgemäße Lagerung, übermäßige Beanspruchung, insbesondere Beanspruchungen, die nicht in der entsprechenden Produkt- oder Leistungsspezifikation vorgesehen sind, sowie auf Mängel oder Schäden auf Grundlage von Bedienungsfehlern oder sonstigen externen Faktoren, die nicht der Verantwortung oder Kontrolle des PROVIDERS unterliegen. Das gleiche gilt für nicht reproduzierbare Softwarefehler. Ferner ist jegliche Gewährleistung auch ausgeschlossen, wenn die Produkte vom Kunden oder von einem Dritten in seinem Auftrag unsachgemäß geändert oder repariert werden, es sei denn, der Kunde kann nachweisen, dass die betreffenden Änderungen oder Reparaturen den Mangel nicht verursacht haben.

A.8.10 Ergibt die Überprüfung einer Mangelanzeige, dass ein Sachmangel nicht vorliegt oder die Gewährleistung dafür nach den Bedingungen dieser **Ziffer A.8** ausgeschlossen ist, ist der PROVIDER berechtigt, dem Kunden den ihr entstandenen Aufwand, insbesondere die angefallenen Dienstleistungsstunden (einschließlich An- und Abreise- sowie Wartezeiten) sowie Material gemäß ihrer zum Zeitpunkt der Leistungserbringung geltenden Listenpreise in Rechnung zu stellen.

A.8.11 Falls nicht ausdrücklich anders vereinbart, sind die Service-Level-Informationen in der Gewährleistungsdokumentation, den Servicedatenblättern und/oder den Vertriebs- und Marketingunterlagen des PROVIDERS Näherungswerte (für den Normalfall), die der PROVIDER regelmäßig als Zielwerte einzuhalten strebt ist. Der Kunde hat jedoch keinen Anspruch auf Konformität und Einhaltung dieser Zielwerte im Einzelfall.

A.8.12 Gebrauchte Produkte werden in ihrem jeweiligen gegenwärtigen Zustand und unter Ausschluss jeder Gewährleistung bereitgestellt; die Haftung des PROVIDERS für Schäden an Körper und Gesundheit sowie aus vorsätzlichem, grob fahrlässigem oder arglistigem Verhalten und gesetzlicher Produkthaftung bleibt unberührt.

A.8.13 Gelingt es dem PROVIDER nicht, einen Mangel innerhalb einer angemessenen Frist und auf angemessene Weise zu beheben, ist der Kunde nach schriftlicher Benachrichtigung an den PROVIDER unter Angabe einer angemessenen Nachfrist für einen letzten Behebungsversuch berechtigt, eine Preisminderung zu fordern, die dem verringerten Wert des fehlerhaften Produkts bzw. der Leistung entspricht oder vom entsprechenden Vertrag für die betreffenden Produkte oder Leistungen zurück zu treten.

A.8.14 Die vertraglichen oder gesetzlichen Ansprüche des Kunden im Zusammenhang mit Leistungsmängeln verjähren (i) für Hardware- und Software-Produkte 12 Monate nach Lieferung an den Kunden, (ii) für Dienstleistungen 12 Monate nach Leistungserbringung und (iii) im Falle von Werkleistungen 12 Monate nach dem Datum der Abnahme durch den Kunden.

A.8.15 Jegliche weiteren Ansprüche aus oder im Zusammenhang mit Produktmängeln sind ausgeschlossen, falls nichts Gegenteiliges in Abschnitt **A.12 (Haftungsbeschränkung)** dieser Bedingungen geregelt ist.

## **A.9 Ergänzende Hardwareherstellergarantie**

A.9.1 Etwaige ergänzende Herstellergarantieerklärungen des PROVIDERS oder Drittherstellern, die ggf. den Produkten des PROVIDERS beigelegt sind, oder sonstige unmittelbar anwendbare Garantie / Gewährleistungsbestimmungen Dritter bestehen im Zweifel neben den vorstehenden Sachmangelhaftungsbestimmungen der Ziffer A 8. Solche Herstellergarantiebestimmungen berühren die Bestimmungen der vorstehenden **Ziffer A.8 (Konformität der Produkte)** nicht und bestehen inhaltlich unabhängig neben den Regelungen der **Ziffer A 8**.

A.9.2 Die für Hardware des PROVIDERS neben den vorstehenden Regelungen unter A.8 geltenden Herstellergarantiebestimmungen können im Internet unter dem in der Begleitdokumentation des Produkts angegebenen Gewährleistungs-Link eingesehen und heruntergeladen werden.

## A.10 Gewerbliche Schutzrechte und Urheberrechte

### A.10.1 Rechte an geistigem Eigentum

- Urheberrechte, Patente und andere gewerbliche Schutzrechte an Lieferungen, Leistungen, Dokumenten und Informationen, die dem Kunden durch den PROVIDER oder durch Subunternehmer des PROVIDERS zur Verfügung gestellt wurden, insbesondere Fachwissen, Konzepte, Erfahrungen, Software-Programme, Tools, Dokumentation, Prozessbeschreibungen, Servicetechnologien, Untersuchungsergebnisse und sonstige Arbeitsergebnisse (im Folgenden Schutzrechte) verbleiben beim PROVIDER oder dem jeweiligen Inhaber dieser Rechte.
- Schutzrechte an Dokumenten und Informationen, die vom Kunden bereitgestellt werden, insbesondere eigene Konzepte, Erfahrungen, Software-Programme, Tools, Dokumentation und Prozessbeschreibungen des Kunden, verbleiben beim Kunden oder dem entsprechenden Inhaber dieser Rechte.
- Schutzrechte, die im Zusammenhang mit Produkten des PROVIDERS stehen, verbleiben unabhängig von Zeit und Ort ihrer Entstehung beim PROVIDER oder den Lizenzgebern des PROVIDERS. Im Falle einer Änderung oder Verbesserung der Produkte verbleiben die Schutzrechte im Zusammenhang mit den geänderten oder verbesserten Produkten beim PROVIDER oder den Lizenzgebern des PROVIDERS. Alle Schutzrechte, die aus der Erbringung vertraglicher Leistungen entstehen, liegen beim PROVIDER, soweit nachfolgend nichts anderes geregelt ist.

### A.10.2 Schutzrechte an Arbeitsergebnissen

- Schutzrechte an Arbeits- oder Leistungsergebnissen aus Projekten mit dem Kunden liegen ausschließlich beim PROVIDER, es sei denn, die entsprechenden Arbeits- oder Leistungsergebnisse wurden ausschließlich von Mitarbeitern des Kunden oder durch Dritte im Auftrag des Kunden geschaffen (z. B. als Teil eines Kundenbeitrags).
- Der Kunde darf kundenspezifisch gefertigte Produkte und erbrachte Leistungen des PROVIDERS nur bei Zahlung der vertragsgemäßen Vergütung und nur im Zusammenhang mit und ausschließlich zu den vereinbarten oder vertragsgemäß vorausgesetzten Zwecken verwendet werden. Sie dürfen außerhalb ihres Vertragszwecks Dritten nicht zugänglich gemacht werden. Es findet keine Übertragung von Schutzrechten an den Kunden statt, soweit dies nicht individuell und ausdrücklich mit dem Kunden schriftlich vereinbart wurde.
- Selbst im Falle einer ausdrücklich vereinbarten Übertragung von Schutzrechten bleibt der PROVIDER berechtigt, Ideen, Konzepte, Erfahrungen, Tools, Programmentwicklungsbestandteile, Technologien, Untersuchungsergebnisse und sonstige Arbeitsergebnisse, die während der Leistungserbringung des PROVIDERS an den Kunden entwickelt oder gewonnen wurden, unentgeltlich zu nutzen.
- Falls beide Vertragsparteien zur Erstellung der Arbeits- bzw. Leistungsergebnisse beigetragen haben, steht ihnen das Schutzrecht daran gemeinsam gemäß ihrem Anteil am jeweiligen Ergebnis zu. In Bezug auf ihren Anteil am jeweiligen Ergebnis gewähren die Parteien sich wechselseitig jeweils ein lizenzfreies, nicht exklusives und unbeschränktes Nutzungsrecht.

### A.10.3 Diagnosematerial

Der PROVIDER kann dem Kunden gegebenenfalls Diagnosematerial zur Verfügung stellen, das möglicherweise aus Diagnose- und Testroutinen, Programmen, Handbüchern und Dokumentation besteht oder Teil davon ist. Dabei handelt es sich um unterstützende Tools für die Erbringung der Leistungen des PROVIDERS, die vom Kunden für den PROVIDER aufzubewahren sind. Der Kunde wird diese Diagnosematerialien nicht für eigene Zwecke, sondern ausschließlich auf die vom PROVIDER angegebene Weise und für den vom PROVIDER bezeichneten Zweck verwenden. Er ist verpflichtet, dem PROVIDER zu angemessenen Zeiten die Nutzung des Diagnosematerials zu ermöglichen und dem PROVIDER zu gestatten, das Diagnosematerial zu entfernen, wenn der PROVIDER das wünscht. Der PROVIDER ist berechtigt, das Diagnosematerial jederzeit zurückzufordern.

### A.10.4 Richtlinien und Lizenzbedingungen

- Der Kunde ist verpflichtet, Anweisungen, Anforderungen und Richtlinien in Bezug auf die Nutzung von Marken, Urheberrechten und sonstigen Schutzrechten des PROVIDERS oder Dritten zu befolgen.
- Für Software gelten ergänzend die Bestimmungen in **Abschnitt C**.

A.10.5 Die unabdingbaren gesetzlichen Rechte der Parteien und Dritter an Schutzrechten bleiben unberührt.

## A.11 Haftung des PROVIDERS für die Verletzung von Schutzrechten Dritter

A.11.1 Wird der Kunde aufgrund der vertragsgemäßen Nutzung der vom PROVIDER gelieferten Ware oder erbrachten Leistungen von einem Dritten wegen der Verletzung von Schutzrechten am Leistungsort in Anspruch genommen und wird aufgrund dieses Anspruchs die Nutzung der Ware oder Leistungen im Land des Leistungsorts eingeschränkt oder untersagt, so haftet der PROVIDER bis zu zwölf Monate nach Beginn der gesetzlichen Verjährungsfrist dafür wie folgt:

Der PROVIDER ist verpflichtet, nach eigenem Ermessen und auf eigene Kosten entweder die Waren/Leistungen so zu ändern oder zu ersetzen, dass sie das Schutzrecht nicht mehr verletzen, jedoch nach wie vor den vereinbarten Spezifikationen entsprechen oder den Kunden von seiner Verpflichtung zur Zahlung von Lizenzgebühren an den Dritten für die Nutzung der Waren/Leistungen freizustellen oder auf ihre Kosten für den Kunden das zur Erreichung des Vertragszwecks erforderliche Nutzungsrecht zu erwirken. Falls dies für den PROVIDER unter angemessenen Bedingungen nicht möglich ist, ist der PROVIDER berechtigt und verpflichtet, die Ware zurückzunehmen und die vertraglichen Leistungen einzustellen und die dafür gezahlten Entgelte zurückzuerstatten. Für die Nutzung der Waren und Leistungen kann der PROVIDER vom Kunden eine angemessene Vergütung verlangen.

A.11.2 Die Haftung des PROVIDERS nach Ziffer A.11.1 ist ausgeschlossen, wenn der Kunde die folgenden Voraussetzungen nicht erfüllt: Der Kunde informiert den PROVIDER unverzüglich schriftlich über gegen ihn erhobene Ansprüche Dritter wegen Verletzung von Schutzrechten; er wird die behauptete Verletzung nicht ohne die Zustimmung des PROVIDERS anerkennen, einer außergerichtlichen Einigung nur in Abstimmung mit dem PROVIDER zustimmen und eine gerichtliche Auseinandersetzung einvernehmlich mit dem PROVIDER führen. Der Kunde ist

verpflichtet, den entsprechenden Dritten darüber zu informieren, dass die Einstellung der Nutzung der Waren/Leistungen kein Anerkennnis einer Verletzung des Schutzrechts bzw. der Schutzrechte darstellt, falls der Kunde die Nutzung der Waren/Leistungen einstellt.

A.11.3 Falls der Kunde selbst die Verletzung der Schutzrechte zu vertreten hat, sind Ansprüche gegen den PROVIDER gemäß diesem **Ziffer A.11 (Verletzungen von Schutzrechten)** ausgeschlossen. Dies gilt ebenfalls soweit die Verletzung der Schutzrechte besonderen, auf Anweisung des Kunden hin vorgenommenen Spezifikationen zuzuschreiben ist, durch eine vertragswidrige oder vom PROVIDER nicht vorhersehbare Nutzungsart verursacht oder darauf zurückzuführen ist, dass der Kunde die Waren/Leistungen geändert oder zusammen mit Waren/Leistungen verwendet hat, die nicht durch den PROVIDER erbracht oder bereitgestellt wurden.

A.11.4 Weitere oder andere als die in diesem Abschnitt A.11 geregelten Ansprüche des Kunden aufgrund einer Verletzung von Schutzrechten Dritter sind vorbehaltlich der Regelungen in **Ziffer A.12 (Haftung des PROVIDERS)** ausgeschlossen. Das Recht des Kunden, die Vereinbarung aus wichtigem Grund zu kündigen, bleibt hiervon unberührt.

## **A.12 Haftung des PROVIDERS**

A.12.1 Der PROVIDER haftet nach Maßgabe der gesetzlichen Regelungen

- für Schäden, die durch die schuldhafte Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit verursacht worden sind,
- für Ansprüche aus Gefährdungshaftung insbesondere nach dem Produkthaftungsgesetz,
- in Fällen von grober Fahrlässigkeit, Vorsatz und arglistiger Täuschung,
- wenn der PROVIDER eine ausdrückliche Garantie für die Beschaffenheit einer Sache oder Leistung übernommen hat und der Schaden aus einem Mangel dieser Beschaffenheit resultiert,
- für Vermögensschäden die im Zusammenhang mit der Bereitstellung von Telekommunikationsdienstleistungen i.S.d. § 70 TKG stehen
- für Schäden aus Logistikleistungen nach §§ 407,450 HGB und den entsprechenden internationalen Abkommen, für die eine spezialgesetzliche Haftungsbeschränkung vorgesehen ist, sowie
- in Fällen, in denen eine Haftungsbeschränkung gesetzlich ausgeschlossen ist.

A.12.2 Im Übrigen ist die Haftung des PROVIDERS für Schäden, die durch eine leicht fahrlässige Verletzung wesentlicher Vertragspflichten entstehen, auf den nach Grund und Höhe typischen und vorhersehbaren Schaden beschränkt.

A.12.3 Außer in den Fällen aus A.12.1 und A.12.2 ist die Haftung des PROVIDERS für Sachschäden auf einen Höchstbetrag von 250.000,00 € für jeden Schadensfall beschränkt.

A.12.4 Der PROVIDER haftet nicht für den Verlust aufgezeichneter Daten, es sei denn, dass der PROVIDER insoweit einen besonderen Vertrauenstatbestand geschaffen hat. Für die Wiederbeschaffung von Daten haftet der PROVIDER nur, wenn der Kunde sichergestellt hat, dass diese Daten aus anderem Datenmaterial mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können. Der PROVIDER ist insbesondere nicht für Schadenserhöhungen haftbar, die entstehen, weil der Kunde es unterlässt, tägliche Datensicherungsmaßnahmen durchzuführen. Im Falle von Beschädigung des Datenträgermaterials haftet der PROVIDER nicht für die Kosten der Wiederherstellung und Ersetzung verlorener Daten und Informationen.

A.12.5 Der PROVIDER haftet nicht für Schäden, Verluste und/oder Aufwendungen des Kunden, die dadurch entstehen, dass der Kunde von einem Dritten wegen der Verletzung von Schutzrechten aufgrund der Nutzung der durch den PROVIDER bereitgestellten Waren/Dienstleistungen eines anderen Herstellers als den PROVIDER in Anspruch genommen wird, insbesondere wenn es sich dabei um Softwareprodukte eines anderen Herstellers als den PROVIDER handelt, soweit dem PROVIDER nicht bekannt war oder hätte bekannt sein müssen, dass zum Zeitpunkt der Lieferung dieser Waren/Dienstleistungen eine solche Verletzung von Schutzrechten Dritter vorlag und diese dazu führt, dass sich der Kunde Ansprüchen Dritter ausgesetzt sieht. In jedem Fall ist die Schadensersatzhaftung des PROVIDERS wegen der Verletzung von Schutzrechten Dritter aufgrund der Nutzung der durch den PROVIDER bereitgestellten Waren/Dienstleistungen des entsprechenden anderen Herstellers als dem PROVIDER auf den für diese Waren/Dienstleistungen in Rechnung gestellten Betrag beschränkt, soweit der entsprechende andere Hersteller nicht anderweitige Abhilfe oder eine höhere Entschädigung anbietet.

A.12.6 Jegliche weitere Haftung des PROVIDERS für Schäden des Kunden ist ausgeschlossen, unabhängig davon, ob der Anspruch vertraglicher Natur ist, auf Fahrlässigkeit, verschuldungsunabhängiger Haftung oder sonstigen Umständen beruht. Insbesondere haftet der PROVIDER nicht für entgangene Einnahmen, Umsätze oder Gewinne, Betriebsunterbrechungen, ausgebliebene Einsparungen, Verlust von Informationen, Schäden aus Ansprüchen Dritter und sonstige mittelbare Schäden und Folgeschäden. Die vorstehenden Bestimmungen bedeuten keine Beweislastumkehr zu Lasten des Kunden.

Die vorstehenden Haftungsausschlüsse und Haftungsbeschränkungen gelten entsprechend für die außervertragliche und vorvertragliche Haftung. Soweit die Haftung des PROVIDERS beschränkt oder ausgeschlossen ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung von Mitarbeitern, Vertretern und anderen Erfüllungsgehilfen des PROVIDERS. Für Ansprüche auf Aufwendungsersatz gilt dieser Abschnitt A.12 entsprechend, soweit nicht gesetzlich etwas anderes geregelt ist.

