

## **Abschnitt A – Allgemeine Bedingungen**

### **1. Allgemeines / Geltungsbereich**

- 1.1. Für die Geschäftsbeziehung zwischen der Firma PC Consulting GmbH, Robert-Perthel-Straße 4, 50739 Köln, vertr. d. Herrn Achim Fokken, Robert-Perthel-Str. 4, 50739 Köln, (nachfolgend „ANBIETER“ genannt) und dem Auftraggeber (nachfolgend „Kunde“) gelten ausschließlich die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) in ihrer zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Fassung. Abweichende Bedingungen des Kunden werden nicht anerkannt, es sei denn, der ANBIETER stimmt der Geltung ausdrücklich mindestens in Textform (bspw. per E-Mail) zu.
- 1.2. Sofern nicht Abweichendes vereinbart ist, gelten die AGB, in der mitgeteilten Fassung als Rahmenbedingungen auch für gleichartige künftige Verträge und Aufträge, ohne dass der ANBIETER gesondert auf diese hinweisen muss.
- 1.3. Die AGB gelten ausschließlich für Kunden, die Unternehmer sind. „Unternehmer“ im Sinne dieser AGB sind natürliche oder juristische Personen oder eine rechtsfähige Personengesellschaften, die bei Abschluss des Vertrages in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handeln.
- 1.4. Die AGB regeln in  
**Abschnitt A** die Allgemeinen Vertragsbestimmungen für die Zusammenarbeit  
**Abschnitt B** die Besonderen Bedingungen für den Kauf von Standardsoftware  
**Abschnitt C** die Besonderen Bedingungen für Kauf von Hardware  
**Abschnitt D** die Besonderen Bedingungen Pflege und Wartung von Hard/Software  
**Abschnitt E** die Besonderen Bedingungen für Support  
**Abschnitt F** die Besonderen Bedingungen für werkvertragliche Leistungen  
**Abschnitt G** Lizenzbedingungen Dritter

Es gilt folgende Rangfolge:

- Individualverträge / Einzelverträge
- Besondere Bedingungen
- Allgemeine Bedingungen
- Gesetzliche Bestimmungen

### **2. Vertragsschluss und Vertragsgegenstand**

- 2.1. Zum Zwecke des Vertragsschlusses wird der ANBIETER dem Kunden ein schriftliches Angebot unterbreiten, an das er, soweit nicht ausdrücklich abweichendes vereinbart, 14 Tage gebunden ist. Das Vertragsverhältnis über die jeweils geschuldete Leistung („Vertrag“) kommt mit schriftlicher Annahme des jeweiligen Angebots innerhalb der Bindungsfrist durch den Kunden, spätestens jedoch mit Abruf der Leistung durch den Kunden zustande.
- 2.2. Die konkret geschuldete Leistung bestimmt sich nach dem jeweiligen Auftrag (Vertrag) sowie der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Leistungsbeschreibung. Benutzerdokumentationen werden fallweise in englischer Sprache geliefert.
- 2.3. Bei Abweichungen zwischen diesen AGB und einem

Vertrag haben die Regelungen des jeweiligen Vertrags Vorrang. Abweichende Allgemeine Regelungen gelten nur insoweit, als sie schriftlich, d.h. mindestens per E-Mail zwischen dem ANBIETER und dem Kunden vereinbart werden.

### **3. Leistungen des ANBIETERS**

- 3.1. Der ANBIETER übernimmt auf Basis von Einzelverträgen verschiedene IT-Services und Leistungen für den Kunden.
- 3.2. Die Leistungserbringung erfolgt -mit Ausnahme der Überlassung von Hard- und / oder Software sowie Leistungen bei denen ein Erfolg geschuldet wird- grundsätzlich auf dienstvertraglicher Basis im Sinne der §§ 611 ff. BGB.
- 3.3. Der ANBIETER ist in der zeitlichen Einteilung der vereinbarten Leistungen frei und kann den Ort und Zeit der Leistung selbst bestimmen. Der ANBIETER erbringt die Leistungen -sofern möglich- grundsätzlich per Telefon, E-Mail und Fernwartung, es sei denn eine Vor-Ort-Leistung ist notwendig und dem Kunden zumutbar.

### **4. Allgemeine Mitwirkungspflichten des Kunden**

- 4.1. Der Kunde ist verpflichtet, dem ANBIETER alle für die Leistungserbringung erforderlichen Unterlagen und Informationen (insb. Informationen zu notwendigen Schnittstellen, IT-Infrastruktur, vorhandener Hard- und Software, etc.) rechtzeitig, unentgeltlich, vollständig aktiv zur Verfügung zu stellen, sowie dafür Sorge zu tragen, dass auf Seiten des Kunden in ausreichender Anzahl geeignete Ansprechpersonen mit dem erforderlichen Fachwissen zur Verfügung stehen. Er hält alle Systemkomponenten zugänglich und stellt die für die Zusammenarbeit notwendigen Mitwirkungsleistungen unentgeltlich zur Verfügung. Er wird dem ANBIETER alle notwendigen Berechtigungen und Nutzungsrechte einräumen, um den Remote-Service sowie sämtliche Leistungen zu ermöglichen.
- 4.2. Sofern im Rahmen der Leistungserbringung (insbesondere des Remote-Services) Netzwerke, Leistungen oder Systeme Dritter (Host) genutzt werden müssen, wird der Kunde dem ANBIETER auf seine Kosten vor Aufnahme der Tätigkeiten über den Host informieren, eine schriftliche Einwilligung des Hosts über die Nutzung seiner IT-Systeme durch ANBIETER einholen und eine ggfs. notwendige Kommunikation zwischen dem Host und dem ANBIETER ermöglichen.
- 4.3. Der Kunde hat den ANBIETER über alle aktuellen und beabsichtigten IT-Prozesse und Neuerungen, die die Leistungen des ANBIETERS tangieren (bspw. die Einführung neuer netzwerk- und internetbasierter Dienste, Schnittstellen, etc.), frühzeitig zu informieren und den ANBIETER einbeziehen. Dem Kunden ist insoweit bewusst, dass die ordnungsgemäße Erbringung der Leistung durch den ANBIETER nur gewährleistet werden kann, wenn der ANBIETER über alle für die Vertragsleistung relevanten Änderungen informiert wird. Er hat ferner vertraglich vereinbarte Kommunikationswege einzuhalten.
- 4.4. Der Kunde hat dem ANBIETER und dessen Personal

bei Bedarf zu den üblichen Geschäftszeiten Zutritt zu seinen Geschäftsräumen zu gewähren, sollte ein Remote-Zugriff zur Leistungserbringung nicht möglich sein.

