

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Stand: 12. März 2018

1. Allgemeines, Geltungsbereich

- 1) Die nachstehenden Bedingungen gelten für alle Angebote, Lieferungen und Leistungen aus allen Verträgen einschließlich solcher aus künftigen Geschäftsabschlüssen und Dauerschuldverhältnissen zwischen der LWsystems GmbH & Co. KG (im weiteren: *Anbieter*) und ihren Vertragspartnern (Endkunde, Systemhäuser, Hosting-Partner, Reseller etc.) betreffend:

„Benno MailArchiv“:

Bei Benno MailArchiv handelt es sich um ein E-Mail-Archivierungssystem bzw. eine E-Mail-Archivierungslösung.

Benno MailArchiv setzt sich u.a. aus den folgenden Programmteilen zusammen: benno-archive, benno-rest, benno-web, benno-core, benno-lib. Sie stehen in Form von installierbaren Linux-Programmpaketen (insbes. deb-Paketen für Debian GNU/Linux und Ubuntu Linux), RPM-Paketen bzw. Archivdateien (tar.gz-Files) zur Verfügung: Das Paket benno-archive enthält die Backend-Dienste für die Archivierung, Journalisierung und Volltextindexierung von E-Mails. Das Paket benno-rest stellt das REST-Interface zur Verfügung, auf der die Benno MailArchiv WebApp (Paket benno-web) aufbaut. Die beiden Pakete benno-core und benno-lib enthalten essentielle Programmteile, die von den beiden Paketen benno-archive und benno-rest verwendet werden.

„Benno Cloud“:

Bei Benno Cloud handelt es sich um ein von LWsystems betriebenes und bereitgestelltes cloud-basiertes Online- bzw. „Software as a Service“ (SaaS)-Angebot zur E-Mail-Archivierung.

Nutzer von Benno Cloud können die E-Mails ihrer Postfächer in der durch uns als Cloud-Lösung bereitgestellten Benno MailArchiv Software archivieren. Eine Installation der Software auf den Systemen des Anwenders ist nicht erforderlich, da Benno MailArchiv als gehostetes Mailarchiv zur Verfügung gestellt wird.

Die E-Mails der Benutzer können per IMAP-Protokoll aus den zu archivierenden Postfächern der Nutzer in Benno Cloud importiert werden.

- 2) Die Wirkung etwaiger Allgemeiner Geschäftsbedingungen des Vertragspartners ist ausdrücklich ausgeschlossen. Unseren Bedingungen entgegenstehende oder von unseren Bedingungen abweichende AGB des Vertragspartners erkennen wir nicht an, es sei denn, wir stimmen schriftlich ihrer Geltung zu. Individualvereinbarungen bleiben von den vorstehenden Regelungen unberührt.
- 3) Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbstständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können.
- 4) Unternehmer ist eine natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäftes in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit handelt.

2. Angebot und Auftragsbestätigungen

- 1) Vom Anbieter dem Vertragspartner vorvertraglich überlassene Gegenstände (z.B. Vorschläge, Testprogramme, Konzepte) sind geistiges Eigentum des Anbieters. Sie dürfen nicht vervielfältigt und Dritten nicht zugänglich gemacht werden. Wenn kein Vertrag zustande kommt, sind sie zurückzugeben oder zu löschen und dürfen nicht genutzt werden.

- 2) Unsere Angebote sind, wenn nichts Anderes ausdrücklich vereinbart ist, freibleibend. Der Vertrag kommt erst zu Stande, wenn ein aufgrund unseres Angebotes erteilter Auftrag schriftlich bestätigt wird.
- 3) Ein Angebot oder eine Bestellung des Vertragspartners ist bindend. Wir sind berechtigt, das darin liegende Vertragsangebot innerhalb von zwei Wochen anzunehmen. Die Annahme kann durch die Auslieferung der Ware, die Erbringung der Dienstleistung, durch Übersendung der Rechnung oder dadurch erklärt werden, dass wir den Vertragspartnern in sonstiger Weise die Annahme seiner Bestellung bestätigen. Mit der Annahme ist der Vertrag zu Stande gekommen.
- 4) Nachträgliche Änderungen auf Veranlassung des Vertragspartners werden dem Vertragspartner berechnet.

3. Leistungserbringung, Leistungstermine

- 1) Der Anbieter erbringt die vertraglich vereinbarte Leistung nach den Grundsätzen der ordnungsgemäßen Berufsausübung.
- 2) Die ordnungsgemäße Datensicherung obliegt grundsätzlich dem Vertragspartner, es sei denn dies ist ausdrücklich vertraglich von dem Anbieter übernommen worden.
- 3) Der Vertragspartner gibt die Aufgabenstellung vor. Auf dieser Grundlage wird die Aufgabenerfüllung, soweit vertraglich vereinbart, nach Vorgaben des Vertragspartner geplant. Der Anbieter kann hierfür ein schriftliches Konzept unterbreiten.
- 4) Soweit die Leistungen beim Vertragspartner erbracht werden, ist allein der Anbieter seinen Mitarbeitern gegenüber weisungsbefugt. Die Mitarbeiter werden nicht in den Betrieb des Vertragspartners eingegliedert. Der Vertragspartner kann nur dem Projektkoordinator des Anbieters Vorgaben machen, nicht unmittelbar den einzelnen Mitarbeitern.
- 5) Der Vertragspartner trägt das Risiko, ob die in Auftrag gegebenen Leistungen seinen Anforderungen und Bedürfnissen entsprechen. Über Zweifelsfragen hat er sich rechtzeitig durch Mitarbeiter des Anbieters oder durch fachkundige Dritte beraten zu lassen.
- 6) Der Anbieter entscheidet, welche Mitarbeiter er einsetzt, und behält sich deren Austausch jederzeit vor. Er kann auch freie Mitarbeiter und andere Unternehmen im Rahmen der Auftragsbefriedigung einsetzen.
- 7) Ort der Leistungserbringung ist, soweit nichts anderes vereinbart ist, der Sitz des Anbieters.
- 8) Termine sind nur dann verbindlich, wenn sie von uns ausdrücklich schriftlich als verbindlich bestätigt worden sind. Die Frist ist eingehalten, wenn bis zu ihrem Ablauf die Ware unser Auslieferungslager verlassen hat oder wir dem Vertragspartner unsere Leistungsbereitschaft mitgeteilt haben. Unvorhergesehene Umstände und Ereignisse wie zum Beispiel höhere Gewalt, staatliche Maßnahmen, Nichterteilung behördlicher Genehmigung, Arbeitskämpfe jeder Art, Sabotage, Rohstoffmangel, unverschuldet verspätete Materialanlieferung, Krieg, Aufruhr usw. verschieben Liefertermine entsprechend und zwar auch dann, wenn sie während eines bereits bestehenden Verzuges aufgetreten sind.
- 9) Überschreiten wir einen als verbindlich zugesagten Liefertermin und ist dem Vertragspartner ein weiteres Abwarten nicht zumutbar, kann er nach Eintritt des Verzuges und Abmahnung und Setzen einer angemessenen Nachfrist weitergehende Rechte geltend machen. In diesem Fall ist ein Schadensersatzanspruch des Vertragspartnern ausgeschlossen, es sei denn, der Verzug ist auf vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten von uns oder eines unserer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen zurückzuführen. Dies gilt auch für die Verletzung von Pflichten bei den Vertragsverhandlungen.
- 10) Befindet sich der Vertragspartner in Annahmeverzug, sind wir berechtigt, nach Ablauf einer von uns zu setzenden Nachfrist die Erfüllung des Vertrages abzulehnen und Schadensersatz zu verlangen. Wir können stattdessen auch über die Ware anderweitig verfügen und den Vertragspartnern in einer neuen angemessenen Frist beliefern.