## **A.13 Höhere Gewalt**

A.13.1 Keine der Vertragsparteien ist gegenüber der anderen Partei haftbar für die Nichterfüllung von oder den Verstoß gegen vertragliche Verpflichtungen (mit Ausnahme von Zahlungsverpflichtungen) soweit diese Nichterfüllung oder der Verstoß durch höhere Gewalt verursacht wurde. Höhere Gewalt liegt insbesondere vor bei Krieg, Bürgerkrieg, Terrorakten, Epidemien, Pandemien, Quarantäne, Regierungshandeln, Arbeitskämpfen, Feuer, Stromausfall, Störung von Telekommunikationsnetzen und externen Angriffen auf IT-Systeme, die mit technisch und wirtschaftlich angemessenen Aufwendungen und unter Verwendung von Technik auf dem neuesten Stand nicht verhindert werden können. Die betroffene Partei ist verpflichtet, die andere Partei unverzüglich schriftlich über den Eintritt eines Falls höherer Gewalt zu informieren und dessen Art, die Zeit seines Eintritts und die erwarteten Auswirkungen auf die Fähigkeit der Partei, ihre vertraglichen Verpflichtungen zu erfüllen, anzugeben.

A.13.2 Solange ein Fall höherer Gewalt anhält, ist die zur Lieferung oder Leistung verpflichtete Partei von ihren Verpflichtungen entbunden, wenn und sofern die Lieferung oder die Leistung durch die höhere Gewalt beeinträchtigt oder beeinflusst ist. Die Partei ist verpflichtet, alle zumutbaren Schritte zu ergreifen, um die Erbringung der Lieferung/Leistung fortzusetzen und informiert die andere Partei fortlaufend über die Umstände, die dem Fortdauern des

Hinderungsgrunds für die Erbringung der Lieferungen bzw. Leistung zugrunde liegen. Falls die Fortführung der Leistungserbringung mit zusätzlichen Kosten für die Partei verbunden ist, die zur Lieferung oder Leistung verpflichtet ist, treffen die Parteien eine Vereinbarung über die Übernahme dieser Kosten bevor mit der Erbringung der Lieferungen/Leistung fortgefahren wird.

#### **A.14 Exportkontrolle und Zoll**

A.14.1 Aktivitäten in Zusammenhang mit diesem Vertrag (z.B. Lieferung von Hardware/Verteilung von Software in die Zielländer des Auftraggebers, technische Dienstleistungen, Gewähren von Zugriff auf Software und Technologie in der Infrastruktur des Auftraggebers) können - z.B. aufgrund der Art der betroffenen Güter, des Verwendungszwecks und/oder der beteiligten Länder - der Exportgenehmigungspflicht unterliegen. Die Einholung dieser Genehmigungen liegt in der Verantwortung desjenigen Vertragspartners, der gemäß der geltenden Exportkontrollvorschriften der Bundesrepublik Deutschland, der Europäischen Union, der Vereinigten Staaten von Amerika (USA) oder nach dem Recht irgendeines anderen Landes, das durch einen solchen Tatbestand berührt ist oder einen solchen regelt, verpflichtet ist, entsprechende Genehmigungen einzuholen. Die Vertragsparteien erklären sich bereit, die zur Erlangung der Genehmigung erforderlichen Informationen auf Anfrage zur Verfügung zu stellen.

A.14.2 Sofern der PROVIDER grenzüberschreitende Lieferungen und Leistungen für Standorte des Kunden im Ausland erbringen soll oder wenn der Kunde gestattet, dass der PROVIDER Subunternehmer im Ausland einsetzt, die Zugriff auf Software und Technologie seiner IT-Infrastruktur erhalten, bestätigt der Kunde gegenüber dem PROVIDER mit seinem Auftrag bzw. mit dieser Gestattung auch, dass für die vereinbarten Services keine Exportgenehmigungen erforderlich sind oder gegebenenfalls erforderliche Exportgenehmigungen vorliegen.

A.14.3 Aktivitäten in Zusammenhang mit diesem Vertrag dürfen nicht erfolgen, wenn Grund zu der Annahme besteht, dass eine Nutzung im Zusammenhang mit chemischen, biologischen oder Kernwaffen oder Flugkörpern für derartige Waffen erfolgt.

A.14.4 Die Vertragsparteien werden die einschlägigen Sanktionslisten der Europäischen Union, der Deutschen Bundesregierung, der US-Exportbehörden oder anderer relevanter Länder, z.B. European Sanctions List, Denied Persons List, sowie sonstige Warnhinweise der zuständigen Behörden in der jeweils aktuellen Fassung beachten und danach handeln.

A.14.5 Die Lieferungen und Leistungen (Vertragserfüllung) stehen unter dem Vorbehalt, dass der Erfüllung keine Hindernisse aufgrund von nationalen oder internationalen Vorschriften, insbesondere Exportkontrollbestimmungen sowie Embargos oder sonstigen Beschränkungen entgegenstehen. Verzögerungen aufgrund Exportprüfungen oder Genehmigungsverfahren setzen Fristen und Lieferzeiten außer Kraft. Werden erforderliche Genehmigungen nicht erteilt, gilt der Vertrag bezüglich der betroffenen Teile als nicht geschlossen; Schadensersatzansprüche werden insoweit und wegen vorgenannter Fristüberschreitungen ausgeschlossen

A.14.6 Soweit Produkte durch den Kunden weiterveräußert werden, wird der Kunde die ihm nach der Art des Geschäftes zumutbaren Prüfmaßnahmen zur präventiven außenwirtschaftsrechtlichen Beurteilung treffen. Auf Wunsch von des PROVIDERS hat er diese Prüfmaßnahmen im Einzelnen darzulegen. Der Kunde wird seine Kunden seinerseits schriftlich über die vorgenannten Exportbestimmungen und Vereinbarungen hinweisen. Soweit Produkte für den Export bestimmt sind, ist der Kunde verpflichtet, alle

Genehmigungen zu beschaffen, die aufgrund der anzuwendenden Exportkontrollvorschriften erforderlich sind. Sofern zur Durchführung von Exportkontrollprüfungen durch Behörden oder durch den PROVIDER erforderlich, wird der Empfänger dem PROVIDER nach entsprechender Aufforderung unverzüglich alle Informationen über den Endempfänger, den Endverbleib und den Verwendungszweck der vom PROVIDER gelieferten Waren bzw. der vom PROVIDER erbrachten Werk- und Dienstleistungen sowie diesbezüglich geltende Exportkontrollbeschränkungen zur Verfügung stellen.

A.14.7 Die ordnungsgemäße Zollabwicklung in Zusammenhang mit grenzüberschreitenden Lieferungen liegt in der Verantwortung desjenigen Vertragspartners, der gemäß der geltenden Zollvorschriften der Bundesrepublik Deutschland/der Europäischen Union und anderer Staaten, die durch einen Tatbestand berührt sind, für die Zollanmeldung zuständig ist. Sofern der PROVIDER vom Kunden mit der Zollabwicklung in dessen Namen oder im Namen eines Dritten beauftragt wird, stellt der Kunde die für eine Zollabwicklung benötigten Informationen (z.B. Zoll-/EORI-Nummer, Vollmacht) zur Verfügung.

A.14.8 Ein Verstoß gegen die Bestimmungen dieses Abschnitts gilt als wesentlicher Vertragsverstoß.

#### **A.15 Geheimhaltung, Datenschutz, Unteraufträge**

A.15.1 Die Parteien sind verpflichtet, alle Dokumente, Informationen und Daten, die sie von der anderen Partei erhalten und die als vertraulich gekennzeichnet sind, ausschließlich zur Erbringung der vertragsgemäßen Leistungen zu verwenden. Die empfangende Partei ist verpflichtet, diese Dokumente und Informationen gegenüber Dritten, die nicht in die Vertragserfüllung involviert sind, vertraulich zu behandeln, es sei denn, diese Dokumente und Informationen sind oder werden ohne Verstoß gegen diese Vertraulichkeitsverpflichtung allgemein bekannt oder die Offenlegung wird durch den Beschluss eines Gerichts oder einer Regierungsbehörde zwingend erforderlich oder die andere Partei hat der Veröffentlichung im Voraus zugestimmt. Der PROVIDER darf Daten in Bezug auf den Kunden anonymisiert zu Auswertungszwecken und für Qualitätssicherungsmaßnahmen verwenden und statistisch auswerten.

A.15.2 Die Vertragsparteien haben die gesetzlichen Datenschutzbestimmungen zu beachten. Informationen über die Verarbeitung personenbezogener Daten durch den PROVIDER als Verantwortlichen im Rahmen der Vertragsdurchführung und -abwicklung sowie die nach den Artikeln 13 und 14 DSGVO erforderlichen Informationen sind im Webauftritt der Manage Now GmbH verfügbar. Der Kunde wird seine Beschäftigten und die von ihm in die Vertragsdurchführung und -abwicklung einbezogenen Dritten hierauf hinweisen.

A.15.3 Sofern der PROVIDER im Rahmen der Leistungserbringung personenbezogene Daten für den Kunden verarbeitet, geschieht dies im Auftrag des Kunden, der Verantwortlicher für die Datenverarbeitung bleibt. Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt ausschließlich gemäß den dokumentierten Weisungen des Kunden oder wenn der PROVIDER hierzu gesetzlich verpflichtet ist. In letzterem Fall wird der PROVIDER dem Kunden diese rechtlichen Anforderungen vor der Verarbeitung mitteilen, sofern das betreffende Recht eine solche Mitteilung nicht wegen eines wichtigen öffentlichen Interesses verbietet. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die rechtlichen Voraussetzungen für eine Verarbeitung der Daten durch den PROVIDER vorliegen. Soweit erforderlich sind der PROVIDER und der Kunde verpflichtet,

für die Auftragsverarbeitung eine separate Vereinbarung zu schließen, die den Anforderungen nach Artikel 28 Abs. 3 DSGVO genügt. Der PROVIDER stellt dem Kunden auf Anfrage entsprechende Standardverträge zur Verfügung. Details über die jeweiligen technischen und organisatorischen Maßnahmen, die der PROVIDER mindestens ergreift, um ein angemessenes Schutzniveau für die Verarbeitung personenbezogener Daten zu gewährleisten, sind im Webauftritt der Manage Now GmbH verfügbar.

Die beim PROVIDER und bei Subunternehmern des PROVIDERS zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten befugten Personen sind jeweils zur Vertraulichkeit verpflichtet. Der PROVIDER unterstützt den Kunden im Rahmen des Angemessenen Möglichen auf Anfrage und gegen gesondert zu vereinbarenden, angemessene Vergütung dabei, seiner Pflicht zur Beantwortung von Anträgen auf Wahrnehmung der in Kapitel III der DSGVO genannten Rechte der betroffenen Person nachzukommen sowie bei der Einhaltung der in den Artikeln 32 bis 36 DSGVO genannten Pflichten. Der PROVIDER teilt dem Kunden unverzüglich und unter Angabe der erforderlichen Details mit, wenn der PROVIDER Kenntnis davon erlangt, dass eine Verletzung des Schutzes der im Auftrag des Kunden verarbeiteten personenbezogener Daten eingetreten ist, die sich im Besitz oder unter Kontrolle des PROVIDERS befinden. Der PROVIDER unternimmt in Bezug auf derartige sicherheitsrelevante Vorfälle, die auf die Verletzung einer Pflicht des PROVIDERS zurückzuführen sind und von denen der PROVIDER Kenntnis erlangt, angemessene Schritte zur Ermittlung und Behebung der dem sicherheitsrelevanten Vorfall zugrundeliegenden Ursache, um so das Risiko einer Wiederholung und das Auftreten ähnlicher sicherheitsrelevanter Vorfälle einzudämmen bzw. zu beseitigen. Der PROVIDER wird die im Rahmen der Leistungserbringung für den Kunden verarbeiteten Daten nach Abschluss der Leistung löschen, soweit nichts anderes mit dem Kunden vereinbart wird oder der PROVIDER nicht gesetzlich zur Speicherung der Daten verpflichtet ist.

A.15.4 Der Kunde stimmt der Inanspruchnahme von Subunternehmern durch den PROVIDER als weitere Auftragsverarbeiter nach näherer Maßgabe von Artikel 28 Abs. 4 DSGVO für die Verarbeitung personenbezogener Daten grundsätzlich zu. Der PROVIDER darf zur Auftragsverarbeitung im Rahmen der gesetzlichen Datenschutzbestimmungen auch Subunternehmer, einschließlich der mit dem PROVIDER verbundenen Unternehmen, außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums, z.B. in Osteuropa oder Asien (Japan, Indien und andernorts), auf Basis geeigneter Garantien einsetzen.

A.15.5 Im Rahmen der Remote Services (Ziffer D.5.3) wird der Kunde dem PROVIDER nur dann eine technische Zugriffsmöglichkeit auf personenbezogene Daten gewähren, wenn diese zur Durchführung der Remote Services zwingend erforderlich ist. Der PROVIDER wird im Zusammenhang mit Remote Services nicht auf personenbezogene Daten zugreifen, es sei denn, dies ist zwingend für die Durchführung des jeweiligen Remote Service erforderlich. Sofern ein Zugriff auf personenbezogene Daten für die Durchführung des jeweiligen Remote Service zwingend erforderlich ist oder vom PROVIDER verwendete Problem- und Diagnosedaten auch personenbezogene Daten enthalten, wird der PROVIDER auf diese Daten ausschließlich für die Zwecke der Durchführung des Remote Service zugreifen und diese nicht anderweitig verarbeiten; im Falle einer separaten Auftragsverarbeitungsvereinbarung wird der PROVIDER insoweit ausschließlich nach den zu dokumentierenden Weisungen des Kunden handeln. Ziffern A.15.3 und A.15.4 gelten ergänzend.

A.15.6 Bei der Rücknahme von Datenträgern im Rahmen von Garantie- oder Gewährleistungsfällen bleibt der Kunde für die auf den Datenträgern gespeicherten Daten verantwortlich. Sofern im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, wird der Datenträger im Auftrag des Kunden und nach Wahl des PROVIDERS entweder zerstört oder die Daten werden vom PROVIDER mittels einem dem jeweils anerkannten Stand der Technik entsprechenden Verfahren gelöscht; Ziffern A.15.3 und A.15.4 geltend ergänzend. Der PROVIDER wird alle geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen ergreifen, um die Datenträger bis zur Löschung bzw. Zerstörung vor Verlust und/ oder unautorisiertem Zugriff zu schützen.

A.15.7 Der PROVIDER wird ihre technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Schutz von Kundendaten, einschließlich der personenbezogenen Daten, regelmäßig durch einen erfahrenen und qualifizierten Prüfer überprüfen und dem Kunden auf Anfrage eine Zusammenfassung der jeweiligen Prüfberichte und Prüfungsergebnisse bzw. Auszügen hieraus zur Verfügung stellen, soweit diese die Verarbeitung der personenbezogenen Daten des Kunden betreffen. Dabei dürfen Informationen geschwärzt oder entfernt werden, die der PROVIDER im Hinblick auf andere Kunden vertraulich zu behandeln hat oder an deren Vertraulichkeit der PROVIDER ein sonstiges berechtigtes Interesse hat.

#### **A.16 Inkrafttreten, Beginn, Aussetzung und Beendigung des Vertrages**

A.16.1 Der Vertrag tritt am Tag der Annahme des Auftrags durch den PROVIDER oder gemäß den Angaben in der entsprechenden Auftragsbestätigung oder in den Produkt- bzw. Leistungszeitplänen in Kraft (Datum des Inkrafttretens).

A.16.2 Beginn der für die Serviceleistungen (Dienst- oder Werkleistungen) vereinbarten Laufzeit (Servicezeitraum) ist der Lieferzeitpunkt oder, wenn Installationsarbeiten vereinbart sind, das Datum der Beendigung der Installationsarbeiten oder - im Falle einer bereits installierten Hardware - das in der Auftragsbestätigung bzw. der entsprechenden Leistungsvereinbarung angegebene Anfangsdatum. Der Beginn des Servicezeitraums in Bezug auf Software ist das Lieferdatum der vertragsgegenständlichen Software oder gegebenenfalls das Datum der Annahme oder - im Falle von zuvor installierter Software - das in der Auftragsbestätigung dazu angegebene Datum. Im Falle von zuvor installierter Hardware oder Software ist es zusätzlich zum Beginn des Servicezeitraums erforderlich, dass die Hardware/Software in "betriebsbereitem" Zustand ist, was durch den PROVIDER überprüft und im Übergabeprotokoll bestätigt werden muss. Das Übergabeprotokoll ist vor Beginn der Leistungserbringung von beiden Parteien zu unterzeichnen.

A.16.3 Bei Bereitstellung von Hardware, Software oder IT-Lösungen kann der gleichzeitige Abschluss eines Servicevertrages hierfür empfohlen oder verpflichtend sein; Details hierzu sind in den Produktdatenblättern und/oder Technischen Anlagen zur Hardware, Software oder der vereinbarten IT-Lösung angegeben, die integraler Bestandteil des Vertrages zwischen dem PROVIDER und dem Kunden sind. Als Anfangsdatum für diese empfohlenen oder vorgeschriebenen Leistungen für Hardware, Software oder IT-Lösungen gilt immer der Tag, an dem die Hardware, Software oder IT-Lösung erworben wurde oder - falls die Lieferung/Installation durch den PROVIDER vereinbart ist - der Zeitpunkt der erfolgreichen Lieferung/Installation (B.5.5 und D.2). Falls die Serviceleistungen (insbesondere empfohlene Leistungen) zu einem späteren Zeitpunkt und/oder für einen späteren Zeitraum erbracht werden, ist die Servicegebühr für den Zeitraum

zwischen dem Erwerbsdatum der Hardware, Software oder IT-Lösung und dem vereinbarten Beginn der Leistungserbringung (Zeitraum ohne Service) zu zahlen, auch wenn in diesem Zeitraum keine Leistungen erbracht wurden. Dasselbe gilt für Perioden in denen die Serviceleistungen für die Hardware, Software oder IT-Lösung gekündigt oder ausgesetzt wurden, wenn der Service zu einem späteren Zeitpunkt wieder aufgenommen wird. In beiden Fällen behält sich der PROVIDER das Recht vor (i), die Brauchbarkeit der Hardware, Software oder IT-Lösung zu überprüfen, bevor jegliche anschließende oder erneute Serviceverantwortung eingegangen wird und (ii), zusätzliche Gebühren für die Wiederaufnahme der Leistungen zu berechnen. Alle Gebühren werden gemäß der Preisliste vom PROVIDER erhoben, die für den jeweiligen Zeitraum gültig ist.