- 4.5. Der Kunde wird die ihm, bzw. den autorisierten Nutzern ggfs. zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen sowie Identifikations- und Authentifikations-Sicherungen (bspw. Lizenzschlüssel bei Softwareüberlassung, etc.) vor dem Zugriff Dritter schützen und nicht an unberechtigte Nutzer weitergeben. Sobald er Anzeichen dafür erlangt, dass die Zugangsberechtigung von einem Dritten unrechtmäßig erlangt wurde, ist er verpflichtet den ANBIETER umgehend hiervon zu informieren.
  - 4.6. Für die Sicherung seiner Netzwerke und Systeme gegen unberechtigten Zugriff oder Hackerattacken ist der Kunde allein verantwortlich. Dem Kunden obliegt es, angemessene und der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns entsprechende Vorkehrungen nach dem aktuellen Stand der Technik zur Datensicherung zu ergreifen, damit die Daten aus den Datenbeständen, die in maschinenlesbarer Form bereitgehalten werden, mit vertretbarem Aufwand reproduziert werden können. Er wird insbesondere von allen Daten tagesaktuelle Sicherungskopien erstellen, um eine schnelle Wiederherstellung bei einem Systemausfall zu gewährleisten
  - 4.7. Der Kunde trägt dafür Sorge, dass durch ihn oder durch ihn beauftragte Dritte erfolgende Mitwirkungsleistungen bei bestimmungsgemäßem Einsatz frei von Rechten Dritter sind. Verstößt der Kunde schuldhaft gegen die ihm obliegenden Pflichten aus dieser Ziffer und macht ein Dritter Ansprüche gegen den ANBIETER geltend, die auf der Verletzung seiner (Schutz)Rechte durch die beauftragte Leistung des ANBIETERS beruhen, wird er den ANBIETER auf erstes Anfordern von jeglichen Ansprüchen Dritter freistellen und dem ANBIETER jegliche Schäden, die dem ANBIETER durch die Inanspruchnahme durch Dritte wegen Rechtsverletzungen durch bestimmungsgemäß genutzte/eingesetzte Mitwirkungsleistungen des Kunden entstehen, ersetzen (einschließlich der angemessenen Kosten der Rechtsverteidigung).
  - 4.8. Die vom Kunden zu erbringenden Leistungen stellen eine echte Verpflichtung und nicht nur eine Obliegenheit dar. Erbringt der Kunde die von ihm zu erbringenden Leistungen und Informationspflichten nicht oder nicht ordnungsgemäß und hat dies Auswirkungen auf die vom ANBIETER zu erbringenden Leistungen, hat der ANBIETER – unbeschadet weitergehender Rechte – das Recht auf Anpassung des Vertrags.
  - 4.9. Der Kunde wird dem ANBIETER zu Beginn des Vertragsverhältnis qualifizierte Ansprechpartner benennen, die über die notwendigen Entscheidungsbefugnisse verfügen.
- 5. Leistungserbringung durch Dritte, Unterbeauftragung**
- 5.1. Vorbehaltlich datenschutzrechtlicher Bestimmungen ist der ANBIETER berechtigt, Leistungen auch durch qualifizierte Dritte (Subunternehmer) zu erbringen.
  - 5.2. Der ANBIETER sichert zu, dass die eingesetzten Personen auf Vertraulichkeit und Datenschutz

verpflichtet werden.

**6. Lieferfristen, Verzug, höhere Gewalt, Gefahrübergang**

- 6.1. Vom ANBIETER genannte Liefer- und Leistungszeiten sind unverbindlich. Kann der ANBIETER verbindliche Liefer- und Leistungsfristen aus von vom ANBIETER nicht zu vertretenden Gründen nicht einhalten (bspw. in Fällen höherer Gewalt wie Terroranschläge, Krieg, Sanktionen, Handelsbeschränkungen, Pandemien, Epidemien, Naturkatastrophen, extreme Naturereignisse, Explosionen, Feuer, längerer Ausfall von Telekommunikation, Informationssystemen oder Energie und vergleichbaren Ereignissen) wird der ANBIETER den Kunden unverzüglich informieren und eine nach den Umständen angemessene, neue Frist bestimmen. Als Fall der Nichtverfügbarkeit der Leistung in diesem Sinne gilt insbesondere auch die nicht rechtzeitige Selbstbelieferung durch Zulieferer (bspw. bei Hardwareüberlassung), wenn der ANBIETER ein kongruentes Deckungsgeschäft abgeschlossen hat, weder den ANBIETER noch den Zulieferer ein Verschulden trifft oder der ANBIETER im Einzelfall zur Beschaffung nicht verpflichtet ist. Unbeschadet sonstiger Lösungsrechte haben sowohl der Kunde als auch der ANBIETER das Recht zum Rücktritt vom Vertrag, bei Dauerschuldverhältnissen das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund, wenn die Dauer des Leistungshindernisses einen Zeitraum von einem Monat übersteigt oder die Leistung auf unabsehbare Zeit nicht möglich ist.
- 6.2. Der ANBIETER ist zu Teillieferungen und -leistungen und Abrechnung dieser Teillieferungen und -leistungen berechtigt.
- 6.3. Lieferungen von körperlichen Gegenständen (bspw. Hardware) erfolgen ab Werk; Erfüllungsort ist das jeweilige Auslieferungslager des ANBIETERS. Eine Pflicht zum Versand besteht nicht.
- 6.4. Die Gefahr des zufälligen Untergangs, der zufälligen Verschlechterung und Verzögerung geht spätestens in dem Zeitpunkt auf den Kunden über, in dem ihm der Vertragsgegenstand im Auslieferungslager des ANBIETERS zur Verfügung gestellt wird. Versendet der ANBIETER auf Wunsch des Kunden, geht die Gefahr des zufälligen Untergangs und der zufälligen Verschlechterung des Vertragsgegenstandes spätestens mit der Auslieferung an den Spediteur, den Frachtführer oder der sonst zur Ausführung der Versendung bestimmten Person auf den Kunden über. Soweit eine Abnahme vereinbart ist, ist diese für den Gefahrübergang maßgebend. Der gesetzliche Gefahrübergang wegen Annahmeverzugs bleibt unberührt.

**7. Nutzungsrechte /Quellcodes**

- 7.1. Soweit die Parteien keine abweichenden Regelungen treffen, räumt der ANBIETER Nutzungsrechte lediglich im Umfang von einfachen Nutzungsrechten und zur Vertragsdurchführung zwingend notwendigen Rechten ein.
- 7.2. Geschuldet wird Software allein im Objektcode. Die Herausgabe des Quellcodes ist nicht geschuldet, es sei denn die Parteien vereinbaren ausdrücklich schriftlich abweichendes.

- 7.3. In Bezug auf Standardsoftware Dritter und Open Source Software gilt **Abschnitt G Ziffer 2.**

## 8. Vergütung und Rechnungsstellung

- 8.1. Die Vergütung der Lieferung und Leistung erfolgt auf Basis der im Einzelvertrag getroffenen Vereinbarungen (Pauschalvergütungen oder Vergütung nach Aufwand).
- 8.2. Ist eine Vergütung nach Aufwand vereinbart, wird monatlich zum Ende des Kalendermonats auf der Grundlage der vom ANBIETER gefertigten Tätigkeitsberichte abgerechnet, die auf der Basis des tatsächlichen angefallenen Zeitaufwands in Einheiten von 15 Min. geführt werden.
- 8.3. Pauschalvergütungen sind im Voraus zum vereinbarten Abrechnungszeitraum unabhängig vom Umfang der tatsächlich erbrachten Leistung fällig und zahlbar.
- 8.4. Der Kunde trägt die Reisekosten, die dem ANBIETER bei genehmigten oder notwendigen Vor-Ort-Terminen entstanden sind, soweit diese angemessen und erforderlich gewesen sind.
- 8.5. Zwischen den Parteien vereinbarte Vergütungen, Preise und Nebenkosten verstehen sich in EURO zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.
- 8.6. Vereinbaren die Parteien SEPA-Lastschriftzug, gilt Folgendes: Der Kunde erteilt dem ANBIETER ein Mandat zum SEPA- Basislastschriftverfahren, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses anfallenden Entgelte einzuziehen. Der ANBIETER kündigt dem Kunden den entsprechenden Lastschriftzug rechtzeitig vorab an (sog. Pre-Notification). Diese Ankündigung erfolgt mindestens einen Werktag vor der Abbuchung per E-Mail an den Zahlungspflichtigen. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass sein Konto im vereinbarten Abbuchungszeitraum ausreichende Deckung aufweist. Er ist verpflichtet dem ANBIETER den durch eine etwaige Zahlungsverweigerung des kontoführenden Instituts entstehenden Schaden zu ersetzen.
- 8.7. Ansprüche auf Vergütung sind spätestens mit ihrer Entstehung fällig, es sei denn es wurde Vorkasse vereinbart. Rechnungen sind unverzüglich zahlbar, es sei denn, es wurde SEPA-Lastschrift oder abweichendes vereinbart.
- 8.8. Bei Verträgen mit wiederkehrender Vergütung gilt Folgendes: Der ANBIETER kann die Preise bei laufenden Verträgen frühestens 12 Monate nach Vertragsschluss anpassen. Die Anpassung orientiert sich an der allgemeinen Preisentwicklung, geänderten Tariflöhnen und der allgemeinen wirtschaftlichen Entwicklung und wird regelmäßig eine Änderung von nicht mehr als 10 % nach sich ziehen. Eine Preissteigerung von mehr als 10 % ist einvernehmlich zwischen den Vertragspartnern zu vereinbaren. Kommt eine Einigung nicht zustande, können beide Parteien den Vertrag mit Wirkung ab dem Zeitpunkt, für den eine Preissteigerung verlangt wird, außerordentlich kündigen.
- 8.9. Rechnungen werden digital erstellt und elektronisch übermittelt. Der Kunde erklärt sich hiermit ausdrücklich einverstanden.
- 8.10. Sämtliche Leistungen stehen unter dem Vorbehalt

der vollständigen Vergütung). Dies gilt insbesondere im Hinblick auf die Verschaffung von Eigentum und die Einräumung von Nutzungsrechten. Nutzungsrechte werden bis zur vollständigen Vergütung lediglich widerruflich eingeräumt. Gerät der Kunde in Zahlungsverzug, ruhen die eingeräumten Nutzungsrechte. Ausgenommen von diesem Vergütungsvorbehalt ist die berechnete Geltendmachung von Zurückbehaltungs-, Aufrechnungs- und Mängelrechten durch den Kunden.

