

Allgemeine Lieferbedingungen

Kapitel 1. Allgemeine Bestimmungen

Art. 1 Definitionen

- 1.1 *Adaptive Wartung:* Durchführung von Änderungen an der Software in Übereinstimmung mit den neuesten Entwicklungen von *BiZZdesign*.
- 1.2 *Anwendung(en):* Software.
- 1.3 *Verfügbarkeit:* Der Zeitraum, in dem eine Dienstleistung oder ein *Software-Produkt* dem *Kunden* zur Verfügung steht. Dies wird in den *Service-Level-Agreements* näher bestimmt.
- 1.4 *BiZZdesign:* BiZZdesign Holding B.V., mit Sitz in Enschede, Niederlande, oder eine ihrer hundertprozentigen Tochtergesellschaften, im Folgenden auch als *Lieferant* bezeichnet.
- 1.5 *Zertifizierung:* Die Ausgabe von Zertifikaten gemäß den Prüfungen, die durchgeführt wurden, die Teil von *Schulungskursen* sind, wenn dabei gezeigt wurde, dass die Personen, die an den Prüfungen teilgenommen haben, ausreichende Kenntnisse und ausreichende Erfahrung bezüglich der *Software-Produkte* erworben haben.
- 1.6 *Korrektive Wartung:* Software-Wartung mit dem Ziel, Störungen zu beheben.
- 1.7 *Funktionalität:* die Nutzungsfunktionen und Nutzungsmöglichkeiten von *Software-Produkten*.
- 1.8 *Benutzer:* Eine natürliche Person in der Organisation des *Kunden*, die ein *Software-Produkt* von *BiZZdesign* oder eine Dienstleistung von *BiZZdesign* nutzt.
- 1.9 *Werkzeuge:* Die Werkzeuge (Tools), die der *Benutzer* benötigt, um ein *Software-Produkt* nutzen zu können.
- 1.10 *Kunde:* Die Partei, die mit *BiZZdesign* einen Vertrag in Bezug auf ein *Software-Produkt* oder eine Dienstleistung abgeschlossen hat.
- 1.11 *Wartungszeitfenster:* Der Zeitraum, in dem *BiZZdesign* oder von *BiZZdesign* beauftragte Dritte *Wartung* oder *geplante Wartung* bei den *Software-Produkten*, der System-Software oder der Hardware durchführen dürfen. Dieser Zeitraum ist täglich von Mitternacht bis 7 Uhr morgens.
- 1.12 *Online-Community:* Die von *BiZZdesign* bestimmte Internetadresse, an welcher der *Kunde* Informationen finden kann und *Störungen* melden kann.
- 1.13 *Ausbildung:* Die *Schulung*, die dem *Kunden* von *BiZZdesign* in einer Gruppe über die Eigenschaften, die effektive Nutzung und die effektive Verwaltung der *Software-Produkte* zur Verfügung gestellt wird.
- 1.14 *Vertrag:* Ein Vertrag zwischen *BiZZdesign* und dem *Kunden* oder ein angenommenes Angebot, diese Lieferbedingungen und alle verbundenen Dokumente, einschließlich, falls anwendbar, des *SaaS-Service-Level-Agreements* (SaaS = Software as a Service

= Software als eine Dienstleistung, *Service-Level-Agreement* = Dienstgütevereinbarung) und des *Support-Service-Level-Agreements*.

- 1.15 *Vorbeugende Wartung:* Software-Wartung mit dem Ziel, den beabsichtigten Betrieb aufrechtzuerhalten und Störungen zu vermeiden.
- 1.16 *Fernunterstützung:* Fernunterstützung: Der *Kundendienstschalter* stellt eine Verbindung mit dem Computer des *Kunden* her, um eine Störung zu beheben.
- 1.17 *Repository-Datenbank:* Der zentrale Speicherplatz für Daten, die zu der virtuellen Umgebung gehören, der für den *Kunden* eingerichtet wurde, und/oder der durch die Nutzung der *Software-Produkte* in der virtuellen Umgebung erstellt wurde.
- 1.18 *Repository-Datenbankspeicherung:* Speicherung der Daten in der *Repository-Datenbank*.
- 1.19 *SaaS:* (*SaaS* = Software as a Service = Software als eine Dienstleistung) Bereitstellung und fortgesetzte Bereitstellung durch *BiZZdesign* der *Anwendung(en)* für den *Kunden* auf einem *Server* gegen Bezahlung.
- 1.20 *Server:* Ein Computer oder eine verbundene Gruppe von Computern und verbundene Hardware („Cloud“), der/die von oder im Namen von *BiZZdesign* verwaltet wird/werden, welche(r) die Web-Server-Ausrüstung, *Software-Produkte*, unterstützende Software und/oder Datenbank-Software enthält/enthalten, auf den/die über das Internet zugegriffen werden kann.
- 1.21 *SaaS-Service-Level-Agreement:* Das *Service-Level-Agreement* (Dienstgütevereinbarung) in Bezug auf die *SaaS*.
- 1.22 *Support-Service-Level-Agreement:* Das *Service-Level-Agreement* in Bezug auf den *Support*.
- 1.23 *Software-Produkt:* *BiZZdesigns* Software, auch als *Werkzeug* oder *Software-Werkzeug*, Anwendungen oder Software bezeichnet.
- 1.24 *Support:* Unterstützung, die *BiZZdesign* dem *Kunden* gibt, wenn er die *Software-Produkte* nutzt.
- 1.25 *Zugangsmittel:* Die Werkzeuge wie ein Schlüssel, Token oder eine Kombination eines Zugangscodes und eines Benutzernamens, die verwendet werden können, um Zugriff auf die *Software* zu erhalten.

Art. 2 Anwendbarkeit der allgemeinen Lieferbedingungen von BiZZdesign

- 2.1 Diese *allgemeinen Lieferbedingungen* von *BiZZdesign* gelten für alle Angebote und *Verträge*, gemäß denen *BiZZdesign* oder sein Vertreter dem *Kunden* Produkte, gleich welcher Art und unter welchem Namen auch immer, liefert und/oder dem *Kunden* Dienstleistungen, gleich welcher Art und unter welchem Namen auch immer, erbringt.

- 2.2 Veränderungen dieser allgemeinen Lieferbedingungen und Ergänzungen dazu sind nur rechtswirksam, wenn sie zwischen den Parteien schriftlich vereinbart werden.
- 2.3 Die Anwendbarkeit der Einkaufsbedingungen des *Kunden* oder anderer Bedingungen wird ausdrücklich ausgeschlossen.
- 2.4 Wenn Bestimmungen dieser allgemeinen Lieferbedingungen nichtig sind oder aufgehoben werden, bleiben die anderen Bestimmungen dieser allgemeinen Lieferbedingungen in vollem Umfang in Kraft.
Der *Lieferant* und der *Kunde* müssen sich in diesem Fall konsultieren, um neue Bestimmungen zu vereinbaren, um die nichtigen oder aufgehobenen Bestimmungen zu ersetzen.
- 2.5 Der *Kunde* erkennt an, dass er nur dann berechtigt ist, einen Vertrag mit dem *Lieferanten* abzuschließen, wenn der *Kunde* ein Unternehmer nach Paragraf 14 des BGB (Bürgerliches Gesetzbuch, nachfolgend als „Deutsches Bürgerliches Gesetzbuch“ bezeichnet), eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.

Art. 3 Angebote

- 3.1 Alle Angebote und andere Mitteilungen des *Lieferanten* unterliegen einer Bestätigung, außer der *Lieferant* hat schriftlich etwas anderes angegeben. Der *Kunde* garantiert, dass die Informationen korrekt und vollständig sind, die er dem *Lieferanten* zur Verfügung gestellt hat oder die dem *Lieferanten* im Namen des *Kunden* zur Verfügung gestellt wurden und auf die sich der *Lieferant* bei seinem Angebot gestützt hat.

Art. 4 Rechtsübertragungen

- 4.1 Der *Lieferant* ist nur durch Rechtsübertragungen verpflichtet, die von dem *Kunden* schriftlich gegeben werden und die von dem *Lieferanten* schriftlich akzeptiert werden. Gleiches gilt für Änderungen von Rechtsübertragungen und Verträgen und für Beifügungen zu Rechtsübertragungen und zu Verträgen.

Art. 5 Preis und Zahlung

- 5.1 Die zu bezahlenden Preise sind in dem Angebot oder in einem anderen Dokument enthalten, das zwischen den Parteien vereinbart wird. Die Preise werden ohne Steuern und gesetzliche Abgaben und ohne etwaige Reise-, Transport- und ohne Versicherungskosten angegeben. Der *Lieferant* darf die Preise jedes Jahr am 1. Januar anpassen. Diese Anpassungen berechtigen den *Kunden* zu der sofortigen Kündigung des *Vertrages*.
- 5.2 Der *Kunde* muss die Rechnungen des *Lieferanten* innerhalb von dreißig (30) Tagen nach dem Rechnungsdatum auf die Art und Weise bezahlen, wie dies auf der Rechnung angegeben ist.
- 5.3 Bei einer Nichtzahlung oder einer verspäteten Zahlung von Rechnungen ist der *Kunde* kraft Gesetz in Verzug, ohne dass dafür eine Verletzungsmitteilung erforderlich ist. Es sind Zinsen von 9 % pro Jahr zusätzlich zu dem aktuellen Basiszinssatz für den ausstehenden Betrag fällig. Teilzahlungen dienen zuerst dazu, ausstehende Zinsen zu bezahlen, und danach, um ausstehende Rechnungsbeträge zu bezahlen. Wenn der *Kunde* nicht bezahlt oder nicht rechtzeitig bezahlt, ist der *Lieferant* berechtigt, die Forderung an Dritte für das Inkasso zu verweisen. Alle gerichtlichen und außergerichtlichen Kosten erfolgen auf Rechnung des *Kunden*.
- 5.4 Wenn es Raum für einen begründeten Zweifel auf der Grundlage von allgemeinen oder besonderen Tatsachen oder

Umständen gibt, dass der *Kunde* (weiterhin) in der Lage sein wird, seine Zahlungsverpflichtungen gegenüber dem *Lieferanten* zu erfüllen, hat der *Lieferant* das Recht, bevor der *Lieferant* weiter seine Verpflichtungen erfüllt, die aus dem *Vertrag* entstehen, zu verlangen, dass der *Kunde* zusätzliche Sicherheiten gibt, zum Beispiel in der Form einer Bürgschaft, einer Bankbürgschaft oder in der Form einer Sicherheitsleistung. Der Betrag davon darf nicht den Betrag übersteigen, der von dem *Kunden* angemessen über einen Zeitraum von zwölf (12) Kalendermonaten geschuldet wird, sofern nichts anderes vereinbart ist. Bei einer *SaaS* ist der *Lieferant* berechtigt, den Zugang zu der *SaaS* ganz oder teilweise sieben (7) Tage nach einer vorherigen Aufforderung zur Zahlung oder einer Verletzungsmitteilung zu blockieren, wenn der *Kunde* Verpflichtungen nicht erfüllt, die aus diesem *Vertrag* entstehen.

- 5.5 Alle Preise verstehen sich zuzüglich der Umsatzsteuer (USt) und anderer Abgaben, die von dem Staat auferlegt werden. Alle Preise, die von dem *Lieferanten* angegeben werden, sind in Euro (EUR) und der *Kunde* muss alle Zahlungen in Euro leisten.
- 5.6 Der *Kunde* darf keine Rechte oder Erwartungen aus Kostenschätzungen oder Budgets ableiten, die von dem *Lieferanten* ausgegeben werden, sofern die Parteien nichts anderes schriftlich vereinbart haben. Ein verfügbares Budget, das dem *Lieferanten* von dem *Kunden* zur Verfügung gestellt wurde, gilt nur dann als ein (fester) Preis, der zwischen den Parteien für die Leistung vereinbart ist, die von dem *Lieferanten* zu erbringen ist, wenn dies ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde.
- 5.7 Geschuldete Beträge müssen von dem *Kunden* gemäß den vereinbarten Zahlungsbedingungen oder gemäß den Zahlungsbedingungen, die auf der Rechnung angegeben sind, bezahlt werden.

Art. 6 Beschwerden

- 6.1 Der *Kunde* muss dem *Lieferanten* Beschwerden über die Produkte oder Dienstleistungen, die geliefert wurden, oder über den Rechnungsbetrag schriftlich und mit einer korrekten Begründung innerhalb von sieben (7) Tagen mitteilen. Andernfalls gilt, dass der *Kunde* die gelieferten Produkte oder Dienstleistungen oder den Rechnungsbetrag akzeptiert hat. Paragraf 377 des deutschen Handelsgesetzbuchs und die Bestimmungen von Artikel 17 dieses *Vertrages* bleiben unberührt. Eine Beschwerde gibt dem *Kunden* nicht das Recht, seine Zahlungsverpflichtungen auszusetzen.
- 6.2 Falls eine Beschwerde bestätigt wird, hat der *Lieferant* das Recht, während der *Vertrag* aufrechterhalten wird, einen Betrag gutzuschreiben, der in gegenseitiger Absprache festzulegen ist, oder eine neue (teilweise) Lieferung durchzuführen oder zusätzliche Dienstleistungen in gegenseitiger Absprache zu erbringen.

Art. 7 Laufzeit, Kündigung und Annullierung des Vertrages

- 7.1 *Verträge* mit dem *Lieferanten* werden für eine Laufzeit von einem (1) Jahr abgeschlossen, sofern nicht schriftlich etwas anderes vereinbart ist. Die *Verträge* mit dem *Lieferanten* werden jedes Mal automatisch für die Dauer eines (1) Jahres verlängert, sofern nicht schriftlich etwas anderes vereinbart ist. Jede Partei hat das Recht, einen *Vertrag* durch ein Einschreiben zu kündigen, das zum Ende der jeweiligen vorstehend genannten Frist wirksam wird, wobei dabei eine Kündigungsfrist von drei (3) Monaten vor dem Ende des *Vertrages* gilt.

- 7.2 Jede Partei hat das Recht, den *Vertrag* in Verbindung mit einem zuschreibbaren Versäumnis, den *Vertrag* zu erfüllen, aufzulösen, wenn die andere Partei es zuschreibbar versäumt, wesentliche Verpflichtungen zu erfüllen, die aus dem *Vertrag* entstehen. Die Auflösung ist nur nach einer vollständigen und ausführlichen Verletzungsmittelteilung möglich, die eine angemessene Frist gibt, um das Versäumnis zu beheben. Alle Zahlungsverpflichtungen seitens des *Kunden* und alle anderen Verpflichtungen zur Zusammenarbeit seitens des *Kunden* oder seitens Dritter, die von dem *Kunden* zu beauftragen sind, gelten weiterhin als wesentliche Verpflichtungen, die aus diesem *Vertrag* entstehen.
- 7.3 Leistungen bei der Umsetzung des *Vertrages*, die zu dem Zeitpunkt der Auflösung, wie vorstehend darauf verwiesen wurde, schon durchgeführt wurden, dürfen nicht rückgängig gemacht werden, außer der *Kunde* weist nach, dass der *Lieferant* bei einem wesentlichen Teil dieser Leistungen säumig ist. In diesem Fall wird der Wert der Leistungen, die schon von dem *Lieferanten* für den *Kunden* (vorbehaltlich des Beweises des Gegenteils) erbracht wurden, oder ein ähnlicher Wert wie die Entschädigungen, die schon bezahlt wurden, bestimmt. Beträge, die von dem *Lieferanten* vor der Auflösung in Verbindung mit den von dem *Lieferanten* bei der Umsetzung des *Vertrages* ordnungsgemäß erbrachten Leistungen oder die vor der Auflösung in Verbindung mit den von dem *Lieferanten* ordnungsgemäß durchgeführten *Lieferungen* in Rechnung gestellt wurden, bleiben in vollem Umfang unter Beachtung der Bestimmungen des vorherigen Satzes fällig und sie werden zu dem Zeitpunkt der Auflösung oder Beendigung unverzüglich fällig und zahlbar.
- 7.4 Der *Lieferant* muss zumutbare Anstrengungen unternehmen, um so weit wie möglich die Fristen und Lieferfristen und/oder Termine und Liefertermine einzuhalten, ungeachtet, ob dies feste Termine und/oder feste Zeitpunkte sind, die er spezifiziert hat oder die zwischen den Parteien vereinbart wurden.
- 7.5 Wenn eine Frist wahrscheinlich überschritten wird, müssen sich der *Lieferant* und der *Kunde* über die Folgen der Fristüberschreitung bezüglich weiterer Planung konsultieren.
- 7.6 In allen Fällen ist der *Lieferant* daher, auch wenn die Parteien feste Fristen und feste Lieferfristen oder feste Termine und feste Liefertermine vereinbart haben, nur dann aufgrund der Überschreitung einer Zeitperiode in Verzug, nachdem der *Kunde* es dem *Lieferanten* schriftlich mitgeteilt hat, dass dieser in Verzug ist, und eine angemessene Frist verstrichen ist, die der *Kunde* dem *Lieferanten* gewährt hat, um die Verletzung zu beheben. Die Verletzungsmittelteilung muss die Verletzung so umfassend und so detailliert wie möglich beschreiben, um dem *Lieferanten* die Gelegenheit zu geben, angemessen zu reagieren.
- 7.7 Wenn vereinbart ist, dass die Arbeit gemäß *Vertrag* in mehreren Phasen durchzuführen ist, ist der *Lieferant* berechtigt, den Beginn einer Arbeitsphase zu verschieben, bis der *Kunde* die Ergebnisse der vorangegangenen Phase schriftlich genehmigt hat, außer der *Kunde* kann angemessen nachweisen, dass die vorstehend genannten Phasen in keinem Zusammenhang zueinander stehen.
- 7.8 Der *Lieferant* ist nicht durch einen Termin oder einen Liefertermin oder eine Frist oder eine Lieferfrist, ungeachtet, ob endgültig oder nicht, gebunden, wenn die Parteien eine Änderung des Inhalts oder des Umfangs des *Vertrages* (zusätzliche Arbeit, eine Änderung von Spezifikationen usw.) oder eine Änderung bei der Vorgehensweise in Bezug auf die Erfüllung des *Vertrages* vereinbart haben oder wenn der *Kunde* seine aus dem *Vertrag* entstehenden Verpflichtungen nicht

erfüllt oder wenn er diese nicht rechtzeitig oder nicht vollständig erfüllt, außer wenn diese Verpflichtungen in keinem Zusammenhang mit der Dienstleistung stehen, die geändert wird.