- 11) Versenden wir auf Wunsch des Vertragspartners den Vertragsgegenstand, erfolgt dies auf Rechnung und Gefahr des Vertragspartners. Bei allen Lieferungen geht die Gefahr des Untergangs der Ware bei Übergabe an den Spediteur, den Frachtführer oder die sonst zur Ausführung der Versendung bestimmten Person auf den Vertragspartner über. Dies gilt nicht, wenn der Vertragspartner Verbraucher ist.
- 12) Transport- und alle sonstigen Verpackungen nach Maßgabe der Verpackungsverordnung werden nur im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften zurückgenommen.
- 13) Soweit nicht anders vermerkt, liefert der Anbieter Waren grundsätzlich unter der Voraussetzung ihres Einsatzes und Verbleibs in dem Gebiet der Bundesrepublik Deutschland. Beabsichtigt der Vertragspartner, vom Anbieter bezogene Waren zu exportieren, so hat er sich in eigener Verantwortung über sämtliche zu beachtenden Ausfuhrbestimmungen zu informieren und alle notwendigen Genehmigungen selbstständig einzuholen. Dies gilt auch für den Fall, dass der Vertragspartner den endgültigen Bestimmungsort der Waren vorher angibt.

4. Preise und Zahlungen

- 1) Es gelten die bei Vertragsschluss vereinbarten Preise für Software-Produkte sowie für Service- und Dienstleistungen (Stundensätze). Wir behalten uns vor, bei Verträgen mit einer vereinbarten Lieferzeit von mehr als 4 Monaten unsere Preise entsprechend zwischenzeitlich eingetretener Kostensteigerungen zu erhöhen. Übersteigt die Erhöhung mehr als 5 % des vereinbarten Preises, steht dem Käufer ein Kündigungsrecht zu. Für Hardware-Produkten ist der vereinbarte Tagespreis der Bestellung maßgeblich.
- 2) Die Preise verstehen sich unverpackt ab unserer Vertriebsstelle in Bad Iburg. Liefer- und Transportkosten werden zu Lasten des Vertragspartners gesondert berechnet.
- 3) Unternehmern gegenüber angegebene Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils gesetzlich gültigen Mehrwertsteuer.
- 4) Zahlungen dürfen nur an uns oder an von uns schriftlich bevollmächtigte Personen geleistet werden.
- 5) Rechnungen sind bei Lieferung oder Abholung ohne Abzug fällig.
- 6) Bei Zahlungsverzug des Vertragspartners fallen Mahnkosten in Höhe von 5,00 € je Mahnung und Verzugszinsen in Höhe von 9 Prozent-Punkten, bei Verbrauchern 5 Prozent-Punkten über dem Basiszinssatz an. Für jede Rücklastschrift werden die tatsächlich angefallenen Kosten berechnet.
- 7) Kommt der Vertragspartner seinen Zahlungsverpflichtungen nicht vertragsgemäß nach oder stellt er seine Zahlungen ein oder werden uns andere Umstände bekannt, die die Kreditwürdigkeit des Vertragspartners in Frage stellen, sind wir dazu berechtigt, die gesamte Restschuld sofort fällig zu stellen, Vorauszahlungen oder Sicherheitsleistungen zu verlangen.
- 8) Seit dem 01.07.2011 sind in Deutschland gem. Steuervereinfachungsgesetz 2011, mit dem die EU-Richtlinie 2010/45/EU umgesetzt wurde, elektronische Rechnungen und klassische Papierrechnungen gleichgestellt. Die Parteien vereinbaren, dass Rechnungen auch in einem elektronischen Format (z. B. PDF/Word) per E-Mail zugestellt werden können.

5. Eigentumsvorbehalt

- 1) Jede von uns gelieferte Ware bleibt unser Eigentum bis zur vollständigen Zahlung des Kaufpreises.
- 2) Ist der Vertragspartner Unternehmer, so gilt zusätzlich: Wir behalten uns aus der Geschäftsbeziehung mit dem Vertragspartnern das Eigentum an der gelieferten Ware in einfacher, verlängerter und erweiterter Form bis zur Erfüllung aller Forderungen (einschließlich sämtlicher Saldoforderungen aus Kontokorrent), die uns aus jedem Rechtsgrund gegen den Vertragspartnern jetzt oder künftig zustehen, bzw. bis zur restlosen Erfüllung aller Ansprüche aus dem jeweiligen Vertrag, vor. Eine wie auch immer geartete Verfügung über die unter Eigentumsvorbehalt stehende Ware durch den Vertragspartnern ist nur im regelmäßigen Geschäftsverkehr des Vertragspartners gestattet. Keinesfalls darf aber die Ware im Rahmen des regelmäßi-

gen Geschäftsverkehrs zur Sicherung an Dritte übereignet werden. Im Falle des Verkaufs der Ware im regelmäßigen Geschäftsverkehr tritt der bezahlte Kaufpreis an die Stelle der Ware. Der Vertragspartner tritt bereits jetzt eine aus einer etwaigen Veräußerung entstehenden Forderungen an uns ab. Der Vertragspartner ist ermächtigt, diese Forderungen solange einzuziehen, als er seinen Zahlungsverpflichtungen uns gegenüber nachkommt. Mit Rücksicht auf den verlängerten Eigentumsvorbehalt (Vorausabtretung der jeweiligen Kaufpreisforderung) ist eine Abtretung an Dritte, insbesondere an ein Kreditinstitut, vertragswidrig und unzulässig. Wir sind jederzeit berechtigt, die Verkaufsunterlagen des Vertragspartners zu prüfen und dessen Abnehmer von der Abtretung zu informieren. Ist die Forderung des Vertragspartners auf ein Kontokorrent aufgenommen worden, tritt der Vertragspartner hiermit bereits seine Forderung aus dem Kontokorrent gegenüber seinem Abnehmer an uns ab. Die Abtretung erfolgt in Höhe des Betrages, den wir dem Vertragspartnern für die weiterveräußerte Vorbehaltsware berechnet hatten. Im Falle einer Pfändung der Ware beim Vertragspartner sind wir sofort unter Übersendung einer Abschrift des Zwangsvollstreckungsprotokolls und einer eidesstattlichen Versicherung darüber zu unterrichten, dass es sich bei der gepfändeten Ware um die von uns gelieferte und unter Eigentumsvorbehalt stehende Ware handelt. Übersteigt der Wert der Sicherheiten gemäß den vorstehenden Absätzen dieser Ziffer den Betrag der hierdurch gesicherten noch offenen Forderung nach Abzug der Sicherungskosten auf absehbare Dauer um mehr als 20%, ist der Vertragspartner berechtigt, von uns insoweit die Freigabe von Sicherheiten zu verlangen, als die Überschreitung vorliegt.