- 8.11. Kommt der Kunde mit seiner Zahlungsverpflichtung in Verzug, ist die verspätete Zahlung in Höhe des jeweils gültigen gesetzlichen Verzugszinssatzes zu verzinsen. Nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist behält sich der ANBIETER das Recht vor, bis zum vollständigen Zahlungseingang der fälligen Forderungen nebst angefallenen Zinsen, die Leistungen zu beschränken oder einzustellen. Ein weitergehender Schadensersatzanspruch des ANBIETERS bleibt hiervon unberührt.

## 9. Sach- und Rechtsmängel

- 9.1. Es gelten die gesetzlichen Regelungen, soweit die Parteien nachfolgend nicht abweichendes vereinbart haben: Der ANBIETER ist bei mangelhafter Lieferung oder Leistung nach eigener Wahl zur unentgeltlichen Nachbesserung oder zum Austausch der mangelhaften Leistung berechtigt (insgesamt Nacherfüllung). Der Kunde kann innerhalb angemessener Frist eine andere als die vom ANBIETER gewählte Art der Nacherfüllung verlangen, wenn ihm die vom ANBIETER gewählte Art der Nacherfüllung unzumutbar ist. Schlägt die Nacherfüllung endgültig fehl, kann der Kunde die ihm gesetzlich zustehenden Ansprüche geltend machen. Die Nachbesserung oder Ersatzlieferung gilt nach zwei (2) Versuchen als endgültig fehlgeschlagen oder wenn der ANBIETER sie verweigert oder wenn aus anderen Gründen eine Unzumutbarkeit für den Kunden gegeben ist. Bis zur Mängelbeseitigung durch Nacherfüllung kann der ANBIETER dem Kunden eine Umgehungslösung bereitstellen, wenn dies dem Kunden zumutbar ist.
- 9.2. Der Kunde übernimmt in Bezug auf alle Lieferungen und Leistungen unabhängig von der Rechtsnatur des zugrundeliegenden Einzelvertrags eine Untersuchungs- und Rügepflicht entsprechend § 377 HGB. Er erklärt Rügen schriftlich mit einer detaillierten Schilderung des Mangels.
- 9.3. Mangelbeseitigung wird nicht gewährt bei Mängeln, die auf unsachgemäße Bedienung oder Behandlung zurückzuführen sind oder wenn der Kunde Änderungen oder Eingriffe an der Leistung / Lieferung des ANBIETER vorgenommen hat; es sei denn der Kunde weist im Zusammenhang mit der Mängelmeldung nach, dass die Änderungen oder Eingriffe für den Mangel nicht ursächlich waren.
- 9.4. Der Anspruch auf Gewährleistung ist gleichfalls ausgeschlossen, wenn der Kunde bei Software und Datenbanken nicht die aktuelle Version einsetzt und der Mangel darauf beruht; es sei denn dem Kunden ist die Nutzung der aktuellen Version nicht zumutbar.
- 9.5. Macht ein Dritter gegenüber dem Kunden Ansprüche

wegen der Verletzung von Schutzrechten durch die Nutzung eines vom ANBIETER gelieferten Vertragsgegenstandes geltend und wird die Nutzung hierdurch beeinträchtigt oder untersagt, benachrichtigt der Kunde den ANBIETER unverzüglich mindestens in Textform. Der ANBIETER haftet in diesen Fällen wie folgt: a) Der ANBIETER wird nach eigener Wahl und auf eigene Kosten entweder die Leistungen so ändern oder ersetzen, dass sie das Schutzrecht nicht verletzen, aber im Wesentlichen den vereinbarten Funktions- und Leistungsmerkmalen in für den Kunden in zumutbarer Weise entsprechen, oder den Kunden von Ansprüchen gegenüber dem Schutzrechtsinhaber freistellen. b) Ist die Nacherfüllung dem ANBIETER unmöglich oder nur zu unverhältnismäßigen Bedingungen möglich, hat der ANBIETER das Recht, die betroffene Leistung gegen Erstattung der entrichteten Vergütung zurückzunehmen. Der ANBIETER hat dem Kunden dabei eine angemessene Auslaufzeit zu gewähren, es denn, dies ist nur zu unzumutbaren rechtlichen oder sonstigen Bedingungen möglich. Die sonstigen Ansprüche des Kunden (bspw. auf Rücktritt, Minderung und Schadenersatz) bleiben unberührt.

- 9.6. Die Haftung nach Abschnitt A, 10.1. und 10.2. dieser AGB bleibt unberührt.

### 10. Haftung

- 10.1. Der ANBIETER haftet auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, für die Verletzung von Leib, Leben oder Gesundheit, nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes sowie im Umfang einer von ihm übernommenen Garantie und bei Arglist. Gleiches gilt im Falle eines Schuldnerverzugs durch den ANBIETER für Ansprüche auf Verzugszinsen, auf die Verzugs pauschale gemäß § 288 Abs. 5 BGB sowie auf Ersatz des Verzugs schadens, der in den Rechtsverfolgungskosten begründet ist.
- 10.2. Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer Pflicht, die wesentlich für die Erreichung des Vertragszwecks ist (Kardinalpflicht), ist die Haftung des ANBIETERS pro Schadenfall der Höhe nach begrenzt auf den typischerweise vorsehbaren Schaden. Gleiches gilt im Falle des Schuldnerverzugs durch den ANBIETER oder einer von vom ANBIETER zu vertretenden Unmöglichkeit der Leistungserbringung.
- 10.3. Der ANBIETER haftet weder für die Funktionsfähigkeit der Telekommunikationsverbindung zwischen dem ANBIETER und dem Kunden, noch bei Ausfällen von Servern, die nicht im Einflussbereich des ANBIETERS stehen. Der ANBIETER haftet ferner nicht bei Schäden, die durch höhere Gewalt oder vergleichbare Ereignisse eintreten. Als vergleichbare Ereignisse geltend insbesondere Streik, behördliche Anordnungen, Pandemien, Epidemien, Störungen im Bereich anderer Telekommunikations- oder Dienstleister.
- 10.4. Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrenstprechender Anfertigung

von Sicherungskopien eingetreten wäre, es sei denn es liegt eine der Voraussetzungen nach **Abschnitt A, 10.1 und 10.2** vor.

- 10.5. Eine weitergehende Haftung des ANBIETERS besteht nicht. Der Einwand des Mitverschuldens bleibt unberührt.
- 10.6. Die vorstehende Haftungsbeschränkung gilt auch für die persönliche Haftung von Mitarbeitern, Vertretern, Organen sowie Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen des ANBIETERS.