- 7.9 Jede Partei darf den *Vertrag*, ganz oder teilweise, schriftlich und mit sofortiger Wirkung kündigen, ohne dass eine Verletzungsmittelteilung erforderlich ist, wenn der anderen Partei ein vertraglicher Zahlungsaufschub, ungeachtet, ob vorläufig oder nicht, gewährt wird, wenn ein Antrag auf Insolvenz für die andere Partei eingereicht wird oder wenn die Gesellschaft der anderen Partei nicht im Rahmen einer Umstrukturierung oder einer Fusion von Gesellschaften liquidiert oder aufgelöst wird. Der *Lieferant* darf den *Vertrag* ebenfalls, ganz oder teilweise, mit sofortiger Wirkung kündigen, ohne dass eine Verletzungsmittelteilung erforderlich ist, wenn eine direkte oder indirekte Änderung bei der entscheidenden Beherrschung der Gesellschaft des *Kunden* eintritt.

Art. 8 Vertraulichkeit und Übertragung von Arbeitnehmern

- 8.1 Der *Kunde* und der *Lieferant* müssen sicherstellen, dass alle Informationen geheimgehalten werden, die von der anderen Partei erhalten werden, von denen die erhaltende Partei weiß oder zumutbar wissen sollte, dass sie vertraulich sind. Diese Geheimhaltungspflicht gilt nicht für den *Lieferanten*, wenn und soweit der *Lieferant* verpflichtet ist, die betreffenden Informationen einem Dritten in Übereinstimmung mit einem Gerichtsbeschluss oder einer gesetzlichen Verpflichtung bereitzustellen, oder wenn und soweit diese Handlung für die ordnungsgemäße Erfüllung des *Vertrages* durch den *Lieferanten* erforderlich ist. Die Partei, welche die vertraulichen Informationen erhält, darf sie nur für den Zweck verwenden, für den sie zur Verfügung gestellt wurden. Informationen gelten auf jeden Fall als vertraulich, wenn sie von einer der Parteien so bestimmt wurden.
- 8.2 Der *Kunde* erkennt an, dass Software, die von dem *Lieferanten* stammt, ihrer Beschaffenheit nach immer vertraulich ist und dass diese Software Geschäftsgeheimnisse des *Lieferanten* und seiner Lieferanten oder des Herstellers der Software enthält.
- 8.3 Während der Laufzeit des *Vertrages* und ein Jahr lang nach seiner Beendigung darf keine der Parteien aktive Anwerbeversuche um Arbeitnehmer der anderen Partei für die Zwecke der Durchführung von Arbeit durchführen, die an der Erfüllung des *Vertrages* beteiligt sind oder beteiligt waren, außer die andere Partei hat dazu die vorherige schriftliche Zustimmung gegeben. Diese Zustimmung darf von Bedingungen abhängig gemacht werden, einschließlich der Bedingung, dass der *Kunde* eine angemessene Entschädigung an den *Lieferanten* bezahlen muss.

Art. 9 Datenschutz und Datenverarbeitung

- 9.1 Wenn dies für die Erfüllung des *Vertrages* erforderlich ist, muss der *Kunde* auf Anfrage den *Lieferanten* schriftlich über die Art und Weise informieren, in welcher der *Kunde* seine gesetzlichen Verpflichtungen in Bezug auf den Schutz personenbezogener Daten erfüllt.
- 9.2 Der *Kunde* ist voll verantwortlich haftbar für die Daten, die er im Rahmen der Nutzung einer Dienstleistung des *Lieferanten* verarbeitet. Der *Kunde* garantiert dem *Lieferanten*, dass die Inhalte, die Nutzung und/oder die Verarbeitung der Daten nicht gesetzwidrig sind und nicht die Rechte eines Dritten verletzen.

Art. 10 Sicherheit

- 10.1 Wenn der *Lieferant* verpflichtet ist, eine Art der Informationssicherheit gemäß dem *Vertrag* zur Verfügung zu stellen, muss diese Sicherheit die Spezifikationen erfüllen, die schriftlich zwischen den Parteien bezüglich der Sicherheit vereinbart wurden. Der *Lieferant* garantiert nicht, dass die zur Verfügung gestellte Informationssicherheit unter allen Umständen wirksam ist. Wenn der *Vertrag* kein ausdrücklich bestimmtes Sicherheitsverfahren umfasst, muss die zur Verfügung gestellte Sicherheit einen Standard erfüllen, der im Hinblick auf den Stand der Technik, die Sensibilität der Informationen und bezüglich der Kosten, die mit den getroffenen Sicherheitsmaßnahmen verbunden sind, nicht unangemessen ist.
- 10.2 Der Zugang oder die Identifikationscodes und Zertifikate, die dem *Kunden* von dem *Lieferanten* oder dem *Kunden* auf Veranlassung des *Lieferanten* zur Verfügung gestellt wurden, sind vertraulich und sie müssen von dem *Kunden* vertraulich behandelt werden und sie dürfen nur der autorisierten Belegschaft in der eigenen Organisation des *Kunden* bekannt gegeben werden. Der *Lieferant* ist berechtigt, den Zugang oder Identifikationscodes und Zertifikate zu ändern.
- 10.3 Der *Kunde* muss seine Systeme und seine Infrastruktur angemessen sichern und er muss jederzeit über aktiven Antiviren-Software-Schutz verfügen.

Art. 11 Eigentumsvorbehalt, Rechtsvorbehalt und Aussetzung

- 11.1 Alle dem *Kunden* gelieferten Gegenstände bleiben das Eigentum des *Lieferanten*, bis alle Beträge, die von dem *Kunden* dem *Lieferanten* gemäß dem *Vertrag* geschuldet werden, der zwischen den Parteien abgeschlossen wurde, dem *Lieferanten* vollständig bezahlt wurden. Ein *Kunde*, der als Wiederverkäufer tätig ist, darf alle Gegenstände verkaufen und liefern, die dem Eigentumsvorbehalt des *Lieferanten* unterliegen, wenn diese Tätigkeit im gewöhnlichen Geschäftsgang des *Kunden* üblich ist.
- 11.2 Die eigentumsrechtlichen Folgen des Eigentumsvorbehalts in Bezug auf einen Gegenstand, der für den Export bestimmt ist, unterliegen deutschem Recht.
- 11.3 Sofern und soweit dies erforderlich ist, werden Rechte dem *Kunden* vorbehaltlich der Bedingung gewährt oder übertragen, dass der *Kunde* alle Beträge bezahlt hat, die gemäß dem *Vertrag* geschuldet werden.
- 11.4 Der *Lieferant* darf alle Informationen, Dokumente, die gesamte Software und/oder alle Datendateien, die im Rahmen des *Vertrages* erhalten oder erstellt wurden, trotz einer bestehenden Verpflichtung, sie zu übergeben oder zu übertragen, behalten, bis der *Kunde* alle Beträge bezahlt hat, die dem *Lieferanten* geschuldet werden.

Art. 12 Risikoübertragung

- 12.1 Das Risiko von Verlust, Diebstahl, widerrechtlicher Verwendung oder Beschädigung von Gegenständen, Informationen (einschließlich Benutzernamen, Codes und Passwörtern), Dokumenten, Software oder Datendateien, die in dem Rahmen der Erfüllung des *Vertrages* erstellt, geliefert oder genutzt werden, geht auf den *Kunden* zu dem Zeitpunkt über, zu dem der *Kunde* oder eine Hilfsperson des *Kunden* in den tatsächlichen Besitz der verwiesenen Gegenstände und der verwiesenen Informationen gelangt.

Art. 13 Geistiges Eigentum

- 13.1 Wenn der *Lieferant* bereit ist, sich zu verpflichten, ein Recht an geistigem Eigentum zu übertragen, darf diese Verpflichtung nur ausdrücklich und schriftlich durchgeführt werden. Wenn die Parteien schriftlich vereinbaren, dass ein Recht an geistigem Eigentum in Bezug auf Software, Websites, Datendateien, Ausrüstung oder andere Materialien, die speziell für den *Kunden* entwickelt wurden, auf den *Kunden* übertragen wird, erfolgt dies unbeschadet des Rechts oder der Möglichkeit des *Lieferanten*, die Teile, allgemeinen Prinzipien, Ideen, Designs, Algorithmen, Dokumente, Arbeiten, Programmiersprachen, Protokolle, Standards und Ähnliches, auf denen die verwiesenen Entwicklungen basieren, entweder für sich selbst oder für Dritte ohne Einschränkung für andere Zwecke zu nutzen und/oder anzuwenden. Die Übertragung eines Rechts an geistigem Eigentum erfolgt ebenso unbeschadet des Rechts des *Lieferanten*, Entwicklungen, entweder für sich selbst oder für einen Dritten, fertigzustellen, die ähnlich wie Entwicklungen oder davon abgeleitet sind, die für den *Kunden* fertiggestellt wurden oder fertiggestellt werden.
- 13.2 Alle Rechte an geistigem Eigentum an der Software, an Websites, Datendateien, Ausrüstung und Schulungs-, Test- und Prüfungsmaterialien sowie an anderen Materialien wie Analysen, Designs, Dokumenten, Berichten und Angeboten, einschließlich vorbereitender Materialien in diesem Zusammenhang, die gemäß dem *Vertrag* entwickelt oder dem *Kunden* verfügbar gemacht wurden, sind ausschließlich im Besitz des *Lieferanten*, seiner Lizenzgeber oder seiner Lieferanten. Der *Kunde* hat die Nutzungsrechte, die ihm gemäß diesen allgemeinen Lieferbedingungen, gemäß dem zwischen den Parteien schriftlich abgeschlossenen *Vertrag* und gemäß den Gesetzen ausdrücklich gewährt werden. Ein dem *Kunden* gewährtes Recht ist nicht ausschließlich und es darf nicht übertragen, verpfändet oder unterlizenzieren werden, außer dies wurde ausdrücklich schriftlich anders vereinbart.
- 13.3 Der *Kunde* darf keinen Hinweis in Bezug auf den vertraulichen Charakter der Urheberrechte, Marken, Handelsnamen oder anderer Rechte an geistigem Eigentum oder in Bezug auf diese entfernen oder ändern, die der Software, den Websites, Datendateien, der Ausrüstung oder den Materialien zugehören, und er darf eine solche Entfernung oder Änderung dieser Hinweise auch nicht veranlassen.
- 13.4 Auch wenn dies nicht ausdrücklich in dem *Vertrag* vorgesehen ist, darf der *Lieferant* immer technische Maßnahmen durchführen, um Ausrüstung, Datendateien, Websites, verfügbar gemachte Software, Software, zu welcher der *Kunde* direkten oder indirekten Zugang gewährt erhält und Ähnliches in Verbindung mit einer vereinbarten Beschränkung in Bezug auf den Inhalt oder die Dauer des Rechts, diese Gegenstände zu nutzen, zu schützen. Der *Kunde* darf diese technischen Maßnahmen nicht entfernen oder umgehen und er darf auch nicht die Entfernung oder Umgehung dieser technischen Maßnahmen veranlassen.
- 13.5 Der *Lieferant* entschädigt den *Kunden* gegen alle Ansprüche Dritter basierend auf der Anschuldigung, dass Software, Websites, Datendateien, Ausrüstung oder andere Materialien, die von dem *Lieferanten* selbst entwickelt wurden, ein Recht an geistigem Eigentum dieser Dritten verletzen, wobei dies vorbehaltlich der Bedingung erfolgt, dass der *Kunde* den *Lieferanten* unverzüglich schriftlich über das Vorhandensein und den Inhalt der Ansprüche informiert und er die Regelung der Ansprüche, einschließlich etwaiger gütlicher Einigungen, die in dieser Hinsicht getroffen werden, vollständig dem *Lieferanten* überlässt. Der *Kunde* muss dem *Lieferanten* die erforderlichen Vollmachten und Informationen zur Verfügung stellen und den

Lieferanten dabei unterstützen, sich gegen solche Ansprüche zu verteidigen. Diese Verpflichtung zur Entschädigung gilt nicht, wenn die behauptete Verletzung die folgenden Punkte betrifft: (i) Materialien, die dem *Lieferanten* von dem *Kunden* für die Nutzung, Veränderung, Verarbeitung oder Erhaltung zur Verfügung gestellt wurden, oder (ii) Änderungen, die von dem *Kunden* an der Software, der Website, an Datendateien, an Ausrüstung oder an anderen Materialien ohne die schriftliche Genehmigung des *Lieferanten* durchgeführt oder beauftragt wurden. Wenn vor Gericht unwiderruflich festgestellt wurde, dass Software, Websites, Datendateien, Ausrüstung oder andere Materialien, die von dem *Lieferanten* selbst entwickelt wurden, Rechte an geistigem Eigentum verletzen, die im Besitz eines Dritten sind, oder wenn der *Lieferant* der Ansicht ist, dass es wahrscheinlich ist, dass eine solche Verletzung eintreten wird, muss der *Lieferant*, wenn dies möglich ist, sicherstellen, dass der *Kunde* die Software, Websites, Datendateien, Ausrüstung oder Materialien, die geliefert wurden, weiterhin nutzen kann oder dass er funktionelle Äquivalente davon nutzen kann. Alle anderen oder weiteren Verpflichtungen vonseiten des *Lieferanten*, aufgrund einer Verletzung eines Rechts an geistigem Eigentum eines Dritten eine Entschädigung zu leisten, sind ausgeschlossen.

- 13.6 Der *Kunde* garantiert, dass die Bereitstellung von Ausrüstung, von Software, von für Websites bestimmten Materialien, von Datendateien und/oder von anderen Materialien und/oder Designs an den *Lieferanten* für die Zwecke der Nutzung, Erhaltung, Verarbeitung, Installation oder Integration keine Rechte Dritter verletzt. Der *Kunde* entschädigt den *Lieferanten* gegen Ansprüche Dritter basierend auf der Behauptung, dass eine solche schuldhaftige Bereitstellung, Nutzung, Erhaltung, Verarbeitung, Installation oder Integration ein Recht von diesem Dritten verletzt.
- 13.7 Der *Lieferant* ist in keinem Fall verpflichtet, eine Datenkonvertierung durchzuführen, es sei denn, es wurde ausdrücklich schriftlich mit dem *Kunden* vereinbart, dies zu tun.