6. Besondere Bestimmungen für Wartungs-, Reparatur- und Serviceleistungen

- 1) Führen wir Wartungs-, Reparatur- oder Serviceleistungen durch, erfolgen diese ausschließlich zu den jeweiligen Bedingungen und ergänzend zu diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- 2) Unsere Wartungs-, Reparatur- oder Servicetätigkeiten sind Dienstleistungen. Die Preise richten sich nach den vereinbarten Stundensätzen. Fahrtkosten, Materialkosten und Ähnliches werden zusätzlich berechnet. Fahrtzeiten unserer Mitarbeiter gelten als Arbeitszeiten und sind entsprechend den vereinbarten Stunden zu vergüten.
- 3) Der Vertragspartner hat uns den Zutritt zu den für die Wartungs-, Reparatur- oder Serviceleistungen vorgesehenen und erforderlich gehaltenen Räumen zu gestatten. Der Vertragspartner ist verpflichtet, entsprechend unseren Anweisungen, die für vorgenannte Arbeiten vorgesehenen Räumlichkeiten auf seine Kosten herzurichten.
- 4) Der Vertragspartner ist verpflichtet, für Arbeiten im Rahmen einer Fernwartung die dafür erforderlichen Einrichtungen betriebsbereit zu erhalten und zu unterhalten.
- 5) Verlangt der Vertragspartner einen Kostenvoranschlag, werden wir die Sache untersuchen und sodann einen Kostenvoranschlag unterbreiten. Die Kosten dieser Untersuchung sind wiederum vom Vertragspartnern zu tragen. Die Kosten der Prüfung werden nach Aufwand berechnet und im Rahmen eines etwaigen Wartungs-, Reparatur- oder Serviceauftrags nur verrechnet, wenn dies ausdrücklich vorher vereinbart wurde. Kostenvoranschläge sind unverbindlich.
- 6) Erkennen wir während der Ausführung des Auftrages, dass sich die veranschlagten Kosten um mehr als 15 % erhöhen, werden wir die Arbeiten unverzüglich einstellen und den Vertragspartnern davon unterrichten. Gleichzeitig werden wir ihm eine Schätzung über den nunmehr voraussichtlich notwendigen Aufwand zur Verfügung stellen. Der Vertragspartner hat dann das Recht zu entscheiden, ob der Auftrag abgebrochen oder fortgesetzt wird. Wird der Auftrag abgebrochen, werden die bis dahin erbrachten Dienstleistungen und Lieferungen bezahlt. Der Vertragspartner erhält alle bis dahin erstellten Arbeitsergebnisse.
- 7) Nicht vorher vereinbarte Arbeiten dürfen wir dann durchführen, wenn der Vertragspartner nicht kurzfristig erreichbar ist und die Arbeiten notwendig sind, um den beauftragten Zweck zu erreichen und die Gesamtkosten sich hierdurch bei Aufträgen bis zu 250,00 € um nicht mehr als 20 % und bei Aufträgen über 250,00 € um nicht mehr als 15 % erhöhen.
- 8) Sämtliche Reparaturkosten sind sofort nach Abschluss der Reparatur bzw. Rücklieferung des Gerätes fällig und zahlbar.

7. Gewährleistung

Wir leisten Gewähr wie folgt:

- 1) Ist der Vertragspartner Verbraucher: Für neu hergestellte Sachen 24 Monate, für gebrauchte Sachen 12 Monate.
- 2) Ist der Vertragspartner Unternehmer: Für neu hergestellte Sachen 12 Monate, für gebrauchte Sachen ist die Gewährleistung ausgeschlossen.
- 3) Ist der Vertragspartner Unternehmer, so muss die gelieferte Ware unverzüglich auf Mängel untersucht werden und uns offensichtliche Mängel innerhalb einer Frist von fünf (5) Tagen ab Empfang der Ware schriftlich angezeigt werden; andernfalls ist die Geltendmachung des Gewährleistungsanspruchs ausgeschlossen. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung der Mängelanzeige. Den Unternehmer trifft die volle Beweislast für sämtliche Anspruchsvoraussetzungen, insbesondere für den Mangel selbst, für den Zeitpunkt der Feststellung des Mangels und für die Rechtzeitigkeit der Mängelrüge. Mängelrügen werden von uns nur anerkannt, wenn sie schriftlich mitgeteilt wurden. Rügen, die gegenüber Außendienstmitarbeitern oder Transporteuren oder sonstigen Dritten geltend gemacht werden, stellen keine form- und fristgerechten Rügen dar.
- 4) Wir sind grundsätzlich berechtigt, drei Nacherfüllungsversuche zu unternehmen. Der Vertragspartner hat zur Beseitigung der Pflichtverletzung eine angemessene Nacherfüllungsfrist zu gewähren, die drei Wochen nicht unterschreiten darf. Erst nach drei erfolglosen Nacherfüllungsversuchen kann der Vertragspartner vom Vertrag zurücktreten, Minderung und/oder Schadensersatz verlangen.
- 5) Sofern der Vertragspartner Unternehmer ist, haben wir das Wahlrecht, ob eine Neulieferung der Sache oder eine Mangelbehebung stattfindet.
- 6) Wir haften für Schäden, die sich aus der Mangelhaftigkeit der Sache ergeben nur, wenn dies auf eine zumindest grob fahrlässige Pflichtverletzung unsererseits, unseres gesetzlichen Vertreters oder unserer Erfüllungsgehilfen zurückzuführen ist. Die vorstehende Einschränkung gilt ausdrücklich nicht, sofern durch eine schuldhafte Pflichtverletzung unsererseits, unserer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen eine Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit begründet wird. Im Übrigen gilt Ziff. 16.

8. Abwicklung von Fremdgarantien

Garantien sind Leistungsversprechen, die vom Hersteller an den Vertragspartnern gegeben werden. Sie begründen daher für uns keinerlei Verpflichtung. Der Vertragspartner ist selbst verpflichtet, auf seine Kosten die Voraussetzungen für die Wahrnehmung der Ansprüche aus der Garantie herzustellen. Insbesondere trägt der Vertragspartner die Kosten des Transportes zum und der Abholung vom Hersteller, Aufbau und Abbau sowie gegebenenfalls die Kosten eines Ersatzgerätes. Die Abwicklung einer Fremdgarantie durch uns bedarf eines gesonderten Dienstleistungsauftrags des Vertragspartnern, der kostenpflichtig ist.

9. Leistungs- und Funktionsumfang Hardware/Software

Der Leistungs- und Funktionsumfang der überlassenen Hard- und Software sowie der Dokumentation bestimmt sich nach den bei Vertragsabschluss gültigen Produkt-/Systembeschreibungen. Darüber hinausgehende Vereinbarungen in besonders gelagerten Fällen, wie z.B. DIN und/oder ISO-Normen, über Kapazität, Zeitverhalten, Kompatibilität mit anderen Programmen oder Vernetzungsmöglichkeiten, sind abhängig von der vertragspartnerspezifischen Situation und sind ausdrücklich schriftlich zu vereinbaren. Das gleiche gilt für individuell vertragspartnerspezifische Anpassungen der Programme oder sonstige spezielle Einsatzbedingungen.

10. Softwareeinsatz, -lizenzen

- 1) Die Nutzung der an den Vertragspartnern überlassenen Software ist ausschließlich auf die deutsch-

sprachigen EU-Staaten und die Schweiz beschränkt. Für weitergehende Nutzungen sind gesonderte Vereinbarungen mit dem Anbieter zu treffen.