### 11. Verjährung

- 11.1. Die Verjährungsfrist für Ansprüche und Rechte wegen Mängeln – gleich aus welchem Rechtsgrund – beträgt ein Jahr.
- 11.2. Die Verjährungsfrist nach Abs. 1 gilt jedoch mit folgender Maßgabe: Die Verjährungsfrist gilt generell nicht a) im Falle des Vorsatzes oder bei arglistigem Verschweigen eines Mangels oder soweit der ANBIETER eine Garantie für die Beschaffenheit der Leistung übernommen hat. An ihre Stelle treten die gesetzlichen Fristen; b) bei Bauwerken oder einem Werk, dessen Erfolg in der Erbringung von Planungs- oder Überwachungsleistungen hierfür besteht (an ihre Stelle treten die gesetzlichen Fristen); c) bei einer grob fahrlässigen Pflichtverletzung, im Falle – nicht in der Erbringung einer mangelhaften Werkleistung bestehender – schuldhafter Verletzung von Kardinalpflichten (Kardinalpflichten sind Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf), in den Fällen einer schuldhaft verursachten Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz (an ihre Stelle treten die gesetzlichen Fristen). Soweit in dieser Bestimmung von Schadensersatzansprüchen gesprochen wird, werden auch Ansprüche auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen erfasst.
- 11.3. Die Verjährungsfrist beginnt bei allen Schadensersatzansprüchen im Zusammenhang mit dem Kauf von Software und / oder Hardware mit Ablieferung bzw. Bereitstellung, bei allen Schadensersatzansprüchen im Zusammenhang mit Werkleistungen mit der Abnahme der Leistung.
- 11.4. Soweit nicht ausdrücklich anderes bestimmt ist, bleiben die gesetzlichen Bestimmungen über den Verjährungsbeginn, die Ablaufhemmung, die Hemmung und den Neubeginn von Fristen unberührt.
- 11.5. Die vorstehenden Regelungen gelten entsprechend für Schadensersatzansprüche, die mit einem Mangel nicht im Zusammenhang stehen.
- 11.6. Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.

### 12. Datenschutz

Die Parteien werden die maßgeblichen datenschutzrechtlichen Vorschriften, die sich insbesondere aus der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) und dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) in der jeweils geltenden Fassung ergeben, beachten und einhalten.

### 13. Vertraulichkeit

- 13.1. Die Vertragsparteien sind verpflichtet, das jeweilige Vertragsverhältnis und die ihnen im Rahmen der Zusammenarbeit von der jeweils anderen Partei zugänglich gemachten Informationen sowie Kenntnisse, die sie bei Gelegenheit dieser Zusammenarbeit über Angelegenheiten etwa technischer, kommerzieller oder organisatorischer Art der jeweils anderen Vertragspartei erlangen, vertraulich zu behandeln und während der Dauer sowie nach Beendigung dieser Vereinbarung ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der betroffenen Partei nicht zu verwerten oder zu nutzen oder Dritten zugänglich zu machen. Die Weitergabe an Dritte, die einer gesetzlichen Verpflichtung zur Geheimhaltung unterliegen (bspw. Rechtsanwälten), ist nicht zustimmungspflichtig. Die Weitergabe an Mitarbeiter, welche die Informationen für ihre Tätigkeit bei Durchführung von vertragsgegenständlichen Leistungen benötigen, bedarf ebenfalls keiner Zustimmung. Die Parteien stellen jedoch sicher, dass solche Mitarbeiter an entsprechende Vertraulichkeitsverpflichtungen gebunden sind. Eine Nutzung dieser Informationen ist allein auf den Gebrauch für die Durchführung dieses Vertrages beschränkt. Jede Partei informiert die andere Partei unverzüglich nach Kenntniserlangung über etwaige unbefugte Offenlegungen oder einen möglichen Verlust vertraulicher Informationen.
- 13.2. **Abschnitt A, 13.1** findet keine Anwendung für Informationen, die nachweislich die andere Partei von Dritten rechtmäßig erhalten hat oder erhalten wird, bei Abschluss dieses Vertrages bereits allgemein bekannt waren oder nachträglich ohne Verstoß gegen diese Vertraulichkeitsverpflichtung allgemein bekannt wurden, bei der Partei, die diese Informationen empfängt, bereits zuvor vorhanden waren, oder bei der Partei, die diese Informationen empfängt, bereits unabhängig von der Mitteilung entwickelt wurden.
- 13.3. Weder durch diese **Ziffer 13** noch durch die gegenseitige Mitteilung von Informationen, gleichgültig, ob hierfür Schutzrechte bestehen oder nicht, werden Eigentums-, Lizenz-, Nutzungs- oder sonstigen Rechte eingeräumt.
- 13.4. Das Offenlegungsverbot gemäß **Abschnitt A, Ziffer 13.1** gilt nicht, soweit die Parteien gesetzlich oder durch gerichtliche oder behördliche Anordnungen zur Offenlegung der Informationen verpflichtet sind. In diesem Fall ist die zur Offenlegung verpflichtete Partei jedoch verpflichtet, vorab die andere Partei von der Offenlegung der Informationen zu benachrichtigen, damit die andere Partei die Möglichkeit hat, sich gegen eine solche Offenlegung zu verteidigen und diese zu verhindern oder zu beschränken. Die zur Offenlegung verpflichtete Partei wird sich nach besten Kräften gegenüber den die Offenlegung anordnenden behördlichen Stellen dafür einsetzen, dass sämtliche vertraulichen Informationen, die offen zu legen sind, vertraulich behandelt werden.
- 13.5. Die Vertraulichkeitsbindungen bestehen auch nach

Beendigung der Zusammenarbeit zeitlich unbegrenzt fort. Regelungen zum Datenschutz bleiben stets unberührt.

### 14. Laufzeiten / Kündigungen

- 14.1. Sofern in Einzelverträgen nicht abweichend vereinbart, treten Verträge mit ihrer Unterzeichnung, spätestens mit Beginn der Leistungserbringung in Kraft.
- 14.2. Es gelten die im Vertrag geregelten Laufzeiten und Kündigungsfristen. Fehlt es bei Dauerschuldverhältnissen (bspw. Support- / Pflege) an einer Laufzeitregelung, gilt eine Laufzeit von 12 Monaten als vereinbart. Bei Verträgen mit einer festen Laufzeit kann der jeweilige Einzelvertrag frühestens zum Ende der jeweiligen Laufzeit gekündigt werden.
- 14.3. Verträge über Dauerschuldverhältnisse verlängern sich -unabhängig von ihrer initialen Mindestlaufzeit- nach Ablauf der vereinbarten Laufzeit um weitere 12 Monate, wenn nicht eine der beiden Parteien mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit ordentlich kündigt.
- 14.4. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt stets unberührt.
- 14.5. Kündigungen bedürfen der Schriftform unter Ausschluss der elektronischen Form.

### 15. Zurückbehaltungsrecht / Abtretung

- 15.1. Zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts ist der Kunde nur insoweit befugt, als die Gegenforderung, auf die er das Zurückbehaltungsrecht stützt auf demselben Vertragsverhältnis beruht. Gleiches gilt im Hinblick auf die Einrede des nichterfüllten Vertrags.
- 15.2. Der Kunde wird seine Rechte aus dem Vertragsverhältnis nur mit vorheriger Zustimmung des ANBIETERS an Dritte abtreten; § 354 a HGB bleibt unberührt.

### 16. Schutzrechte

Der ANBIETER bleibt vorbehaltlich gegebenenfalls gesondert eingeräumter Rechte Inhaber aller Materialien, die durch gewerbliche Schutzrechte oder schutzrechtsähnliche Positionen gleich welcher Art (z.B. Patentrechte, Markenrechte, Gebrauchs- und Geschmacksmusterrechte, Urheberrechte) und gleich ob eingetragen oder nicht („geistige Eigentumsrechte“), geschützt sind oder geschützt werden können und dem ANBIETER zum Zeitpunkt des Abschlusses des Vertrags zustehen oder vom ANBIETER (oder von Dritten im Auftrag des ANBIETERS) nach Abschluss des Vertrags entwickelt werden. Entsprechendes gilt für Bearbeitungen, Änderungen und Weiterentwicklungen.

### 17. Rechtswahl / Gerichtsstand / Sonstiges

- 17.1. Dieser Vertrag unterliegt ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts-Übereinkommens (CISG).
- 17.2. Erfüllungsort ist Sitz des ANBIETERS.
- 17.3. Der Sitz des ANBIETERS ist Gerichtsstand, soweit kein ausschließlicher Gerichtsstand gegeben ist. Der Sitz des ANBIETERS gilt in den Fällen des Satz 1 im Sinne

eines besonderen Gerichtsstands als vereinbart, der mithin sonstige gesetzliche Gerichtsstände unberührt lässt.