Art. 14 Verpflichtungen zur Zusammenarbeit

- 14.1 Die Parteien erkennen an, dass der Erfolg von Arbeit in dem Bereich der Informations- und Kommunikationstechnologie von der korrekten und rechtzeitigen Zusammenarbeit zwischen den Parteien abhängt. Der *Kunde* muss immer rechtzeitig die Zusammenarbeit leisten, die von dem *Lieferanten* zumutbar verlangt wird.
- 14.2 Der *Kunde* trägt das Risiko der Auswahl der Gegenstände, Produkte und/oder Dienstleistungen, die von dem *Lieferanten* zu liefern sind. Der *Kunde* muss immer äußerste Sorgfalt walten lassen, um sicherzustellen, dass die Anforderungen, welche die Leistung des *Lieferanten* erfüllen muss, korrekt und vollständig sind. Die Abmessungen und Einzelheiten, die in Zeichnungen, Abbildungen, Katalogen, Websites, Angeboten, Werbematerialien, Standardisierungsblättern und dergleichen angegeben sind, sind für den *Lieferanten* nicht verpflichtend, außer dies wird zwischen den Parteien ausdrücklich vereinbart.
- 14.3 Wenn der *Kunde* Arbeitnehmer und/oder Hilfspersonen bei der Erfüllung des *Vertrages* einsetzt, müssen diese Arbeitnehmer und Hilfspersonen über die erforderlichen Kenntnisse und die erforderliche Erfahrung verfügen. Wenn die Arbeitnehmer des *Lieferanten* Arbeiten an dem Standort des *Kunden* durchführen, muss der *Kunde* pünktlich und kostenlos die erforderlichen Einrichtungen wie einen Arbeitsplatz mit Computer und Netzwerkeinrichtungen bereitstellen. Der *Lieferant* ist nicht für Schäden oder Kosten

aufgrund von Übertragungsfehlern, Fehlfunktionen oder der Nichtverfügbarkeit dieser Einrichtungen haftbar, außer der *Kunde* weist nach, dass dieser Schaden oder diese Kosten das Ergebnis von Vorsatz oder Fahrlässigkeit seitens der Geschäftsführung des *Lieferanten* sind.

- 14.4 Der Arbeitsplatz und die Einrichtungen müssen alle gesetzlichen Anforderungen erfüllen. Der *Kunde* entschädigt den *Lieferanten* gegen Ansprüche Dritter, einschließlich der Arbeitnehmer des *Lieferanten*, die Schaden im Zusammenhang mit der Erfüllung des *Vertrages* als Folge schuldhafter Handlungen oder schuldhafter Unterlassungen des *Kunden* oder als Folge gefährlicher Situationen in der Organisation des *Kunden* erleiden. Der *Kunde* muss den Arbeitnehmern, die von dem *Lieferanten* eingesetzt werden, vor dem Beginn der Arbeit die aktuellen Regeln des Unternehmens und die aktuellen Sicherheitsregeln in seiner Organisation bekannt geben.
- 14.5 Wenn der *Kunde* in Verbindung mit den Dienstleistungen und den Produkten des *Lieferanten* dem *Lieferanten* Software, Ausrüstung oder andere Ressourcen zur Verfügung stellt, garantiert der *Kunde*, dass alle Lizenzen oder Genehmigungen eingeholt werden, die der *Lieferant* möglicherweise in Verbindung mit diesen Ressourcen erfordert.
- 14.6 Der *Kunde* ist für die Verwaltung, einschließlich der Überprüfung der Einstellungen, und die Nutzung der Produkte, die von dem *Lieferanten* geliefert werden, und der Dienstleistungen, die von dem *Lieferanten* erbracht werden, und für die Art und Weise verantwortlich haftbar, in der die Ergebnisse der Produkte und Dienstleistungen genutzt werden. Der *Kunde* ist ebenso für die ordnungsgemäße Einweisung der Benutzer und für die Nutzung, die von den Benutzern durchgeführt wird, verantwortlich haftbar.
- 14.7 Der *Kunde* muss auf seiner eigenen Ausrüstung die dafür erforderliche Software und die dafür erforderliche Support-Software selbst installieren, einrichten, parametrieren und einstellen und, falls erforderlich, die Ausrüstung, andere Software und andere Support-Software und die Betriebsumgebung, die in diesem Zusammenhang verwendet werden, verändern und die Interoperabilität bewirken, die er wünscht.

Art. 15 Pflichten, Informationen zur Verfügung zu stellen

- 15.1 Um dem *Lieferanten* die ordnungsgemäße Erfüllung des *Vertrages* zu ermöglichen, muss der *Kunde* dem *Lieferanten* immer alle Informationen rechtzeitig zur Verfügung stellen, die zumutbar von dem *Lieferanten* gefordert werden.
- 15.2 Der *Kunde* garantiert, dass die Informationen, Designs und Spezifikationen, die er dem *Lieferanten* zur Verfügung gestellt hat, korrekt und vollständig sind. Wenn die Informationen, Designs oder Spezifikationen, die von dem *Kunden* zur Verfügung gestellt wurden, Unrichtigkeiten enthalten, die dem *Lieferanten* auffallen, muss der *Lieferant* den *Kunden* kontaktieren, um ihn über diese Angelegenheit zu befragen.
- 15.3 In Bezug auf die Kontinuität muss der *Kunde* einen oder mehrere Ansprechpartner bestimmen, die in dieser Funktion für die Dauer der Arbeit des *Lieferanten* tätig sein müssen. Die Ansprechpartner des *Kunden* müssen die erforderliche Erfahrung, spezifische Kenntnisse über den Vertragsgegenstand und ein angemessenes Verständnis der Ziele haben, die der *Kunde* erreichen will.
- 15.4 Der *Lieferant* ist nur verpflichtet, dem *Kunden* regelmäßig die Informationen in Bezug auf die Erfüllung der Arbeit durch den Ansprechpartner zur Verfügung zu stellen, der von dem *Kunden* bestimmt wurde, außer dies wird anders vereinbart.

Art. 16 Projekt- und Lenkungsgruppen

- 16.1 Wenn beide Parteien an einer Projekt- oder Lenkungsgruppe durch einen oder mehrere Arbeitnehmer teilnehmen, die sie eingesetzt haben, muss die Bereitstellung von Informationen auf die Art und Weise erfolgen, die für die Projekt- oder Lenkungsgruppe vereinbart ist.
- 16.2 Entscheidungen, die in einer Projekt- oder Lenkungsgruppe getroffen werden, an der beide Parteien teilnehmen, sind für den *Lieferanten* nur dann verbindlich, wenn die Entscheidungen gemäß den schriftlichen Vereinbarungen zwischen den Parteien in dieser Hinsicht getroffen wurden oder wenn der *Lieferant* in Ermangelung einer schriftlichen Vereinbarung in dieser Hinsicht die Entscheidungen schriftlich akzeptiert hat.
- 16.3 Der *Kunde* garantiert, dass die Personen, die er ernannt hat, um an einer Projekt- oder Lenkungsgruppe teilzunehmen, befugt sind, Entscheidungen zu treffen, die für den *Kunden* verbindlich sind.

Art. 17 Haftung des Lieferanten

- 17.1 Der *Kunde* kann Schadensersatzansprüche unabhängig von den Rechtsgründen geltend machen, wenn sie auf der vorsätzlichen Vertragsverletzung oder einer Verletzung, die grobe Fahrlässigkeit darstellt, oder auf einer Pflichtverletzung während der Vertragsverhandlungen durch den *Lieferanten*, seine gesetzlichen Vertreter oder Parteien beruhen, die ihn bei der Erfüllung unterstützen.
- 17.2 Bei Verletzungen von sogenannten wesentlichen Pflichten, d. h. bei wesentlichen Verstößen von Pflichten gemäß dem *Vertrag*, welche die Erreichung des Zwecks des *Vertrages* gefährden, oder einer Verletzung von Pflichten, bei denen die Befriedigung davon wesentlich ist, damit die ordnungsgemäße Erfüllung des *Vertrages* überhaupt zustande kommt, und auf deren Erfüllung der *Kunde* selbstverständlich vertrauen können sollte („wesentliche Pflichten“), ist der *Lieferant* auch für leichte Fahrlässigkeit haftbar, wobei dies allerdings auf Schäden für typischen und vorhersehbaren Verlust beschränkt ist, die aus dem Anrecht des *Kunden* auf Erfüllung entstehen, die von dem *Lieferanten* bei der Ausführung des *Vertrages* erkennbar sind. Eine weitergehende Haftung des *Lieferanten* ist ausgeschlossen.
- 17.3 Die vorstehende Haftungsbeschränkung gilt nicht in Bezug auf Ansprüche nach dem deutschen Produkthaftungsgesetz oder wenn der *Lieferant* eine Garantie für Eigenschaften des gelieferten Gegenstandes oder der erbrachten Dienstleistung gegeben hat oder wenn er das Beschaffungsrisiko übernommen hat oder wenn der *Lieferant* in betrügerischer Absicht einen Mangel bei dem gelieferten Gegenstand oder bei der erbrachten Dienstleistung verborgen hat. Darüber hinaus gilt die Haftungsbeschränkung nicht in Bezug auf Ansprüche für Schäden basierend auf der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

Art. 18 Höhere Gewalt

- 18.1 Keine der *Parteien* ist verpflichtet, Verpflichtungen zu erfüllen, einschließlich einer Garantieverpflichtung, die zwischen den *Parteien* vereinbart ist, wenn es einer *Partei* als Folge höherer Gewalt verhindert wird, dies zu tun. Höhere Gewalt bedeutet in Bezug auf den *Lieferanten*, unter anderem (i) höhere Gewalt in Bezug auf die Lieferanten des *Lieferanten*, (ii) Mängel bei Gegenständen, Ausrüstung, Software oder Materialien Dritter, deren Nutzung dem *Lieferanten* von dem *Kunden*

vorgeschrieben wurde, (iii) staatliche Maßnahmen, (iv) Stromausfälle, (v) Internet-, Datennetz- oder Telekommunikationsanlagen-Ausfälle, (vi) Krieg und (vii) allgemeine Transportprobleme.

- 18.2 Wenn eine Situation höherer Gewalt mehr als sechzig (60) Tage lang andauert, hat jede der Parteien das Recht, den *Vertrag* schriftlich durch ein Einschreiben zu kündigen. Die Angelegenheiten, die bereits auf der Grundlage des *Vertrages* durchgeführt wurden, werden anteilig abgerechnet, ohne dass sich die Parteien einander anderweitig etwas schulden.

Art. 19 Änderungen und zusätzliche Arbeit

- 19.1 Wenn der *Lieferant* auf Anfrage oder mit der vorherigen Zustimmung des *Kunden* eine Arbeit geleistet hat oder Produkte oder Dienstleistungen geliefert hat, die außerhalb des Umfangs der vereinbarten Arbeit und/oder außerhalb des Umfangs der vereinbarten Bereitstellung von Produkten oder Dienstleistungen ist/sind, muss der *Kunde* für diese Arbeit oder Bereitstellung von Produkten oder Dienstleistungen gemäß den vereinbarten Preisen bezahlen oder wenn keine Preise zwischen den Parteien vereinbart wurden, muss er dies gemäß den dann aktuellen Preisen des *Lieferanten* bezahlen. Der *Lieferant* ist nicht verpflichtet, eine solche Anfrage zu erfüllen, und er darf verlangen, dass ein gesonderter Vertrag schriftlich zu dem Zweck geschlossen wird.
- 19.2 Wenn ein Festpreis für die Bereitstellung der Dienstleistungen vereinbart wurde, muss der *Lieferant* auf Anfrage den *Kunden* schriftlich über die finanziellen Folgen der zusätzlichen Arbeit oder der zusätzlichen Bereitstellung von Produkten oder Dienstleistungen informieren, wie darauf in diesem Artikel verwiesen wird.

Art. 20 Übertragung von Rechten und Pflichten

- 20.1 Der *Kunde* ist nicht berechtigt, ohne die schriftliche Genehmigung des *Lieferanten* die Rechte und Pflichten aus diesem *Vertrag* Dritten zu verkaufen, zu übertragen oder zu verpfänden. Der *Lieferant* wird diese Genehmigung nicht aus unzureichenden Gründen vorenthalten, aber der *Lieferant* ist berechtigt, angemessene Bedingungen mit dieser Genehmigung zu verbinden.
- 20.2 Der *Lieferant* ist berechtigt, seine Ansprüche für die Zahlung von Beträgen, die geschuldet werden, Dritten zu verkaufen, zu übertragen oder zu verpfänden.

Art. 21 Anwendbares Recht und Streitfälle

- 21.1 Es ist deutsches Recht für den *Vertrag* anwendbar. Das Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG, *Convention on Contracts for the International Sale of Goods*) ist nicht anwendbar.
- 21.2 Alle Streitfälle zwischen den Parteien werden an das zuständige Gericht in Essen, Deutschland, verwiesen. Die Parteien dürfen in gegenseitiger Absprache entscheiden, einen Streitfall durch Schlichtung oder Mediation beizulegen.

Art. 22 Sonstige Bestimmungen

- 22.1 Wenn der *Lieferant* Aktivitäten in Bezug auf Daten bezüglich des *Kunden*, seiner Arbeitnehmer oder seiner *Benutzer* auf der

Grundlage einer Anfrage oder der Anweisung, die von einer zuständigen Behörde ausgestellt wurde, oder in Verbindung mit einer gesetzlichen Verpflichtung durchführen muss, werden alle damit verbundenen Kosten dem *Kunden* in Rechnung gestellt, außer wenn der Grund für diese Untersuchung dem *Lieferanten* zuschreibbar ist. Der *Lieferant* wird den *Kunden* darüber so früh wie möglich im Voraus informieren.

- 22.2 Die *Parteien* werden sich immer gegenseitig schriftlich in einer angemessenen Frist über alle Änderungen bei dem Namen, der Postadresse, der E-Mail-Adresse, der Telefonnummer und, wenn dies verlangt wird, dem Bankkonto oder der Gironummer verständigen.
- 22.3 Bei mehreren Dokumenten ist die Reihenfolge wie folgt, wobei die zuerst erwähnten Dokumente Vorrang gegenüber den nachfolgend erwähnten haben: *Vertrag*, *Angebot SaaS-Service-Level-Agreement*, *Support-Service-Level-Agreement*, diese allgemeinen Lieferbedingungen.

Kapitel 2. Bereitstellung von Dienstleistungen

Die Bestimmungen dieses Kapitels ‚Bereitstellung von Dienstleistungen‘ gelten zusätzlich zu den allgemeinen Bestimmungen dieser allgemeinen Lieferbedingungen, wenn der *Lieferant* Dienstleistungen jeglicher Art für den *Kunden* erbringt, ungeachtet, ob sie näher in einem der anderen Kapitel dieser allgemeinen Lieferbedingungen dargelegt sind.

Art. 23 Erfüllung

- 23.1 Der *Lieferant* muss seine Dienstleistungen mit der Sorgfalt nach seinen besten Kräften gegebenenfalls gemäß den Vereinbarungen und Verfahren erfüllen, die schriftlich mit dem *Kunden* vereinbart wurden. Alle Dienstleistungen des *Lieferanten* müssen auf der Grundlage einer Verpflichtung durchgeführt werden, Marktstandards zu verwenden, außer und soweit der *Lieferant* ausdrücklich ein Ergebnis in dem schriftlichen *Vertrag* versprochen hat und das betreffende Ergebnis ebenfalls mit ausreichender Bestimmbarkeit in dem *Vertrag* festgelegt wurde.
- 23.2 Der *Lieferant* ist nicht für Verluste oder Kosten haftbar, die das Ergebnis der Nutzung oder des Missbrauchs des Zugangs oder der Identifikationscodes oder der Zertifikate sind, außer wenn der Missbrauch das direkte Ergebnis von Vorsatz oder Fahrlässigkeit seitens der Geschäftsführung des *Lieferanten* ist.
- 23.3 Wenn der *Vertrag* mit Hinblick auf eine Erfüllung durch eine bestimmte Person abgeschlossen wurde, ist der *Lieferant* immer berechtigt, diese Person mit einer oder mehreren Personen zu ersetzen, welche die gleichen und/oder ähnliche Qualifikationen haben. In diesem Fall hat der *Kunde* das Recht auf sofortige Kündigung des *Vertrages*.
- 23.4 Der *Lieferant* ist nicht verpflichtet, die Anweisungen des *Kunden* bei der Erbringung seiner Dienstleistungen zu befolgen, insbesondere nicht, wenn diese Anweisungen den Inhalt und den Umfang der vereinbarten Dienstleistungen ändern oder erweitern. Wenn diese Anweisungen allerdings befolgt werden, muss eine Zahlung für die betreffende Arbeit gemäß den dann aktuellen Preisen des *Lieferanten* geleistet werden.

Art. 24 Service-Level-Agreement

- 24.1 Alle Vereinbarungen in Bezug auf eine Dienstgüte (*Service-Level-Agreements*) dürfen nur ausdrücklich schriftlich vereinbart werden.