A.16.4 Soweit der PROVIDER zur Erbringung wiederkehrender Lieferungen oder andauernder Leistungen (z. B. Wartungsleistungen) verpflichtet ist, gilt die im Vertrag oder Leistungszeitplan festgelegte Mindestlaufzeit. Für die angegebene Mindestlaufzeit ist das gesetzliche Kündigungsrecht des Kunden ausgeschlossen. Nach Ablauf der Mindestlaufzeit wird der Vertrag auf unbestimmte Zeit fortgesetzt und kann dann von jeder Partei schriftlich und mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalenderquartals gekündigt werden. Das gilt ebenfalls, wenn die Parteien von Anfang an eine unbestimmte Vertragslaufzeit vereinbart haben.

A.16.5 Das Recht der Parteien zur Kündigung des Vertrags aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Als wichtiger Grund gilt insbesondere, wenn es für die kündigende Partei unter Anbetracht aller Umstände des Einzelfalls und Abwägung der Interessen beider Parteien nicht zumutbar ist, das Vertragsverhältnis bis zum vereinbarten Vertragsende oder bis Ablauf einer Kündigungsfrist fortzuführen. Wenn der wichtige Grund im Verstoß gegen eine vertragliche Verpflichtung liegt, kann der Vertrag nur nach erfolglosem Verstreichen einer Behebungsfrist von mindestens einem Monat gekündigt werden. Zusätzlich hat der PROVIDER ein außerordentliches Recht zur Kündigung des Rahmenvertrags und dem gemäß dem Rahmenvertrag vereinbarten Leistungszeitplan, wenn der Kunde (i) mit der Zahlung der vereinbarten Vergütung oder einem wesentlichen Teil davon für zwei aufeinander folgende Monate im Rückstand ist oder (ii) für einen Zeitraum von mehr als zwei Monaten mit der Zahlung eines Betrags im Rückstand ist, der der vereinbarten Vergütung für zwei Monate entspricht. Ein wichtiger Kündigungsgrund liegt vor, wenn bei der anderen Partei eine erhebliche Vermögensverschlechterung eintritt oder wenn über ihr Vermögen ein Insolvenzverfahren eröffnet oder die Eröffnung des Insolvenzverfahrens mangels Masse abgelehnt wird.

A.16.6 Die Kündigung dieser Vereinbarung entbindet die Parteien nicht davon, ihren vor der Kündigung entstandenen Verpflichtungen nachzukommen, insbesondere der Pflicht zur Leistung fälliger Zahlungen, sowie solchen Pflichten, die vertragsgemäß oder aufgrund ihrer Natur selbst nach der Kündigung oder Beendigung dieser Vereinbarung weiterbestehen.

A.16.7 Bei Beendigung gibt der Kunde jegliches Eigentum des PROVIDERS an den PROVIDER zurück, auf das der Kunde kein vertragliches Anrecht mehr hat. In diesem Fall ist der Kunde verpflichtet, dem PROVIDER Zugang zu seinem Gelände zu verschaffen, damit der PROVIDER die betreffende Sache wieder in Besitz nehmen kann.

## **A.17 Abtretung vertraglicher Rechte und Pflichten, zusätzliche Vereinbarungen, Gerichtsstand**

A.17.1 Der Kunde ist nur mit der Zustimmung des PROVIDERS berechtigt, seine vertraglichen Ansprüche gegen den PROVIDER auf Dritte zu übertragen oder abzutreten, wobei diese Zustimmung nur aus wichtigem Grund verweigert werden darf. Wenn und soweit Vertragsgegenstand die Erbringung wiederkehrender Leistungen in Bezug auf spezifische Hardware oder Software ist, darf die Übertragung oder Abtretung dieser Leistungsansprüche gegen den PROVIDER nur zusammen mit Übertragung der Nutzungsrechte an der Hardware und/oder Software erfolgen, für die der Leistungsanspruch gilt.

A.17.2 Nebenvereinbarungen, Änderungen oder Ergänzungen müssen schriftlich erfolgen, wobei der Verzicht auf das Schriftformerfordernis ebenfalls schriftlich zwischen den Parteien vereinbart werden muss. Das Schriftformerfordernis kann auch durch Nutzung eines elektronische Signaturtools (z.B. der Lösung von DocuSign®) erfüllt werden, wobei klargestellt wird, dass in diesem Fall die Prüfung der elektronischen Signatur durch eine Zertifizierungsstelle oder einen Dritten für deren Gültigkeit nicht erforderlich ist und das Fehlen einer solchen Prüfung die Gültigkeit der elektronischen Signatur nicht berührt. § 127 Abs. 2 und 3 BGB sind nicht anwendbar. Diese Regelung gilt für die Unterzeichnung des Vertrags, Abnahmeerklärungen/-protokolle, Mitteilungen und auch für Änderungen oder Ergänzungen zu dieser Klausel. Diese Regelungen dieser Ziffer zur Schriftform gelten nicht für sonstige einseitige empfangsbedürftige Willenserklärungen, insbesondere Kündigungen, Abmahnungen, und nicht für Fälle, in denen gesetzlich die Schriftform vorgeschrieben ist.

A.17.3 Wenn der Vertrag die Erbringung wiederkehrender Lieferungen oder Leistungen durch den PROVIDER zum Gegenstand hat und die Mindest-Servicezeit abgelaufen ist, ist der PROVIDER jederzeit berechtigt, diese Allgemeinen Bedingungen mit Wirkung für zukünftige Lieferungen und Leistungen einseitig zu ändern, solange diese Änderungen angemessen sind und gemäß der neuen allgemeinen Bedingungen auch für andere Kunden des PROVIDERS gelten. Der Kunde ist über derartige Änderungen rechtzeitig vorher schriftlich zu unterrichten. Falls der Kunde den mitgeteilten Änderungen nicht zustimmt, kann er diesen innerhalb von 4 Wochen nach Erhalt dieser Informationen schriftlich widersprechen, andernfalls gelten die Änderungen als vom Kunden akzeptiert. Im Falle eines Widerspruchs des Kunden gilt der Vertrag in seiner ursprünglichen Fassung fort, bis eine weitere Vereinbarung zwischen dem Kunden und dem PROVIDER über die Änderungen getroffen wurde und ein Änderungsprozess beginnt. Falls innerhalb von 4 Wochen nach Erhalt des Widerspruchs durch den PROVIDER keine Einigung über die jeweiligen Änderungen erfolgt, sind sowohl der Kunde als auch der PROVIDER berechtigt, den Vertrag ganz oder in Bezug auf die von den Änderungen betroffenen Leistungsteile mit einer Frist von zwei Monaten ab Erhalt des Widerspruchs und mit Wirkung zum Ende des 3. Monats nach Erhalt des Widerspruchs zu kündigen. Sämtliche Ansprüche, die vor Vertragsbeendigung und auf Grundlage der vorliegenden Vereinbarung entstanden sind, bleiben von der Vertragsbeendigung unberührt.

A.17.4 Falls sich Bestimmungen im Vertrag mit dem Kunden ganz oder teilweise als ungültig erweisen, bleibt die Gültigkeit des Vertrags davon unberührt, es sei denn, seine Fortführung würde für eine Partei eine unzumutbare Härte darstellen, wenn anstelle der ungültigen Vertragsbestimmung die gesetzlichen Bestimmungen Anwendung finden. In diesem Fall vereinbaren die Parteien

eine rechtswirksame Regelung, die dem Inhalt der ursprünglichen Regelungen so nahe wie möglich kommt.

A.17.5 Die vertraglichen Beziehungen zwischen den Parteien unterliegen deutschem Recht. Die Bestimmungen des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den

## **B. Hardware-Lieferungen**

**Für den Verkauf und die Lieferung von Hardware gelten die Allgemeinen Bedingungen (A) und die nachfolgenden Sonderbedingungen für den Verkauf und Vertrieb von Hardware (B).**

### **B.1 Produktvertrieb**

B.1.1 Der Kunde erwirbt vom PROVIDER die in der Auftragsbestätigung angegebene Hardware und der PROVIDER verkauft dem Kunden diese gegen Bezahlung des darin angegebenen Kaufpreises und der Gebühren durch den Kunden und gemäß den Bestimmungen in diesen allgemeinen Bedingungen.

B.1.2 Die Hardware wird in den entsprechenden Produktdatenblättern und/oder schriftlich vereinbarten zusätzlichen Produktspezifikationen ausführlicher beschrieben. Etwaige weitere Spezifikationen, Beschreibungen, Veröffentlichungen oder mündliche Vereinbarungen gelten nur als Bestandteil dieses Vertrages, wenn und soweit die Parteien dies ausdrücklich schriftlich vereinbart haben. Für in der Hardware enthaltene Software gelten die nachfolgend in **Abschnitt C** dargelegten Bedingungen für den Verkauf von Software, die im Falle von Unstimmigkeiten diesen Bedingungen über den Verkauf von Hardware vorgehen.

### **B.2 Kosten und Zahlungen**

Die Zahlungen erfolgen gemäß der Auftragsbestätigung und in Übereinstimmung mit **Ziffer A.4** dieser Allgemeinen Bedingungen.

### **B.3 Gefahrenübergang/Incoterm**

Die Lieferung an den Kunden erfolgt an die im jeweiligen Auftrag angegebene Kundenadresse. Sofern nicht schriftlich anders vereinbart erfolgt die Lieferung der PROVIDER-Produkte gemäß Incoterms 2010 wie folgt: (i) Innerhalb der Bundesrepublik Deutschland auf Basis DDP (gemäß Lieferanschrift) (ii) Bei grenzüberschreitenden Lieferungen in EU Mitgliedsstaaten gemäß „CIP“ (benannter Bestimmungsort) (iii) Bei grenzüberschreitenden Lieferungen in das Nicht EU Ausland nach CIP (benannter Flughafen, Hafen bzw. Zolllager). Der PROVIDER ist berechtigt, Teillieferungen vorzunehmen; der Kunde ist verpflichtet, für ausreichenden Versicherungsschutz auf seinem Gelände zu sorgen, bis die Zahlung vollständig erfolgt ist.

### **B.4 Dem Kunden obliegende Vorkehrungen/Beiträge**

B.4.1 Der PROVIDER informiert den Kunden im Rahmen des Erforderlichen über die für die Lieferung oder Installation der Hardware notwendigen Vorkehrungen. Der Kunde wird die notwendigen Vorkehrungen auf eigene Kosten und vor der Lieferung und Installation der Hardware treffen. Soweit erforderlich wird er insbesondere für die Installation aller notwendigen Verbindungspunkte und die Verkabelung sorgen, Renovierungsarbeiten durchführen, sowie Genehmigungen für die Installation der Hardware und deren Verbindung mit den Telekommunikationssystemen einholen. Falls der Kunde diesen Verpflichtungen nicht nachkommt, ist der PROVIDER ohne weiteres berechtigt, die Erfüllung der

internationalen Warenkauf vom 11. April 1980 (CISG) finden keine Anwendung.

A.17.6 Gerichtsstand für alle Streitigkeiten, aus oder im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis der Parteien ist München.

Verpflichtungen gemäß dieser Vereinbarung auszusetzen, bis der Kunde seine Mitwirkungsverpflichtungen erfüllt hat, die die Erbringung der Leistungen durch den PROVIDER ermöglichen. Einer ausdrücklichen oder gesonderten Inverzugssetzung bedarf es dafür nicht.

### **B.5 Lieferung und Installation**

B.5.1 Falls Installationsleistungen als Teil der Verpflichtungen des PROVIDERS vereinbart wurden, ist der PROVIDER verpflichtet, die Hardware gegen Zahlung der geltenden Installationsgebühren durch den Kunden am vereinbarten Ort zu installieren. Falls nichts Gegenteiliges vereinbart wurde, erfolgt die Installation während der normalen Geschäftszeiten des PROVIDERS, die in der jeweiligen lokalen Niederlassung des Landes des PROVIDERS gelten, in dem der Zielort der Lieferung liegt. Die Installation gilt gemäß den in **Ziffer A.16.2** dargelegten Regeln als erfolgreich abgeschlossen.

B.5.2 Die mit der Hardware verkaufte Software wird nur installiert wenn und soweit dies ausdrücklich zwischen den Parteien als Teil des Auftrags vereinbart wurde. Die entsprechende Software-Dokumentation wird vom PROVIDER in Papierform oder auf demselben Medium bereitgestellt, auf dem sich die Software befindet.

B.5.3 Wenn der PROVIDER mit der Installation der Hardware und/oder Software beauftragt wird, ist der Kunde verpflichtet, dem PROVIDER umfassend über die möglichen Voraussetzungen, Annahmen oder hinderlichen Faktoren in Bezug auf die Installation zu informieren. Der PROVIDER ist berechtigt, die Geschäftsräume des Kunden und das IT-Umfeld zu inspizieren, in dem die Installation stattfinden soll, soweit das erforderlich ist, um die Voraussetzungen, Annahmen oder Hindernisse für die Installation festzustellen oder zu bewerten. Wenn nichts anderes vereinbart wurde, wird dieser Service gemäß der zu diesem Zeitpunkt gültigen Preisliste des PROVIDERS nach Zeit- und Materialaufwand berechnet.

B.5.4 Wenn die Installation der Hardware nicht vom PROVIDER ausgeführt wird, gelten die Verpflichtungen des PROVIDERS gemäß diesem Vertrag bei Lieferung der Hardware an die vereinbarte Adresse des Kunden als vollständig erfüllt. Der Kunde ist verpflichtet, die Lieferung anzunehmen.

B.5.5 Auf Aufforderung des PROVIDERS bestätigt der Kunde den Erhalt und/oder die Installation der Hardware und/oder Software. Wenn und soweit der Kunde den Erhalt der Lieferung und/oder Leistung nicht bestätigt, gilt die Hardware und/oder Software gleichwohl als vertragsgemäß geliefert und installiert, wenn die Produkte vom Kunden oder im Namen des Kunden in Betrieb genommen werden. Der Abnahme der Installation steht es gleich, wenn der Kunde diese nicht innerhalb von vier Wochen nach ihrer Beendigung und Zugang der Fertigstellungsmitteilung abnimmt, obwohl kein wesentlicher Mangel gegeben ist.

## C. Besondere Bedingungen für Software zur Nutzung auf Dauer

**Für die Überlassung von Software zur Nutzung auf Dauer (Verkauf) gelten die Allgemeinen Bedingungen (A) sowie die nachfolgenden Sonderbedingungen für die Bereitstellung und Lizenzierung von Software (C). Dies gilt sowohl für Software, die zusammen mit der Hardware überlassen wird, als auch für Software, die ohne Hardware überlassen wird.**

### C.1 Lizenzbedingungen

C.1.1 Die Software wird dem Kunden nur als Objektcode und nur auf einem geeigneten Datenträger geliefert, zum Herunterladen bereitgestellt oder auf Hardware-internen Speichermedien vorinstalliert werden, wobei die Wahl im alleinigen Ermessen des PROVIDERS liegt. Software-Dokumentation wird vom PROVIDER entweder in Papierform oder auf dieselbe Weise wie die Software bereitgestellt.

C.1.2 Software-Lizenzen werden vom PROVIDER nur insofern bereitgestellt, wie dies ausdrücklich im Produktdatenblatt oder dem Angebot bzw. der entsprechenden Auftragsbestätigung des PROVIDERS angegeben ist. Weitere Software-Lizenzen müssen vom Kunden selbst vom entsprechenden Dritt-Lizenzgeber beschafft werden, auch wenn eine Kopie dieser Software bereits durch Vorinstallation auf den entsprechenden Hardware-Systemen bereitgestellt wird.

C.1.3 Bei Verkauf einer Einzelplatzlizenz gewährt der PROVIDER dem Kunden ein nicht-exklusives Recht, die Software auf der Hardware zu nutzen, für die sie geliefert wurde und solange die Hardware nicht verändert wird. Bei Software, die auf einem Server installiert wird und für mehr als einen Arbeitsplatz zugänglich sein soll, wird die Lizenz für diese Software zur nicht ausschließlichen Nutzung durch die vereinbarte Anzahl von Benutzern erteilt und unterliegt weiteren Beschränkungen, die in der Auftragsbestätigung, in der jeweiligen Produktdokumentation oder in den Lizenzbedingungen geregelt sind. Das Nutzungsrecht erstreckt sich nur auf die vom PROVIDER genehmigten Funktionen oder richtet sich nach den mitgelieferten Lizenzbedingungen für die Software. Jegliche Software darf nur in dem vom jeweiligen Hersteller der Software angegebenen Umfang genutzt werden, der sich z.B. aus den Technischen Anlagen zum Vertrag und/oder aus dem mitgelieferten Endnutzer-Lizenzvertrag (EULA) ergibt. Auf Anfrage können dem Kunden diese Lizenzbedingungen durch den PROVIDER auch vor Vertragsschluss übermittelt werden. Der Kunde ist verpflichtet, die Lizenzbedingungen des jeweiligen Softwareherstellers zu akzeptieren und einzuhalten. Klarstellend wird festgehalten, dass die Lizenzbedingungen des Softwareherstellers unmittelbar zwischen Kunde und Softwarehersteller gelten und dass die dem Kunden durch den PROVIDER vertraglich gewährten Rechte und Ansprüche hierdurch nicht eingeschränkt werden.

C.1.4 Der PROVIDER ist berechtigt, die Software und Software-Dokumentation sowie sonstige Unterlagen in englischer Sprache zu liefern.

C.1.5 Soweit zwischen den Parteien nichts anderes schriftlich vereinbart wird, ist die Software nur zur Nutzung in dem sich aus der Lieferanschrift ergebenden Empfängerland bestimmt.

C.1.6 Bezieht der Kunde Updates oder Upgrades direkt vom Softwarehersteller (bzw. durch Online-Download via Internet), so

haftet der PROVIDER nicht für daraus entstehende Fehler und Mängel. Dem Kunden obliegt der Nachweis, dass ein Fehler oder ein Mangel nicht auf einem bei dem Softwarehersteller bezogenen Update oder Upgrade beruht.

C.1.7 Je nach Software-Produkt kann es für Kunden, die Server-Software-Lizenzen vergeben, erforderlich sein, für weitere Nutzer zusätzliche Client-Zugriffslizenzen zu beschaffen. Wenn für Server-Software eine Netzwerk-Lizenz erteilt wird, darf die Anzahl an Clients, die die Software benutzen bzw. auf diese zugreifen können, nicht die Höchstzahl der zwischen den Parteien vereinbarten Client-Zugriffslizenzen überschreiten.