- 2) Für die Nutzung der Software müssen die vom Anbieter in der jeweils gültigen Fassung der veröffentlichten „**Benno MailArchiv Systembeschreibung**“ Anforderungen (s. Anforderungen für den Einsatz des Mailarchivs, Technischer Betrieb/Betriebsvoraussetzungen) beim Vertragspartner erfüllt sein, andernfalls ist eine fehlerfreie Nutzung der Software nicht möglich. Der Anbieter stellt dem Vertragspartner als **Anlage 1** eine Kopie der Systembeschreibung, respektive den folgenden Link zum Download zur Verfügung: <https://www.benno-mailarchiv.de/systembeschreibung/>
- 3) „Benno MailArchiv“ und „Benno Cloud“ bietet eine „GoBD-konforme“ technische Lösung für die E-Mail-Archivierung im Rahmen der „Benno MailArchiv Systembeschreibung“. Soweit der Kunde jedoch steuerlich relevante elektronische Dokumente aufbewahrt oder Papierbelege scannt und anschließend vernichtet, ist er zur Einhaltung der steuerrechtlichen/gesetzlichen Vorgaben verpflichtet, zusätzlich eine sog. Verfahrensbeschreibung zu erstellen. Ein Muster zur Verfahrensbeschreibung ist unter dem Link <http://www.dstv.de/download/gemeinsame-verfahrensbeschreibung> abrufbar.
- 4) Der Vertragspartner hat, soweit nicht anders ausdrücklich vertraglich vereinbart, dafür Sorge zu tragen, dass die von ihm zur Archivierung gewünschten E-Mails in beschriebener Form/Format über die Konnektoren (s. Benno MailArchiv Systembeschreibung) oder anderweitige Tools an „Benno MailArchiv“ und/oder „Benno Cloud“ übergeben werden.
- 5) Bei einigen Einzelpaketen handelt es sich um freie Software, soweit darauf ausdrücklich vom Anbieter hingewiesen wird. Solche Software steht unter Lizenzbedingungen, die u.a. das freie Verändern, Kopieren und Weitergeben gestattet. Die Lizenzbedingungen der freien Software gelten gegenüber dem Vertragspartnern und sind von ihm zu beachten.

Der Anbieter ist berechtigt, soweit die Lizenzbedingungen der freien Software dies zulassen, Einzelpakete und Software sowohl als freie Software und als proprietäre Software anzubieten. Es gelten dann die jeweiligen Vertragsbedingungen, auf die im Rahmen des Vertrages Bezug genommen wird. Mit einer Lizenz gewährt der Anbieter dem Vertragspartner das Recht zur Verwendung der Software im Umfang der Lizenz selbst und im Rahmen dieser Vertragsbedingungen. Die Lizenzbedingungen der freien Software werden durch diesen Lizenzvertrag nicht eingeschränkt oder verändert. Alle zusätzlichen Rechte an einzelnen Paketen, die sich aus den Lizenzbedingungen zu diesen Paketen ergeben, werden dadurch ausdrücklich nicht eingeschränkt. Darüber hinausgehende Rechte werden nicht eingeräumt.

Jede Nutzung der freien Software entgegen diesen Vertragsbedingungen beendet unmittelbar die Nutzungsrechte des Zuwiderhandelnden.

- 6) Sofern nicht individuell etwas anderes vereinbart ist, erhält der Vertragspartner an dem erworbenen Programm, das nicht gemäß Ziffer 10.5 freie Software ist, ein einfaches Recht, die Software für eigene Zwecke zu nutzen. Der Vertragspartner ist nicht berechtigt, Unterlizenzen zu erteilen; es sei denn dies ist ausdrücklich vertraglich gestattet.

Der Vertragspartner ist zur Weitergabe der vertragsgegenständlichen Software nur mit unserer vorherigen schriftlichen Zustimmung berechtigt. Der Vertragspartner ist nicht berechtigt, die Software für andere einzusetzen oder Dritten zur Datenverarbeitung zur Verfügung zu stellen, auch nicht durch Nutzung auf eigenen Rechnern des Vertragspartners, es sei denn dies ist mit dem Kunden (Hoster, Internet- oder Cloud-Service-Provider) als „Hosting Edition“ ausdrücklich vereinbart.

Der Vertragspartner darf die Software vervielfältigen, soweit die jeweilige Vervielfältigung für die Benutzung der Software notwendig ist. Zu den notwendigen Vervielfältigungen zählen insbesondere die Installation der Software vom Originaldatenträger auf den Massenspeicher der eingesetzten Hardware sowie das Laden der Software in den Arbeitsspeicher. Darüber hinaus kann der Vertragspartner eine Vervielfältigung zu Sicherungszwecken vornehmen. Es darf jedoch grundsätzlich nur eine einzige Sicherungskopie angefertigt und aufbewahrt werden. Diese Sicherungskopie ist als solche der Software zu kennzeichnen und mit dem der Programmdokumentation beiliegenden Herstelleraufkleber zu

versehen.

Ist aus Gründen der Datensicherheit oder der Sicherstellung einer schnellen Reaktivierung des Computersystems nach einem Totalausfall die turnusmäßige Sicherung des gesamten Datenbestands einschließlich der eingesetzten Computerprogramme unerlässlich, darf der Vertragspartner Sicherungskopien in der zwingend erforderlichen Anzahl herstellen. Die betreffenden Datenträger sind entsprechend zu kennzeichnen. Die Sicherungskopien dürfen nur zu rein archivarisches Zwecken verwendet werden.

Der Vertragspartner ist verpflichtet, den unbefugten Zugriff Dritter auf die Software sowie die Dokumentation durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern. Die Software sowie ggf. Sicherungskopien sind an einem gegen den unberechtigten Zugriff Dritter gesicherten Ort aufzubewahren. Die Mitarbeiter des Vertragspartners sind nachdrücklich auf die Einhaltung der vorliegenden Vertragsbedingungen sowie der Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes hinzuweisen.

Weitere Vervielfältigungen, zu denen auch die Ausgabe des Programmcodes auf einen Drucker gehört, darf der Vertragspartner nicht anfertigen.

Der Vertragspartner darf die Software auf jeder ihm zur Verfügung stehenden Hardware einsetzen. Wechselt der Vertragspartner jedoch die Hardware, muss er die Software von der bisher verwendeten Hardware löschen.

Ein zeitgleiches Einspeichern, Vorrätighalten oder Benutzen auf mehr Systemen als lizenziert, ist unzulässig. Möchte der Vertragspartner die Software auf mehreren Systemen gleichzeitig einsetzen, etwa auf mehreren Servern oder in mehreren virtuellen Instanzen, muss er die entsprechende Anzahl von Lizenzen erwerben. Ist durch die Lizenz die Anzahl der auf die Software zugreifenden Systeme oder Benutzer oder die Anzahl der durch die Software verwalteten Systeme oder Benutzer begrenzt, gilt dasselbe.

Der Vertragspartner darf die Software nicht ohne besondere schriftliche Genehmigung des Anbieters in medizinischen Bereichen, Kraftwerken oder im Bereich der Verkehrstechnik einsetzen. Der Anbieter weist ausdrücklich darauf hin, dass die Software bzgl. Stabilitäts- und Zuverlässigkeitseigenschaften nicht für den Einsatz in Systemen, von denen der Erhalt menschlichen Lebens abhängt, geeignet ist.