Der *Kunde* muss den *Lieferanten* immer unverzüglich über Umstände informieren, welche die Dienstgüte und ihre Verfügbarkeit beeinflussen oder beeinflussen könnten.

- 24.2 Wenn Vereinbarungen über eine Dienstgüte getroffen wurden, wird die Verfügbarkeit von Software, Systemen und verbundenen Dienstleistungen immer so gemessen, dass die Nichtverfügbarkeit aufgrund von vorbeugender, korrektiver oder adaptiver Wartung oder aufgrund von anderen Formen von Wartung, die von dem *Lieferanten* im Voraus angekündigt werden, und aufgrund von Umständen außerhalb der Kontrolle des *Lieferanten* nicht berücksichtigt werden.

Art. 25 Sicherungskopien

- 25.1 Wenn die Dienstleistungen, die dem *Kunden* gemäß dem *Vertrag* erbracht werden, das Anfertigen von Sicherungskopien der Daten des *Kunden* umfassen, muss der *Lieferant* eine vollständige Sicherungskopie der Daten des *Kunden* in seinem Besitz in Übereinstimmung mit den Fristen, die schriftlich vereinbart wurden, oder einmal pro Woche erstellen, wenn solche Fristen nicht vereinbart wurden. Der *Lieferant* muss die Sicherungskopie für die Dauer der vereinbarten Frist oder für die Dauer der üblichen Frist des *Lieferanten* aufbewahren, wenn in dieser Hinsicht keine Vereinbarungen getroffen wurden. Der *Lieferant* muss die Sicherungskopie mit der gebotenen Sorgfalt aufbewahren.
- 25.2 Der *Kunde* bleibt für die Erfüllung aller administrativen und Aufbewahrungspflichten verantwortlich haftbar, die für ihn durch das Gesetz anwendbar sind.

Kapitel 3. Software als eine Dienstleistung (SaaS, Software as a Service)

Die Bestimmungen dieses Kapitels ‚Software als eine Dienstleistung‘ gelten zusätzlich zu den allgemeinen Bestimmungen dieser allgemeinen Lieferbedingungen und zusätzlich zu den Bestimmungen des Kapitels ‚Bereitstellung von Dienstleistungen‘, wenn der *Lieferant* Dienstleistungen gemäß der Bezeichnung oder in dem Bereich ‚Software als eine Dienstleistung (SaaS, Software as a Service)‘ durchführt.

Art. 26 SaaS

- 26.1 Die *SaaS* bestehen aus:
- der Bereitstellung der Funktionalität der vereinbarten *Software-Produkte* an den *Kunden* über das Internet;
 - Dienstleistungen, wie sie in dem *SaaS-Service-Level-Agreement* vorgesehen sind;
 - Dienstleistungen, wie sie in dem *Support-Service-Level-Agreement* vorgesehen sind.
- 26.2 Der *Lieferant* ist nicht verpflichtet, Sicherungskopien der Daten zu erstellen, die der *Kunde* speichert, wenn die *SaaS* verwendet wird, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart ist.

Art. 27 Verfügbarkeit der SaaS

- 27.1 Der *Lieferant* stellt die vereinbarten *Software-Produkte* auf der Grundlage der Dienstgüte bereit, wie dies in dem *SaaS-Service-Level-Agreement* vorgesehen ist. Der *Lieferant* kann diese Dienstgüte nur bereitstellen, wenn der *Kunde* die

Anforderungen, die in dem *SaaS-Service-Level-Agreement* dargelegt sind, strikt einhält.

Art. 28 Zugang zu der SaaS

- 28.1 Der *Lieferant* stellt dem *Kunden* *Zugangsmittel* zur Verfügung. Die *Zugangsmittel* dürfen nicht übertragen werden, sie sind streng persönlich und sie sind ausschließlich für die Nutzung in der Organisation des *Kunden* bestimmt.
- 28.2 Der *Kunde* informiert den *Lieferanten* unverzüglich, wenn die *Zugangsmittel* auf unbefugte Art und Weise verwendet werden oder wenn der *Kunde* den begründeten Verdacht hat, dass dies der Fall ist.
- 28.3 Der *Kunde* hat das Recht, von dem *Lieferanten* zu verlangen, die *Zugangsmittel* zu blockieren. Der *Lieferant* hat ebenso das Recht, die *Zugangsmittel* jederzeit auf seine eigene Initiative zu blockieren, wenn dem *Lieferanten* eine unbefugte Nutzung der *Zugangsmittel* bekannt ist oder wenn er einen begründeten Verdacht auf unbefugte Nutzung der *Zugangsmittel* hat.

Art. 29 Nutzung der SaaS

- 29.1 Wenn er die *SaaS* verwendet, garantiert der *Kunde* auf jeden Fall, dass er und die *Benutzer*, soweit dies rechtserheblich ist, die folgenden Regeln einhalten werden:
- Der *Kunde* wird den Schutz seiner (peripheren) Ausrüstung, Software, Infrastruktur und Internetverbindung gegen Viren, Computerkriminalität und gegen (andere) unbefugte Nutzung durch *Benutzer* oder Dritte schützen;
 - wenn er die *SaaS* verwendet, werden der *Kunde* und/oder die *Benutzer* keine (Computer-) Viren oder andere Dateien verbreiten, welche die *SaaS* (ihr korrektes Funktionieren) gefährden könnten;
 - der *Kunde* und/oder die *Benutzer* werden keine Handlungen durchführen oder Handlungen veranlassen, welche Störungen bei der *SaaS*, den (Computer-) Netzwerken oder Infrastrukturen (anderer Benutzer) verursachen könnten oder die eine Belästigung, eine eingeschränkte Nutzung oder eine unvorhergesehene Nutzung (für andere Benutzer) verursachen;
 - die *Benutzer* und/oder der *Kunde* werden die *Zugangsmittel* nicht missbräuchlich verwenden oder die Sicherheit der *SaaS* verletzen oder versuchen, die Sicherheit der *SaaS* zu verletzen;
 - der *Kunde* und/oder die *Benutzer* werden keine Handlungen durchführen oder unterlassen, bezüglich derer sie wissen, dass sie zu einer Verwendung der *SaaS* führen könnten, die gegenüber dem *Lieferanten* und/oder gegenüber Dritten rechtswidrig ist;
 - die *Benutzer* und/oder der *Kunde* werden in keiner Weise Rechte an geistigem Eigentum des *Lieferanten* und/oder Dritter verletzen; und
 - ohne die ausdrückliche, vorherige, schriftliche Genehmigung des *Lieferanten* werden die *Benutzer* und/oder der *Kunde* keine Informationen oder Daten, die von dem *Lieferanten* im Rahmen der *SaaS* zur Verfügung gestellt wurden, außer bei den internen Geschäftsprozessen des *Kunden*, veröffentlichen, vervielfältigen oder auf andere Weise nutzen.
- 29.2 Wenn der *Kunde* und/oder die *Benutzer* eine oder mehrere der vorstehend genannten Regeln verletzen, muss der *Kunde* die zumutbaren Anweisungen befolgen, die von dem *Lieferanten* im Zusammenhang damit erteilt wurden, und der *Kunde* muss veranlassen, dass die *Benutzer* diese erfüllen.
- 29.3 Wenn die Daten, die mithilfe von *SaaS* gespeichert, verarbeitet, integriert oder in anderer Weise mithilfe von *SaaS* eingegeben wurden, gegenüber Dritten rechtswidrig sind, hat der *Lieferant*

- das Recht, diese Daten unverzüglich und ohne vorherige Ankündigung von dem *Server* zu entfernen und zu zerstören.
- 29.4 Der *Lieferant* darf den *Zugang* zu der *SaaS* verhindern, indem er die *Zugangsmittel* außer Betrieb setzt oder indem er die Dienstleistungen aussetzt, wenn er den ernsthaften Verdacht hat, dass der Zugang in Verletzung der Bestimmungen dieses *Vertrages* genutzt wird. Die Zahlungsverpflichtung besteht weiterhin, während die *Zugangsmittel* außer Betrieb gesetzt wurden oder während die Dienstleistungen ausgesetzt sind.
- 29.5 Der *Lieferant* darf die *SaaS* nur auf Anweisung des *Kunden* bereitstellen. Der *Kunde* darf es Dritten nicht gestatten, die Dienstleistungen zu nutzen, die von dem *Lieferanten* in dem Bereich der *SaaS* bereitgestellt werden.
- 29.6 Wenn der *Lieferant* Arbeit im Zusammenhang mit den Daten des *Kunden*, seiner Arbeitnehmer oder Benutzer gemäß einer Anfrage oder gemäß einer befugte ausgestellten Anweisung einer Behörde oder in Verbindung mit einer gesetzlichen Verpflichtung durchführt, muss der *Kunde* alle Kosten im Zusammenhang mit dieser Arbeit tragen.
- 29.7 Der *Lieferant* darf den Inhalt oder den Umfang des *SaaS*-Liefermodells ändern und er muss den *Kunden* über die Angelegenheit so schnell wie möglich informieren. Der *Kunde* darf in diesem Fall den *Vertrag* kündigen, wobei die Kündigung an dem Datum wirksam wird, an dem die Änderung wirksam wird.
- 29.8 Der *Lieferant* darf die *SaaS* weiterhin unter Verwendung einer neuen oder modifizierten Version der Software bereitstellen. Der *Lieferant* ist nicht verpflichtet, bestimmte Eigenschaften oder Funktionalitäten der Dienstleistung oder der Software speziell für den *Kunden* aufrechtzuerhalten, zu verändern oder bestimmte Eigenschaften oder Funktionalitäten der Dienstleistung speziell für den *Kunden* hinzuzufügen.
- 29.9 Der *Lieferant* darf alle oder einen Teil der *SaaS* für vorbeugende, korrektive oder adaptive Wartung oder andere Formen der Wartung vorübergehend außer Betrieb stellen. Der *Lieferant* darf nicht zulassen, dass der Zeitraum, in dem die Dienstleistung außer Betrieb ist, länger als erforderlich dauert, und er muss sicherstellen, dass dieser Zeitraum, wenn möglich, außerhalb der Geschäftszeiten stattfindet.
- 29.10 Der *Lieferant* ist nie verpflichtet, dem *Kunden* ein physisches Trägermedium zur Verfügung zu stellen, das die Software enthält, die dem *Kunden* in dem Rahmen der *SaaS* zur Verfügung gestellt wird und die in dem Rahmen der *SaaS* im Besitz des *Kunden* ist.

Art. 30 Folgen der Kündigung der SaaS

- 30.1 Wenn der *Vertrag* gekündigt wird, wird der *Lieferant* dem *Kunden* eine Sicherungskopie mit den Daten von der *Repository-Datenbank* zur Verfügung stellen. Der *Lieferant* darf zusätzliche Tätigkeiten auf Anfrage des *Kunden* durchführen. Dies erfolgt zu den dann aktuellen Preisen des *Lieferanten*.
- 30.2 Der *Lieferant* unterliegt keiner (gesetzlichen) Aufbewahrungsfrist in Bezug auf die Daten, die von dem *Kunden* eingegeben werden, nachdem der *Vertrag* gekündigt wurde, außer denen, auf die ausdrücklich in diesem Artikel verwiesen wird. Wenn der *Kunde* nicht unmittelbar nach dem Ende des *Vertrages* angegeben hat, dass er die vorstehend erwähnte Datensicherungskopie erhalten möchte, hat der *Lieferant* das Recht, die Daten, die mithilfe der *SaaS* gespeichert, verarbeitet, integriert oder die mithilfe der *SaaS* auf eine andere Art und Weise eingegeben wurden, von dem *Server* zu entfernen und sie

zu zerstören, nachdem er den *Kunden* in einer angemessenen Frist darüber benachrichtigt hat.

Art. 31 Garantie

- 31.1 Der *Lieferant* garantiert nicht, dass die Software, die im Rahmen der *SaaS* zur Verfügung gestellt und besessen wird, frei von Fehlern ist und ohne Unterbrechung funktioniert. Der *Lieferant* muss Anstrengungen unternehmen, um die Fehler in der Software in einer angemessenen Frist zu beheben, wenn und soweit die Angelegenheit Software betrifft, die von dem *Lieferanten* selbst entwickelt wurde, und der *Kunde* dem *Lieferanten* eine detaillierte, schriftliche Beschreibung der betreffenden Mängel zur Verfügung gestellt hat. Wenn es Gründe gibt, um dies zu tun, darf der *Lieferant* die Behebung der Mängel verschieben, bis eine neue Version der Software in Betrieb genommen wird. Der *Lieferant* garantiert nicht, dass Mängel bei einer Software, die er nicht selbst entwickelt hat, behoben werden. Der *Lieferant* ist berechtigt, temporäre Lösungen, Programmumgehungen oder problemvermeidende Beschränkungen bei der Software zu installieren. Die gesetzlichen Rechte des *Kunden* bleiben unberührt.
- 31.2 Basierend auf den Informationen, die von dem *Lieferanten* in Bezug auf Maßnahmen zur Verfügung gestellt wurden, um die Auswirkungen von Störungen, Defekten bei der *SaaS*, Beschädigung oder Verlust von Daten oder andere Störungen zu vermeiden, muss der *Kunde* die Risiken für seine Organisation bestimmen und auflisten und zusätzliche Maßnahmen durchführen, falls dies erforderlich ist. Der *Lieferant* erklärt, dass er bereit ist, auf Anfrage des *Kunden*, in Bezug auf die weiteren Maßnahmen, die von dem *Kunden* durchzuführen sind, soweit zumutbar und gemäß den finanziellen und anderen Bedingungen, die von dem *Lieferanten* dargelegt wurden, Unterstützung zu leisten. Der *Lieferant* ist auf keinen Fall verpflichtet, Daten wiederherzustellen, die beschädigt oder verloren gegangen sind, außer wenn diese Beschädigung oder dieser Verlust durch eine schuldhaftige Vertragsverletzung durch den *Lieferanten* verursacht wurde.
- 31.3 Der *Lieferant* garantiert nicht, dass die Software, die im Rahmen der *SaaS* zur Verfügung gestellt und besessen wird, rechtzeitig an Änderungen bei den rechtserheblichen Gesetzen und Vorschriften angepasst wird.

Art. 32 Schutz personenbezogener Daten

- 32.1 Gemäß der Gesetzgebung bezüglich der Verarbeitung personenbezogener Daten wie dem deutschen Bundesdatenschutzgesetz hat der *Kunde* Verpflichtungen gegenüber Dritten wie die Verpflichtung, Informationen zur Verfügung zu stellen und es den betroffenen Personen zu erlauben, ihre personenbezogenen Daten zu überprüfen und zu korrigieren und die personenbezogenen Daten der betroffenen Person zu löschen. Der *Kunde* ist vollständig und allein für die Erfüllung dieser Verpflichtungen verantwortlich haftbar. Die Parteien halten fest, dass der *Lieferant* der ‚Verarbeiter‘ im Sinne des deutschen Bundesdatenschutzgesetzes in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten ist.
- 32.2 In dem Maße, wie die Durchführung technisch möglich ist, muss der *Lieferant* Unterstützung im Rahmen der Verpflichtungen leisten, die der *Kunde* erfüllen muss, wie darauf in *Artikel 32.1* verwiesen wird. Die Kosten im Zusammenhang mit dieser Unterstützung sind nicht in den vereinbarten Preisen und Zahlungen enthalten und sie sind von dem *Kunden* zu tragen.

Art. 33 Beginn der Dienstleistung; Zahlung

- 33.1 Die von dem *Lieferanten* zur Verfügung gestellte *SaaS* beginnt, wie dies in dem *Vertrag* vereinbart ist. Der *Kunde* muss unverzüglich nach dem Abschluss des *Vertrages* sicherstellen, dass er über die Ausrüstung verfügt, die erforderlich ist, um die *SaaS* zu nutzen.
- 33.2 Der *Kunde* schuldet für die *SaaS* die Zahlung, die in dem *Vertrag* spezifiziert ist. In Ermangelung eines vereinbarten Zahlungsplans sind alle Beträge im Zusammenhang mit der von dem *Lieferanten* zur Verfügung gestellten *SaaS* jeden Kalendermonat im Voraus zu zahlen.

Kapitel 4. Software

Die Bestimmungen dieses Kapitels ‚Software‘ gelten zusätzlich zu den allgemeinen Bestimmungen, wenn der *Lieferant* dem *Kunden* Software für eine andere Nutzung als auf der Grundlage der *SaaS* zur Verfügung stellt.