C.1.8 Je nach Software-Produkt kann eine Aktivierung der Software durch den Kunden erforderlich sein, um die Software nutzen zu können. Zu Aktivierungszwecken muss der Kunde dann die in der Installationsroutine geforderten und beschriebenen persönlichen und geschäftlichen Informationen eingeben. Nach Hardware-Änderungen ist möglicherweise eine Reaktivierung der Software erforderlich. Ist gemäß der Software-Dokumentation eine Aktivierung der Software innerhalb eines bestimmten Zeitraums durchzuführen, so ist der Kunden verpflichtet, diesen Zeitraum einzuhalten. Wenn die Aktivierung nicht innerhalb dieses Zeitraums erfolgt, wird die Software möglicherweise zur weiteren Verwendung gesperrt. In diesem Fall kann der Kunde die Software durch Eingabe eines gültigen Aktivierungscodes freischalten, der vom PROVIDER oder dem Dritt-Lizenzgeber gegen Nachweise der Lizenzberechtigung bereitgestellt wird.

C.1.9 Jeder rechtmäßige Nutzer der Software ist berechtigt, eine Kopie der Software (ohne Embedded Software und Firmware etc.) zu Datensicherungs- und Archivierungszwecken zu erstellen, vorausgesetzt er reproduziert alle alphanumerischen Zeichen, Marken- und Urheberrechtshinweise unverändert und führt nachvollziehbare Aufzeichnungen über den Verbleib solcher Kopien und stellt sicher, dass diese Aufzeichnungen für den PROVIDER oder dem Softwarehersteller auf Anfrage zur Prüfung zugänglich sind. Im Übrigen darf die Software weder vom Nutzer oder Kunden noch von Dritten kopiert oder reproduziert werden.

C.1.10 Es ist weder dem Kunden noch Dritten gestattet, die Software zu modifizieren, zu übersetzen oder auf sonstige Weise zu bearbeiten. Dies gilt entsprechend für die zugehörige Dokumentation, soweit sie nicht als Papierform bereitgestellt wird. Jede Rückentwicklung, Disassemblierung oder Dekompilierung der Software ist untersagt, es sei denn dies ist nach zwingendem Recht ausnahmsweise gestattet. Zur Vermeidung solcher ausnahmsweise zulässigen Notfall-Rückentwicklungs-, Disassemblierungs- oder Dekompilierungsmaßnahmen verpflichtet sich der Kunde in jedem Fall dennoch vorrangig dazu, zunächst die -den Kunden zur Rückentwicklung, Disassemblierung oder Dekompilierung berechtigenden- erforderlichen Informationen beim PROVIDER bzw. dem jeweiligen Drittsoftwarehersteller anzufordern. Proprietäre Quellcodes sind grundsätzlich immer als Geschäftsgeheimnisse anzusehen.

C.1.11 Je nach dem jeweiligen Software-Produkt und dem ausgewählten Lizenz-Modell, insbesondere in Fällen, in denen dem Kunden nur ein vorübergehendes Nutzungsrecht an der Software für einen festgelegten Zeitraum oder auf unbestimmte Zeit bis auf Widerruf oder Kündigung gewährt wurde, kann der Weiterverkauf und die Unterlizenzierung der Software untersagt sein (siehe

entsprechendes Produktdatenblatt oder Technische Anlagen). Wenn permanente und unwiderrufliche Lizenzen gewährt werden, ist der Weiterverkauf der Software an Dritte unter folgenden Bedingungen gestattet:

- Der Kunde verpflichtet den Dritten zur Einhaltung von Bedingungen, die im Wesentlichen denen der erteilten Lizenz und den dem Kunden unter diesem Abschnitt C auferlegten Einschränkungen oder den Lizenz- bzw. Vertragsbedingungen des jeweiligen Lizenzgebers entsprechen.
- Der Kunde stellt sicher, dass keinerlei Kopien einschließlich Sicherungskopien auf seinem System verbleiben.
- Es ist dem Kunden keinesfalls gestattet, seinen Abnehmern oder sonstigen Dritten Rechte an der Software zu gewähren, die über die ihm erteilten Lizenzrechte hinausgehen.

C.1.12 Die vorstehenden Software-Lizenzbedingungen gelten entsprechend für Firmware und Middleware, wobei diese Firmware und Middleware jedoch stets ausschließlich zusammen mit der Hardware genutzt werden darf, mit der sie geliefert wurde.

## **C.2 Shareware, Freeware und Open Source Software**

C.2.1 Die Software kann Freeware oder Shareware von Dritten enthalten. Für die Einbeziehung dieser Freeware oder Shareware hat der PROVIDER keine Lizenzgebühren gezahlt; für die Nutzung der Freeware bzw. Shareware werden dem Lizenznehmer entsprechend auch keine Lizenzgebühren berechnet. Der Kunde anerkennt und akzeptiert, dass der PROVIDER deshalb in Bezug auf solche Freeware oder Sharewarebestandteile keine Gewährleistungsverpflichtung übernimmt und im Zusammenhang mit dem Besitz, dem Vertrieb und/oder der Nutzung der jeweiligen Freeware oder Shareware durch den Lizenznehmer keine Haftungspflichten irgendwelcher Art übernimmt. Der Kunde erkennt die vom jeweiligen Urheber festgelegten Lizenzbedingungen für die Nutzung der Freeware oder Shareware als für ihn verbindlich an. Auf Anfrage können dem Kunden diese Lizenzbedingungen durch den PROVIDER auch vor Vertragsschluss übermittelt werden.

C.2.2 Die Software kann auch Open-Source-Softwarekomponenten enthalten, die nach dem "Open-Source-Modell" entwickelt wurden und die ausschließlich auf Basis der jeweils anwendbaren Open-Source-Softwarelizenzbedingungen vertrieben werden, die zum Zeitpunkt der Weitergabe der entsprechenden Open-Source-Softwarekomponente gültig sind. Auf Anfrage können dem Kunden diese Lizenzbedingungen durch den PROVIDER auch vor Vertragsschluss übermittelt werden. Der Kunde erkennt die vom jeweiligen Urheber festgelegten Lizenzbedingungen für die Nutzung solcher Open-Source-Softwarekomponenten als für ihn verbindlich an und verpflichtet sich zu deren Einhaltung, insbesondere hinsichtlich der Bereitstellung von Source-Code und der Anbringung bzw. Beibehaltung der erforderlichen Urheberrechtshinweise. Der PROVIDER erhält weder Lizenzgebühren noch sonstige Entgelte für die Überlassung der Open-Source-Softwarekomponenten. Soweit der PROVIDER oder ein Dritter im Zusammenhang mit Open-Source-Softwarekomponenten irgendein Entgelt erhält, wird dieses erhaltene Entgelt ausschließlich für zusätzliche Liefergegenstände und/oder Serviceleistungen gezahlt. Wegen der speziellen Beschaffenheit der Softwareentwicklung und des Vertriebs von Open-Source-Komponenten übernimmt der

PROVIDER dafür vorbehaltlich der nachfolgenden Regelungen keine ausdrückliche oder stillschweigende Gewährleistung und schließt ihre Haftung dafür, insbesondere im Zusammenhang mit fehlenden Spezifikationen, fehlender Funktionalität, Programmierfehlern und sonstigen Störungen, aus.

C.2.3 Für Open-Source-Software, die in das vertragsgegenständlichen Software Produkt eingearbeitet und für deren Funktionalisieren notwendig ist (embedded Software) gelten unsere allgemeinen Gewährleistungs- und Haftungsbedingungen (**Ziffern A.8 und A.12**). Im Übrigen übernimmt der PROVIDER für Open-Source-Software keine Gewährleistung und keine Haftung.

C.2.4 Der in diesem Abschnitt C.2 geregelte Gewährleistungs- und Haftungsausschluss gilt nicht für Garantiezusagen, im Fall gesetzlicher Gefährdungshaftung insbesondere nach dem Produkthaftungsgesetz und für vom PROVIDER verschuldete Schäden an Körper und Gesundheit sowie bei Schäden aus vorsätzlichem, grob fahrlässigem oder arglistigem Verhalten.

## **C.3 Installation, Mitwirkungspflichten des Kunden**

C.3.1 Software wird nur vom PROVIDER installiert wenn und soweit dies ausdrücklich zwischen den Parteien vereinbart wurde. Ansonsten obliegt es dem Kunden, die Software zu installieren und in Betrieb zu nehmen.

C.3.2 Wenn der PROVIDER mit der Installation der Software beauftragt wird, ist der Kunde verpflichtet, den PROVIDER umfassend über die möglichen Voraussetzungen, Annahmen oder hinderlichen Faktoren in Bezug auf die Installation zu informieren. Der PROVIDER ist berechtigt, die Geschäftsräume des Kunden und das IT-Umfeld zu inspizieren, in dem die Installation stattfinden soll, soweit das erforderlich ist, um die Voraussetzungen, Annahmen oder Hindernisse für die Installation festzustellen oder zu bewerten. Der PROVIDER informiert den Kunden im Rahmen des Erforderlichen über die für die Installation der Software notwendigen Vorkehrungen. Der Kunde wird die notwendigen Vorkehrungen auf eigene Kosten und vor Installation der Software treffen. Soweit erforderlich wird er insbesondere für eine ausreichende Datensicherung auf externen Datenträgern sowie für eine Verbindung mit den Telekommunikationssystemen und Übertragungsleitungen sorgen. Falls der Kunde diesen Verpflichtungen nicht nachkommt, ist der PROVIDER ohne weiteres berechtigt, die Erfüllung der Verpflichtungen gemäß dieser Vereinbarung auszusetzen, bis der Kunde seine Mitwirkungsverpflichtungen erfüllt hat, die die Erbringung der Leistungen durch den PROVIDER ermöglichen. Einer ausdrücklichen oder gesonderten Inverzugsetzung bedarf es dafür nicht. Wenn nichts anderes vereinbart wurde, wird dieser Installationservice vom PROVIDER gemäß der zu diesem Zeitpunkt gültigen Preisliste des PROVIDERS nach Zeit- und Materialaufwand berechnet.

C.3.3 Auf Aufforderung des PROVIDERS bestätigt der Kunde die Installation der Software. Wenn und soweit der Kunde den Erhalt der Leistung nicht bestätigt, gilt die Software gleichwohl als vertragsgemäß installiert, wenn die Software vom Kunden oder im Namen des Kunden in Betrieb genommen wird. Der Abnahme der Installation steht es gleich, wenn der Kunde diese nicht innerhalb von vier Wochen nach ihrer Beendigung und Zugang der Fertigstellungsmittelteilung abnimmt, obwohl kein wesentlicher Mangel gegeben ist.

## **D. Hardware- und Softwarewartung**

**Für Hardware- und Software-Wartungsleistungen gelten die Allgemeinen Bedingungen (A) sowie die nachfolgenden Sonderbedingungen für die Wartung von Hardware und Software (D).**

**D.1 Leistung/Leistungserbringung**

D.1.1 Der geschuldete Umfang der Hardware- und Software-Supportleistungen des PROVIDERS kann den Servicedatenblättern des PROVIDERS, ihren Technischen Anlagen und gegebenenfalls den weiteren Vereinbarungen dazu entnommen werden. Die Verpflichtung zur Leistungserbringung beschränkt sich auf die Wiederherstellung der für den Zeitpunkt ihrer ersten Lieferung vereinbarten Funktionalität der Hard- und Software.

D.1.2 Sofern nichts anderes vereinbart ist, sind die folgenden Leistungen kein Bestandteil der vom PROVIDER angebotenen Supportleistungspakete und können separat zu den zum jeweiligen Leistungszeitpunkt geltenden Listenpreisen des PROVIDERS berechnet:

- vom Kunden geforderte Leistungen, die nicht im vereinbarten Leistungsumfang enthalten sind oder diesen überschreiten,
- Installation, Einrichtung, Umsetzungen, Beratung, Softwareentwicklung und andere Supportleistungen, die vom Kunden angefordert werden,
- Diagnose und Beseitigung von Störungen oder Schäden, die durch unsachgemäßen Umgang oder sonstigen Umstände verursacht wurden, für die der PROVIDER nicht verantwortlich ist,
- Leistungen, die auf Anforderung des Kunden außerhalb der vertraglich vereinbarten Servicezeit erbracht werden,
- Erstüberprüfungen und Reparaturarbeiten, die bei der Übernahme von Wartungsleistungen für Produkte erforderlich sind, die bereits in Betrieb sind,
- Erstüberprüfung und Bereitstellung erforderlicher Software-Korrekturen, Software-Patches, Software-Updates und/oder sonstigen Updates bei der Übernahme von Wartungsleistungen für Produkte, die bereits in Betrieb sind.

D.1.3 Produktfehler und Servicefälle, die vor der Aktivierung des Servicevertrages oder, soweit eine Aktivierung nicht erforderlich ist, vor Beginn des Servicezeitraums (**Ziffer A.16.2**) eingetreten sind, werden nicht Gegenstand dieses Wartungsvertrages. In solchen Fällen gelten ausschließlich die allgemeinen Gewährleistungsbestimmungen (**Abschnitte A.8 und A.9**) und gegebenenfalls (soweit anwendbar) die länderspezifischen Produktgarantiebestimmungen des Herstellers (**Abschnitt A.9 Hardwaregarantie**).

D.1.4 Die Wartungsleistungen werden innerhalb der in dem jeweiligen Servicedatenblatt oder der Technischen Anlage angegebenen Servicezeiten des PROVIDERS oder im Namen des PROVIDERS durch einen autorisierten Servicepartner oder ein PROVIDER-Reparaturzentrum erbracht. Der PROVIDER behält sich vor, den Remote Support in englischer Sprache zu erbringen.

D.1.5 Die Serviceleistungen erfolgen soweit wie möglich im Wege der Fernwartung unter Verwendung von Telefon, Internet und Remote-Service-Tools. Wenn und soweit erforderlich, muss die notwendige Remote-Service-Infrastruktur in den Geschäftsräumen des Kunden gemäß dem produktspezifischen Servicedatenblatt bereitgestellt werden. Der PROVIDER behält sich vor, zu

entscheiden ob und inwiefern die Leistungen vor Ort erbracht werden müssen.

D.1.6 Die Leistungen beinhalten nicht die Lieferung und den Austausch von Zubehör (z. B. Datenträger), Verschleißteilen (z.B. Akkus, Batterien, Batteriesicherungseinheiten (BBU), Druckköpfe, Bildschirme/Bildröhren) und sonstigem Zubehör. Die gemäß Datenblatt oder Betriebsanweisung vom Kunden üblicherweise in regelmäßigen Abständen durchzuführenden vorbeugenden Wartungsmaßnahmen sind nicht Gegenstand der Wartungsvereinbarung, es sei denn, es ist etwas anderes vereinbart.

D.1.7 Die Beseitigung von Produktfehlern und Produktschäden, die durch unsachgemäße Handhabung, Schmutz, extreme Umweltbedingungen (Überspannung, magnetische Felder etc.), Naturkatastrophen/höhere Gewalt (Blitzschläge, Fluten, Krieg etc.), Gewaltanwendung, eigene Reparaturversuche des Kunden oder von Dritten, Änderungen des Originalprodukts oder vom Kunden zu verantwortende sonstige Umstände verursacht wurden, gehört nicht zu den geschuldeten Wartungsleistungen. Dies gilt ebenfalls für Produktfehler und Produktschäden aufgrund vereinbarungs- oder bestimmungswidriger Benutzung oder Installation, insbesondere bei Missachtung der dem Kunden überlassenen Sicherheitsbestimmungen und Betriebsanweisungen, es sei denn, der PROVIDER hat den Fehler bei der Installation oder der Serviceerbringung selbst verursacht.

D.1.8 Der PROVIDER ist nicht verpflichtet, Supportleistungen für Produkte oder Komponenten anderer Hersteller zu erbringen, es sei denn, diese Produkte oder Komponenten waren in der Lieferung bzw. dem Lieferumfang des Originalprodukts enthalten, für das Serviceanspruch besteht, und/oder sind ausdrücklich im Leistungsumfang in der Leistungsbeschreibung enthalten.

D.1.9 Die Ersatzteile und Austauschgeräte, die während des Serviceeinsatzes des PROVIDERS verwendet werden, sind neu oder neuwertig. Falls nichts Gegenteiliges vereinbart ist, werden fehlerhafte Teile und Geräte, die während eines Servicefalls ausgetauscht werden, Eigentum des PROVIDERS und müssen vom Kunden bis mindestens 60 Tage nach dem Serviceeinsatz für Prüfzwecke aufbewahrt werden, wenn sie nicht anlässlich des Serviceeinsatzes des PROVIDERS mitgenommen werden können. Wenn der Kunde das Recht erworben hat, die Festplatte zu behalten (Option "HDD Retention"), verbleibt eine fehlerhafte Festplatte auch nach Austausch beim Kunden.

D.1.10 Verweigert der Kunde die Herausgabe von Hardware, die üblicherweise außerhalb seiner Geschäftsräume gewartet oder repariert wird (insbesondere Mobilgeräte und bei Swap-Pool-Konzepten) so gehen die dadurch entstehenden Kosten zu Lasten des Kunden. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass der vereinbarte Service bei Verweigerung der Herausgabe unzumutbar und unmöglich werden kann. In dem Fall ist der PROVIDER für entstehende Verzögerungen – auch wenn der PROVIDER sich im Zeitpunkt der Herausgabeverweigerung bereits im Verzug befand - nicht verantwortlich.

**D.2 Leistungszeitraum, Daten**

D.2.1 Anfangsdatum für die Hardware- und Software-Supportleistungen des PROVIDERS ist, soweit nichts anderes vereinbart wird, der Zeitpunkt der erfolgreichen Lieferung/Installation der Hardware (**Ziff. A.16, B.5.5**) Wenn keine befristete Laufzeit vereinbart ist, kann die Servicevereinbarung von beiden Parteien mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalendermonats gekündigt werden, bei Vereinbarung einer Mindestlaufzeit jedoch frühestens zu deren Ende.