- 17.4. Die Ausfuhr gelieferter oder überlassener Software kann nach dem deutschen Außenwirtschaftsrecht genehmigungspflichtig sein. Einfuhr und Verwendung richten sich nach dem Recht des jeweiligen Ziellandes und können ebenfalls einer Genehmigungspflicht unterliegen. Dies gilt auch für die nur vorübergehende Mitnahme, z.B. auf einem Laptop. Im Fall einer Ausfuhr ist der Kunde für die Einhaltung der dabei zu beachtenden Bestimmungen allein verantwortlich.
- 17.5. Änderungen und Ergänzungen von Einzelverträgen sowie deren Kündigung bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für eine Aufhebung oder einen Verzicht auf das Schriftformerfordernis. Alle anderen Erklärungen im Rahmen der Durchführung des Vertragsverhältnisses, insbesondere auch Zustimmungs- und Genehmigungserklärungen, können per E-Mail übermittelt werden (an die von den Parteien für diese Zwecke mitgeteilten E-Mail-Adressen). Mündliche Abreden und telefonische Übermittlung sind hingegen nicht ausreichend.
- 17.6. Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser AGB oder eines Einzelvertrags unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Das gleiche gilt, soweit sich herausstellen sollte, dass die Verträge Regelungslücke enthalten. § 139 BGB wird ausdrücklich abbedungen.

### **Abschnitt B- Besondere Bedingungen für den Kauf von Standardsoftware**

#### **1. Gegenstand und Grundlagen bei der Überlassung von Standardsoftware im Wege des Kaufs**

- 1.1. Vertragsgegenstand der Überlassung von Software ist die dauerhafte Überlassung von Standardsoftware gegen Einmalvergütung („Kauf“) nebst Dokumentation sowie die Einräumung entsprechender Nutzungsrechte durch den ANBIETER (nachfolgend insgesamt „Software“ genannt).
- 1.2. Der ANBIETER wird dem Kunden die herstellerseitige Anwenderdokumentation überlassen, die diesen in die Lage versetzt, mit der vom ANBIETER gelieferter Software zu arbeiten.
- 1.3. Installationsunterstützung, Einweisung und Schulungen leistet der ANBIETER ausschließlich nach gesonderter, schriftlicher Vereinbarung. Gleiches gilt für Pflege und Support außerhalb der gesetzlichen Mängelhaftung.

#### **2. Schutz von Standardsoftware / Nutzungsrechte**

- 2.1. Soweit nicht dem Kunden ausdrücklich Rechte eingeräumt werden, stehen alle Rechte, insbesondere das Urheberrecht die Rechte auf oder an Erfindungen sowie technische Schutzrechte ausschließlich dem jeweiligen Softwarehersteller zu. Es gelten die Regelungen des **Abschnitts G Ziffer 2**.
- 2.2. Soweit keine abweichenden Lizenzbedingungen Dritter (Hersteller) gelten, räumt der ANBIETER dem Kunden aufschiebend bedingt durch Zahlung der geschuldeten Vergütung im Umfang der erworbenen

Lizenz (Rechte) für die er die Vergütung entrichtet hat folgende Rechte ein:

- 2.2.1. Im Rahmen von Kaufverträgen räumt der ANBIETER das nicht ausschließliche (einfache), nicht unterlizenzierbare, nur unter der Einschränkung von **Abschnitt B Ziffer 2.2.6** übertragbare und zeitlich unbefristete Recht ein, die überlassene Software im Objektcode in unveränderter Form im Umfang der vereinbarten Nutzungsart zu den vertraglich vereinbarten Zwecken zu nutzen.
- 2.2.2. Der Kunde ist unter den Voraussetzungen des § 69d Abs. 2 UrhG zu Erstellung einer Sicherungskopie berechtigt. Er hat dabei alphanumerische Kennungen, Warenzeichen und Urheberrechtsvermerke unverändert mit zu vervielfältigen und über den Verbleib der Kopien Aufzeichnungen zu führen. Dokumentationen dürfen nicht vervielfältigt werden.
- 2.2.3. Der Kunde darf die Software nur zu dem Zweck einsetzen, seine internen, betrieblichen Geschäftsvorfälle abzuwickeln. Insbesondere (a) ein Rechenzentrumsbetrieb für Dritte oder (b) das vorübergehende Zur-Verfügung-Stellen der Standardsoftware (z. B. als Application Service Providing, Software as a Service), sind nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung des ANBIETERS erlaubt. Die gewerbliche Weitervermietung ist untersagt.
- 2.2.4. Der Kunde darf die Software vervielfältigen, soweit die jeweilige Vervielfältigung für die Benutzung der Software zwingend notwendig ist. Die notwendigen Vervielfältigungen umfassen auch die Installation der Software vom Originaldatenträger auf den Massenspeicher der eingesetzten Hardware sowie des Ladens in den Arbeitsspeicher. Sonstige Vervielfältigungen sind unzulässig.
- 2.2.5. Zur Vornahme von Änderungen, Bearbeitungen oder Umarbeitungen von Software im Sinne des § 69c Nr. 2 UrhG ist der Kunde gemäß § 69d Abs. 1 UrhG nur berechtigt, wenn dies für eine bestimmungsgemäße Benutzung der Software einschließlich der Beseitigung eines Fehlers der Software notwendig ist. Vor Beseitigung von Fehlern durch den Kunden oder einen von diesem beauftragten Dritten hat der Kunde dem ANBIETER zunächst die Möglichkeit einer Fehlerbeseitigung einzuräumen. Beseitigt der ANBIETER die Fehler durch Ersatzlieferung eines Updates oder neuen Programmstands der Software, gelten für diese die Bestimmungen von **Abschnitt B Ziffer 2**.
- 2.2.6. Im Wege des Kaufs erworbene Software darf der Kunde auf jeder ihm zur Verfügung stehenden Hardware einsetzen. Wechselt der Kunde jedoch die Hardware, muss er die gekaufte Software von der bisher verwendeten Hardware löschen. Der Kunde darf gekaufte Software mit Zustimmung des ANBIETERS auf Dauer an Dritte veräußern und verschenken. Der ANBIETER erteilt die Zustimmung, wenn (a) der Kunde schriftlich versichert, dass er die Standardsoftware einschließlich aller selbsterstellter Kopien (mit Ausnahme von Backups) von der eigenen Hardware gelöscht bzw. Originaldatenträger an den Erwerber herausgegeben hat und (b) der Erwerbende

schriftlich sein Einverständnis gegenüber dem ANBIETER mit den hier vereinbarten Nutzungs- und Weitergabebedingungen erklärt. Die Rückübersetzung des Programmcodes in andere Codeformen sowie sonstige Arten der Rückerschließung der verschiedenen Herstellungsstufen der gekauften Software einschließlich einer Programmänderung für den eigenen Gebrauch ist zulässig, insbesondere zum Zwecke der Fehlerbeseitigung. Sofern die Handlung aus gewerblichen Gründen vorgenommen wird, ist sie nur zulässig, wenn sie zur Schaffung, Wartung oder zum Funktionieren eines unabhängig geschaffenen Computerprogramms unerlässlich ist und die notwendigen Informationen auch nicht veröffentlicht worden und/oder sonst wie zugänglich sind.

2.2.7. Die zwingenden Rechte aus §§ 69 d- e UrhG bleiben stets unberührt.

2.2.8. In allen Fällen der Beendigung seiner Nutzungsberechtigung (z.B. durch Rücktritt, Nachlieferung, Kündigung) gibt der Kunde die gelieferte Software unverzüglich heraus und löscht sämtliche Kopien, soweit er nicht gesetzlich zu längerer Aufbewahrung verpflichtet ist. Die Erledigung versichert er schriftlich gegenüber dem ANBIETER.

2.2.9. Im Fall einer schuldhaften und unberechtigten Nutzung- oder Nutzungsüberlassung hat der Kunde dem ANBIETER eine sofort fällige Vertragsstrafe in angemessener Höhe zu zahlen, wobei der ANBIETER die Höhe nach billigem Ermessen im Sinne von § 315 BGB bestimmen wird und die Angemessenheit der Vertragsstrafe im Streitfall vom zuständigen Gericht überprüft werden kann. Die Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen bleibt dem ANBIETER vorbehalten. In diesem Fall wird die Vertragsstrafe auf den Schadensersatzanspruch angerechnet.

2.2.10. Sofern der ANBIETER dem Kunden während der Laufzeit eines Vertrags neue Versionen, Updates, Upgrades oder andere Neulieferungen zur Verfügung stellt, gelten die vorstehenden Rechte auch für diese.