Art. 34 Nutzungsrecht und Nutzungsbeschränkungen

- 34.1 Der *Lieferant* muss die vereinbarten Computerprogramme und die vereinbarte Benutzerdokumentation, die nachfolgend ‚Software‘ genannt werden, dem *Kunden* für die Dauer des *Vertrages* auf der Grundlage der Lizenz zur Nutzung zur Verfügung stellen. Das Recht auf die Nutzung der Software ist nicht ausschließlich und darf nicht übertragen, nicht verpfändet oder unterlizenzieren werden, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes schriftlich vereinbart ist.
- 34.2 Die Verpflichtung des *Lieferanten* zur Bereitstellung und das Recht des *Kunden* zur Nutzung erstrecken sich nur auf den Objektcode der Software. Das Recht des *Kunden* zur Nutzung erstreckt sich nicht auf den Quellcode der Software. Der Quellcode der Software und die technische Dokumentation, die bei der Entwicklung der Software erstellt wurden, werden dem *Kunden* nicht zur Verfügung gestellt, auch nicht, wenn der *Kunde* bereit ist, einen finanziellen Betrag für den Quellcode und die technische Dokumentation zu bezahlen.
- 34.3 Der *Kunde* muss die vereinbarten Beschränkungen der Nutzung der Software, unabhängig von der Beschaffenheit der Inhalte dieser Beschränkungen, immer streng einhalten.
- 34.4 Wenn die *Parteien* vereinbart haben, dass die Software nur in Verbindung mit bestimmter Ausrüstung verwendet werden darf, ist der *Kunde* bei einer Fehlfunktion dieser Ausrüstung berechtigt, die Software auf einer anderen Ausrüstung mit gleichen Eigenschaften während des Zeitraums zu nutzen, zu dem die ursprüngliche Ausrüstung defekt bleibt.
- 34.5 Der *Lieferant* darf vorschreiben, dass der *Kunde* die Software erst dann zu nutzen beginnt, nachdem er einen oder mehrere Codes von dem *Lieferanten*, dem Lieferanten des *Lieferanten* oder dem Hersteller der Software erhalten hat, die für die Nutzung erforderlich sind. Der *Lieferant* ist jederzeit berechtigt, technische Maßnahmen zu ergreifen, um die Software gegen widerrechtliche Nutzung und/oder gegen eine Nutzung auf eine Art und Weise oder für Zwecke zu schützen, die nicht mit der Art und Weise oder den Zwecken übereinstimmt, die zwischen den Parteien vereinbart wurden. Der *Kunde* darf nie technische Maßnahmen entfernen oder umgehen, die dazu bestimmt sind, die Software zu schützen, und der *Kunde* darf die Entfernung oder Umgehung dieser technischen Maßnahmen auch nicht veranlassen.
- 34.6 Der *Kunde* darf die Software nur in seinem eigenen Unternehmen und für sein eigenes Unternehmen oder in seiner

eigenen Organisation und für seine eigene Organisation und nur in dem Ausmaß nutzen, wie dies für den vorgesehenen Verwendungszweck erforderlich ist. Der *Kunde* darf die Software nicht für Dritte nutzen – zum Beispiel in dem Rahmen von *Software als eine Dienstleistung (SaaS)* oder im Rahmen von Outsourcing (Beschaffung durch Fremdbezug).

- 34.7 Der *Kunde* darf die Software und die Trägermedien, auf denen die Software gespeichert ist oder gespeichert sein wird, in keiner Weise für welchen Zweck auch immer oder unter welchem Anspruch auch immer Dritten verkaufen, an Dritte verleihen, an Dritte aufgeben oder Dritten beschränkte Rechte daran gewähren oder sie Dritten zur Verfügung stellen. Der *Kunde* darf Dritten auch nicht, ungeachtet, ob über Fernzugriff (online) oder nicht, Zugang zu der Software gewähren oder die Software bei Dritten für Hosting hinterlegen, auch nicht, wenn die betreffenden Dritten die Software nur für den *Kunden* nutzen.
- 34.8 Auf Verlangen muss der *Kunde* unverzüglich bei einer Untersuchung über die Erfüllung der vereinbarten Beschränkungen zur Nutzung kooperieren, die von dem *Lieferanten* oder für den *Lieferanten* durchgeführt wird. Wenn der *Lieferant* dies verlangen sollte, muss der *Kunde* dem *Lieferanten* Zugang zu seinen Gebäuden und Systemen nach einer angemessenen vorherigen Benachrichtigung durch den *Lieferanten* gewähren. Es dürfen keine Informationen durch den *Lieferanten* eingeholt werden, wenn diese Informationen (i) zu einer Verletzung der Vertraulichkeitsvereinbarung des *Kunden* mit Dritten führen würde; oder (ii) Bestimmungen in Bezug auf personenbezogene Daten verletzen würden.
- 34.9 Die Parteien halten fest, dass der zwischen den Parteien abgeschlossene *Vertrag* in dem Ausmaß, wie der Gegenstand dieses *Vertrages* die Bereitstellung von Software zur Nutzung ist, nie als ein Kaufvertrag gilt.
- 34.10 Der *Lieferant* ist nicht verpflichtet, die Software zu warten und/oder den Benutzern und/oder den Administratoren der Software Support bereitzustellen, sofern nichts anderes vereinbart ist. Wenn im Gegensatz zu dem Vorstehenden der *Lieferant* aufgefordert wird, Wartungsarbeiten durchzuführen und/oder Support in Bezug auf die Software bereitzustellen, darf der *Lieferant* verlangen, dass der *Kunde* einen gesonderten, schriftlichen Vertrag für diesen Zweck abschließt.

Art. 35 Lieferung und Installation; Benutzerdokumentation, Vorschriften und Anweisungen

- 35.1 Der *Lieferant* muss die Software auf der vereinbarten Datenträgerart oder, wenn in dieser Hinsicht keine Vereinbarungen getroffen wurden, auf einer Datenträgerart liefern, die von dem *Lieferanten* bestimmt wird, oder er muss dem *Kunden* die Software online zur Verfügung stellen. Der *Lieferant* stellt dem *Kunden* die Benutzerdokumentation, die Installationsvorschriften, die Systemanforderungen und andere Dokumente und Anweisungen an einer von dem *Lieferanten* anzugebenden Internetadresse oder auf eine andere Art und Weise zur Verfügung. Der *Kunde* ist verpflichtet, die Dokumentation und die Anweisungen, die von dem *Lieferanten* zur Verfügung gestellt wurden, sorgfältig zu lesen und immer einzuhalten.
- 35.2 Der *Lieferant* darf die Software nur dann an dem Geschäftsstandort des *Kunden* installieren, wenn dies zwischen den Parteien vereinbart wurde. Wenn keine Vereinbarungen zu diesem Zweck getroffen wurden, muss der *Kunde* selbst die genutzte Ausrüstung und Betriebsumgebung installieren,

einrichten, parametrieren, einstellen und, falls erforderlich, modifizieren.

Art. 36 Werkzeuge

- 36.1 Der *Kunde* ist dafür verantwortlich haftbar, die *Werkzeuge* verfügbar zu haben, außerdem ist er für ihren Betrieb verantwortlich haftbar, die für die Nutzung der vereinbarten *Software-Produkte* erforderlich sind, einschließlich der (peripheren) Ausrüstung und Software, der Support-Anwendungen, der Konfiguration und der Internetverbindung, die von dem *Kunden* zu nutzen sind, welche die technischen und betrieblichen Spezifikationen erfüllen, auf die von dem *Lieferanten* verwiesen wurde.
- 36.2 Der *Kunde* ist dafür verantwortlich haftbar, einen Anschluss mit dem Stromnetz und andere Anschlüsse aufrechtzuerhalten, die für die Nutzung der vereinbarten *Software-Produkte* erforderlich sind.
- 36.3 Zusätzliche Lizenzen (Dritter) und andere Bedingungen gelten möglicherweise für die Nutzung der Support-Anwendungen. Der *Lieferant* garantiert nicht, dass die von dem *Kunden* genutzten Support-Anwendungen vollständig funktionieren.

Art. 37 Abnahme

- 37.1 Wenn die Parteien keine Abnahmeprüfung vereinbart haben, muss der *Kunde* die Software in dem Zustand akzeptieren, in der sie sich befindet, wenn sie geliefert wird („as is, where is“ = ohne Mängelgewähr, ab Standort), also auch mit allen sichtbaren und unsichtbaren Fehlern und Mängeln, wobei dies unbeschadet der Pflichten des *Lieferanten* gemäß der Garantieregelung erfolgt, wie dies in *Artikel 41* dargelegt ist. In dem vorstehend genannten Fall gilt, dass die Software von dem *Kunden* bei Lieferung oder bei der Abschluss der Installation, wenn eine Installation durch den *Lieferanten* schriftlich vereinbart wurde, abgenommen wurde.
- 37.2 Die Bestimmungen der *Absätze 37.2* bis einschließlich *37.10* sind anwendbar, wenn eine Abnahmeprüfung zwischen den Parteien vereinbart wurde.
- 37.3 In diesen allgemeinen Lieferbedingungen bedeutet ‚Fehler‘ ein wesentliches Versagen der Software, die funktionellen oder technischen Spezifikationen der Software zu erfüllen, die von dem *Lieferanten* ausdrücklich schriftlich mitgeteilt wurden, und, wenn die gesamte oder ein Teil der Software kundenspezifische Software betrifft, ein wesentliches Versagen der Software, die funktionellen oder technischen Spezifikationen zu erfüllen, die ausdrücklich schriftlich vereinbart wurden. Der *Kunde* muss Fehler unverzüglich melden. Jede Verpflichtung des *Lieferanten* ist auf Fehler im Sinne dieser allgemeinen Lieferbedingungen beschränkt. Der *Lieferant* hat keinerlei Verpflichtungen welcher Art auch immer in Bezug auf andere Mängel in oder an der Software.
- 37.4 Wenn eine Abnahmeprüfung vereinbart ist, beträgt der Prüfzeitraum 14 Tage nach der Lieferung, oder, wenn die Installation durch den *Lieferanten* schriftlich vereinbart ist, 14 Tage nach Abschluss der Installation. Der *Kunde* darf die Software während des Prüfzeitraums nicht für Produktions- oder Betriebszwecke nutzen. Der *Kunde* muss die vereinbarte Abnahmeprüfung mit qualifizierten Mitarbeitern und mit einem ausreichenden Umfang und mit einer ausreichenden Tiefe durchführen.
- 37.5 Wenn eine Abnahmeprüfung vereinbart wurde, muss der *Kunde* überprüfen, ob die gelieferte Software die funktionellen oder technischen Spezifikationen erfüllt, die zwischen den Parteien

vereinbart wurden, und, wenn und soweit die gesamte oder ein Teil der Software kundenspezifische Software betrifft, ob die gelieferte Software die funktionellen oder technischen Spezifikationen erfüllt, die ausdrücklich schriftlich vereinbart wurden.

37.6 Die Parteien vereinbaren, dass die Software als abgenommen gilt:

- a. wenn die Parteien eine Abnahmeprüfung vereinbart haben, am ersten Tag nach dem Prüfzeitraum, oder
- b. wenn der *Lieferant* einen Prüfbericht, wie darauf in *Artikel 37.7* verwiesen wird, vor dem Ende des Prüfzeitraums erhält: zu dem Zeitpunkt, zu dem die Fehler, die in diesem Prüfbericht angegeben sind, behoben wurden, ungeachtet des Vorhandenseins von Fehlern, die gemäß *Artikel 37.8* nicht die Abnahme verhindern, oder
- c. wenn der *Kunde* die Software in irgendeiner Weise für Produktions- oder Betriebszwecke nutzt: zu dem Zeitpunkt, zu der diese Nutzung stattfindet.

37.7 Wenn es während der Durchführung der vereinbarten Abnahmeprüfung augenscheinlich wird, dass die Software Fehler enthält, muss der *Kunde* die Prüfergebnisse dem *Lieferanten* schriftlich in einer klaren, detaillierten und nachvollziehbaren Art und Weise spätestens am letzten Tag des Prüfzeitraums melden. Der *Lieferant* muss sich nach Kräften bemühen, die gemeldeten Fehler innerhalb einer angemessenen Frist zu beheben. Der *Lieferant* ist berechtigt, diesbezüglich temporäre Lösungen, Programmumgehungen oder problemvermeidende Beschränkungen zu installieren.

37.8 Der *Kunde* darf die Abnahme der Software nicht aus Gründen ablehnen, die nicht im Zusammenhang mit den Spezifikationen stehen, die ausdrücklich schriftlich zwischen den Parteien vereinbart wurden, und darüber hinaus darf er die Abnahme der Software nicht aufgrund des Vorhandenseins von kleinen Fehlern ablehnen. Kleine Fehler sind Fehler, welche vernünftigerweise nicht die betriebliche oder produktive Nutzung der Software verhindern. Das Vorstehende erfolgt unbeschadet der Verpflichtung des *Lieferanten*, diese kleinen Fehler in dem Rahmen der Garantieregelung zu beheben, auf die in *Artikel 41* verwiesen wird. Darüber hinaus darf die Abnahme nicht aufgrund von Aspekten der Software verweigert werden, die nur subjektiv beurteilt werden können, wie ästhetische Aspekte der Benutzerschnittstellen.

37.9 Wenn die Software in Phasen und/oder Teilen geliefert und getestet wird, erfolgt die Nichtabnahme einer bestimmten Phase und/oder eines bestimmten Teils unbeschadet der Abnahme einer früheren Phase und/oder eines anderen Teils.

37.10 Die Abnahme der Software laut einer der in diesem Artikel genannten Möglichkeiten dient dazu, den *Lieferanten* von seinen Verpflichtungen in Bezug auf die Bereitstellung der Software und in Bezug auf die Lieferung der Software und, wenn die Installation der Software durch den *Lieferanten* ebenfalls vereinbart ist, von seinen Verpflichtungen in Bezug auf die Installation zu befreien. Die Abnahme der Software erfolgt unbeschadet der Rechte des *Kunden* aufgrund von *Artikel 37.8* in Bezug auf kleine Fehler, aufgrund von *Artikel 41* in Bezug auf die Garantie und unbeschadet der gesetzlichen Rechte des *Kunden*.

Art. 38 Verfügbarkeit

38.1 Der *Lieferant* muss die Software so zur Verfügung stellen, wie dies in dem *Vertrag* vereinbart ist.

38.2 Nach dem Ende des *Vertrages* muss der *Kunde* alle Kopien der Software, die sich in seinem Besitz befinden, dem *Lieferanten* unverzüglich zurückgeben. Wenn vereinbart wurde, dass der *Kunde* die betreffenden Kopien bei Ende des *Vertrages* zerstören muss, muss der *Kunde* die Zerstörung der Kopien dem *Lieferanten* unverzüglich schriftlich melden. Bei oder nach dem Ende des *Vertrages* ist der *Lieferant* nicht verpflichtet, Unterstützung für den Zweck einer von dem *Kunden* gewünschten Datenkonvertierung zu leisten.

Art. 39 Zahlung für das Nutzungsrecht

39.1 Der *Kunde* muss den Betrag, der für das Nutzungsrecht geschuldet wird, zu den vereinbarten Zeiten bezahlen, oder, wenn keine Zeit vereinbart ist:

- a. wenn die Parteien nicht vereinbart haben, dass der *Lieferant* die Software installieren muss:
 - wenn die Software geliefert wird;
 - oder, in dem Fall von in regelmäßigen Abständen geschuldeten Zahlungen für das Nutzungsrecht, wenn die Software geliefert wird und anschließend zu Beginn jeder neuen Frist des Nutzungsrechts;
- b. wenn die Parteien vereinbart haben, dass der *Lieferant* die Software installieren muss:
 - bei Abschluss der Installation;
 - oder, bei in regelmäßigen Abständen geschuldeten Zahlungen für das Nutzungsrecht, bei Abschluss der Installation und anschließend zu Beginn jeder neuen Frist des Nutzungsrechts.

Art. 40 Änderungen an der Software

40.1 Sofern dies nicht ausdrücklich durch Gesetzesrecht aus Gründen zulässig ist, die unerlässlich sind, um die erforderlichen Informationen einzuholen, um die Interoperabilität eines unabhängig geschaffenen Computerprogramms mit anderen Programmen herzustellen (Paragraf 69d des deutschen Urheberrechtsgesetzes) oder um die Software gemäß den Bestimmungen von Paragraf 69e des deutschen Urheberrechtsgesetzes zu dekompileieren, darf der *Kunde* nicht die gesamte oder einen Teil der Software ohne die vorherige schriftliche Zustimmung des *Lieferanten* verändern. Der *Lieferant* ist berechtigt, diese Zustimmung zu verweigern oder für diese Zustimmung Bedingungen zu stellen. Der *Kunde* trägt das gesamte Risiko aller Änderungen, die er vornimmt oder die von Dritten auf seine Anweisungen gemacht werden, ungeachtet, ob mit oder ohne die Erlaubnis des *Lieferanten*.