D.2.2 Falls eine Verlängerungsoption gemäß dem Servicedatenblatt besteht oder die automatische Verlängerung der Laufzeit vereinbart ist, endet die Vereinbarung spätestens mit der Einstellung des Produktservices des Herstellers (End-of-Service) für das Produkt, das Gegenstand der Wartungsvereinbarung ist. Der PROVIDER ist verpflichtet, den Kunden rechtzeitig im Voraus über das Datum des End-of-Service zu informieren.

D.2.3 Das Recht der Parteien, die Leistungsvereinbarung aus wichtigem Grund zu kündigen bleibt hiervon unberührt.

### **D.3 Zusätzliche Service-Bedingungen für Software-Supportleistungen**

D.3.1 Keine Softwarepflege im Rahmen von Hardware-Servicevereinbarungen:

Im Rahmen von Hardware-Servicevereinbarungen sind die Leistungen für die Softwareprodukte, die mit der Hardware geliefert wurden (falls im Lieferumfang enthalten), auf den Austausch der physisch defekten oder nicht funktionierenden Datenträger (Disketten, CDs, DVDs, Bänder) während der ersten drei Monate ab dem Lieferdatum beschränkt. Updates für Treiber und Firmware, die vom PROVIDER erhältlich sind, können vom Kunden über die Internetadressen heruntergeladen werden, die in der Dokumentation angegeben sind oder werden für die Hardware auf produkt-spezifischer Grundlage nach dem Ermessen des PROVIDERS bereitgestellt. Für Kunden ohne entsprechenden Hardware-Supportvertrag für die Hardware behält sich der PROVIDER das Recht vor, gewisse Firmware-Updates, die die Funktionalität der Hardware verbessern oder neue Technologien beinhalten, nur gegen zusätzliche Bezahlung bereitzustellen.

D.3.2 Umfang der Softwarepflege im Rahmen von Software-Servicevereinbarungen

Soweit nicht anderweitig vereinbart ist, erfasst der Software-Servicevertrag die vereinbarte Software-Version oder eine vom Kunden übernommene neuere Version dieser Software und erstreckt sich innerhalb dieser Version ausschließlich auf die vom Kunden übernommenen neuesten Patches und Updates. Der PROVIDER erbringt seine Leistungen für ältere Versionen und Patches und Updates ausschließlich auf Grundlage der gültigen Release-Politik des PROVIDERS oder des jeweiligen Software-Herstellers.

D.3.3 Der spezifische Umfang der geschuldeten Software-Supportleistungen für die vertragsgegenständliche Software ist im Servicedatenblatt für das Softwareprodukt und in der im Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltenden Technischen Anlage für Software festgelegt.

D.3.4 Ein Servicefall im Sinne dieser Bedingungen liegt vor, wenn Abweichungen von der im Software-Produktdatenblatt festgelegten Programmspezifikation bei der vertragsgegenständlichen Software auftreten. Soweit der Kunde die Software über die in der Release-Mitteilung für diesen Zweck bestimmten Schnittstellen hinaus erweitert hat, beschränkt sich die Leistungsverpflichtung des PROVIDERS auf die Erbringung von Supportleistungen bis zu der Schnittstelle. Zur Behebung nicht reproduzierbarer Softwarefehler ist der PROVIDER nicht verpflichtet.

D.3.5 Der Kunde erkennt an und stimmt zu, dass - falls nichts Gegenteiliges vereinbart wurde - im Rahmen dieser Vereinbarung die unterbrechungsfreie oder fehlerfreie Funktion der Software, individuelle Anwendungsprogrammierungsleistungen, IT-Beratung, Installation, Leistungsverbesserung, Systemoptimierung, die Bereitstellung von Treibern für periphere Einheiten oder die

Sicherungsspeicherung und Wiederbeschaffung von Kundendaten oder Software nicht geschuldet ist.

D.3.6 In Bezug auf Software oder Software-Komponenten, die nicht vom PROVIDER erworben wurden aber dennoch Bestandteil der Servicevereinbarung sind, ist der Kunde verpflichtet, den PROVIDER über den Umfang seiner Nutzungsrechte und gegebenenfalls über den Umfang seiner Verarbeitungsrechte zu unterrichten. Der Kunde hat jederzeit sicherzustellen, dass die Nutzungsrechte, die der PROVIDER für die Erbringung der Leistungen benötigt, vom entsprechenden Lizenzgeber erworben wurden. Der PROVIDER ist von der Verpflichtung zur Erbringung der vereinbarten Supportleistungen für die Software befreit, solange und soweit der PROVIDER an der Erbringung der Leistungen gehindert ist, weil der Kunde nicht über die erforderlichen Lizenzen verfügt.

D.3.7 Der Kunde ist auf Anforderung des PROVIDERS verpflichtet, verfügbare Patches, Updates oder Programmverbesserungen oder eine neue Version der Software zu verwenden, wenn das dazu beitragen kann, auftretende Störungen zu eliminieren. Dies gilt insbesondere, wenn ein Softwarehersteller Patches oder Updates für eine spezifische Release-Version bereitstellt, die mit dem Kunden vereinbart ist, oder wenn der Hersteller das "Ende der Lebensdauer" für das vom Kunden verwendete Release oder die Version bekannt gibt. Der Kunde ist verpflichtet, neue Software-Versionen zu übernehmen, vorausgesetzt, dass der vereinbarte und vom Kunden genutzte Funktionsumfang beibehalten wird und ihm die ihm die Übernahme nicht unzumutbar ist. Falls die Übernahme solch eines Upgrades oder solch einer neuen Version nicht im ursprünglichen Leistungsumfang enthalten ist, ist der Kunde verpflichtet, die weiteren oder erhöhten Lizenz- oder Servicegebühren zu zahlen, die möglicherweise durch das Upgrade oder die neue Version anfallen. Falls der Kunde dies verweigert, ist der PROVIDER berechtigt, den Software-Supportvertrag aus wichtigem Grund zu kündigen.

D.3.8 Wenn es dem Kunden aufgrund eines Softwarefehlers nicht möglich ist, eine Aufgabe zu bearbeiten und falls die Bearbeitung dieser Aufgaben nicht verschoben werden kann, bis neue Patches und Updates zur Verfügung stehen, ist der PROVIDER verpflichtet, eine Zwischenlösung bereitzustellen, um eine Umgehung des Fehlers zu bewirken, wenn das in angemessener Zeit und mit angemessenem Aufwand möglich ist. Ist das nicht möglich oder sind Umgehungslösungen auch beim Hersteller nicht verfügbar, insbesondere im Falle von Software-Produkten von Dritten, wird der PROVIDER sich bemühen, eine Programm-Korrektur vom Hersteller der jeweiligen Software zu erhalten, soweit dies vernünftigerweise möglich ist.

D.3.9 Falls nichts Gegenteiliges in der Vereinbarung festgelegt ist, obliegt die Installation der gelieferten Programm-Korrekturen oder Patches und Updates dem Kunden. Falls die Patches, Updates, Upgrades oder neuen Versionen, die als Teil der Leistungserbringung geliefert werden, aus technischen Gründen Modifikationen oder Erweiterungen der zugrunde liegenden Hardware-Infrastruktur erfordern, ist der Kunde verpflichtet, die notwendige Hardware auf eigene Kosten zu beschaffen. Falls der Kunde dies verweigert und die Beibehaltung der Leistung für die vorherige Release-Version für den PROVIDER mit unangemessenem Aufwand oder Kosten verbunden wäre, ist der PROVIDER berechtigt, die Servicevereinbarung aus wichtigem Grund zu kündigen. Mehrkosten aus der Beibehaltung eines vorangehenden Releases der Software sind in jedem Fall vom Kunden zu tragen.

D.3.10 Wenn und soweit der Kunde Korrekturen/Patches und/oder Updates für ein Firmware- oder Software-Produkt erhält,

gelten die Bestimmungen der jeweiligen Lizenzvereinbarung für die Software auch für diese Korrektur bzw. das Patch und/oder Update. Die Berechtigung des Kunden, solche Korrekturen/Patches und/oder Updates als Teil der Softwareleistungen und kostenlos zu erhalten, ist im nachfolgende **Abschnitt D.6.2** geregelt.

D.3.11 Soweit angemessen, wird der PROVIDER Programmkorrekturen, Patches und Updates, die als Teil der Software-Supportleistungen geliefert werden rechtzeitig vor der Lieferung an den Kunden der Prüfung durch ein aktuelles Anti-Viren-Programm unterziehen. Abgesehen davon ist eine Haftung des PROVIDERS für Viren oder sonstige schädliche Software-Elemente ausgeschlossen, es sei denn der PROVIDER hat diese auf den jeweiligen Datenträgern, Patches und Updates oder Programmkorrekturen vorsätzlich oder grob fahrlässig durch eigene aktive Handlungen eingebracht.

D.3.12 Der Kunde hat keinen Anspruch auf die vereinbarten Leistungen, wenn er die vertragsgegenständliche Software nicht innerhalb des vereinbarten Systemumfelds nutzt oder anderweitig die ihm daran eingeräumten Nutzungsrechte überschreitet. Dasselbe gilt, wenn die Software vom Kunden oder durch nicht autorisierte Dritte modifiziert wird, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Modifikation für den aufgetretenen Fehler nicht ursächlich ist.

#### **D.4 Ergänzende Bedingungen für Supportleistungen für IT-Infrastrukturlösungen**

D.4.1 Im Rahmen des Vertrages über Supportleistungen für IT-Infrastrukturlösungen werden für das festgelegte IT-System die im Servicedatenblatt oder anderweitig vereinbarten präventiven Supportleistungen zur Früherkennung von Systemfehlern und zur Beseitigung auftretender Störungen erbracht. Der ständige und unterbrechungsfreie Betrieb des Systems ist nicht geschuldet. Eine Haftung für Schäden aus Systemausfällen wird nicht übernommen.

D.4.2 Wenn und soweit nichts Gegenteiliges vereinbart ist beinhaltet der Vertrag über Supportleistungen für IT-Infrastrukturlösungen keinen Support in Form von Produktentwicklung, Anwendungsprogrammierung, IT-Beratung, Installation, Leistungsverbesserung, Systemoptimierung, Sicherungsspeicherung oder Wiederherstellung von Kundendaten und Software.

#### **D.5 Mitwirkungspflicht, Mitwirkung im Service-Fall**

D.5.1 Die ordnungsgemäße Erbringung der Leistungen durch den PROVIDER und/oder deren Servicepartner oder Reparaturzentren unterliegt der ordnungsgemäßen Erfüllung der Mitwirkungspflichten durch den Kunden gemäß den Servicedatenblättern, Technischen Anlagen, diesen Bedingungen und jeglichen sonstigen geltenden Vertragsdokumenten. Solange der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht nachkommt, ist der PROVIDER von der Erbringung der Leistungen freigestellt. Der Kunde hat dem PROVIDER die aus einer Verletzung seiner Mitwirkungspflichten entstehenden Kosten zu erstatten und Schäden zu ersetzen. Die in diesem Zusammenhang erforderlich werdenden zusätzlichen Leistungen sind dem PROVIDER vom Kunden zu den zum entsprechenden Zeitpunkt geltenden Standardbedingungen und -preisen zu vergüten. Der PROVIDER ist berechtigt, diesen Vertrag aus wichtigem Grund und fristlos zu kündigen, falls der Kunde in erheblicher Weise oder wiederholt gegen seine Mitwirkungspflichten verstößt.

D.5.2 Die Mitwirkungspflichten des Kunden als Teil der Leistungen gemäß diesen Bestimmungen sind insbesondere:

- Der Kunde ist verpflichtet, dem PROVIDER gegenüber einen zuständigen Mitarbeiter zu benennen, der die

Kundeninformationen zur Verfügung stellt, die zur Durchführung dieser Vereinbarung benötigt werden und vertraglich bedingte technische, geschäftliche und rechtliche Entscheidungen des Kunden entweder trifft oder unverzüglich herbeiführt.

- Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche auftretenden Störungen und Fehler unverzüglich zu melden. Während der Fehlerbeseitigung ist der Kunde verpflichtet, die Empfehlungen und Anweisungen der damit befassten Mitarbeiter des PROVIDERS zu beachten. Außerdem ist der Kunde - im Rahmen des Zumutbaren - verpflichtet, Maßnahmen zur Erleichterung der Fehlerdiagnose und Ursachenfeststellung sowie zur Reduzierung der zur Fehlerdiagnose erforderlichen Testläufe zu treffen.
- Der Kunde ist verpflichtet, dem PROVIDER und/oder dessen Servicepartnern die entsprechenden für die Leistungserbringung erforderlichen Dokumente, Informationen oder Daten zur Verfügung zu stellen. Die Mitwirkungsverpflichtung bezieht sich insbesondere auf die unverzügliche und zeitnahe Mitteilung der ID/Seriennummer der vertraglichen Hard- und Software-Produkte. Die Mitteilung der ID/Seriennummer oder vergleichbarer Daten zur Produktidentifikation ist eine zwingende Voraussetzung für die Lieferung der vereinbarten Leistungen.
- Der Kunde ist verpflichtet, freien Zugang zu den Anlagen und Systemen, die Gegenstand der Serviceleistungen sind, sicherzustellen und dafür Sorge zu tragen, dass der zur Durchführung der Serviceleistungen erforderliche Platz zur Verfügung steht. Er ist ebenfalls verpflichtet, sicherzustellen, dass die zur Durchführung der Wartungsleistungen benötigten technischen Installationen (insbesondere Telefon- und Stromanschlüsse) funktionsfähig sind und im Rahmen des Erforderlichen benutzt werden können. Bei technischem vor Ort Support hat der Kunde sicherzustellen, dass die Arbeitsumgebung für das technische Personal des PROVIDERS und den PROVIDER-Subunternehmern allen geltenden Arbeitsschutzbestimmungen entspricht (z.B. gesetzlich vorgeschriebene Sauerstoffkonzentration, akzeptable Schallpegel, ergonomisch richtige Arbeitsplätze usw.). Vor jeglichem Service-Einsatz, zumal vor dem Austausch von Teilen und Geräten, ist der Kunde verpflichtet, eine Sicherungsspeicherung sämtlicher Programme und Daten durchzuführen und Datenträger und Zubehör zu entfernen. Eine korrekte Datensicherung muss alle technischen und/oder organisatorischen Schritte enthalten, die die schnelle und kostengünstige Wiederbeschaffung von Systemen, Daten, Software und/oder Verfahren nach Eintritt einer Beeinträchtigung des Betriebszustands der Hardware ermöglichen.
- Der Kunde ist verpflichtet, den PROVIDER unverzüglich über jegliche relevanten Systemänderungen bzw. Systemerweiterungen und/oder Änderungen der Schnittstellen oder Installations- bzw. Gerätestandorte zu informieren.
- Nach erfolgreichem Service-Einsatz vor Ort ist der Kunde verpflichtet, einen Servicebericht für den Serviceingenieur gegenzuzeichnen. Der Kunde ist verpflichtet, jegliche Einwände und Mängelrügen im Zusammenhang mit der Beseitigung und/oder Nicht-Beseitigung von Fehlern schriftlich auf dem Servicebericht zu vermerken oder eine schriftliche Benachrichtigung unmittelbar nach Feststellung des jeweiligen Fehlers an den PROVIDER zu schicken. Einwände und

Mängelrügen des Kunden über eine einzelne Serviceleistung des PROVIDERS verjähren nach Ablauf eines Jahres nach dem Datum der tatsächlichen Leistungserbringung.

### D.5.3 Mitwirkungspflichten und Koordination im Rahmen von Remote Services

- Soweit die vereinbarten Leistungen durch Remote Services (Fernwartung) erbracht werden, ist der Kunde verpflichtet, neben der Bereitstellung der erforderlichen Telekommunikations- und Internetverbindungen (einschließlich einer funktionierender Browser-Software) die Installation eines vom PROVIDER zu liefernden Standardsoftware-Dienstprogramms für den Remote Access (Fernzugang), das Remote Access Tool, zu akzeptieren und durchzuführen und für dessen Funktion für die Dauer der Servicevereinbarung Sorge zu tragen. Je nach verwendetem Remote Access Tool kann auch lediglich ein temporärer Download von Softwareelementen erforderlich werden. Die Zurverfügungstellung des Remote-Access-Tool begründet für sich keinen Übergang des Eigentums daran.
- Im Rahmen der Installation bzw. des Herunterladens des jeweiligen Remote Access Tools wird der Kunde aufgefordert, die der Installationsroutine bzw. dem Downloadvorgang beigefügte Softwarelizenzvereinbarung des jeweiligen Softwareherstellers und die dazugehörigen Datenschutzbestimmungen zu akzeptieren. Die entsprechenden Bestimmungen stellt der PROVIDER dem Kunden auf Anfrage jederzeit auch vorab zur Verfügung. Die Verwendung des jeweiligen Remote Access Tools unterliegt außerdem den Bedingungen dieses Servicevertrags. Wenn und soweit eine Annahme der entsprechenden Bestimmungen des Softwarelizenzgebers durch den Kunden nicht erfolgt, ist weder die Installation bzw. das Herunterladen des Remote Access Tools noch die Erbringung des entsprechenden Remote Services durch den PROVIDER technisch möglich. Daraus resultierende Leistungseinschränkungen, insbesondere Abweichungen vom vereinbarten Service Level infolge der Verweigerung der Fernzugriffserlaubnis durch den Kunden, liegen außerhalb der Verantwortung des PROVIDERS. Daraus erwachsende zusätzliche Servicekosten sind vom Kunden zu tragen.
- Mithilfe des jeweiligen Remote Access Tools erhalten Techniker des PROVIDER Supports für die Problembehebung Remote-Access auf den Computer des Kunden. Die Verwendung dieses Remote Access Tools für die Problembehebung durch Servicemitarbeiter des PROVIDERS beinhaltet das Analysieren der Systemkonfiguration des Kunden, das Anzeigen und Bearbeiten seiner Dateien und seiner Registrierung, das Anzeigen seines Bildschirms sowie das Anzeigen von Kommentaren auf seinem Bildschirm und das Übernehmen der Steuerung seines Systems. Wenn und soweit der Kunde im Rahmen der Konfiguration des Remote Access Tools nicht aktiv eine dauerhafte Freigabe des Remote Access durch den PROVIDER erteilt hat, ist für jede Remote Access Sitzung eine erneute aktive Freigabe des Fernzugriffs durch den Kunden erforderlich. Der Kunde kann die Sitzung durch die in der Bedienungsanleitung des jeweiligen Remote Access Tools dafür bereitgestellte Eingabefunktion jederzeit beenden.
- Der PROVIDER sammelt, verwaltet, verarbeitet und verwendet Diagnosedaten sowie technische oder nutzungsrelevante mit dem Serviceeinsatz verbundene Informationen, darunter insbesondere Geräteinformationen über den im

Zugriff befindlichen Computer, die verwendete Systemsoftware und Softwareprogramme sowie die angeschlossenen Peripheriegeräte. Der PROVIDER ist berechtigt, diese Informationen zur Bereitstellung von Softwareaktualisierungen, Produktsupport, Produktinformationen und anderen Dienstleistungen sowie in anonymisierter Form zur Weiterentwicklung, Vereinfachung oder Verbesserung von Produkten und Diensten zu erheben, zu speichern zu verarbeiten und zu verwenden. Es ist nicht beabsichtigt, in Verbindung mit dem Remote Access Tool anderweitig auf persönliche Daten zuzugreifen oder solche Daten zu sammeln. Die Behandlung versehentlich gesammelter oder angezeigter oder aus technischen Gründen erlangter persönlicher Daten erfolgt in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Regelungen zum Datenschutz und der Datenschutzrichtlinie des PROVIDERS. Der Transport der Daten zwischen dem Kundensystem und dem PROVIDER erfolgt verschlüsselt. Remote Access Sitzungen dürfen zu Zwecken der Qualitätssicherung vom PROVIDER überwacht oder aufgezeichnet werden.