Die Rückübersetzung des überlassenen Programmcodes in andere Codeformen (Dekompilierung) sowie sonstige Arten der Rückerschließung der verschiedenen Herstellungsstufen der Software (Reverse-Engineering) einschließlich einer Programmänderung sind für den eigenen Gebrauch zulässig, insbesondere zum Zwecke der Fehlerbeseitigung oder Erweiterung des Funktionsumfangs. Zum eigenen Gebrauch im Sinne dieser Regelung zählt insbesondere der private Gebrauch des Vertragspartners. Daneben zählt zum eigenen Gebrauch aber auch der beruflichen oder erwerbswirtschaftlichen Zwecken dienende Gebrauch, sofern er sich auf die eigene Verwendung durch den Vertragspartnern oder seiner Mitarbeiter beschränkt und nicht nach außen hin in irgendeiner Art und Weise zu einer gewerblichen Verwertung führen soll.

Die entsprechenden Handlungen nach dem vorstehenden Absatz dürfen nur dann kommerziell arbeitenden Dritten überlassen werden, die in einem potentiellen Wettbewerbsverhältnis mit dem Anbieter stehen, wenn der Anbieter die gewünschten Programmänderungen nicht gegen ein angemessenes Entgelt vornehmen will. Dem Anbieter ist eine hinreichende Frist zur Prüfung der Auftragsübernahme einzuräumen sowie der Name des Dritten mitzuteilen.

Sofern die genannten Handlungen aus gewerblichen Gründen vorgenommen werden, sind sie nur zulässig, wenn sie zur Schaffung, Wartung oder zum Funktionieren eines unabhängig geschaffenen interoperablen Programms unerlässlich sind und die notwendigen Informationen auch noch nicht veröffentlicht wurden oder sonst wie zugänglich sind, etwa beim Anbieter erfragt werden können. Urhebervermerke, Seriennummern sowie sonstige der Programmidentifikation dienende Merkmale dürfen grundsätzlich nicht entfernt oder verändert werden. Gleiches gilt für eine Unterdrückung der Bildschirmanzeige entsprechender Merkmale. Das Design der Benutzeroberfläche sowie die Programmidentifikation darf nur dann u.a. zur Herstellung einer Unternehmens-CI angepasst werden (an-

deres Logo, andere Farben usw.), wenn dies ausdrücklich vereinbart wird.

Der Vertragspartner darf die Software einschließlich des Benutzerhandbuchs und des sonstigen Begleitmaterials auf Dauer an Dritte veräußern oder verschenken, vorausgesetzt der erwerbende Dritte erklärt sich mit der Weitergeltung der vorliegenden Vertragsbedingungen auch ihm gegenüber einverstanden. Im Falle der Weitergabe muss der Vertragspartner dem neuen Vertragspartnern sämtliche Programmkopien einschließlich gegebenenfalls vorhandener Sicherheitskopien übergeben oder die nicht übergebenen Kopien vernichten. Infolge der Weitergabe erlischt das Recht des alten Vertragspartners zur Programmnutzung. Er ist verpflichtet, dem Anbieter den Namen und die Anschrift des neuen Vertragspartners mitzuteilen.

Der Vertragspartner darf die Software einschließlich des Benutzerhandbuchs und des sonstigen Begleitmaterials Dritten auf Zeit überlassen, sofern dies nicht im Wege der Vermietung zu Erwerbszwecken oder des Leasings geschieht und sich der Dritte mit der Weitergeltung der vorliegenden Vertragsbedingungen auch ihm gegenüber einverstanden erklärt und der überlassende Vertragspartner sämtliche Programmkopien einschließlich gegebenenfalls vorhandener Sicherheitskopien übergibt oder die nicht übergebenen Kopien vernichtet. Für die Zeit der Überlassung der Software an den Dritten steht dem überlassenden Vertragspartner kein Recht zur eigenen Programmnutzung zu. Eine Vermietung zu Erwerbszwecken oder das Verleasen sind nur zulässig, soweit dies mit dem Anbieter ausdrücklich vertraglich vereinbart ist.

Der Vertragspartner darf die Software Dritten nicht überlassen, wenn der begründete Verdacht besteht, der Dritte werde die Vertragsbedingungen verletzen, insbesondere unerlaubte Vervielfältigungen herstellen. Dies gilt auch im Hinblick auf Mitarbeiter des Vertragspartners.

Dem Vertragspartner ist es nicht gestattet, Schutzmechanismen oder Schutzroutinen aus den Programmcodes zu entfernen.

- 7) Alle über vorstehende Rechtseinräumung hinausgehenden Rechte, seien es Urheberrechte, gewerbliche Schutzrechte oder andere Rechte, stehen ausschließlich uns zu.
- 8) Der Vertragspartner hat keinen Anspruch auf Überlassung des Quellcodes („benno-rest“ proprietäre Lizenz; closed source); es sei denn dies wird ausdrücklich vereinbart.

Der Quellcode derjenigen Benno MailArchiv-Bestandteile, die freie Software sind, ist unter der jeweils im Quellcode genannten Lizenz unter folgendem Link abrufbar: <https://www.benno-mailarchiv.de/sourcecode>

- 9) Wir liefern die vertragsgegenständlichen Programme durch Übergabe des Programmdatenträgers oder im Wege der Downloadmöglichkeit. Wünscht der Vertragspartner die Installation durch uns, ist dies eine Zusatzleistung, die durch Zusatzauftrag als Dienstleistung in Auftrag gegeben werden kann. Dies gilt auch für die Einweisung in das Programm. Eine solche wird durch uns gegen gesonderten Auftrag und gesonderter Vergütung nach Aufwand entsprechend dem jeweils gültigen Stundensatz gem. unseren jeweils gültigen Preislisten zuzüglich Reisekosten und Spesen erbracht.
- 10) Ist Gegenstand unserer Leistung die Lieferung von fremder Software, ist der Vertragspartner dazu verpflichtet, sich über die Lizenzbestimmungen des Herstellers zu informieren und diese zu beachten.
- 11) Dokumentationen, insbesondere von Fremdanbietern, werden in der Weise ausgeliefert, wie sie vom Hersteller zur Verfügung gestellt werden. Dies kann auch eine Auslieferung in einer Fremdsprache oder in elektronischer Form bedeuten. Wir sind nicht verpflichtet, Dokumentationen über Programme von Fremdherstellern in die deutsche Sprache zu übersetzen.
- 12) Wenn Software für Demonstrations- und Testzwecke dem Vertragspartnern überreicht wird, so bleibt die Software im Eigentum des Anbieters und die Nutzungsrechte werden nur als einfaches Nutzungsrecht für die Zeit der vereinbarten Test- oder Demonstrationszeit, maximal 3 Monate ab Übergabe, vereinbart. Bei kostenlosen Testinstallationen oder Demonstrationsversionen haftet der Anbieter nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit.

11. Hosting und Software as a Service (SaaS)-Lösungen, insbes. „Benno Cloud“

Der Kunde beauftragt LWsystems GmbH & Co. KG mit der Betreuung der E-Mail-Archivierung mittels Benno MailArchiv („Software as a Service“ (SaaS)).