Art. 41 Garantie

41.1 Der *Lieferant* wird Fehler in Übereinstimmung mit dem Gesetzesrecht beheben, aber dies gilt nur für den Zeitraum von einem Jahr nach der Lieferung. Der *Lieferant* garantiert nicht, dass die Software für die tatsächliche Nutzung und/oder die beabsichtigte Nutzung geeignet ist. Die Fehlerbehebungsarbeit wird kostenlos durchgeführt.

41.2 Der *Lieferant* darf die Kosten der Fehlerbehebung in Übereinstimmung mit seinen üblichen Preisen in Rechnung stellen, wenn diese Arbeit aufgrund von Benutzerfehlern oder der unsachgemäßen Nutzung seitens des *Kunden* oder aufgrund von Ursachen erforderlich ist, die nicht dem *Lieferanten* zuschreibbar sind. Die Verpflichtung, Fehler zu beheben, gilt

nicht mehr, wenn der *Kunde* ohne die schriftliche Genehmigung des *Lieferanten* Änderungen an der Software vornimmt oder wenn er ohne die schriftliche Genehmigung des *Lieferanten* diese Änderungen durchführen lässt, außer wenn diese Fehler nicht durch die Änderungen verursacht werden.

- 41.3 Die Behebung von Fehlern findet an einem Ort und auf eine Art und Weise statt, die von dem *Lieferanten* bestimmt wird. Der *Lieferant* ist berechtigt, temporäre Lösungen, Programmumgehungen oder problemvermeidende Beschränkungen bei der Software zu installieren.
- 41.4 Der *Lieferant* ist nie verpflichtet, Daten wiederherzustellen, die beschädigt wurden oder die verloren gegangen sind. *Artikel 17* dieses *Vertrages* bleibt davon unberührt.
- 41.5 Der *Lieferant* hat keinerlei Verpflichtung welcher Art auch immer oder welchen Inhalts auch immer in Bezug auf Fehler, die nach dem Zeitraum gemeldet werden, auf den in *Artikel 41.1* verwiesen wird.

Art. 42 Software von Drittanbietern

- 42.1 Wenn und soweit der *Lieferant* dem *Kunden* bei der Bereitstellung der *Software-Produkte* (der Funktionalität der *Software-Produkte*) Software von Drittanbietern bereitstellt, gelten die Bedingungen dieser Drittanbieter in Bezug auf diese Software und sie annullieren die Angelegenheiten, die zwischen dem *Lieferanten* und dem *Kunden* vereinbart wurden. Der *Lieferant* muss den *Kunden* schriftlich oder elektronisch über die Anwendbarkeit der entsprechenden Bedingungen informieren. Der *Lieferant* informiert hiermit den *Kunden* über diese Bedingungen, indem er den *Kunden* an die folgende Internetadresse verweist, an der die Bedingungen zu finden sind, die von den verschiedenen Drittanbietern angewandt werden: <http://www.bizzdesign.com/license-agreement/3rd-party-soft-ware>. Diese Bedingungen von Drittanbietern unterliegen Änderungen. Bei einer Änderung hat der *Kunde* das Recht, den *Vertrag* mit sofortiger Wirkung zu kündigen.
- 42.2 Wenn und soweit die vorstehend genannten Bedingungen von Drittanbietern nicht für die Beziehung zwischen dem *Kunden* und dem *Lieferanten* aus welchem Grund auch immer gelten oder wenn sie für nicht anwendbar erklärt werden, gelten diese allgemeinen Lieferbedingungen zwischen dem *Lieferanten* und dem *Kunden* in Bezug auf die Nutzung der Software.

Kapitel 5. Entwicklung von Software und Websites

Die Bestimmungen dieses Kapitels ‚Entwicklung von Software und Websites‘ gelten zusätzlich zu den allgemeinen Bestimmungen und den Bestimmungen des Kapitels ‚Bereitstellung von Dienstleistungen‘, wenn der *Lieferant* Software und/oder eine Website für den *Kunden* designt und/oder entwickelt und die Software und/oder Website möglicherweise installiert.

Art. 43 Spezifikationen und Entwicklung von Software/einer Website

- 43.1 Wenn Spezifikationen oder ein Design der Software oder der Website, die zu entwickeln sind, nicht schon vor dem Abschluss des *Vertrages* genehmigt wurden oder wenn sie nicht zur Verfügung gestellt werden, wenn der *Vertrag* abgeschlossen wird, müssen die Parteien in Absprache schriftlich die zu entwickelnde Software oder Website und die Art und Weise spezifizieren, wie die Entwicklung durchzuführen ist.

43.2 Der *Lieferant* muss die Software und/oder die Website mit der gebotenen Sorgfalt in Übereinstimmung mit den ausdrücklich vereinbarten Spezifikationen oder dem ausdrücklich vereinbarten Design und, gegebenenfalls, gemäß der Projektorganisation, gemäß den Methoden, Techniken und/oder den Verfahren entwickeln, die schriftlich mit dem *Kunden* vereinbart wurden. Der *Lieferant* darf verlangen, dass der *Kunde* den Spezifikationen oder dem Design schriftlich vor Beginn der Entwicklungsarbeit zustimmt.

43.3 Wenn die Parteien eine Entwicklungsmethode (zum Beispiel Scrum) basierend auf einem iterativen Design und/oder eine Entwicklung der Software oder von Teilen der Software oder der Website oder Teilen der Website verwenden, akzeptieren die Parteien, dass die Arbeit zu Beginn nicht auf der Grundlage von vollständigen oder vollständig detaillierten Spezifikationen durchgeführt wird, und sie akzeptieren darüber hinaus, dass Spezifikationen, die möglicherweise bei Beginn der Arbeit vereinbart oder nicht vereinbart wurden, in Absprache und unter ordnungsgemäßer Beachtung des Projektansatzes, der Teil der betreffenden Entwicklungsmethode ist, während der Erfüllung des *Vertrages* verändert werden dürfen. Während der Erfüllung des *Vertrages* müssen die Parteien Entscheidungen in Absprache bezüglich der Spezifikationen treffen, die in der nachfolgenden Phase des Projektes (zum Beispiel eine ‚Timebox‘ (fester Zeitrahmen)) und/oder in dem nachfolgenden, konstituierenden Entwicklungsprozess gelten. Der *Kunde* muss sicherstellen, dass die rechtserheblichen Endbenutzer permanent und aktiv in Bezug auf, unter anderem, das Testen und die (weitere) Entscheidungsfindung beitragen und dabei kooperieren und dass die Beiträge und die Kooperation dieser Endbenutzer durch die Organisation des *Kunden* unterstützt werden. Der *Kunde* garantiert, dass die Mitarbeiter, die er einsetzt und die für Schlüsselpositionen ernannt werden, die Entscheidungsbefugnisse haben, die für diese Positionen erforderlich sind. Der *Kunde* garantiert Zügigkeit in Bezug auf die fortschrittsbezogenen Entscheidungen, die er während der Erfüllung des *Vertrages* treffen muss. Wenn der *Kunde* keine klaren fortschrittsbezogenen Entscheidungen rechtzeitig in Übereinstimmung mit dem Projektansatz trifft, der Teil der betreffenden Entwicklungsmethode ist, hat der *Lieferant* das Recht, die Bereitstellung der Dienstleistungen auszusetzen, bis diese Entscheidungen von dem *Kunden* getroffen werden. Alle Fristen werden entsprechend verlängert.

43.4 Die Bestimmungen von *Artikel 37.1*, der *Artikel 37.4* bis einschließlich *37.8* und *Artikel 41.1* gelten nicht, wenn die Parteien eine Entwicklungsmethode verwenden, wie in *Artikel 43.3* darauf verwiesen wird.

43.5 In Abwesenheit von spezifischen Vereinbarungen über die Angelegenheit muss der *Lieferant* die Design- und/oder die Entwicklungsarbeit innerhalb der vereinbarten Frist beginnen.

43.6 Auf Verlangen muss der *Kunde* es dem *Lieferanten* ermöglichen, Arbeit außerhalb der üblichen Werkzeuge und außerhalb der üblichen Arbeitszeiten in dem Büro oder an dem Standort des *Kunden* durchzuführen.

43.7 Die Erfüllung der Verpflichtungen des *Lieferanten* in Bezug auf die Entwicklung einer Website umfasst nicht die Bereitstellung eines Content-Management-Systems (Inhaltsverwaltungssystems).

43.8 Die Leistungspflichten des *Lieferanten* umfassen nicht die Wartung der Software und/oder der Website und/oder die Bereitstellung von Support an Benutzer und/oder Administratoren der Software und/oder der Website. Wenn der *Lieferant* im Gegensatz zu dem Vorstehenden auch Wartungsarbeiten durchführen muss und/oder Support

bereitstellen muss, darf der *Lieferant* verlangen, dass der *Kunde* einen gesonderten, schriftlichen Vertrag für den Zweck abschließt. Der *Lieferant* wird diese Arbeit in Übereinstimmung mit den dann aktuellen Preisen des *Lieferanten* in Rechnung stellen.

Art. 44 Lieferung, Installation und Abnahme

- 44.1 Die Bestimmungen von *Artikel 35* in Bezug auf die Lieferung und Installation gelten sinngemäß.
- 44.2 Sofern der *Lieferant* nicht gemäß dem *Vertrag* die Software und/oder Website auf seinem eigenen Computer-System für den *Kunden* hosten muss, muss der *Lieferant* die Website dem *Kunden* auf einem Datenträger und in einer Form liefern, die von dem *Lieferanten* bestimmt wird, oder er muss die Software und/oder die Website dem *Kunden* online zur Verfügung stellen.
- 44.3 Die Bestimmungen von *Artikel 37* dieser allgemeinen Lieferbedingungen in Bezug auf die Abnahme gelten sinngemäß.

Art. 45 Nutzungsrecht

- 45.1 Der *Lieferant* muss die Software und/oder die Website, die auf Anweisungen des *Kunden* entwickelt wurde, und alle zugehörigen Benutzerdokumentationen dem *Kunden* für die Nutzung zur Verfügung stellen.
- 45.2 Der Quellcode der Software und die technische Dokumentation, die während der Entwicklung der Software erstellt wurden, müssen dem *Kunden* nur dann zur Verfügung gestellt werden, wenn dies schriftlich vereinbart wurde, wobei der *Kunde* in diesem Fall berechtigt ist, Änderungen an der Software vorzunehmen.
- 45.3 Der *Lieferant* ist nicht verpflichtet, die Support-Software und das Support-Programm oder Datenbibliotheken zur Verfügung zu stellen, die für die Nutzung und/oder Wartung der Software erforderlich sind.
- 45.4 Die Bestimmungen von *Artikel 34* in Bezug auf das Nutzungsrecht und die Nutzungsbeschränkungen gelten sinngemäß.
- 45.5 Es gelten nur dann keine Beschränkungen für die Nutzung der Software und/oder der Website für den *Kunden* im Gegensatz zu der Bestimmung von *Artikel 45.4*, wenn der Inhalt des schriftlichen Vertrages ausdrücklich zeigt, dass alle Design- und Entwicklungskosten in vollem Umfang und ausschließlich von dem *Kunden* zu tragen sind.

Art. 46 Zahlung

- 46.1 In Ermangelung eines vereinbarten Zahlungsplans sind alle Beträge, die mit dem Design und der Entwicklung von Software und/oder Websites verbunden sind, jeden Kalendermonat im Nachhinein zu zahlen.
- 46.2 Der Preis für die Entwicklungsarbeit umfasst die Zahlung für das Nutzungsrecht der Software oder der Website während der Laufzeit des *Vertrages*, sofern nichts anderes vereinbart ist (zum Beispiel der Preis für die Übertragung von Rechten an der Software oder der Website).
- 46.3 Die Zahlung für die Entwicklung der Software umfasst nicht eine Zahlung für die Support-Software und das Support-Programm und Datenbibliotheken oder Installationsdienstleistungen und Änderungen und/oder Wartung der Software, die von dem *Kunden* verlangt werden. Die Zahlung umfasst auch nicht die Bereitstellung von Support an die Benutzer der Software.

Art. 47 Garantie

- 47.1 Die Bestimmungen von *Artikel 41* in Bezug auf die Garantie gelten sinngemäß.
- 47.2 Der *Lieferant* garantiert nicht, dass die Website, die er entwickelt hat, mit allen (neuen Versionen von) Web-Browser-Typen und möglicherweise mit anderer Software gut funktioniert. Der *Lieferant* garantiert ebenfalls nicht, dass die Website mit allen Arten von Ausrüstung gut funktioniert, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart ist.

Kapitel 6. Software-Wartung und Software-Support

Die Bestimmungen dieses Kapitels ‚Software-Wartung und Software-Support‘ gelten zusätzlich zu den allgemeinen Bestimmungen dieser allgemeinen Lieferbedingungen und zusätzlich zu den Bestimmungen des Kapitels ‚Bereitstellung von Dienstleistungen‘, wenn der *Lieferant* Dienstleistungen in dem Bereich der Software-Wartung und des Software-Supports bei der Nutzung von Software erbringt.

Art. 48 Support- und Wartungsdienstleistungen

- 48.1 Wenn dies vereinbart ist, muss der *Lieferant* Wartungsarbeit in Bezug auf die Software durchführen, die in dem *Vertrag* spezifiziert wurde. Die Wartungsverpflichtung umfasst die Behebung von Fehlern bei der Software im Sinne von *Artikel 37.3* und, ausschließlich, wenn dies schriftlich vereinbart ist, die Bereitstellung von neuen Versionen der Software in Übereinstimmung mit *Artikel 50*. Die gesetzlichen Rechte des *Kunden* in Bezug auf die Behebung von Fehlern bleiben davon unberührt.
- 48.2 Der *Kunde* muss Fehler unter Angabe von Einzelheiten melden, die bei der Software entdeckt wurden. Nach Erhalt des Berichts muss sich der *Lieferant* nach Kräften bemühen, um Fehler zu beheben und/oder bei späteren, neuen Versionen der Software Verbesserungen in Übereinstimmung mit seinen üblichen Verfahren umzusetzen. Je nach Dringlichkeit und der Richtlinie des *Lieferanten* in Bezug auf Versionen und Veröffentlichungen müssen die Ergebnisse dem *Kunden* auf eine Art und Weise und innerhalb einer Frist zur Verfügung gestellt werden, die von dem *Lieferanten* bestimmt wird. Der *Lieferant* ist berechtigt, temporäre Lösungen, Programmumgehungen und problemvermeidende Beschränkungen bei der Software zu installieren. Der *Kunde* muss die zur Verfügung gestellte korrigierte Software oder die zur Verfügung gestellte neue Version der Software selbst installieren, einrichten, parametrieren und einstellen und, falls erforderlich, die verwendete Ausrüstung und Betriebsumgebung modifizieren.
- 48.3 Die Bestimmungen der *Artikel 41.3* und *41.4* gelten sinngemäß.
- 48.4 Wenn der *Lieferant* eine Wartungsarbeit online durchführt, muss der *Kunde* unverzüglich sicherstellen, dass eine geeignete Infrastruktur und geeignete Netzwerkeinrichtungen vorhanden sind.
- 48.5 Der *Kunde* muss die Zusammenarbeit leisten, die von dem *Lieferanten* in dem Rahmen der Wartung verlangt wird, einschließlich der vorübergehenden Aussetzung der Nutzung der Software und des Anfertigen einer Sicherungskopie aller Daten.
- 48.6 Wenn die Wartungsarbeit in Bezug zu Software steht, die dem *Kunden* nicht von dem *Lieferanten* zur Verfügung gestellt wurde, muss der *Kunde*, wenn der *Lieferant* dies für die Wartungsarbeit erforderlich oder wünschenswert hält, den Quellcode und die technische (entwicklungsbezogene)



Dokumentation der Software zur Verfügung stellen, einschließlich der Datenmodelle, der Designs, der Änderungsprotokolle und dergleichen. Der *Kunde* garantiert, dass er berechtigt ist, die vorstehend genannten Punkte zur Verfügung zu stellen. Der *Kunde* gewährt dem *Lieferanten* das Recht, die Software, einschließlich des Quellcodes und der technischen (entwicklungsbezogenen) Dokumentation, in dem Rahmen der Durchführung der vereinbarten Wartungsarbeit zu nutzen und zu verändern.