- Es obliegt dem Kunden, durch Implementierung eines Berechtigungskonzepts den Zugriff auf seine Daten so einzuschränken, dass die für den PROVIDER tätigen Techniker nur die Daten und Informationen sehen können, die für den Zweck der Leistungserbringung erforderlich sind.
- Der Standort der Techniker des PROVIDERS kann sich u.U. außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) befinden. Der Kunde stimmt mit der Installation bzw. dem Herunterladen des Remote Access Tools zu, dass der PROVIDER etwaige vom Remote Serviceeinsatz betroffene personenbezogene Daten und andere Informationen, mit denen er außerhalb des EWR identifiziert werden kann, zur Bereitstellung des PROVIDER Remote Services und anderer damit in Zusammenhang stehender PROVIDER Produkte und –Services exportieren, nutzen und speichern darf.
- Freischaltung von Drittdienstleistern / PROVIDER Servicepartnern für die Remote Tool Nutzung:

Durch ergänzende Vereinbarung mit dem Kunden bzw. mit dem Einverständnis des Kunden kann das Remote Service Tool auch für die Erbringung von Remote Services durch konkret zu benennende Drittdienstleister, die keine Subdienstleister des PROVIDERS sind oder für Servicepartner des PROVIDERS freigeschaltet werden. Im Fall von Drittdienstleistern stellt der PROVIDER jedoch ausschließlich die Remote Service Infrastruktur bereit. Soweit nicht ausdrücklich und schriftlich anderweitig vereinbart trägt deshalb allein der Kunde das mit der Freischaltung verbundene Risiko einer unerlaubten oder missbräuchlichen Nutzung des Remote Zugriffsrechts seitens eines solchen Drittdienstleiters. Eine Haftung des PROVIDERS für Serviceaktivitäten oder ein sonstiges Handeln oder Unterlassen seitens des freigeschalteten Drittdienstleiters ist ausgeschlossen, es sei denn sein Vorgehen beruht auf einer Anweisung des PROVIDERS.

### D.6 Produktwartung durch Dritte / Leistungskosten im Zusammenhang mit Drittprodukten

D.6.1 Die Leistungen des PROVIDERS für Produkte Dritter Hersteller beschränken sich auf die Produkte Dritter, die ausdrücklich im Datenblatt oder der individuell vereinbarten Leistungsbeschreibung erwähnt sind. Wenn produktspezifische Abweichungen im Leistungsumfang, besondere Anforderungen und/oder

zusätzliche Mitwirkungspflichten für den Kunden gelten, sind diese ergänzenden Abweichungen und Anforderungen in der jeweiligen Technischen Anlage für das spezifische Produkt Dritter dargestellt oder individuell in der entsprechenden Leistungsbeschreibung zu vereinbaren.

D.6.2 Software-Updates und Wartungsleistungen beinhalten nur die Bereitstellung von Patches, Updates und Upgrades, die vom jeweiligen Hersteller zum Zwecke der Beseitigung von Software-mängeln kostenlos angeboten und empfohlen werden (z. B. Microcode-Updates, Firmware-Updates, Fehler-Patches, Bug-Fixes etc.). Angebotene und empfohlene gebührenpflichtige Updates oder Upgrades, die eine Leistungserweiterung darstellen würden und die nicht im vereinbarten Leistungsumfang enthalten sind, müssen entweder vom Kunden besorgt werden oder werden vom PROVIDER im Namen und auf Rechnung des Kunden auf Grundlage der entsprechenden Listenpreise für solche Lizenzen oder Leistungen beschafft.

D.6.3 Falls zur Erbringung der Leistungen des PROVIDERS der Zugriff auf herstellerspezifische Informationen über Produkte Dritter notwendig ist, müssen diese Informationen vom Kunden auf dessen Kosten beschafft und übermittelt werden, es sei denn, der PROVIDER hat sich auch insoweit ausdrücklich zur Leistung verpflichtet.

D.6.4 Falls Produkte Dritter im Leistungsumfang des PROVIDERS enthalten sind oder Leistungen von einem vorherigen Dienstleister übernommen werden, wird Folgendes vorausgesetzt:

- Der Kunde stellt dem PROVIDER eine umfassende und richtige Bestandsaufnahme der Hardware und anderer Produkte des Drittherstellers, einschließlich Informationen zur restlichen Drittherstellergewährleistung zur Verfügung
- Alle Vorfälle, zu denen es vor dem Beginn der Leistungserbringung durch den PROVIDER gekommen ist, wurden durch den Dritthersteller oder den früheren Dienstleistungsanbieter vollständig geklärt
- Bis zum Beginn der Leistungen des PROVIDERS bestand ein gültiger Wartungsvertrag für die entsprechenden

## E. Weitere Dienst- und Werkleistungen

**Für weitere Dienst- und Werkverträge gelten die Allgemeinen Bedingungen (A) sowie die nachfolgenden Sonderbedingungen (E). Gegenstand dieser „weiteren Dienst- und Werkverträge“ sind Leistungen wie Beratung, Planung, Installation, Organisation und Programmierungsarbeiten.**

### E.1 Umfang der Dienste und Leistungen

E.1.1 Der genaue Arbeits- bzw. Leistungsumfang wird umfassend und abschließend in der Auftragsbestätigung des PROVIDERS, dem Leistungszeitplan, dem jeweiligen Leistungsdatenblatt und/oder einer gemeinsam vereinbarten Leistungsbeschreibung schriftlich festgelegt.

E.1.2 Sofern nichts anderes vereinbart wird, erbringt der PROVIDER die vereinbarten Leistungen während der örtlich üblichen Geschäftszeiten, die in der jeweiligen lokalen Niederlassung des PROVIDERS gelten.

Drittprodukte und alle aktuellen Patches, Updates und Upgrades wurden auf das entsprechende System hochgeladen

- Für Systeme, für die die Drittherstellergewährleistung noch nicht abgelaufen ist, werden Servicefälle auf der Grundlage der Vertragsbeziehung mit dem jeweiligen Dritthersteller geklärt. Auf Verlangen wird der PROVIDER gegen eine zu vereinbarende Bearbeitungsgebühr als unmittelbarer Ansprechpartner (Spoc) für den Dritthersteller zur Abwicklung solcher Gewährleistungsfälle zur Verfügung stehen. In diesen Fällen stellt der Kunde dem PROVIDER sämtliche Informationen zur Verfügung, die für eine solche Abwicklung der Drittleistungen notwendig sind. Der PROVIDER wird auf keinen Fall, weder durch Übertragung noch auf sonstige Weise, etwaige Drittgewährleistungs-/Wartungsverträge direkt übernehmen.

D.6.5 Zusätzliche Leistungen, die möglicherweise erforderlich sind, um die Drittprodukte auf den neusten Stand und in den für den Beginn der Leistungen des PROVIDERS erforderlichen Zustand gemäß den oben genannten Voraussetzungen zu bringen, sind auf der Grundlage eines gesonderten Projektzusatzauftrags durchzuführen und zu vergüten.

D.6.6 Sollten sich die Produkt-, Ersatzteil- oder Wartungskosten für Drittprodukte (Hardware oder Software) aufgrund von Preisänderungen des Drittherstellers erhöhen, ist der PROVIDER berechtigt, seine Gebühren gegenüber dem Kunden entsprechend anzupassen. Voraussetzung ist jedoch, dass der PROVIDER den Kunden angemessen im Voraus über diese Erhöhung informiert.

D.6.7 Soweit ein Dritthersteller für ein bestimmtes Drittprodukt im Leistungsumfang des PROVIDERS das Ende der Service-Dauer (EoS) erklärt oder das Ende des Supports für IT/OS-Umgebungen, die Gegenstand der Leistungen des PROVIDERS sind, erklärt, endet die Pflicht des PROVIDERS zur Leistungserbringung entsprechend. Der PROVIDER ist verpflichtet, den Kunden angemessen im Vorhinein über das Datum des Endes der Service-Dauer zu informieren. Unabhängig von dieser Benachrichtigung endet die Pflicht des PROVIDERS zur Leistungserbringung jedoch zu diesem EoS-Datum ohne dass es einer förmlichen Kündigung bedarf.

E.1.3 Der Kunde bleibt für das Gesamtprojekt sowie für die Integration der Werk- und Dienstleistungen des PROVIDERS und deren Ergebnisse in das Gesamtprojekt ausschließlich selbst verantwortlich.

### E.2 Einsatz von Mitarbeitern des PROVIDERS zur Leistungserbringung

E.2.1 Der PROVIDER wird die Leistungen mit der angemessenen Sorgfalt erbringen.

E.2.2 Die Parteien benennen je eine zentrale Kontaktperson zur Koordination der vertraglichen Leistungserbringung. Der Kunde wird Anliegen in Bezug auf die zu erbringenden Werk- und Dienstleistungen ausschließlich direkt an die vom PROVIDER benannte Kontaktperson richten und Mitarbeitern des PROVIDERS keine direkten Anweisungen erteilen.

E.2.3 Dem PROVIDER steht es frei, seine Mitarbeiter nach billigem Ermessen einzusetzen, anzuweisen und zu kontrollieren.

Das gilt insbesondere für die Auswahl der Mitarbeiter, Anweisungen in Bezug auf Arbeitszeiten und Überstunden, die Festlegung von Urlaubstagen, Anwesenheitsüberwachung sowie die Überwachung der Arbeitsprozesse.

E.2.4 Je nach Vereinbarung kann der PROVIDER die vereinbarten Leistungen auch in den Räumen des Kunden erbringen, soweit dies für die Leistungserbringung erforderlich ist. Die Mitarbeiter des PROVIDERS treten auch in diesen Fällen in kein Arbeitsverhältnis zum Kunden. Der Kunde wird Wünsche wegen der zu erbringenden Leistungen ausschließlich dem vom PROVIDER benannten Ansprechpartner übermitteln und den PROVIDER-Mitarbeitern keine Weisungen erteilen.

E.2.5 Der Kunde ist verpflichtet, dem PROVIDER sämtliche Kosten zu erstatten, die der PROVIDER im Zusammenhang mit einem tatsächlichen oder behaupteten gesetzlichen Übergang von Arbeitsverhältnissen im Wege eines Betriebsübergangs vom Kunden oder von dem bisherigen Dienstleister auf den PROVIDER oder einen Nachunternehmer des PROVIDERS entstehen. Dies umfasst sowohl die Ansprüche der Arbeitnehmer, die sich auf die Zeit vor dem Übergang der Arbeitsverhältnisse beziehen, wenn und soweit der PROVIDER für diese Ansprüche nach den jeweils anwendbaren gesetzlichen Regelungen haftet, als auch alle Kosten, die ab dem Zeitpunkt des Übergangs der Arbeitsverhältnisse im Zuge ihrer Fortsetzung und wirksamen Beendigung (einschließlich Gerichts- und Anwaltskosten) entstehen. Der PROVIDER ist verpflichtet, die Geltendmachung des Beschäftigungsanspruchs durch solche Arbeitnehmer zurückzuweisen und die Arbeitnehmer nicht zu beschäftigen bzw. sicherzustellen, dass seine Nachunternehmer diesen Anspruch zurückweisen und die Arbeitnehmer nicht beschäftigen. Sofern der PROVIDER gegen diese Obliegenheit verstößt, beschränkt sich die Haftung des Kunden auf die Erstattung der Kosten aus Ansprüchen, die sich auf die Zeit vor dem Übergang der Arbeitsverhältnisse beziehen. Eine Kostenerstattungspflicht besteht nicht, wenn und soweit die Vertragsparteien eine gesonderte Vereinbarung zur Ausgestaltung des Übergangs der betroffenen Arbeitsverhältnisse und die damit verbundene Kostenverteilung gesondert schriftlich vereinbart haben.

### **E.3 Änderungen der Werk- und Dienstleistungen**

Änderungen an den vereinbarten Werk- und Dienstleistungen sind, soweit sie nicht als optionale oder alternative Leistungen bereits vereinbart sind, im Rahmen des Change-Request-Verfahrens gemäß Abschnitt **A.5 (Änderungen und Change Request Verfahren)**, zu adressieren.

### **E.4 Benachrichtigung über Änderungen der IT-Umgebung**

E.4.1 Der Kunde hat den PROVIDER im Voraus schriftlich über alle geplanten Änderungen oder Ergänzungen seiner Hardware- oder Softwareumgebung zu informieren, die potenziell geeignet sind, die vertragliche Durchführung der Werk- und Dienstleistungen durch den PROVIDER zu beeinflussen.

E.4.2 Wenn und soweit der Kunde Änderungen oder Ergänzungen an seiner IT-Umgebung durchführt, ohne diese mit dem PROVIDER zu besprechen oder abzustimmen, sind die negativen Folgen, insbesondere etwaige Beeinträchtigungen im Betriebsablauf des Kunden hieraus ausschließlich vom Kunden zu tragen. Der PROVIDER ist berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen, wenn die Erbringung von Werk- und Dienstleistungen durch den PROVIDER durch Änderungen oder Ergänzungen zur Hardware wesentlich erschwert oder beeinträchtigt wird und der Kunde trotz vorhergehender Aufforderung den vertraglich geschuldeten Zustand nicht innerhalb einer angemessenen Frist wiederherstellt.

### **E.5 Leistungsnachweis und Leistungsbericht**

E.5.1 Wenn und soweit die Leistungen nach Aufwand (Dienstleistungsstunden und Material) erbracht werden, gilt die Leistung als erbracht, wenn der PROVIDER die vereinbarten Arbeiten vorgenommen und die nach Auffassung des PROVIDERS zur Durchführung der vereinbarten Leistungen geeigneten Materialien geliefert hat. Der PROVIDER wird dem Kunden einen Leistungsbericht vorlegen, aus dem die geleisteten Stunden und die gelieferten Materialien hervorgehen.

E.5.2 Sofern und soweit eine förmliche Abnahme weder vereinbart noch gesetzlich erforderlich ist, wird der Kunde unverzüglich nach der Erbringung der vereinbarten Leistungen oder Leistungselemente durch den PROVIDER deren mangelfreien Abschluss durch Unterzeichnung des Leistungsberichts bestätigen.

E.5.3 Der Leistungsbericht gilt auch ohne Unterzeichnung des Kunden als genehmigt, wenn der Kunde nicht innerhalb von sieben Tagen nach Erhalt des Berichts schriftlich begründete Einwände gegen seine Richtigkeit erhebt.

### **E.6 Abnahme und Abnahmeprotokoll bei Werkleistungen**

E.6.1 Wenn und soweit eine förmliche Abnahme vereinbart oder gesetzlich erforderlich ist, ist die Abnahme gemäß dem in den Abschnitten E 6.2 bis E 6.8 beschriebenen Verfahren durchzuführen, es sei denn, die Parteien treffen eine anderweitige Vereinbarung.

E.6.2 Nach vertragsgemäßer Erbringung der Leistungen durch den PROVIDER wird der PROVIDER direkt nach Fertigstellung der Arbeit einen Funktionalitätstest durchführen. Wenn dieser Test ohne wesentliche Funktionalitätseinschränkungen durchgeführt werden kann, hat der Kunde die vereinbarten Arbeitsergebnisse innerhalb der vereinbarten Abnahmefrist oder, wenn eine solche Frist nicht vereinbart wurde, unverzüglich, spätestens jedoch eine Kalenderwoche nach Erhalt der Fertigstellungsbenachrichtigung und Übergabe des Arbeitsergebnisses seitens des PROVIDERS an den Kunden durch Unterzeichnung eines Übergabe-/Abnahmeprotokolls abzunehmen (Abnahmefrist).

E.6.3 Das Gleiche gilt, wenn der Kunde selbst für den abschließenden Funktionalitäts-/Abnahmetest verantwortlich ist. In dem Fall hat er den Test unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb einer Woche nach Abschluss und Übergabe der Arbeiten durch den PROVIDER, durchzuführen. Voraussetzung ist jedoch, dass die Arbeitsergebnisse die vereinbarten Abnahmekriterien ohne wesentliche Mängel erfüllen oder, für den Fall, dass diese Abnahmekriterien nicht ausdrücklich vereinbart wurden, die durchschnittlichen Ergebnisse erzielt werden, die die Parteien vernünftigerweise aufgrund des Arbeitsumfangs und der in der jeweiligen Arbeitsbeschreibung vereinbarten Vergütung ohne wesentliche Einschränkungen erwarten können.

E.6.4 Der PROVIDER kann die Abnahme von Teilleistungen verlangen, die einzeln abgrenzbar sind und unabhängig fertiggestellt werden. Die Leistungen gelten in jedem Fall als abgenommen, wenn:

- der Kunde deren Übereinstimmung mit den vertraglichen Vereinbarungen oder den vereinbarten Abnahmekriterien bestätigt, oder
- der Kunde den PROVIDER nicht schriftlich innerhalb der Abnahmefrist über wesentliche oder größere Mängel in Kenntnis setzt, oder
- der Kunde die Arbeitsergebnisse nach Ablauf der Abnahmefrist ohne Vorbehalte nutzt.