- 1) LWsystems GmbH & Co. KG ermöglicht dem Kunden den Zugang zu der bestehenden Kommunikationsinfrastruktur und der Nutzung von Mehrwertdiensten. Der Umfang der vertraglichen Leistungen ergibt sich aus den im Leistungsumfang beschriebenen Leistungen.
- 2) Der Leistungsumfang beinhaltet HTTP-/HTTPS-basierten Zugang zu der bereitgestellten Lösung sowie evtl. weitere von LWsystems einzurichtende Dienste.
- 3) Der Kunde ist verpflichtet, die LWsystems GmbH & Co. KG-Dienste sachgerecht zu nutzen. Besonders ist er verpflichtet,
 - a) die LWsystems GmbH & Co. KG-Dienste sachgerecht zu nutzen und dafür zu sorgen, dass eine unverhältnismäßige Bandbreitenbelastung unterbleibt.
 - b) LWsystems GmbH & Co. KG innerhalb eines Monats über Änderungen der vertraglichen Grundlagen zu informieren. Dies schließt die Übersendung von Änderungen der Rechnungsanschrift und Änderung der Kontoverbindung bei Teilnahme am Einzugsverfahren ein. Muss LWsystems GmbH & Co. KG eine Adress-Recherche durchführen, kann eine Bearbeitungsgebühr von 25 € erhoben werden.
 - c) LWsystems GmbH & Co. KG unverzüglich über Veränderungen in den Voraussetzungen der Tarifordnung zu unterrichten.
 - d) die Zugriffsmöglichkeiten auf die LWsystems GmbH & Co. KG-Dienste nicht missbräuchlich zu nutzen und rechtswidrige Handlungen zu unterlassen.
 - e) anerkannten Grundsätzen der Datensicherheit Rechnung zu tragen und diese zu befolgen.
 - f) LWsystems GmbH & Co. KG erkennbare Mängel oder Schäden unverzüglich anzuzeigen (Störungsmeldungen) und alle Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung der Mängel oder Schäden und ihrer Ursachen ermöglichen oder die Beseitigung der Störung erleichtern und beschleunigen.
 - g) nach Abgabe einer Störungsmeldung, die LWsystems GmbH & Co. KG durch die Überprüfung seiner Einrichtung entstandenen Aufwendungen zu ersetzen, wenn und soweit sich nach der Prüfung herausstellt, dass eine Störung im Verantwortungsbereich des Kunden vorlag.
 - h) die vereinbarten Entgelte entsprechend der jeweiligen Tarifordnung, zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer, fristgerecht zu zahlen.
 - i) LWsystems GmbH & Co. KG entstandenen sachlichen und personellen Aufwand und entstandene Auslagen bei vertraglicher Zuwiderhandlung zu erstatten.
 - j) die ihm zur Verfügung gestellten Produkte und Lösungen nicht weiter zu verkaufen oder sonst Dritten nutzbar zu machen.
- 4) Verstößt der Kunde gegen die in Ziffer 11.3 Lit. (c) und (d) genannten Pflichten, ist LWsystems GmbH & Co. KG sofort und in den übrigen Fällen nach erfolgloser Abmahnung berechtigt, das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.
- 5) Einzelheiten des Zusammenwirkens der Anwender untereinander können im Wege einer Benutzerordnung vereinbart werden. Verstöße gegen essentielle Bestimmungen dieser Benutzerordnung berechtigen nach erfolgloser Abmahnung dazu, das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

gen.

- 6) Eine direkte oder mittelbare Nutzung der LWsystems GmbH & Co. KG-Dienste durch Dritte ist nicht gestattet.
- 7) Der Kunde hat auch die Entgelte zu zahlen, die im Rahmen der ihm zur Verfügung gestellten Zugriffs- und Nutzungsmöglichkeiten durch befugte oder unbefugte Nutzung der LWsystems GmbH & Co. KG-Dienste durch Dritte entstanden sind.

12. Softwarepflege (Softwaremaintenance)

- 1) Der Anbieter übernimmt, soweit vertraglich vereinbart, die Pflege der Software auf der ggf. im Vertragsformular näher bezeichneten Hardware oder Hardwareplattform. Gepflegt wird die vereinbarte Fassung der Software unter Berücksichtigung der bis zum Zeitpunkt der aktuellen Pflegeleistung erbrachten bisherigen Pflegeleistungen.
- 2) Setzt der Vertragspartner die Software nicht entsprechend der Systemumgebung ein, hat er keinen Anspruch auf vereinbarte Pflegeleistungen. Systemumgebung ist die vom Anbieter vorgegebene Hardware, die zur Ablauffähigkeit der Software erforderlich ist.
- 3) Setzt der Vertragspartner die Software nicht entsprechend den Nutzungsrechtsvereinbarungen des Software-Überlassungsvertrages (Lizenzvertrag) ein, hat er keinen Anspruch auf die Pflegeleistungen.
- 4) Die Änderung der Installation und des Installationsortes ist dem Anbieter schriftlich mitzuteilen. Zusätzliche Kosten, die durch die Änderung des Installationsortes entstehen, gehen zu Lasten des Vertragspartners.
- 5) Eine Wartung von Computerhardware ist seitens des Anbieters nicht geschuldet.
- 6) Die Softwarepflege umfasst die Bereitstellung von Patches und Updates, nicht aber Installation von Software, Patches oder Updates und keine Support- und Beratungsleistungen. Solche Leistungen können von dem Anbieter über gesonderte Vereinbarungen bezogen werden.
- 7) Der Anbieter überlässt dem Vertragspartner bestimmte neue Stände der Pflegesoftware, um diese auf dem aktuellen Stand zu halten und Störungen vorzubeugen. Der Anbieter überlässt dem Vertragspartner dazu Updates der Pflegesoftware mit technischen Modifikationen und Verbesserungen sowie kleineren funktionalen Erweiterungen und Verbesserungen. Weiterhin überlässt der Anbieter dem Vertragspartner dazu Patches mit Korrekturen zur Pflegesoftware und sonstige Umgehungsmaßnahmen für mögliche Störungen. Diese neuen Stände der Pflegesoftware werden zusammen als „neue Versionen“ bezeichnet. Darüber hinaus kann der Anbieter von Zeit zu Zeit Upgrades mit wesentlichen funktionalen Erweiterungen oder Nachfolgeprodukte bereitstellen, die der Vertragspartner im Rahmen seiner mit dem Anbieter geschlossenen Lizenzvereinbarung nutzen darf, sofern er über einen laufenden Pflegevertrag verfügt. Im Einzelfall kann die Berechtigung zur Nutzung von Upgrades oder neuen Versionen ausgeschlossen sein.
- 8) Der Anbieter stellt dem Vertragspartner die neuen Versionen der Software zur Verfügung. Der Vertragspartner wird neue Versionen unverzüglich untersuchen und erkennbare Mängel unverzüglich rügen, wofür § 377 HGB entsprechend gilt. Störungen und Mängel werden gemäß diesen Vertragsbedingungen behandelt und gemeldet. Soweit der Anbieter dem Vertragspartner eine neue Version zur Verfügung gestellt hat, pflegt er auch die Vorversion noch für eine angemessene Übergangsfrist, die in der Regel drei Monate nicht überschreitet, weiter. Wegen der neuen Versionen hat der Vertragspartner Mangelansprüche nur, wenn gemeldete Mängel reproduzierbar oder anderweitig durch den Vertragspartnern nachweisbar sind.
- 9) Die Pflegedienste des Anbieters umfassen im Einzelnen folgende Leistungen:

Die vom Anbieter zu erbringenden Leistungen umfassen die Bereitstellung von Patches und Updates während der Vertragslaufzeit an den Vertragspartnern. Der Anbieter wird Patches dann für den Ver-

tragspartnern bereitstellen, wenn diese bei ihm einsatzbereit und getestet vorhanden sind. Der Vertragspartner hat keinen Anspruch darauf, dass Patches und/oder Updates zu oder innerhalb bestimmter Zeiträume bereitgestellt werden.