2.2.11. Die vorgenannte Rechteeinräumung gilt nicht für dem Kunden überlassene Open-Source-Software (OSS) (siehe **Abschnitt G**).

### **3. Mitwirkungs- und Informationspflichten des Kunden**

3.1. Der Kunde hat sich über die wesentlichen Funktionsmerkmale der Software informiert und trägt das Risiko, ob dieser seinen Wünschen und Bedürfnissen entspricht; über Zweifelsfragen hat er sich vor Vertragsschluss durch den ANBIETER oder durch fachkundige Dritte beraten lassen.

3.2. Die Einrichtung einer funktionsfähigen – und auch unter Berücksichtigung der zusätzlichen Belastung durch die überlassene Software ausreichend dimensionierten – Hard- und Softwareumgebung zur Nutzung der Software liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden. Notwendige Systemvoraussetzungen sind dem jeweiligen Einzelvertrag zu entnehmen.

3.3. Der Kunde testet die ihm überlassene Software vor

dem Produktiveinsatz gründlich auf Mangelfreiheit und auf die Verwendbarkeit in der bestehenden Hard- und Softwarekonfiguration. Dies gilt auch für Standardsoftware, die er im Rahmen der Gewährleistung und der Pflege erhält.

3.4. Der Kunde gewährt dem ANBIETER zur Fehlersuche und -behebung Zugang zu der gelieferten Software nach Wahl des ANBIETER unmittelbar und/oder mittels Datenfernübertragung. Der ANBIETER ist berechtigt zu prüfen, ob die erworbene Standardsoftware in Übereinstimmung mit diesen Bestimmungen sowie ggfs. geltender Herstellerlizenzbedingungen genutzt wird. Zu diesem Zweck darf der ANBIETER vom Kunden Auskunft verlangen, insb. über Zeitraum und Umfang der Nutzung der Standardsoftware. Erfordert die Überprüfung den Zugang zur Software, wird der Kunde dem ANBIETER diesen ermöglichen.

3.5. Der Kunde trifft angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass die Leistungsgegenstände ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäß arbeiten (z. B. durch tägliche Datensicherungen, Störungsdiagnosen, regelmäßige Überprüfung der Datenverarbeitungsergebnisse, etc.).

### **4. Lieferbedingungen, Gefahrübergang**

4.1. Der ANBIETER bewirkt die Lieferung, indem er nach eigener Wahl entweder (a) dem Kunden eine Programmkopie der Standardsoftware auf maschinenlesbarem Datenträger sowie ein Exemplar der Anwendungsdokumentation überlässt oder (b) die Standardsoftware in einem Netz abrufbar bereitstellt und dies dem Kunden mitteilt, sowie ihm ein Exemplar der Anwendungsdokumentation überlässt.

4.2. Für die Einhaltung von einzelvertraglich vereinbarten Lieferterminen und den Gefahrübergang ist bei körperlichem Versand der Zeitpunkt maßgeblich, in dem der ANBIETER den Leistungsgegenstand (bspw. Datenträger) dem Transporteur übergibt, ansonsten der Zeitpunkt, in dem die Standardsoftware im Netz abrufbar bereitgestellt ist und dies dem Kunden mitgeteilt wird.

### **Abschnitt C - Besondere Bedingungen für Hardwarekauf**

#### **1. Gegenstand und Grundlagen bei der Überlassung von Hardware im Wege des Kaufs**

1.1. Vertragsgegenstand der Überlassung von Hardware ist die dauerhafte Überlassung der Hardware und Verschaffung von Eigentum gegen Einmalvergütung („Kauf“) nebst Dokumentation sowie die Einräumung entsprechender Nutzungsrechte an der ggfs. vorinstallierten Betriebssystemsoftware durch den ANBIETER (nachfolgend auch bei Mehrzahl „Kaufgegenstand“ genannt)

1.2. Der ANBIETER wird dem Kunden die herstellerseitige Anwenderdokumentation überlassen, die diesen in die Lage versetzt, mit der vom ANBIETER gelieferter Hardware zu arbeiten. Eine bestimmte Form oder Sprachversion ist nicht geschuldet.

1.3. Für die Beschaffenheit der vom ANBIETER gelieferten Hardware ist die dem Kunden vor Vertragsschluss zur Verfügung stehende Beschreibung abschließend maßgeblich.

- 1.4. Der Aufbau und die Herstellung der technischen Betriebsbereitschaft von Hardware ist grundsätzlich nicht geschuldet, es sei denn es wird abweichendes vereinbart. Installationsunterstützung, Einweisung und Schulungen leistet der ANBIETER ausschließlich nach gesonderter, schriftlicher Vereinbarung. Gleiches gilt für Wartung und Support außerhalb der gesetzlichen Mängelhaftung.
- 1.5. Alle Rechte an der Betriebssystemsoftware stehen ausschließlich dem Hersteller der Hardware bzw. Software zu. Betriebssystemsoftware wird -sofern vorhanden- vorinstalliert geliefert. Es gelten insoweit die Herstellerlizenzbedingungen, die der ANBIETER dem Kunden zur Kenntnis bringt und die der Kunde mit Vertragsschluss akzeptiert. Dem Kunden werden lediglich einfache Nutzungsrechte zur bestimmungsgemäßen Verwendung gemäß der Herstellerlizenzbedingungen eingeräumt. Die Nutzung ist nur auf der im Vertrag bezeichneten Hardware zulässig. Kennzeichnungen der Betriebssystemsoftware insbesondere Urheberrechtsvermerke, Marken, Seriennummern oder Ähnliches, dürfen nicht entfernt, verändert oder unkenntlich gemacht werden.

## **2. Eigentumsvorbehalt**

- 2.1. Der ANBIETER behält sich das Eigentum an den gelieferten Kaufgegenständen bis zur vollständigen Bezahlung aller gegenwärtigen und künftigen Forderungen aus dem jeweils geschlossenen Einzelvertrag und einer laufenden Geschäftsbeziehung (gesicherte Forderung) vor.
- 2.2. Bevor nicht eine vollständige Bezahlung der gesicherten Forderungen erfolgt ist, dürfen die unter Eigentumsvorbehalt stehenden Kaufgegenstände weder an Dritte verpfändet, noch übereignet werden. Die aus einem Weiterverkauf oder aus einem sonstigen Rechtsgrund bezüglich der Vorbehaltsware entstehenden Forderungen tritt der Kunde bereits jetzt sicherheitshalber an den ANBIETER ab. Der ANBIETER nimmt die Abtretung hiermit an. Der Kunde hat dem ANBIETER unverzüglich für den Fall, dass ein Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens gestellt oder soweit Zugriffe Dritter (z. B. Pfändungen) auf die dem ANBIETER gehörenden Gegenstände erfolgen, schriftlich zu benachrichtigen. Soweit der Dritte nicht in der Lage ist, dem ANBIETER die gerichtlichen und außergerichtlichen Kosten einer Klage gemäß § 771 ZPO zu erstatten, haftet der Kunde für den dem ANBIETER entstandenen Ausfall.
- 2.3. Für den Fall eines vertragswidrigen Verhaltens des Kunden, insbesondere bei Nichtzahlung des fälligen Kaufpreises, ist der ANBIETER berechtigt, nach den gesetzlichen Vorschriften vom Vertrag zurückzutreten oder/und die Kaufgegenstände auf Grund des Eigentumsvorbehalts herauszuverlangen. Im Herausgabeverlangen ist nicht zugleich eine Rücktrittserklärung enthalten; vielmehr ist der ANBIETER berechtigt, lediglich die Ware herauszuverlangen und sich den Rücktritt vorzubehalten. Für den Fall, dass der Kunde den fälligen Kaufpreis nicht bezahlt, muss der ANBIETER dem Kunden vor Geltendmachung dieser Rechte

erfolglos eine angemessene Frist zur Zahlung gesetzt haben. Dies gilt nur, sofern eine derartige Fristsetzung nach den gesetzlichen Vorschriften nicht entbehrlich ist.

- 2.4. Der Kunde ist verpflichtet, solange das Eigentum noch nicht auf ihn übergegangen ist, die Kaufgegenstände pfleglich zu behandeln.