E.6.5 Mängel und Fehler, die während der Abnahme festgestellt werden, sind im Abnahmeprotokoll zu verzeichnen.

E.6.6 Für den Fall, dass die fraglichen Mängel wesentlich sind, hat der PROVIDER dem Kunden – nach der Beseitigung der Mängel – die entsprechende Arbeit erneut vorzulegen, damit der Abnahmeprozess erneut durchgeführt werden kann.

E.6.7 Sollten die Mängel nicht wesentlich sein, ist der Kunde – trotz dieser kleineren Fehler – verpflichtet, die Arbeitsergebnisse nach der Übergabe und der entsprechenden Fertigstellungsmitteilung seitens PROVIDER abzunehmen. Sollte der Kunde diese Arbeitsergebnisse nicht abnehmen, obwohl kein wesentlicher Mangel gefunden und im Abnahmeprotokoll verzeichnet wurde, gelten die vom PROVIDER erbrachten Arbeitsergebnisse spätestens vier Wochen nach der Übergabe und der entsprechenden Fertigstellungsmitteilung seitens PROVIDER als abgenommen. Unabhängig von einer solchen Abnahme hat der PROVIDER dafür zu sorgen, dass auch unwesentliche Mängel kostenlos innerhalb einer angemessenen Frist beseitigt werden.

E.6.8 Im Hinblick auf Gewährleistungsansprüche, die dem Kunden nach der Abnahme der Arbeitsergebnisse für den Fall zustehen, dass sie nicht den vereinbarten Spezifikationen oder Leistungsbeschreibungen entsprechen, gilt Abschnitt **A.8 (Konformität der Produkte)** dieser Bedingungen entsprechend. Für Mängel, die im Zusammenhang mit Änderungen an der Werkleistung stehen, die nach der Abnahme durch den Kunden oder einen Dritten vorgenommen werden, ist jede Gewährleistung ausgeschlossen.

## E.7 Verpflichtungen des Kunden

E.7.1 Im Zusammenhang mit den vom PROVIDER gemäß den Bedingungen dieser Vereinbarung erbrachten Werk- und Dienstleistungen ist der Kunde verpflichtet:

- Der PROVIDER vollständigen und freien Zugriff auf alle relevanten Informationen sowie sämtliche relevante Hardware und Software zu gewähren;
- Der PROVIDER sachkundige Ansprechpartner zu benennen sowie alle erforderlichen verfügbaren Ressourcen zur Verfügung zu stellen und die notwendigen oder nützlichen Informationen, Unterstützungsleistungen und Hilfsmittel bereitzustellen, die der PROVIDER vernünftigerweise verlangen kann, um seine Leistungen vertragsgerecht erbringen zu können;
- der PROVIDER, soweit erforderlich, einen geeigneten Arbeitsbereich und geeignete Einrichtungen sowie einen sicheren Lagerraum für das Service-Equipment, Ersatzteile und Handbücher zur Verfügung zu stellen;
- die neuesten Versionen der vom Kunden verwendeten Software für den PROVIDER zur Verfügung zu halten;
- der vorübergehenden Abschaltung von Hardware und Software, die nicht vom PROVIDER geliefert oder gewartet wird, zuzustimmen und die Abschaltung vorzunehmen, wenn dies nach vernünftigem Ermessen des PROVIDERS notwendig ist, um eine Diagnose zu stellen oder eine Reparatur vorzunehmen;
- auf Verlangen des PROVIDERS genau darzulegen wie die Hardware und Software verwendet wird;
- der PROVIDER auf eigene Kosten die Telekommunikationssysteme und sonstigen Einrichtungen zur Verfügung zu

stellen, die der PROVIDER vernünftigerweise für Diagnose- und Testzwecke verlangen kann;

## E.8 Remote Access (Fernzugang)

E.8.1 Soweit es technisch möglich ist, kann der PROVIDER nach vernünftigem Ermessen die "Weiteren Werk- und Dienstleistungen" auch über einen Remote Access (Fernzugang) erbringen. Die folgenden Regeln gelten für die Leistungserbringung des PROVIDERS im Rahmen von Remote Services.

- Sowohl operative Leistungen als auch proaktive und reaktive Systemwartungsleistungen können vom PROVIDER ganz oder teilweise über einen Remote Access zur Verfügung gestellt werden (Remote Services). Für diese Leistungen gelten die Bestimmungen in **Abschnitt D 5.3 (Remote Services)** entsprechend mit der Maßgabe, dass (i) das jeweilige Remote-Access-Tool auf der Hardware, die vom PROVIDER für die Leistungserbringung verwendet wird, bereits vorinstalliert und vorkonfiguriert ist, und dass (ii) der Kunde Der PROVIDER und den vom PROVIDER eingesetzten Unterauftragnehmern für den Zweck der Erbringung der vereinbarten Leistungen eine dauerhafte Genehmigung für den Remote-Zugriff auf die vertraglich vereinbarten sowie die zur Erbringung der Leistung verwendeten Systeme gewährt.
- In diesem Zusammenhang verpflichtet sich der Kunde, die Bestimmungen des Softwarelizenzvertrags, auf dem das Remote Access-Tool basiert, sowie alle daraus resultierenden Beschränkungen und die entsprechenden Datenschutzbestimmungen des jeweiligen Softwareherstellers zu akzeptieren und zu beachten. Auf Anfrage des Kunden werden dem Kunden diese Bedingungen separat in elektronischer Form oder schriftlich zur Verfügung gestellt.
- Unabdingbare Voraussetzung für die Erbringung der vereinbarten Wartungsleistungen ist die Genehmigung und Gewährung eines Remote Access' für den PROVIDER und deren Sub-Auftragnehmern. Wenn nichts anderes vereinbart wird, endet die Genehmigung des Kunden für diesen Remote Access mit dem Ende oder Ablauf des zugrunde liegenden Leistungsvertrags und den sich aus diesem Vertrag ergebenden Lieferverpflichtungen des PROVIDERS. Der Kunde erkennt an und stimmt zu, dass, wenn und soweit die Genehmigung für einen Remote Access vom Kunden aufgrund von Umständen widerrufen wird, für die der PROVIDER nicht verantwortlich ist, der PROVIDER nicht für die Nichterfüllung oder mangelhafte Erfüllung etwaiger vertraglicher Verpflichtungen haftet. Wenn und soweit der Kunde für den Widerruf oder die Unterbrechung des Remote Access verantwortlich ist, bleibt die Verpflichtung des Kunden zur Zahlung der vereinbarten Vergütung bestehen.

## E.9 Preise, wiederkehrende Zahlungen

E.9.1 Wenn die Parteien in einem Projektvertrag nichts anderes vereinbart haben, vergütet der Kunde dem PROVIDER für die nach diesem Abschnitt E erbrachten Werk- und Dienstleistungen nach Aufwand (Dienstleistungsstunden und Material), gemäß den entsprechenden Preislisten des PROVIDERS.

E.9.2 Für den Fall, dass die Zahlung eines Pauschalbetrags vereinbart wird, hat der PROVIDER dem Kunden die fällige Pauschalvergütung in Rechnung zu stellen, und zwar:

- a) bei Aufträgen mit einem Wert von bis zu netto 10.000,00 €: nach vollständiger Erbringung oder nach Annahme der Leistung,
- b) bei Aufträgen mit einem Wert von mehr als netto 10.000,00 € und einem Leistungszeitraum von bis zu drei Monaten: 1/3 des Auftragswerts bei Abschluss des Vertrags und der Rest nach vollständiger Erbringung oder nach Annahme der Leistung,
- c) bei Aufträgen mit einem Wert von mehr als netto 10.000,00 € und einem Leistungszeitraum von mehr als drei Monaten: 30 % der Vergütung bei Abschluss des Vertrags, 30 % der Vergütung zum Ende des ersten Drittels des geplanten Leistungszeitraums, 30 % der Vergütung zum Ende des zweiten Drittels des geplanten Leistungszeitraums und der Rest nach vollständiger Erbringung oder nach Annahme der Leistung.

E.9.3 Die Kosten für Ersatzteile, Komponenten, Medien, Verbrauchsmaterialien und sonstige Lieferungen sind vom Kunden gesondert gemäß den dafür geltenden aktuellen Bearbeitungsgebühren und Listenpreisen des PROVIDERS zu vergüten. An- und Abreise- sowie Übernachtungskosten sind vom Kunden gemäß **Ziffer A.4.10** und den aktuellen Reisekosten-Richtlinien des PROVIDERS zu erstatten. Das gilt nicht wenn und sofern diese Auslagen in der vereinbarten Pauschalvergütung ausdrücklich enthalten sind.

E.9.4 Für die Erbringung weiterer Werk- und Dienstleistungen gemäß diesem Abschnitt E gilt Abschnitt **A.4. (Preise, Zahlungsbedingungen)** entsprechend. Wenn kein anderer Abrechnungszeitraum in der Projektvereinbarung vereinbart wurde, erfolgt die Rechnungsstellung für die gemäß Abschnitt E erbrachten Werk- und Dienstleistungen monatlich rückwirkend.

## E.10 Mindestvertragslaufzeit, Kündigung

E.10.1 Der auf den Bedingungen nach diesem Abschnitt E. beruhende Vertrag tritt an dem im Angebot des PROVIDERS oder dem

vereinbarten Leistungszeitplan angegebenen Datum in Kraft (im Nachfolgenden als Datum des Inkrafttretens bezeichnet).

E.10.2 Wenn und soweit eine Mindestlaufzeit vereinbart wurde, ist die ordentliche Kündigung während der Mindestlaufzeit ausgeschlossen. Das Recht der Parteien zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Im Übrigen kann der Kunde die vertraglichen Werk- und Dienstleistungen nach diesem Abschnitt E mit einer Frist von einem Monat kündigen. In dem Fall steht dem PROVIDER bei Werkleistungen die vereinbarte Vergütung unter Abzug der infolge der Kündigung ersparten Aufwendungen zu.

E.10.3 Für den Fall, dass Hardware- oder Software als Teil der Werk- und Dienstleistungen bereitgestellt wird, ist der Kunde verpflichtet, die folgenden Stornogebühren an den PROVIDER zu zahlen:

- Der volle Betrag für die Hardware und Software, die bereits geliefert wurde, plus 75 % des Betrages für Hardware und Software, die der Kunde ohne die Stornierung noch vom PROVIDER erhalten hätte;
- Für den Fall, dass der PROVIDER für den Kunden Hardware oder Software lagert oder Hardware oder Software für den Kunden bei einem Dritten bestellt hat und diese Bestellung nicht storniert werden kann, den Verkaufswert der betreffenden Hardware und Software zum Zeitpunkt der Stornierung.

E.10.4 Eine Kündigung aus wichtigem Grund wird nur wirksam, wenn sie der anderen Partei innerhalb eines angemessenen Zeitraums in Schriftform zugeht, nachdem die zur Kündigung berechnete Partei vom Kündigungsgrund Kenntnis erlangt hat oder hätte erlangen müssen.

## F. Besondere Bedingungen für Software zur Nutzung auf Zeit

**Für die Überlassung von Software zur Nutzung auf Zeit (Miete) gelten die Allgemeinen Bedingungen (A), soweit auf Miete anwendbar, sowie die nachfolgenden Sonderbedingungen (F). Dies gilt sowohl für Software, die zusammen mit Hardware überlassen wird, als auch für Software, die ohne Hardware überlassen wird.**

### F.1 Vertragsgegenstand, Nutzungsrechte und Pflichten des Kunden

F.1.1 Die Software wird dem Kunden nur als Objektcode zur Verfügung gestellt, und zwar - je nach Vereinbarung - entweder auf einem geeigneten Datenträger, zum Herunterladen oder auf Hardware-internen Speichermedien vorinstalliert zur Verfügung gestellt. Software-Dokumentation wird vom PROVIDER entweder in Papierform oder auf dieselbe Weise wie die Software bereitgestellt. Der PROVIDER ist berechtigt, die Software und Software-Dokumentation sowie sonstige Unterlagen in englischer Sprache zu liefern.

F.1.2 Die Software wird vom PROVIDER nur insofern bereitgestellt, wie dies ausdrücklich im Produktdatenblatt (bzw. im Fall von Drittherstellern in den Produktspezifikationen des jeweiligen Drittherstellers) oder dem Angebot bzw. der

entsprechenden Auftragsbestätigung vom PROVIDER angegeben ist. Weitere Software-Lizenzen müssen vom Kunden selbst vom entsprechenden Dritt-Lizenzgeber beschafft werden, auch wenn eine Kopie dieser Software bereits durch Vorinstallation auf den entsprechenden Hardware-Systemen bereitgestellt wird.

F.1.3 Die Nutzungsrechte des Kunden an der Software ergeben sich aus den jeweiligen Lizenzbedingungen (EULA) des Softwareherstellers und sind zeitlich beschränkt auf die zwischen dem PROVIDER und Kunden vereinbarte Vertragslaufzeit. Auf Anfrage können dem Kunden diese Lizenzbedingungen durch den PROVIDER auch vor Vertragsschluss übermittelt werden. Der Kunde ist verpflichtet, die Lizenzbedingungen des jeweiligen Softwareherstellers zu akzeptieren und einzuhalten. Klarstellend wird festgehalten, dass die Lizenzbedingungen des Softwareherstellers unmittelbar zwischen Kunde und Softwarehersteller gelten und dass die dem Kunden durch den PROVIDER vertraglich gewährten Rechte und Ansprüche hierdurch nicht eingeschränkt werden.

F.1.4 Bezüglich des Umfangs der Nutzung, Einsatzbedingungen und Systemvoraussetzungen sind neben den Lizenzbedingungen des Softwareherstellers auch die Vorgaben aus dem Produktdatenblatt und den technischen Anlagen (bzw. im Fall von

Drittherstellersoftware die Produktspezifikationen des jeweiligen Drittherstellers) und sonstigen Vertragsunterlagen einzuhalten. Soweit zwischen den Parteien nichts anderes schriftlich vereinbart wird, ist die Software nur zur Nutzung in dem sich aus der Lieferanschrift ergebenden Empfängerland bestimmt.

F.1.5 Je nach Software-Produkt kann eine Aktivierung der Software durch den Kunden erforderlich sein, um die Software nutzen zu können. Zu Aktivierungszwecken muss der Kunde dann die in der Installationsroutine geforderten und beschriebenen persönlichen und geschäftlichen Informationen eingeben. Nach Hardware-Änderungen ist möglicherweise eine Reaktivierung der Software erforderlich. Ist gemäß der Software-Dokumentation eine Aktivierung der Software innerhalb eines bestimmten Zeitraums durchzuführen, so ist der Kunden verpflichtet, dieser Zeitraum einzuhalten. Wenn die Aktivierung nicht innerhalb dieses Zeitraums erfolgt, wird die Software möglicherweise zur weiteren Verwendung gesperrt. In diesem Fall kann der Kunde die Software durch Eingabe eines gültigen Aktivierungscodes freischalten, der vom PROVIDER oder dem Softwarehersteller gegen Nachweise der Lizenzberechtigung bereitgestellt wird.

F.1.6 Jeder rechtmäßige Nutzer der Software ist berechtigt, eine Kopie der Software (ohne Embedded Software und Firmware etc.) zu Datensicherungs- und Archivierungszwecken zu erstellen, vorausgesetzt er reproduziert alle alphanumerischen Zeichen, Marken- und Urheberrechtshinweise unverändert und führt nachvollziehbare Aufzeichnungen über den Verbleib solcher Kopien und stellt sicher, dass diese Aufzeichnungen für den PROVIDER oder dem Softwarehersteller auf Anfrage zur Prüfung zugänglich sind. Im Übrigen darf die Software weder vom Nutzer oder Kunden noch von Dritten kopiert oder reproduziert werden.

F.1.7 Es ist weder dem Kunden noch Dritten gestattet, die Software zu modifizieren, zu übersetzen oder auf sonstige Weise zu bearbeiten. Dies gilt entsprechend für die zugehörige Dokumentation, soweit sie nicht als Papierform bereitgestellt wird. Jede Rückentwicklung, Disassemblierung oder Dekompilierung der Software ist untersagt, es sei denn dies ist nach zwingendem Recht ausnahmsweise gestattet. Zur Vermeidung solcher ausnahmsweise zulässigen Notfall-Rückentwicklungs-, Disassemblierungs- oder Dekompilierungsmaßnahmen verpflichtet sich der Kunde in jedem Fall dennoch vorrangig dazu, zunächst die -den Kunden zur Rückentwicklung, Disassemblierung oder Dekompilierung berechtigenden- erforderlichen Informationen beim PROVIDER bzw. dem jeweiligen Drittsoftwarehersteller anzufordern. Proprietäre Quellcodes sind grundsätzlich immer als Geschäftsgeheimnisse anzusehen.

F.1.8 Je nach dem jeweiligen Software-Produkt kann die Weitergabe und die Unterlizenzierung der Software untersagt sein (siehe entsprechendes Produktdatenblatt oder Technische Anlagen oder Lizenzbedingungen des Softwareherstellers).

## **F.2 Shareware, Freeware und Open Source Software**

F.2.1 Die Software kann Freeware oder Shareware von Dritten enthalten. Für die Einbeziehung dieser Freeware oder Shareware hat der PROVIDER keine Lizenzgebühren gezahlt; für die Nutzung der Freeware bzw. Shareware werden dem Kunden entsprechend auch keine Lizenzgebühren berechnet. Der Kunde anerkennt und akzeptiert, dass der PROVIDER deshalb in Bezug auf solche Freeware oder Sharewarebestandteile keine Gewährleistungsverpflichtung übernimmt und im Zusammenhang mit dem Besitz, dem Vertrieb und/oder der Nutzung der jeweiligen Freeware oder Shareware durch den Lizenznehmer keine

Haftungspflichten irgendwelcher Art übernimmt. Der Kunde erkennt die vom jeweiligen Urheber festgelegten Lizenzbedingungen für die Nutzung der Freeware oder Shareware als für ihn verbindlich an. Auf Anfrage können dem Kunden diese Lizenzbedingungen durch den PROVIDER auch vor Vertragsschluss übermittelt werden.