- 48.7 Die von dem *Lieferanten* durchgeführte Wartungsarbeit beeinflusst nicht die eigene Verantwortung des *Kunden* für die Verwaltung der Software, einschließlich der Überprüfung der Einstellungen und der Art und Weise, in der die Ergebnisse, die aus der Verwendung der Software entstehen, genutzt werden. Der *Kunde* muss die erforderliche Software und die erforderliche Support-Software selbst installieren, einrichten, parametrieren und einstellen und, wenn erforderlich, die Ausrüstung, andere Software und andere Support-Software und die diesbezüglich verwendete Betriebsumgebung modifizieren und die Interoperabilität bewirken, die er wünscht.
- 48.8 Der *Kunde* ist verpflichtet, jederzeit die Dokumentation, die Vorschriften und Anweisungen einzuhalten, die von dem *Lieferanten* zur Verfügung gestellt wurden. Das Recht auf *Support* und *Wartung* verfällt, wenn der *Kunde* dies nicht tut und dieses Säumnis eine Auswirkung auf die *Support*- und *Wartungs*-Leistung des *Lieferanten* hat. In diesen Fällen kann der *Lieferant* dem *Kunden* *Support* und *Wartung* gegen die dann aktuellen Preise des *Lieferanten* zur Verfügung stellen. Sobald der *Kunde* die Anforderungen wieder erfüllt, kann der *Support* wieder auf der Grundlage des zugrunde liegenden Vertrages zur Verfügung gestellt werden.
- 48.9 Jede Verpflichtung seitens des *Lieferanten*, *Support* und *Wartung* zur Verfügung zu stellen, verfällt, wenn der *Kunde* ohne die Genehmigung des *Lieferanten* Änderungen an den *Software-Produkten* durchführt oder diese Änderungen veranlasst. Der *Kunde* hat das Recht auf einen Gegenbeweis, dass diese Änderungen keine Auswirkung auf die Bereitstellung von *Support* und *Wartung* durch den *Lieferanten* haben. In diesem Fall bleibt die Verpflichtung, *Support* und *Wartung* bereitzustellen, in Kraft.
- 48.10 Wenn Änderungen durch eine Störung (wie einen Virus, eine Logikbombe, einen Trojaner usw.) verursacht werden, wird der *Lieferant* jedoch *Support* und *Wartung* in Übereinstimmung mit dem zugrunde liegenden *Vertrag* bereitstellen. Dies wird zu den dann geltenden Preisen des *Lieferanten* erfolgen, außer wenn dieses Ereignis dem *Lieferanten* zuschreibbar ist.
- 48.11 Wenn die von dem *Lieferanten* gemäß dem *Vertrag* bereitgestellten Dienstleistungen die Bereitstellung von *Support* an Benutzer und/oder Administratoren der Software umfassen, muss der *Lieferant* per Telefon oder E-Mail Beratung über die Nutzung und die Funktionsweise der Software bereitstellen, die in dem *Vertrag* spezifiziert wurde. Die Parteien werden die Bedingungen in Bezug auf die Qualifikationen und die Anzahl der Personen vereinbaren, die für den *Support* berechtigt sind. Der *Lieferant* muss ordnungsgemäß begründete Anfragen für *Support* innerhalb einer angemessenen Frist in Übereinstimmung mit seinen üblichen Verfahren bearbeiten. Der *Lieferant* garantiert nicht die Richtigkeit, Vollständigkeit oder Rechtzeitigkeit von Antworten oder des angebotenen *Supports*. Die *Support*-Dienstleistungen werden an Werktagen während der üblichen Geschäftszeiten des *Lieferanten* durchgeführt.
- 48.12 Wenn die von dem *Lieferanten* gemäß dem *Vertrag* bereitgestellten Dienstleistungen die Bereitstellung von

Bereitschaftsdienstleistungen umfassen, muss der *Lieferant* sicherstellen, dass ein Mitglied oder mehrere Mitglieder der Belegschaft an den Tagen und während der Zeiten zur Verfügung stehen, die in dem *Vertrag* spezifiziert sind. Der *Kunde* ist in diesem Fall berechtigt, im Falle von Dringlichkeit den *Support* der Mitglieder der Belegschaft, die im Bereitschaftsdienst sind, anzufordern, wenn es eine ernsthafte Störung bei dem Betrieb der Software gibt. Der *Lieferant* garantiert nicht, dass alle Störungen schnell repariert werden, außer dies ist in den spezifischen *Service-Level-Agreements* anders vereinbart.

- 48.13 Die *Wartung* und andere vereinbarte Dienstleistungen, wie darauf in diesem Kapitel verwiesen wird, müssen ab dem Datum durchgeführt werden, an dem der *Vertrag* abgeschlossen wird, außer die Parteien haben schriftlich etwas anderes vereinbart.

Art. 49 Standort des Supports und der Wartung

- 49.1 Der *Support*, die *Wartung* und andere Aktivitäten werden an dem Standort des *Lieferanten* oder durch *Fern-Support* durchgeführt. Die Aktivitäten werden nur dann an dem Standort des *Kunden* durchgeführt, wenn es keine andere Möglichkeit gibt.
- 49.2 Der *Kunde* ist verpflichtet, so viel wie möglich bei dem *Support* zu kooperieren, der von dem *Lieferanten* zur Verfügung gestellt wird, und die erforderlichen Materialien und Informationen zur Verfügung zu stellen. Zu diesem Zweck ist der *Kunde* verpflichtet, die *Logging*-Protokolle zu speichern und es dem *Lieferanten* zu gestatten, diese zu prüfen, und er muss davon auf Anfrage Kopien zur Verfügung zu stellen.
- 49.3 Wenn der *Lieferant* erklärt, dass er bereit ist, dies zu tun, darf er Dokumente oder Dateien beurteilen, die ihm von dem *Kunden* gesendet wurden, und in Bezug dazu Ratschläge geben. Dies erfolgt allerdings auf Risiko des *Kunden*. Die vorstehend erwähnten Aktivitäten dürfen gegen Zahlung durchgeführt werden, wenn der *Lieferant* dies angibt. Die Preise des *Lieferanten*, die zu dieser Zeit gelten, sind anwendbar, wenn dies der Fall ist.

Art. 50 Neue Versionen der Software

- 50.1 Die *Wartung* umfasst nur dann und in dem Ausmaß die Bereitstellung neuer Versionen der Software, wie dies schriftlich vereinbart wurde.
- 50.2 Drei Monate, nachdem eine verbesserte Version bereitgestellt wurde, ist der *Lieferant* nicht länger verpflichtet, Fehler an der vorherigen Version zu beheben und *Support* in Bezug auf eine vorherige Version zur Verfügung zu stellen und/oder *Wartungsarbeiten* in Bezug auf eine vorherige Version durchzuführen.
- 50.3 Der *Lieferant* darf verlangen, dass der *Kunde* einen weiteren schriftlichen Vertrag mit dem *Lieferanten* für eine Version mit einer neuen Funktionalität abschließt und dass eine weitere Zahlung für diese Version geleistet wird. Der *Lieferant* darf eine Funktionalität einer früheren Version der Software in einer nicht veränderten Form einschließen, aber er garantiert nicht, dass jede neue Version die gleiche Funktionalität wie die vorherige Version umfasst. Der *Lieferant* ist nicht verpflichtet, bestimmte Eigenschaften oder Funktionalitäten der Software speziell für den *Kunden* aufrechtzuerhalten, zu modifizieren oder hinzuzufügen. Wenn der *Lieferant* Eigenschaften oder Funktionalitäten bei den neuen Versionen der Software entfernt, hat der *Kunde* das Recht, den *Vertrag* mit sofortiger Wirkung zu kündigen.



Art. 51 Zahlung

- 51.1 In Ermangelung eines ausdrücklich vereinbarten Zahlungsplans sind alle Beträge in Verbindung mit der Wartung der Software und den anderen Dienstleistungen, wie darauf in diesem Kapitel verwiesen wird und wie dies in dem *Vertrag* dargelegt ist, jeden Kalendermonat im Voraus zu bezahlen.
- 51.2 Die Beträge in Verbindung mit der Wartung der Software und den anderen Dienstleistungen, wie darauf in diesem Kapitel verwiesen wird und wie dies in dem *Vertrag* dargelegt ist, sind ab dem Zeitpunkt des Beginns des *Vertrages* zu bezahlen. Die Zahlung für die Wartung und andere Dienstleistungen ist unabhängig davon fällig, ob der *Kunde* die Software nutzt oder nicht nutzt oder ob er die Option der Wartung und des Supports ausübt oder nicht ausübt.

Kapitel 7. Auskunft und Beratung

Die Bestimmungen dieses Kapitels ‚Auskunft und Beratung‘ gelten zusätzlich zu den allgemeinen Bestimmungen dieser allgemeinen Lieferbedingungen und zusätzlich zu den Bestimmungen des Kapitels ‚Bereitstellung von Dienstleistungen‘, wenn der *Lieferant* Dienstleistungen in dem Bereich Auskunft und Beratung erbringt.

Art. 52 Durchführung von Auskunfts- und Beratungsdienstleistungen

- 52.1 Der *Lieferant* bietet eine *Zertifizierung* und *Beratung* im Zusammenhang mit den *Software-Produkten* an.
- 52.2 Die Bereitstellung der *Zertifizierung* ist ausschließlich dem *Lieferanten* vorbehalten. Dem *Kunden* ist es nicht gestattet, von Dritten eine *Zertifizierung* in Bezug auf die *Software-Produkte* des *Lieferanten* zu erhalten oder diese Dritten zu geben.
- 52.3 Die Fertigstellungszeit eines Auftrages in dem Bereich Auskunft und Beratung hängt von verschiedenen Faktoren und Umständen wie der Qualität der Daten und Informationen, die von dem *Kunden* zur Verfügung gestellt werden, und von der Kooperation des *Kunden* und von rechtserheblichen Dritten ab. Sofern nichts anderes schriftlich vereinbart ist, wird sich der *Lieferant* daher im Voraus nicht zu einer Auftragsersetzungszeit verpflichten.
- 52.4 Die Dienstleistungen des *Lieferanten* werden nur zu den üblichen Werktagen des *Lieferanten* und während der üblichen Geschäftszeiten des *Lieferanten* durchgeführt.
- 52.5 Die Nutzung, die der *Kunde* von der Auskunft und/oder einem Beratungsbericht macht, die/der von dem *Lieferanten* gegeben wird, erfolgt immer auf Risiko des *Kunden*.
- 52.6 Ohne die vorherige schriftliche Zustimmung des *Lieferanten* darf der *Kunde* nicht die Arbeitsweise, Methoden oder Techniken des *Lieferanten* und/oder die Inhalte der Auskunft oder der Berichte des *Lieferanten* Dritten offenlegen. Der *Kunde* darf die Auskunft oder die Berichte des *Lieferanten* nicht Dritten zur Verfügung stellen oder die Auskunft oder die Berichte des *Lieferanten* anderweitig öffentlich machen.

Art. 53 Berichterstattung

- 53.1 Der *Lieferant* muss den *Kunden* regelmäßig in der schriftlich vereinbarten Art und Weise über die Erfüllung der Arbeit informieren. Der *Kunde* muss den *Lieferanten* im Voraus und schriftlich über wichtige Umstände für den *Lieferanten* und über Umstände informieren, die für den *Lieferanten* möglicherweise

von Bedeutung sein könnten. Dazu zählen die Art und Weise der Berichterstattung, die zu lösenden Probleme, die Prioritäten des *Kunden*, die Verfügbarkeit von Ressourcen und der Belegschaft des *Kunden* und spezielle Fakten oder Umstände oder dem *Lieferanten* möglicherweise nicht bekannte Fakten oder Umstände.

Der *Kunde* muss sicherstellen, dass die von dem *Lieferanten* bereitgestellten Informationen in der Organisation des *Kunden* weiter verbreitet werden und zur Kenntnis genommen werden und dass sie teilweise auf der Grundlage dieser Überprüfung beurteilt werden, und er muss den *Lieferanten* über diese Überprüfung und Beurteilung informieren.

Art. 54 Zahlung

- 54.1 In Ermangelung eines ausdrücklich vereinbarten Zahlungsplans sind alle Beträge, die mit den von dem *Lieferanten* bereitgestellten Dienstleistungen verbunden sind, wie darauf in diesem Kapitel verwiesen wird, jeden Kalendermonat im Nachhinein zu zahlen.

Kapitel 8. Überlassungsdienstleistungen

Die Bestimmungen dieses Kapitels ‚Überlassungsdienstleistungen‘ gelten zusätzlich zu den allgemeinen Bestimmungen dieser allgemeinen Lieferbedingungen und zusätzlich zu den Bestimmungen des Kapitels ‚Bereitstellung von Dienstleistungen‘, wenn der *Lieferant* einen oder mehrere seiner Arbeitnehmer zur Verfügung stellt, um unter der Leitung und Aufsicht des *Kunden* zu arbeiten.

Art. 55 Überlassungsdienstleistungen

- 55.1 Der *Lieferant* muss den Arbeitnehmer, der in dem *Vertrag* spezifiziert ist, zur Verfügung stellen, um Arbeit unter der Leitung und der Aufsicht des *Kunden* durchzuführen. Die Ergebnisse der Arbeit erfolgen auf Risiko des *Kunden*. Sofern nichts anderes schriftlich vereinbart ist, ist der Arbeitnehmer dem *Kunden* für 40 Stunden pro Woche während der üblichen Werktagen des *Lieferanten* zur Verfügung zu stellen.
- 55.2 Der *Kunde* darf den Arbeitnehmer, der zur Verfügung gestellt wurde, nur dann dafür einsetzen, um andere als die vereinbarte Arbeit durchzuführen, wenn der *Lieferant* der Durchführung dieser anderen Arbeit im Voraus und schriftlich zugestimmt hat.
- 55.3 Der *Kunde* darf den Arbeitnehmer, der zur Verfügung gestellt wurde, nur dann einem Dritten für den Zweck überlassen, um Arbeit unter der Leitung und Aufsicht dieses Dritten durchzuführen, wenn dies ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde.
- 55.4 Der *Lieferant* muss sich bemühen, sicherzustellen, dass der Arbeitnehmer, der zur Verfügung gestellt wurde, während der Dauer des *Vertrages* während der vereinbarten Tage verfügbar bleibt, um die Arbeit durchzuführen, außer im Fall von Krankheit oder wenn der Arbeitnehmer aus dem Arbeitsverhältnis mit dem *Lieferanten* ausscheidet. Auch wenn der *Vertrag* im Hinblick auf die Leistung einer bestimmten Person abgeschlossen wurde, ist der *Lieferant* immer berechtigt, diese Person mit einer oder mehreren Personen zu ersetzen, die über die gleichen Qualifikationen verfügen.
- 55.5 Der *Kunde* ist berechtigt, zu verlangen, dass der zur Verfügung gestellte Arbeitnehmer ersetzt wird, (i) wenn der zur Verfügung gestellte Arbeitnehmer nachweisbar versagt, die ausdrücklich



Bizzdesign

vereinbarten Qualitätsanforderungen zu erfüllen und wenn der *Kunde* dies dem *Lieferanten* mit einer näheren Begründung innerhalb von drei Werktagen nach dem Beginn der Arbeit bekannt gibt, oder (ii) im Falle einer längeren Krankheit vonseiten des Arbeitnehmers, der zur Verfügung gestellt wurde, oder wenn der Arbeitnehmer aus dem Arbeitsverhältnis mit dem *Lieferanten* ausscheidet. Der *Lieferant* muss eine solche Anfrage unverzüglich vorrangig behandeln. Der *Lieferant* garantiert nicht, dass immer ein Ersatz möglich ist. Wenn ein Ersatz nicht möglich ist oder wenn er nicht sofort möglich ist, verfallen die Rechte des *Kunden* in Bezug auf die weitere Erfüllung des *Vertrages* und es verfallen alle Ansprüche des *Kunden* aufgrund der Nichterfüllung des *Vertrages*. Die Zahlungsverpflichtungen des *Kunden* in Bezug auf die durchgeführte Arbeit gelten weiterhin in vollem Umfang.

Art. 56 Laufzeit des Überlassungsvertrages

56.1 Abweichend von den Bestimmungen von *Artikel 7* dieser allgemeinen Lieferbedingungen gilt, dass, wenn nichts zwischen den Parteien in Bezug auf die Laufzeit der Überlassung vereinbart ist, der Überlassungsvertrag auf unbestimmte Dauer erfolgt, in welchem Fall eine Kündigungsfrist von einem Kalendermonat nach einer anfänglichen Laufzeit für jede Partei gilt. Die Kündigungsbenachrichtigung muss schriftlich gegeben werden.