Der Anbieter wird die Bereitstellung von Patches, mit denen schwerwiegende Fehler der Software behoben werden, nach bestem Bemühen erbringen. Der Vertragspartner erkennt jedoch ausdrücklich an, dass mit diesem Pflegevertrag keine spezifische Reaktionszeit und/oder keine regelmäßigen Intervalle für die Herausgabe von Updates oder Patches zugesagt werden. Der Vertragspartner hat keine Ansprüche aufgrund einer verspäteten Bereitstellung von Updates oder Patches. Der Vertragspartner erkennt an, dass Patches und Updates vom Anbieter nur für Standardinstallationen getestet werden können. Insbesondere können keine Seiteneffekte getestet werden, die durch Veränderung von Paketen oder die manuelle Änderung von Konfigurationsdateien an den von der Software bereit gestellten Mechanismen vorbei durchgeführt worden sind. Eine Zusage, dass ein bestimmter Patch oder ein bestimmtes Update die Funktionsweise der Software in jeder Situation unverändert lässt, wird ausdrücklich nicht gegeben.

Patches und/oder Updates wird der Anbieter dem Vertragspartner nach seiner Wahl durch Zusendung eines Datenträgers oder durch Bereitstellung auf einem über das Internet erreichbaren Server und Benachrichtigung per E-Mail zur Verfügung stellen. Mit jedem Patch und/oder Update erhält der Vertragspartner Hinweise in schriftlicher Form oder per E-Mail, in denen die Installation beschrieben wird. Die Versendung von Installationsmedien, in denen die Patches und/oder Updates integriert sind, erfolgt nur auf Anforderung und gegen eine zusätzliche Gebühr.

Nicht zu den vertraglichen Pflegediensten des Anbieters zählen folgende Leistungen:

- a) Beratungen des Vertragspartners.
 - b) Pflegeleistungen, die durch einen Einsatz der Software auf einem anderen Hardwaresystem oder unter einem anderen Betriebssystem notwendig werden.
 - c) Pflegeleistungen nach einem Eingriff des Vertragspartners in das Programm, Programmteile oder den Programmcode der Software. Eingriff ist unter anderem die funktionswidrige Nutzung des Programms oder Anwenderfehler.
 - d) Pflegeleistungen hinsichtlich der Zusammenarbeit der vertragsgegenständlichen Software mit anderen Computerprogrammen, die nicht Gegenstand des Pflegevertrags sind.
 - e) Dienstleistungs- bzw. Installations- und Reisekostenaufwand vor Ort beim Vertragspartner. Pflegeleistungen vor Ort sind gemäß der aktuellen Preisliste zu vergüten.
 - f) Verpflichtung zur Problemanalyse und Problembeseitigung für alle vorhergehenden Programmkorrekturen spätestens 2 Monate nach Auslieferung einer neuen Programmkorrektur. Pflegeleistungen ersetzen nicht eine Schulung und Einweisung in das Programm.
- 10) Der Anbieter räumt dem Vertragspartnern an den in Erfüllung dieses Vertrages gelieferten Programmen oder Programmteilen ein Nutzungsrecht in dem Umfang ein, wie es an dem Programm, mit dem sie bestimmungsgemäß genutzt werden oder das sie ersetzen sollen, bestehen.
 - 11) Das Nutzungsrecht an den Programmen, die durch die gelieferten Programme technisch ersetzt werden, erlischt innerhalb von zwei Wochen, nachdem der Vertragspartner die gelieferten Programme produktiv einsetzt, spätestens aber einen Kalendermonat nach Eingang der gelieferten Programme beim Vertragspartner.
 - 12) Soweit vertraglich nichts anderes vereinbart ist, gilt für die Hotline folgendes: Die Hotline nimmt solche Anfragen per E-Mail, Telefax oder Briefpost während der üblichen Geschäftszeiten des Anbieters entgegen. Die Hotline wird ordnungsgemäße Anfragen im üblichen Geschäftsgang bearbeiten und soweit möglich beantworten. Die Hotline kann zur Beantwortung auf dem Vertragspartnern vorliegende Dokumentationen und sonstige Ausbildungsmittel für die Pflegesoftware verweisen. Soweit eine Beantwor-

tung durch die Hotline nicht oder nicht zeitnah möglich ist, wird der Anbieter die Anfrage zur Bearbeitung weiterleiten, insbesondere Anfragen zu nicht von ihm hergestellter Pflegesoftware. Weitergehende Leistungen der Hotline, etwa andere Ansprechzeiten und -fristen sowie Rufbereitschaften oder Einsätze des Anbieters vor Ort beim Vertragspartner sind vorab ausdrücklich zu vereinbaren.

- 13) Das jährliche Pflegeentgelt gilt unabhängig davon, ob und wie oft die Leistungen gemäß den vertraglichen Vereinbarungen in Anspruch genommen werden. Nach Ablauf von einem Jahr kann der Anbieter das Pflegeentgelt der allgemeinen Preisentwicklung anpassen. Beträgt die Erhöhung des Pflegeentgelts mehr als 10%, kann der Vertragspartner das Vertragsverhältnis kündigen.
- 14) Der Pflegevertrag wird, soweit nichts anderes vertraglich vereinbart ist, für die Dauer von einem Jahr abgeschlossen. Er verlängert sich automatisch um je ein weiteres Jahr, wenn er nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit schriftlich gekündigt wird.