F.2.2 Die Software kann auch Open-Source-Softwarekomponenten enthalten, die nach dem "Open-Source-Modell" entwickelt wurden und die ausschließlich auf Basis der jeweils anwendbaren Open-Source-Softwarelizenzbedingungen vertrieben werden, die zum Zeitpunkt der Weitergabe der entsprechenden Open-Source-Softwarekomponente gültig sind. Auf Anfrage können dem Kunden diese Lizenzbedingungen durch den PROVIDER auch vor Vertragsschluss übermittelt werden. Der Kunde erkennt die vom jeweiligen Urheber festgelegten Lizenzbedingungen für die Nutzung solcher Open-Source Softwarekomponenten als für ihn verbindlich an und verpflichtet sich zu deren Einhaltung, insbesondere hinsichtlich der Bereitstellung von Source-Code und der Anbringung bzw. Beibehaltung der erforderlichen Urheberrechtshinweise. Der PROVIDER erhält weder Lizenzgebühren noch sonstige Entgelte für die Überlassung der Open-Source-Softwarekomponenten. Soweit der PROVIDER oder ein Dritter im Zusammenhang mit Open-Source-Softwarekomponenten irgendein Entgelt erhält, wird dieses erhaltene Entgelt ausschließlich für zusätzliche Liefergegenstände und/oder Serviceleistungen gezahlt. Wegen der speziellen Beschaffenheit der Softwareentwicklung und des Vertriebs von Open-Source-Komponenten übernimmt der PROVIDER dafür vorbehaltlich der nachfolgenden Regelungen keine ausdrückliche oder stillschweigende Gewährleistung und schließt ihre Haftung dafür, insbesondere im Zusammenhang mit fehlenden Spezifikationen, fehlender Funktionalität, Programmierfehlern und sonstigen Störungen, aus.

F.2.3 Für Open-Source-Software, die in das vertragsgegenständlichen Software Produkt eingearbeitet und für deren Funktionieren notwendig ist (embedded Software) gelten unsere Gewährleistungs- und Haftungsbedingungen (**Ziffern F.5. und A.12**). Im Übrigen übernimmt der PROVIDER für Open-Source-Software keine Gewährleistung und keine Haftung.

F.2.4 Der in dieser Ziffer F.2 geregelte Gewährleistungs- und Haftungsausschluss gilt nicht für Garantiezusagen, im Fall gesetzlicher Gefährdungshaftung insbesondere nach dem Produkthaftungsgesetz und für vom PROVIDER verschuldete Schäden an Körper und Gesundheit sowie bei Schäden aus vorsätzlichem, grob fahrlässigem oder arglistigem Verhalten.

## **F.3 Installation, Mitwirkungspflichten des Kunden**

F.3.1 Software wird nur vom PROVIDER installiert wenn und soweit dies ausdrücklich zwischen den Parteien vereinbart wurde. Ansonsten obliegt es dem Kunden, die Software zu installieren und in Betrieb zu nehmen.

F.3.2 Wenn der PROVIDER mit der Installation der Software beauftragt wird, ist der Kunde verpflichtet, den PROVIDER umfassend über die möglichen Voraussetzungen, Annahmen oder hinderlichen Faktoren in Bezug auf die Installation zu informieren. Der PROVIDER ist berechtigt, die Geschäftsräume des Kunden und das IT-Umfeld zu inspizieren, in dem die Installation stattfinden soll, soweit das erforderlich ist, um die Voraussetzungen, Annahmen oder Hindernisse für die Installation festzustellen oder zu bewerten. Der PROVIDER informiert den Kunden im Rahmen des Erforderlichen über die für die Installation der Software notwendigen Vorkehrungen. Der Kunde wird die notwendigen

Vorkehrungen auf eigene Kosten und vor Installation der Software treffen. Soweit erforderlich wird er insbesondere für eine ausreichende Datensicherung auf externen Datenträgern sowie für eine Verbindung mit den Telekommunikationssystemen und Übertragungsleitungen sorgen. Falls der Kunde diesen Verpflichtungen nicht nachkommt, ist der PROVIDER ohne weiteres berechtigt, die Erfüllung der Verpflichtungen gemäß dieser Vereinbarung auszusetzen, bis der Kunde seine Mitwirkungsverpflichtungen erfüllt hat, die die Erbringung der Leistungen durch den PROVIDER ermöglichen. Einer ausdrücklichen oder gesonderten Inverzugsetzung bedarf es dafür nicht. Wenn nichts anderes vereinbart wurde, wird dieser Installationservice vom PROVIDER gemäß der zu diesem Zeitpunkt gültigen Preisliste des PROVIDERS nach Zeit- und Materialaufwand berechnet.

F.3.3 Auf Aufforderung des PROVIDERS bestätigt der Kunde die Installation der Software. Wenn und soweit der Kunde den Erhalt der Leistung nicht bestätigt, gilt die Software gleichwohl als vertragsgemäß installiert, wenn die Software vom Kunden oder im Namen des Kunden in Betrieb genommen wird. Der Abnahme der Installation steht es gleich, wenn der Kunde diese nicht innerhalb von vier Wochen nach ihrer Beendigung und Zugang der Fertigstellungsmittelteilung abnimmt, obwohl kein wesentlicher Mangel gegeben ist.

#### F.4 Mietzins

F.4.1 Die Miete umfasst die Vergütung für die Überlassung der Software und deren Aufrechterhaltung in vertragsgemäßem Zustand. Weitergehende Leistungen sind gesondert zu vergüten.

F.4.2 Die Mieten berücksichtigen die zum Zeitpunkt des Vertragschlusses gültigen Steuern und sonstigen Abgaben. Soweit sich diesbezüglich nach diesem Zeitpunkt die steuer- oder abgabenrechtliche Beurteilung durch die Verwaltung, das Steuer- und Abgabenrecht (z. B. hinsichtlich der Umsatzsteuer) oder die einschlägige Verwaltungspraxis ändert, kann eine entsprechende Anpassung der Mieten durch den Kunden oder den PROVIDER verlangt werden.

F.4.3 Soweit nichts anderes vereinbart ist, ist die Miete für die gesamte Mietdauer im Voraus zu entrichten, und zwar spätestens mit Beginn der Mietlaufzeit.

F.4.4 Sofern die Parteien eine monatliche Zahlung vereinbart haben, ist die Miete – sofern nichts anderes vereinbart – monatlich im Voraus, spätestens am letzten Werktag vor Beginn des jeweiligen neuen Monats zu zahlen. Beginnt die Miete im Laufe eines Kalendermonats, dann ist die vereinbarte Miete mit Mietbeginn für den Rest des laufenden Kalendermonats zu zahlen und zwar in Höhe von 1/30 der vereinbarten monatlichen Miete je Tag. Ab dem folgenden Monatsersten ist die monatliche Miete in voller Höhe jeweils monatlich im Voraus zu zahlen, und zwar spätestens am letzten Werktag vor Beginn des jeweiligen neuen Monats.

F.4.5 Im Übrigen gelten die Regelungen unter **Ziffer A.4.**

#### F.5 Konformität der Software

F.5.1 Der PROVIDER gewährleistet gemäß den Regelungen unter **Ziffer F.5.6**, dass die Software die vertraglich vereinbarte Beschaffenheit aufweist und diese auch während der Vertragslaufzeit aufrechterhalten wird. Die Software ist nur dann als nicht vertragsgemäß anzusehen, wenn Abweichungen von den im Produktdatenblatt oder Angebot bzw. in der entsprechenden Auftragsbestätigung des PROVIDERS festgelegten Programmspezifikationen bzw. technischen Daten vorliegen und die vertragsgemäße Nutzung der Software hierdurch nicht nur unwesentlich beeinträchtigt

ist. Wenn nichts anderes vereinbart ist, liegt die Wahl der Produkte, die Funktionsfähigkeit der gewählten Kombination und Konfiguration und die Nutzbarkeit der Produkte zur Erreichung der vom Kunden gewünschten Ergebnisse in dessen alleiniger Verantwortung. Anleitungen über Installations- und Bedienungsanleitung hinaus sind nur bei ausdrücklicher gesonderter und konkreter Vereinbarung Vertragsbestandteil. Öffentliche Äußerungen in Bezug auf die Produktbeschaffenheit sind nur dann maßgeblich, wenn diese Äußerungen vom PROVIDER kommen oder vom PROVIDER ausdrücklich schriftlich genehmigt wurden, und auch nur dann, wenn diese Äußerungen tatsächlich spezifische Eigenschaften der Software betreffen, die für die konkrete Entscheidung des Kunden zur Nutzung genau dieser Software wesentlich waren.

F.5.2 Der PROVIDER stellt zur Vermeidung von Zweifelsfällen klar, dass sämtliche in den Vertragsunterlagen ausdrücklich genannten Beschaffenheitsmerkmale (z.B. in den in der Produktdatenblättern genannte Leistungsmerkmale) lediglich eine Produktbeschreibung darstellen, es handelt sich dagegen ausdrücklich NICHT um eine Beschaffenheitsgarantie im Sinne der gesetzlichen Regelungen.

F.5.3 Sofern nicht ausdrücklich vereinbart, ist die Software nicht für eine Verwendung bestimmt, die eine absolute Ausfallsicherheit oder unterbrechungsfreie Hochverfügbarkeit erfordert und bei der der Ausfall oder ein Fehler der Software zu Tod oder schweren Körperverletzungen oder zu schweren Schäden an materiellen oder immateriellen Gütern oder der Umwelt führen könnte, wie z.B. beim Betrieb von Flugzeugen, menschlichen Massentransportmitteln, nuklearen oder chemischen Anlagen Für IT-Sicherheitsfeatures und -konfigurationsmöglichkeiten in den Produkten sind – soweit in der Spezifikation oder der Leistungsbeschreibung nicht ausdrücklich abschließend beschrieben – im Zweifel die am Markt erprobten Regeln der Technik bei Gefahrübergang maßgeblich. Soweit nicht ausdrücklich anderweitig schriftlich vereinbart, erstreckt sich zudem die vertragliche geschuldete Produktfunktionalität ausschließlich auf die gemäß Herstellerspezifikation ausdrücklich freigegebene(n) Einsatzumgebung(en) und nur auf die herstellerseitig gemäß Spezifikation freigegebenen Kompatibilitäten. Eine Funktionalität der Produkte in anderen Einsatzumgebungen bzw. eine Kompatibilität außerhalb der herstellerseitig freigegebenen Kompatibilitäten kann nicht sicher zugesagt werden; darauf zurückzuführende Fehlfunktionen stellen gegenüber dem PROVIDER deshalb keinen Sachmangel dar, es sei denn eine entsprechende abweichende Kompatibilität oder deren Herbeiführung wäre ausdrücklich schriftlich mit dem PROVIDER vereinbart worden.

F.5.4 Der Kunde hat die Software unverzüglich nach Überlassung sorgfältig zu untersuchen und offensichtliche Mängel unverzüglich gegenüber dem PROVIDER mit genauer Beschreibung des Problems und den für die Fehlerbeseitigung nützlichen Informationen schriftlich anzuzeigen (Mängelrüge). Sofern der Kunde dem PROVIDER nach Überlassung der Software nicht unverzüglich offensichtliche Mängel angezeigt hat, gilt die Software als im Zeitpunkt der Überlassung als mangelfrei genehmigt.

F.5.5 Der Kunde wird dem PROVIDER nicht offensichtliche und später auftretende Mängel unverzüglich nach ihrem Auftreten mit genauer Beschreibung des Problems und den für die Fehlerbeseitigung nützlichen Informationen schriftlich mitteilen. Der Kunde trifft im Rahmen des Zumutbaren die erforderlichen Maßnahmen, die eine Feststellung der Fehler und ihrer Ursachen erleichtern und Wiederholungsläufe zur Fehlerfeststellung abkürzen.

F.5.6 Die Beseitigung von Mängeln erfolgt nach Wahl des PROVIDERS entweder durch kostenfreie Nachbesserung oder Ersatzlieferung. Zum Zwecke der Mängelprüfung und -beseitigung gestattet der Kunde dem PROVIDER den Remotezugriff auf die Software. Die für den Remotezugang erforderliche IT-Infrastruktur beim Kunden (z.B. Internet-Verbindung) ist, soweit nicht anders vereinbart, nicht Bestandteil dieser Vereinbarung. Die Mängelprüfung und -beseitigung erfolgt, soweit nicht anders vereinbart, im Rahmen der für die Softwarewartung geltenden vertraglichen Regelungen gemäß **Abschnitt D** und kann auch durch Unterauftragnehmer des PROVIDERS erfolgen. Der PROVIDER übernimmt nicht die Sicherung der Daten auf den Systemen des Kunden und der Daten, die mit der Software verarbeitet oder erstellt werden, es sei denn dies ist ausdrücklich anderweitig vereinbart. Wenn und soweit die Softwarewartung durch den Softwarehersteller erfolgt, gelten nicht die Regelungen im **Abschnitt D**, sondern die jeweiligen Bedingungen des Softwareherstellers.

F.5.7 Der Kunde darf eine Mietminderung nicht unmittelbar durch Abzug von der vereinbarten Miete durchsetzen. Entsprechende Bereicherungs- oder Schadenersatzansprüche bleiben unberührt.

F.5.8 Für Software, die vom PROVIDER bzw. dem Kunden durch Schnittstellen erweitert worden ist, die der PROVIDER für diesen Zweck freigegeben hat, erstreckt sich die Gewährleistung nur auf die Software einschließlich der Schnittstelle, jedoch nicht über diese hinaus.

F.5.9 Der PROVIDER übernimmt keine Gewährleistung für Mängel oder Schäden, die unmittelbar zurückzuführen sind auf inkorrekten, nachlässigen oder unsachgemäßen Gebrauch, bzw. solche Nutzungen die nicht in der entsprechenden Produktspezifikation vorgesehen sind, oder auf Mängel oder Schäden, die durch Bedienungsfehler oder sonstige externe Faktoren beruhen, die nicht dem Verantwortungsbereich oder der Kontrolle des PROVIDERS unterliegen. Ferner ist jegliche Gewährleistung auch ausgeschlossen, wenn die Produkte vom Kunden oder von einem Dritten in seinem Auftrag unsachgemäß geändert oder repariert werden, es sei denn, der Kunde kann nachweisen, dass die betreffenden Änderungen oder Reparaturen den Mangel nicht verursacht haben.

F.5.10 Die verschuldensunabhängige Haftung des PROVIDERS nach § 536a Abs. 1, 1. Alt BGB für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel ist ausgeschlossen. Ferner sind weitergehende als die ausdrücklich genannten Ansprüche des Kunden, insbesondere Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche, ausgeschlossen, soweit nicht gemäß **Ziffer A.12 (Haftung des PROVIDERS)** zwingend gehaftet wird. Das Kündigungsrecht des Kunden wegen Nichtgewährung des Gebrauchs nach § 543 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 BGB ist ausgeschlossen, sofern nicht die Mängelbeseitigung als fehlgeschlagen anzusehen ist. Dies ist der Fall, wenn die Mängelbeseitigung unmöglich ist, wenn der PROVIDER die Mängelbeseitigung verweigert oder unzumutbar verzögert oder wenn die Mängelbeseitigung aus anderen Gründen für den Kunden unzumutbar ist.

## F.6 Vertragslaufzeit und Kündigung

F.6.1 Soweit nicht anders vereinbart, beginnt die Laufzeit der Miete mit dem Tag der Überlassung der Software an den Kunden bzw. mit dem Erhalt des Lizenzschlüssels durch den Kunden. Wenn und soweit eine Mindestlaufzeit vereinbart wurde, ist die vorzeitige ordentliche Kündigung während der Mindestlaufzeit ausgeschlossen. Die Miete endet, soweit nicht anderweitig vereinbart, mit dem Ablauf der vereinbarten Laufzeit, ohne dass es einer gesonderten Kündigung bedarf. Die Anwendung des § 545 BGB wird ausgeschlossen.

F.6.2 Soweit keine Vertragslaufzeit vereinbart ist, läuft der jeweilige Vertrag auf unbestimmte Zeit und kann schriftlich von jedem Vertragspartner mit einer Frist von 3 (drei) Monaten zum Ende eines Kalendermonats ordentlich gekündigt werden, und zwar entweder insgesamt oder jeweils für einzelne Softwareprodukte.

F.6.3 Das Kündigungsrecht des Kunden nach **Ziffer F.5.10** sowie das Recht jedes Vertragspartners zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleiben unberührt. Als wichtiger Grund seitens des PROVIDERS liegt, neben den unter **Ziffer A.16.5** aufgezählten Gründen, insbesondere vor, wenn der Kunde gegen die jeweiligen Lizenzbedingungen des Softwareherstellers verstößt und der Kunde diesbezüglich bereits vorher mit angemessener Fristsetzung abgemahnt wurde. Weitergehende Ansprüche des PROVIDERS in diesem Fall bleiben unberührt.

## F.7 Rückgabe der Software

F.7.1 Bei Beendigung des Vertrages hat der Kunde jegliche Nutzung der Software einzustellen und, sofern nicht anders vereinbart, in Absprache mit dem PROVIDER (i) alle Kopien der Software an den PROVIDER herauszugeben oder (ii) die betreffende Software auf allen Systemeinheiten des Kunden zu löschen sowie (iii) alle zu den jeweiligen Softwareprodukten beim Kunden bestehenden Datenträger sowie zugehörige Dokumentationen sowie alle gefertigten Kopien zu bereinigen bzw. zu vernichten und dies via Softwarevernichtungserklärung zu bestätigen.

F.7.2 Sofern es der Kunde unterlässt, die Nutzung der Software unverzüglich nach Vertragsbeendigung einzustellen bzw. die Software zurückzugeben oder zu löschen und dies via Softwarevernichtungserklärung innerhalb eines Monats nach Vertragsende gegenüber dem PROVIDER zu bestätigen, ist der Kunde unter Vorbehalt des PROVIDERS sonst zustehenden weiteren Ansprüche und Rechte verpflichtet, für jeden angefangenen Monat des Verzugs mit diesen Pflichten die ursprünglich für die Überlassung vereinbarten Gebühren zu entrichten, bis die Nutzung eingestellt ist bzw. die vollständige Rückgabe der Software bzw. die Löschung der Software und Abgabe der Softwarevernichtungserklärung erfolgt ist. Die Pflicht zur Fortzahlung der Miete im Falle eines Verzugs bei der Rückgabe der Software nach Ablauf des Mietzeitraums begründet keinen Anspruch des Kunden auf Fortsetzung der Softwarewartung.