## **Abschnitt D- Besondere Bedingungen für Pflege und Wartung**

### **1. Gegenstand und Grundlagen für Pflege und Wartung**

- 1.1. Diese Regelungen gelten für Pflege- und Wartungsleistungen von Soft- und Hardware, die der ANBIETER für den Kunden außerhalb der gesetzlichen Gewährleistung erbringt.
- 1.2. Der konkrete Leistungsgegenstand ergibt sich aus dem jeweiligen Einzelvertrag / Angebot.
- 1.3. Der ANBIETER erbringt Leistungen grundsätzlich soweit möglich mittels Datenfernübertragung (Tel., E-Mail, etc.) bzw. per Fernzugriff (Remote) über das Internet, es sei denn es wurde Abweichendes vereinbart oder es bedarf eines Vororteinsatzes. Der Fernzugriff erfolgt durch den Aufbau einer dem jeweiligen Stand der Technik entsprechenden verschlüsselten Datenfernübertragungsverbindung zwischen dem ANBIETER und dem Kunden, die seitens des Kunden betriebsbereit vorzuhalten ist. Soweit ein Vororteinsatz erforderlich ist, wird der Kunde dem ANBIETER den notwendigen Zugang ermöglichen.

### **2. Leistungsumfang / Servicezeiten**

- 2.1. Pflege- und Wartungsleistungen sind auf die Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft der Soft- und / oder Hardware sowie die Behandlung von Störungen und Fehler gerichtet.
- 2.2. Wartungs- und Pflegepauschalen beinhalten nicht die Behandlung von Störungen, soweit diese durch Gewalteinwirkung Dritter, höherer Gewalt, vom Kunden nicht gewartete Geräte oder unsachgemäße Behandlung (Nichtbeachtung von Gebrauchsanweisungen, funktionswidrigen Gebrauch, etc.) des Kunden oder seiner Mitarbeiter hervorgerufen werden. Die Behandlung derartiger Störungen wird gesondert unter Zugrundelegung der aktuellen Preisliste des ANBIETERS vergütet.
- 2.3. Störungs- und Fehlerbehandlungen umfassen die Eingrenzung der Ursache, die Störungsdiagnose sowie Leistungen, die auf die Behebung der Störung gerichtet sind (bei Softwarepflege insb. die Lieferung von Patches und Updates). Der ANBIETER übernimmt keine Gewähr für die erfolgreiche Behebung einer Störung oder eines Fehlers. Mängelbeseitigungen durch den ANBIETER im Rahmen von Gewährleistungsansprüchen bleiben unberührt. Leistungen der Störungs- und Fehlerbehandlung können nach Wahl des ANBIETERS auch durch eine Umgehungslösung oder Update-/Ersatzlieferung erfolgen, sofern dies dem Kunden zumutbar ist. Upgrades (Nachfolgeversionen, die i. d. R. mit zusätzlichen Funktionen verbunden sind), werden ausdrücklich nicht geschuldet.
- 2.4. Art und Weise der Störungsbehandlung stehen im billigen Ermessen des ANBIETERS. Soweit der



ANBIETER dem Kunden zur Störungs- und Fehlerbehandlung u.a. neue Software- und / oder Hardware, insbesondere auch Patches, Bugfixes, Updates, etc. anbietet, hat der Kunde diese zu übernehmen und ggfs. nach Installationsanweisung des ANBIETERS zu installieren, es sei denn dies ist dem Kunden unzumutbar.

- 2.5. Verbrauchs-, Ersatz- und Verschleißteile sind in der zu zahlenden Pflege - / Wartungspauschale nicht enthalten und werden gemäß der jeweils aktuellen Preisliste des ANBIETERS gesondert berechnet.
- 2.6. Die Servicezeiten des ANBIETERS sind montags bis freitags in der Zeit von 9 bis 17 Uhr mit Ausnahme gesetzlicher Feiertage, dem 24.12. und 31.12. sowie regionaler Brauchtumstage (bspw. Rosenmontag im Rheinland).
- 2.7. Störungsmeldungen hat der Kunde per E-Mail [support@pcconsulting-koeln.com](mailto:support@pcconsulting-koeln.com) oder telefonisch (0221/1703604) zu melden, es sei denn, der ANBIETER stellt dem Kunden ein Ticketsystem zur Verfügung. Die Meldung soll die Reproduktion der Störung ermöglichen. Die Meldung hat insbesondere die Störung (Bedingungen, unter denen sie auftritt, Symptome und Auswirkungen der Störung) präzise zu beschreiben. Gesetzliche Untersuchungs- und Rügepflichten des Kunden bleiben unberührt.
- 2.8. Es gelten folgende Reaktionszeiten, innerhalb der ANBIETER mit der Störungsbehandlung beginnen muss:
  - Betriebsverhindernde Störung (Nutzung unmöglich) 24 Stunden
  - Betriebsbehindernde Störung (Nutzung ist erheblich eingeschränkt) 36 Stunden
  - Leichte Störung (Nutzung mit unwesentlichen Einschränkungen möglich): Mit dem nächsten UpdateReaktionszeiten beginnen mit Eingang einer Störungsmeldung ausschließlich innerhalb der o.g. Servicezeiten. Außerhalb der Servicezeiten sind Reaktionszeiten gehemmt. Die Einordnung in die Störungsklassen erfolgt durch den Kunden.

### 3. Rechteeinräumung

- 3.1. Soweit der ANBIETER aufgrund dieses Vertrags Computerprogramme oder sonstige urheberrechtlich selbständig schutzfähige Werke zur Nutzung überlässt, unterfallen diese Computerprogramme sowie die vom ANBIETER hieran eingeräumten Nutzungsrechte den jeweiligen Lizenzbedingungen der gepflegten Software.

## Abschnitt E- Besondere Bedingungen für Supportverträge

### 1. Gegenstand und Grundlagen für Supportverträge

- 1.1. Sofern nicht Abweichendes geregelt wird, erbringt der ANBIETER im Rahmen von Supportverträgen in Bezug auf die vereinbarte Hard-/Software des Kunden („Support-Gegenstand“) Unterstützungsleistungen in Form von Anwendungssupport (Beratung /Unterstützung bei der Installation, der Konfiguration und Bedienung der Hard-/Software), technischen Support (Unterstützung / Umgehung von Störungen, soweit dies mittels der vereinbarten Kommunikationsmittel möglich ist und soweit dem ANBIETER Lösungen zur

Verfügung stehen) sowie Informationssupport (Vorhalten von Informationen und Umgehungslösungen über ein Abrufportal). Ziel von Support ist, den Kunden in die Lage zu versetzen Probleme und Störungen selbst zu beseitigen.

- 1.2. Nicht Gegenstand von Supportverträgen sind:
  - Überlassung von Soft- oder Hardware; Pflege / Wartung von Soft- oder Hardware; Entwicklung von Software; Support in Bezug auf Soft- oder Hardware, die nicht Support-Gegenstand sind, geändert wurden oder aus veralteten Versionsständen bestehen, Schulungen, Einweisungen in die Bedienung.
- 1.3. Der ANBIETER erbringt Support ausschließlich für Standardversionen des Support-Gegenstandes in seiner aktuellen und Vorgängerversion und ausschließlich, soweit der Kunde den Support-Gegenstand unverändert und in der vom Hersteller empfohlenen Konfiguration und Systemumgebung nutzt.
- 1.4. Der ANBIETER erbringt seine Leistungen -soweit nicht abweichendes vereinbart ist- per Datenfernübermittlung (Telefon, E-Mail, Telefax).
- 1.5. Supportleistungen erfolgen in deutscher Sprache.
- 1.6. Anfrageberechtigt auf Seiten des Kunden sind allein die zuvor vom Kunden mindestens in Textform mitgeteilten Key User, d.h. auf den Support-Gegenstand geschulte und qualifizierte Mitarbeiter\*innen des Kunden.

### 2. Leistungsumfang /Leistungszeit

- 2.1. Der konkrete Support-Gegenstand ergibt sich aus der Einzelbeauftragung.
- 2.2. Soweit keine abweichenden Vereinbarungen getroffen wurden (bspw. 24/7 Support), erbringt der Anbieter seine Leistungen innerhalb der in **Abschnitt D Ziffer 2.6.** genannten Servicezeiten.
- 2.3. Sind feste Support-Kontingente vereinbart (bspw. eine bestimmte Anzahl von Supportstunden pro Monat), endet die Leistungspflicht des ANBIETERS mit Erreichen des jeweiligen Kontingents für den vereinbarten Zeitraum.