Art. 57 Länge der Arbeitswoche, Arbeitszeit und Arbeitsbedingungen

- 57.1 Die Arbeitszeit, die Ruhezeiten und die Länge der Arbeitswoche des zur Verfügung gestellten Arbeitnehmers sind gleich wie die übliche Arbeitszeit, die üblichen Ruhezeiten und die übliche Länge der Arbeitswoche des *Kunden*. Der *Kunde* garantiert, dass die Arbeitszeit, die Ruhezeiten und die Länge der Arbeitswoche in Übereinstimmung mit den rechtserheblichen Gesetzen und Vorschriften sind.
- 57.2 Der *Kunde* muss den *Lieferanten* über eine beabsichtigte vorübergehende oder dauerhafte Schließung seines Unternehmens oder seiner Organisation informieren.
- 57.3 Der *Kunde* ist gegenüber dem *Lieferanten* und dem zur Verfügung gestellten Arbeitnehmer verpflichtet, die rechtserheblichen Gesetze und die rechtserheblichen Vorschriften in Bezug auf die Sicherheit am Arbeitsplatz und die Arbeitsbedingungen einzuhalten.

Art. 58 Überstundenvergütung und Reisezeit

- 58.1 Wenn der zur Verfügung gestellte Arbeitnehmer auf Anweisung oder auf Aufforderung des *Kunden* mehr Stunden pro Tag als die vereinbarte oder übliche Anzahl an Arbeitsstunden arbeitet oder wenn er an anderen Tagen als den üblichen Werktagen des *Lieferanten* arbeitet, schuldet der *Kunde* den vereinbarten Überstundensatz für diese Stunden oder in Ermangelung eines vereinbarten Überstundensatzes schuldet der *Kunde* den üblichen Überstundensatz des *Lieferanten*. Auf Verlangen muss der *Lieferant* dem *Kunden* die aktuellen Überstundensätze mitteilen.
- 58.2 Die Kosten und die Reisezeit sind dem *Kunden* in Übereinstimmung mit den üblichen Regeln und Standards des *Lieferanten* in Rechnung zu stellen. Auf Verlangen muss der *Lieferant* dem *Kunden* die üblichen Regeln und Standards mitteilen, die für den Zweck gelten.

Art. 59 Haftung des Empfängers und sonstige Haftung

- 59.1 Der *Lieferant* muss sicherstellen, dass die Beträge, die in Bezug auf den gemäß dem *Vertrag* mit dem *Kunden* zur Verfügung gestellten Arbeitnehmer in Bezug auf Lohnsteuer, Sozialversicherungsbeiträge und Umsatzsteuer bezahlbar sind, pünktlich und in voller Höhe bezahlt werden. Der *Lieferant* entschädigt den *Kunden* gemäß dem *Vertrag* mit dem *Kunden* gegen alle Ansprüche der Steuerbehörden oder der Dienststellen, die mit der Umsetzung des Sozialversicherungsrechts beauftragt sind, wobei dies vorbehaltlich der Bedingung erfolgt, dass der *Kunde* den *Lieferanten* unverzüglich schriftlich über das Vorhandensein und die Inhalte des Anspruchs informiert und die Regelung des Anspruchs, einschließlich etwaiger in diesem Zusammenhang getroffenen gütlichen Einigungen, vollständig dem *Lieferanten* überlässt. Der *Kunde* muss dem *Lieferanten* die erforderlichen Vollmachten und Informationen geben und den *Lieferanten* dabei unterstützen, sich selbst falls erforderlich im Namen des *Kunden* gegen diese Ansprüche zu verteidigen.
- 59.2 Der *Lieferant* übernimmt keine Haftung für die Qualität der Ergebnisse, die durch Arbeit erzielt werden, die im Rahmen der Leitung und Aufsicht des *Kunden* durchgeführt wird.

Kapitel 9. Ausbildung und Schulung

Die Bestimmungen dieses Kapitels ‚Ausbildung und Schulung‘ gelten zusätzlich zu den allgemeinen Bestimmungen dieser allgemeinen Lieferbedingungen und zusätzlich zu den Bestimmungen des Kapitels ‚Bereitstellung von Dienstleistungen‘, wenn der *Lieferant* Dienstleistungen unter welchem Namen und auf welche Art und Weise auch immer (beispielsweise in elektronischer Form) in dem Bereich Ausbildung, Schulung, Workshops, Seminare und dergleichen (im Folgenden als ‚Schulungskurs‘ bezeichnet) erbringt.

Art. 60 Durchführung von Schulungsdienstleistungen

- 60.1 Der *Lieferant* bietet *Schulung* im Zusammenhang mit den *Software-Produkten* an.
- 60.2 Die Bereitstellung von *Schulung* ist ausschließlich dem *Lieferanten* vorbehalten. Es ist dem *Kunden* nicht gestattet, *Schulung* in Bezug auf die *Software-Produkte* des *Lieferanten* bereitzustellen. Der *Lieferant* hat das Recht, dass seine eigenen Arbeitnehmer von seinen Arbeitnehmern geschult werden.

Art. 61 An- und Abmeldung

- 61.1 Ein Kurs muss schriftlich angemeldet werden. Die Anmeldung ist nach ihrer Bestätigung durch den *Lieferanten* verbindlich.
- 61.2 Der *Kunde* ist für die Auswahl und Eignung des Schulungskurses für die Teilnehmer verantwortlich. Ein Mangel an Vorwissen vonseiten eines Teilnehmers beeinflusst nicht die Verpflichtungen des *Kunden* gemäß dem *Vertrag*. Der *Kunde* darf einen Teilnehmer an einem Schulungskurs mit einem anderen Teilnehmer mit der vorherigen schriftlichen Zustimmung des *Lieferanten* ersetzen.
- 61.3 Wenn nach Ansicht des *Lieferanten* die Anzahl der Anmeldungen ein Grund ist, dies zu tun, ist der *Lieferant* berechtigt, den Schulungskurs zu stornieren, ihn mit einem oder mehreren Schulungskursen zusammenzulegen oder ihn zu einem späteren Zeitpunkt zur Verfügung zu stellen. Der *Lieferant* behält sich das Recht vor, den Ort des Schulungskurses zu ändern. Der *Lieferant* ist berechtigt, den Schulungskurs in



organisatorischer Hinsicht und in Bezug auf den Inhalt zu ändern. Der *Kunde* hat das Recht, den *Vertrag* in Bezug auf die Schulungsdienstleistungen zu kündigen, wenn eine der vorstehend genannten Änderungen stattfindet.

- 61.4 Die Folgen der Stornierung der Teilnahme an einem Schulungskurs durch den *Kunden* oder durch Teilnehmer unterliegen den üblichen Regeln des *Lieferanten*. Eine Stornierung muss immer schriftlich vor dem Schulungskurs oder vor dem Teil des betreffenden Schulungskurses erfolgen. Eine Stornierung oder eine Nichtteilnahme hat keinen Einfluss auf die Verpflichtungen des *Kunden* gemäß dem *Vertrag*.

Art. 62 Bereitstellung des Schulungskurses

- 62.1 Der *Kunde* akzeptiert, dass der Lieferant den Inhalt und die inhaltliche Tiefe des Schulungskurses bestimmt.
- 62.2 Der *Kunde* muss die Teilnehmer über die Verpflichtungen gemäß dem *Vertrag* und über die Verhaltensregeln und andere Regeln informieren, die von dem *Lieferanten* für die Teilnahme an dem Schulungskurs vorgeschrieben werden, und der *Kunde* muss die Einhaltung dieser Verpflichtungen und Regeln sicherstellen.
- 62.3 Wenn der *Lieferant* seine eigene Ausrüstung oder seine eigene Software verwendet, um den Schulungskurs bereitzustellen, garantiert er nicht, dass diese Ausrüstung und Software frei von Fehlern sind und ohne Unterbrechung funktionieren werden. Wenn der *Lieferant* den Schulungskurs an dem Standort des *Kunden* bereitstellt, muss der *Kunde* die Verfügbarkeit von ordnungsgemäß funktionierender Ausrüstung und Software sicherstellen.
- 62.4 Die Durchführung einer Prüfung oder eines Tests ist nicht Teil des *Vertrages*.
- 62.5 Der *Kunde* schuldet eine gesondert vereinbarte Zahlung für die Dokumentation, die Schulungsmaterialien oder Schulungsressourcen, die für den Schulungskurs verfügbar gemacht oder erstellt wurden. Die vorstehende Bestimmung gilt auch für Schulungszertifikate oder Kopien dieser Zertifikate.
- 62.6 Wenn der Schulungskurs auf der Grundlage von E-Learning bereitgestellt wird, gelten die Bestimmungen des Kapitels ‚Software als eine Dienstleistung (SaaS)‘ so weit wie möglich sinngemäß.

Art. 63 Preis und Zahlung

- 63.1 Der *Lieferant* darf verlangen, dass der *Kunde* die geschuldeten Beträge vor Beginn des Schulungskurses bezahlt. Der *Lieferant* darf Teilnehmer von dem Schulungskurs ausschließen, wenn der *Kunde* nicht die pünktliche Zahlung sicherstellt, wobei dies unbeschadet der anderen Rechte des *Lieferanten* erfolgt.

Kapitel 10. Hosting

Die Bestimmungen dieses Kapitels ‚Hosting‘ gelten zusätzlich zu den allgemeinen Bestimmungen dieser allgemeinen Lieferbedingungen und zusätzlich zu den Bestimmungen des Kapitels ‚Bereitstellung von Dienstleistungen‘, wenn der *Lieferant* Dienstleistungen, unter welchem Namen auch immer, im Bereich Hosting und damit verbundene Dienstleistungen erbringt.

Art. 64 Hosting-Dienstleistungen

- 64.1 Der *Lieferant* muss die mit dem *Kunden* vereinbarten Hosting-Dienstleistungen durchführen.
- 64.2 Wenn der Gegenstand des *Vertrages* darin besteht, Speicherplatz von Ausrüstung zur Verfügung zu stellen, darf der *Kunde* nicht den vereinbarten Speicherplatz überschreiten, außer der *Vertrag* sieht ausdrücklich die Folgen vor, wenn dies getan wird. Der *Vertrag* sieht nur dann die Bereitstellung von Speicherplatz auf einem Server vor, der speziell für den *Kunden* reserviert ist, wenn dies ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde. Die gesamte Nutzung von Speicherplatz, von Datenverkehr und eine andere Inanspruchnahme von Systemen und Infrastruktur sind auf die Höchstgrenzen beschränkt, die zwischen den Parteien vereinbart sind. Der Datenverkehr, der von dem *Kunden* in einem bestimmten Zeitraum nicht genutzt wird, darf nicht auf einen späteren Zeitraum übertragen werden. Wenn die vereinbarten Höchstgrenzen überschritten werden, wird der *Lieferant* einen zusätzlichen Betrag in Übereinstimmung mit den dann aktuellen Preisen in Rechnung stellen.
- 64.3 Der *Kunde* ist für die Verwaltung, einschließlich der Überprüfung der Einstellungen, und die Nutzung der Hosting-Dienstleistungen und für die Art und Weise verantwortlich, in der die Ergebnisse der Dienstleistung genutzt werden. In Ermangelung von spezifischen Vereinbarungen über diese Angelegenheit muss der *Kunde* die erforderliche Software und die erforderliche Support-Software selbst installieren, einrichten, parametrieren und einstellen und, falls erforderlich, die diesbezüglich genutzte Ausrüstung, andere diesbezüglich genutzte Software und andere diesbezüglich genutzte Support-Software und eine diesbezüglich genutzte Betriebsumgebung modifizieren und die Interoperabilität herstellen, die er wünscht. Der *Lieferant* ist nicht verpflichtet, eine Datenkonvertierung durchzuführen.
- 64.4 Die Gegenstände des *Vertrages* umfassen nur dann die Lieferung oder die Bereitstellung von Sicherungskopie-, Notfall- und Wiederherstellungsdienstleistungen, wenn dies ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde.
- 64.5 Der *Lieferant* darf vorübergehend alle oder einen Teil der Hosting-Dienstleistungen für vorbeugende, korrektive oder adaptive Wartung außer Betrieb stellen. Der *Lieferant* darf nicht zulassen, dass der Zeitraum, in dem die Dienstleistung außer Betrieb ist, länger als erforderlich dauert, und er muss wenn möglich sicherstellen, dass dieser Zeitraum außerhalb der Geschäftszeiten erfolgt, und in Abhängigkeit von den Umständen muss er diesen Zeitraum nach Absprache mit dem *Kunden* beginnen lassen.
- 64.6 Wenn gemäß dem *Vertrag* der *Lieferant* Dienstleistungen für den *Kunden* in Bezug auf einen Domain-Namen wie zum Beispiel die Beantragung, die Verlängerung oder den Verkauf oder die Übertragung an einen Dritten durchführt, muss der *Kunde* die Regeln und die Arbeitsweise der betreffenden Körperschaft(en) einhalten. Der *Lieferant* muss dem *Kunden* eine schriftliche Kopie der vorstehend genannten Regeln zur Verfügung stellen. Der *Lieferant* übernimmt ausdrücklich keine Haftung für die Korrektheit und Pünktlichkeit der Bereitstellung von Dienstleistungen oder für das Erreichen der Resultate, die von dem *Kunden* beabsichtigt sind. Der *Kunde* muss alle Kosten in Verbindung mit der Beantragung und/oder der Registrierung in Übereinstimmung mit den vereinbarten Preisen oder in Ermangelung von vereinbarten Preisen in Übereinstimmung mit den dann aktuellen Preisen des *Lieferanten* bezahlen. Der

Lieferant garantiert nicht, dass ein von dem *Kunden* gewünschter Domain-Name dem *Kunden* gewährt wird.

Art. 65 Hinweis und Entfernung

- 65.1 Der *Kunde* muss jederzeit mit der gebotenen Sorgfalt und rechtmäßig gegenüber Dritten handeln, insbesondere durch die Wahrung der Rechte an geistigem Eigentum und anderer Rechte Dritter und der Privatsphäre Dritter, indem er davon absieht, Informationen in einer Art und Weise zu verbreiten, die rechtswidrig ist, indem er davon absieht, unbefugten Zugang zu Systemen zu gewähren, und indem er nicht Viren oder andere schädliche Programme oder schädliche Daten verbreitet und indem er keine kriminellen Handlungen begeht oder andere gesetzliche Verpflichtungen verletzt.
- 65.2 Um eine Haftung gegenüber Dritten zu vermeiden oder um die Folgen davon zu beschränken, ist der *Lieferant* immer berechtigt, Maßnahmen in Bezug auf eine Handlung oder Unterlassung auf Risiko des *Kunden* durchzuführen. Wenn der *Lieferant* dies schriftlich verlangen sollte, muss der *Kunde* unverzüglich Daten und/oder Informationen von den Systemen des *Lieferanten* löschen. Wenn der *Kunde* dies nicht tut, ist der *Lieferant* in eigenem Ermessen berechtigt, die Daten und/oder Informationen selbst zu löschen oder es unmöglich zu machen, auf die Daten und/oder die Informationen zuzugreifen. Der *Kunde* hat das Recht auf den Gegenbeweis, dass die betreffenden Daten oder Informationen nicht die Rechte Dritter verletzen. Darüber hinaus ist der *Lieferant* bei einer Verletzung oder einer drohenden Verletzung der Bestimmungen von *Artikel 65.1* berechtigt, dem *Kunden* den Zugang zu den Systemen des *Lieferanten* mit sofortiger Wirkung und ohne vorherige Benachrichtigung zu verweigern. Das Vorstehende erfolgt unbeschadet anderer Maßnahmen oder der Ausübung anderer gesetzlicher und vertraglicher Rechte des *Lieferanten* in Bezug auf den *Kunden*. Der *Lieferant* ist in diesem Fall auch berechtigt, den *Vertrag* mit sofortiger Wirkung zu kündigen, ohne dass er gegenüber dem *Kunden* haftbar ist, wenn er dies tut.
- 65.3 Es darf von dem *Lieferanten* nicht erwartet werden, dass er sich eine Meinung über die Begründetheit der Ansprüche Dritter oder über die Begründetheit der Verteidigung des *Kunden* bildet oder dass er sich in irgendeiner Weise welcher Art auch immer an einem Streitfall zwischen einem Dritten und dem *Kunden* beteiligt. Der *Kunde* muss mit dem betreffenden Dritten in Bezug auf die Angelegenheit auseinandersetzen und er muss den *Lieferanten* schriftlich informieren. Die in diesem Zusammenhang zur Verfügung gestellten Informationen müssen ordnungsgemäß durch Belegdokumente begründet werden.