### 3. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 3.1. Der Kunde wird dem ANBIETER bei Beginn des Supportvertrags qualifizierte Key User benennen.
- 3.2. Im Rahmen des technischen Supports, der auf die Behebung einer Störung durch den Kunden gerichtet ist, hat der Kunde die auftretenden Symptome, den von ihm eingesetzten Programmstand nebst Hardwarekonfiguration und Systemumgebung zu beschreiben.
- 3.3. Der Kunde ist verpflichtet, vor jeder Supportmaßnahme eine Datensicherung nach Stand der Technik durchzuführen.
- 3.4. Ist die Datensicherung zur Erfüllung der Leistungen durch den ANBIETER erforderlich, wird der Kunde dem ANBIETER die Datensicherung aushändigen / zugänglich machen.
- 3.5. Der Kunde ist verpflichtet, sich regelmäßig, mindestens einmal im Monat im Abrufforum des ANBIETERS über Neuigkeiten zu informieren. Stellt der ANBIETER Updates, Patches, etc. über das Abrufforum bereit, ist der Kunde verpflichtet, diese zu installieren, es sei denn dies ist dem Kunden

unzumutbar. In diesem Fall wird der Kunde den ANBIETER unverzüglich über die Gründe informieren.

#### **4. Vergütung / Zahlungsbedingungen**

- 4.1. Sofern keine abweichenden Vereinbarungen getroffen sind, werden Supportleistungen gegen Pauschalvergütung im Wege der Vorkasse zu Beginn des vereinbarten Abrechnungszeitraums entsprechend der aktuellen Preisliste des ANBIETERS vergütet.
- 4.2. Erweitert der Kunde während der Vertragslaufzeit den Support-Gegenstand um weitere Geräte, Clients, etc., ist der ANBIETER berechtigt, die vereinbarte Vergütung für den Support entsprechend der aktuell gültigen Preisliste anteilig zu erhöhen.

#### **Abschnitt F- Besondere Bedingungen für Werkleistungen**

##### **1. Geltungsbereich / Vertragsgegenstand**

Die nachfolgenden Regelungen gelten für werkvertragliche Leistungen, die der ANBIETER auf Basis gesonderter Beauftragungen für den Kunden erbringt.

##### **2. Abnahmen / Freigaben**

- 2.1. Werkleistungen unterliegen der Abnahme oder Freigabe durch den Kunden. Der ANBIETER wird die Abnahmefähigkeit der geschuldeten Leistung anzeigen. Der ANBIETER kann insoweit Teilabnahmen vom Kunden verlangen. Der Kunde führt unverzüglich nach Anzeige der Teilabnahmefähigkeit ein vollständiges Testing aller Akzeptanz- und Testkriterien durch. Der ANBIETER ist berechtigt, an dem Abnahmeverfahren teilzunehmen. Der Kunde bestätigt unverzüglich nach dem Testing schriftlich die (Teil-)Abnahme und erstellt ggfs. eine Liste etwaiger Mängel.
- 2.2. Die zur Teilabnahme zur Verfügung gestellten Arbeitsergebnisse und Leistungen gelten als vom Kunden abgenommen, wenn dieser die Leistungen nicht innerhalb von 14 Tagen nach Anzeige zur Teilabnahme durch den ANBIETER unter Angabe mindestens eines Mangels verweigert.
- 2.3. Die Übernahme von Leistungen in den Produktivbetrieb, ohne dass mindestens ein Mangel gemeldet wurde, gilt als Teilabnahme / Teilfreigabe.
- 2.4. Wegen unwesentlicher Mängel darf die Abnahme / Freigabe nicht verweigert werden.
- 2.5. Erweisen sich die Leistungen als nicht abnahmefähig, hat der ANBIETER dem Kunden nach Ablauf einer angemessenen Frist eine mangelfreie und abnahmefähige Leistung bereitzustellen. Die Abnahmeprüfung ist sodann innerhalb von 5 Werktagen nach Eingang der Mängelbeseitigungsanzeige des ANBIETERS durch den Kunden zu wiederholen. Im Rahmen der Abnahmeprüfung (die nach den gleichen Maßgaben wie die erste Prüfung läuft) werden nur die protokollierten Mängel geprüft, soweit sie ihrer Funktion nach Gegenstand einer isolierten Prüfung sein können. Ergibt die Funktionsprüfung, dass die Leistung der Leistungsbeschreibung entspricht, erklärt der Kunde unverzüglich schriftlich die Teilabnahme.
- 2.6. Sämtliche Abnahmen / Freigaben sollen förmlich erfolgen, d.h. mindestens in Textform dokumentiert

werden.

- 2.7. Nach der letzten Teilabnahme nimmt der Kunde die Endabnahme vor. Die Endabnahme betrifft die noch zu überprüfenden integrativen Teile des Produkts, d.h. Funktionen, die erst durch die Gesamtintegration überprüft werden können, sowie dessen Leistungsfähigkeit. Bereits erfolgte Teilabnahmen bleiben hiervon unberührt.
- 2.8. Der ANBIETER ist berechtigt, Leistungen zurückzuhalten, wenn der Kunde mit der Abnahme oder Freigabe von Leistungen oder Teilleistungen oder Bezahlung abgenommener Leistungen in Verzug ist.

##### **3. Nutzungsbeschränkungen bei Customizing / Add-on-Entwicklung**

- 3.1. Der Kunde akzeptiert, dass die erbrachten Werkleistungen zur Anpassung von Standardlizenzprodukten / Standardsoftware an seine individuellen Bedürfnisse („Customizing“) ebenso wie die Entwicklung von Softwareerweiterungen („Add-on“) untrennbar mit der Funktionalität und Infrastruktur des jeweiligen Standardlizenzprodukts verbunden sind. Diese Individualentwicklungen stellen keine eigenständige Software oder Anwendung dar, die unabhängig vom jeweiligen Standardlizenzprodukten betrieben werden kann. Mit Beendigung der Nutzung des jeweiligen Standardlizenzprodukts oder Änderung des Standardlizenzprodukts durch den Kunden, gleich aus welchem Grund, endet daher Nutzungsmöglichkeit der erbrachten Individualentwicklungsleistungen.

#### **Abschnitt G – Lizenzbedingungen Dritter**

##### **1. Geltungsbereich**

Soweit der ANBIETER dem Kunden Software Dritter zur Verfügung stellt, gelten unabhängig von der Rechtsnatur des Grundgeschäfts die nachfolgenden Bedingungen.

##### **2. Nutzungsrechte / Schutz von Standardsoftware**

- 2.1. Soweit nicht dem Kunden ausdrücklich Rechte eingeräumt werden, stehen alle Rechte, insbesondere das Urheberrecht die Rechte auf oder an Erfindungen sowie technische Schutzrechte ausschließlich dem jeweiligen Softwarehersteller zu. Es gelten insoweit die Lizenz- und Nutzungsbedingungen des jeweiligen Herstellers, auf der ANBIETER den Kunden hinweisen wird. Diese werden wesentliche Vertragsbestandteile des Einzelvertrags. Der Kunde akzeptiert mit Vertragsschluss die herstellerseitigen Lizenz- und Nutzungsbedingungen. Im Falls des Widerspruchs zwischen diesem Vertrag und den Lizenz- und Nutzungsbedingungen, gehen die Bedingungen des Herstellers vor.
- 2.2. Verstößt der Kunde schuldhaft gegen die Lizenz- oder Nutzungsbedingungen des Herstellers und entsteht dem ANBIETER daraus ein Schaden, wird der Kunde den ANBIETER auf erstes Anfordern von sämtlichen diesbezüglichen Ansprüchen (einschließlich der notwendigen Rechtsverfolgungskosten) freistellen und schadlos halten.
- 2.3. Wird dem Kunden Open-Source-Software (OSS) zur Verfügung gestellt, geltend die jeweiligen OSS-

## Allgemeine Geschäftsbedingungen PC Consulting GmbH

Lizenzbedingungen, auf die der ANBIETER hinweisen wird.

Stand: 03.11.2025