13. Sofwaresupport

- 1) Der Anbieter übernimmt, soweit vertraglich vereinbart, für die vereinbarte Dauer den Support auf der ggf. im Vertragsformular näher bezeichneten Hardware oder Hardwareplattform. Voraussetzung für den Abschluss eines Supportvertrages ist der vorherige Abschluss eines Softwarepflegevertrages für die mit diesem Supportvertrag abgedeckten Systeme. Ohne einen entsprechenden Softwarepflegevertrag hat der Vertragspartner keinen Anspruch auf die Supportleistungen nach diesem Vertrag. Supportleistungen werden für die in diesem Vertrag vereinbarte Fassung der Software unter Berücksichtigung der bis zum Zeitpunkt der aktuellen Supportleistung gelieferten bisherigen Pflegeleistungen erbracht.
- 2) Setzt der Vertragspartner die Software nicht entsprechend der Systemumgebung ein, hat er keinen Anspruch auf vereinbarte Supportleistungen. Systemumgebung ist die vom Anbieter vorgegebene Hardware bzw. Software, die zur Ablauffähigkeit der Software erforderlich ist. Setzt der Vertragspartner die Software nicht entsprechend den Nutzungsrechtsvereinbarungen des Software-Überlassungsvertrages ein, hat er keinen Anspruch auf die Supportleistungen.
- 3) Die Änderung der Installation und des Installationsortes ist dem Anbieter schriftlich mitzuteilen. Zusätzliche Kosten, die durch die Änderung des Installationsortes entstehen, gehen zu Lasten des Vertragspartners.
- 4) Eine Wartung von Computerhardware ist nicht vom Anbieter geschuldet.
- 5) Der Vertragspartner kann während der Vertragslaufzeit Supportanfragen telefonisch oder per E-Mail an den Anbieter stellen. Telefonisch kann die Supportanfrage an den im Bundesland Niedersachsen geltenden Werktagen (nicht jedoch am 24. und am 31.12.), montags bis donnerstags von 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr und freitags von 9:00 bis 15:00 Uhr gestellt werden.
- 6) Der Support ist auf bestimmte Funktionsbereiche und Eigenschaften der Software beschränkt. Der Anbieter stellt dem Vertragspartner einen Katalog der durch den Support unterstützten Funktionsbereiche und Eigenschaften zur Verfügung. Der Anbieter kann im Rahmen unterschiedlicher Supportangebote unterschiedliche Funktionsbereiche und Eigenschaften der Softwareprodukte unterstützen.
- 7) Per E-Mail können Supportanfragen jederzeit gestellt werden. Die Supportanfrage wird durch einen benannten Mitarbeiter des Vertragspartners gestellt. Dieser Mitarbeiter des Vertragspartners ist daraufhin Ansprechpartner des Anbieters im Rahmen der weiteren Kommunikation bezüglich der Supportanfrage. Wird die Supportanfrage durch einen anderen, nicht benannten Mitarbeiter des Vertragspartners gestellt, besteht seitens des Anbieters keine Pflicht zur Bearbeitung.
- 8) Der Anbieter wird innerhalb der vertraglich definierten Reaktionszeit durch einen Supportmitarbeiter Kontakt zum Vertragspartner aufnehmen und die Anfrage bearbeiten. Die Reaktionszeit ist dabei die Zeitspanne, die zwischen dem Eingang der Anfrage, unterbrochen durch die Zeiten während der telefonische Supportanfragen nicht möglich sind, und der ersten Kontaktaufnahme durch einen Supportmitarbeiter des Anbieters mit dem Vertragspartnern liegt. Zeiten, die außerhalb der Zeiten für die telefonische Annahme von Supportanfragen liegen, werden bei der Berechnung der Reaktionszeit nicht

mitgerechnet. Falls keine Reaktionszeit vereinbart worden, ist beträgt die standardmäßige Reaktionszeit 24 Stunden. Die Bearbeitung einer Anfrage kann in dem Unterbreiten eines Lösungsvorschlags (inklusive dem Verweis auf eine für den Vertragspartner zugängliche Information mit einem Lösungsvorschlag), in dem Einholen weitere Informationen oder in der Mitteilung, dass ein Problem nicht lösbar ist, liegen.

- 9) Die Kontaktaufnahme durch den Anbieter erfolgt ebenfalls per E-Mail oder per Telefon.
- 10) Die Supportsprache ist deutsch.
- 11) Nicht zu den vertraglichen Supportleistungen des Anbieters zählen:
 - a) Die Lösung eines konkreten Problems. Die Leistung des Anbieters beschränkt sich auf die Unterstützung der konkreten Problemlösung.
 - b) Supportleistungen, die durch einen Einsatz der Software auf einem anderen Hardwaresystem oder unter einem anderen Betriebssystem notwendig werden.
 - c) Supportleistungen nach einem Eingriff des Vertragspartners in das Programm, Programmteile oder den Programmcode der Software. Eingriff ist unter anderem die funktionswidrige Nutzung des Programms oder Anwenderfehler.
 - d) Supportleistungen hinsichtlich der Zusammenarbeit der vertragsgegenständlichen Software mit anderen Computerprogrammen, die nicht Gegenstand des Supportvertrags sind.
 - e) Dienstleistungs- bzw. Installations- und Reisekostenaufwand vor Ort beim Vertragspartner.
 - f) Supportleistungen vor Ort sind gemäß der aktuellen Preisliste zu vergüten.
 - g) Verpflichtung zur Problemanalyse und Problembeseitigung für alle vorhergehenden Programmkorrekturen, spätestens 2 Monate nach Auslieferung einer neuen Programmkorrektur.
 - h) Supportleistungen ersetzen nicht eine Schulung und Einweisung in das Programm.
 - i) Ausgenommen von der Leistung des Anbieters sind jegliche Programmierarbeiten, die über das zur Bearbeitung der Problemstellung und Systemerhaltung notwendige Maß hinausgehen, sowie die Entwicklung komplexer IT-Konzepte, Machbarkeitsstudien und ähnlichem (Beratung). Ebenso ausgenommen ist die exklusive Entwicklung und Bereitstellung spezifischer Softwareanpassungen (Patches) für den Vertragspartnern.
- 12) Der Anbieter ist berechtigt, die Supportleistungen für den Vertragspartner unmittelbar durch eigene Mitarbeiter oder mittelbar durch Beauftragte des Anbieters zu erbringen.
- 13) Das Nutzungsrecht an den Programmen, die durch die gelieferten Programme technisch ersetzt werden, erlischt innerhalb von zwei Wochen, nachdem der Vertragspartner die gelieferten Programme produktiv einsetzt, spätestens aber einen Kalendermonat nach Eingang der gelieferten Programme beim Vertragspartner.
- 14) Das Supportentgelt ist jährlich im Voraus zu bezahlen. Das Supportentgelt gilt unabhängig davon, ob und wie oft die vertraglich vereinbarten Leistungen in Anspruch genommen werden. Nach Ablauf von einem Jahr kann der Anbieter das Supportentgelt der allgemeinen Preisentwicklung anpassen. Beträgt die Erhöhung des Supportentgelts mehr als 10%, kann der Vertragspartner das Vertragsverhältnis kündigen.

14. Abnahme

Ist nach Art des Auftrags eine Abnahme notwendig, gilt folgendes:

- 1) Die Abnahme der im Auftrag genannten Leistungen durch den Vertragspartnern erfolgt in unseren Geschäftsräumen, sofern nicht etwas anderes vereinbart ist. Wir werden dem Vertragspartner nach unserer Wahl fernmündlich, per E-Mail oder schriftlich Meldung davon machen, dass die beauftragte Leistung abnahmebereit bei uns bereitsteht. Der Vertragspartner kommt mit der Annahme in Verzug, wenn er nicht innerhalb von einer Woche nach Eingang der Meldung bzw. Zugang unserer Rechnung den Auftragsgegenstand bei uns abholt und dabei abnimmt.
- 2) Der Vertragspartner wird unverzüglich nach Mitteilung von der Abnahmebereitschaft durch uns die Abnahmeprüfung vornehmen und die Übereinstimmung mit den technischen Spezifikationen überprüfen.
- 3) Entspricht die Leistung von uns den technischen Spezifikationen und etwaigen ausdrücklich zwischen den Vertragspartnern vereinbarten Änderungs- und Zusatzwünschen, erklärt der Vertragspartner unverzüglich schriftlich die Abnahme.
- 4) Erklärt der Vertragspartner sechs Wochen nach Abschluss der Installation durch uns die Abnahme nicht und hat daher in der Zwischenzeit uns auch keine wesentlichen Mängel gemeldet, gilt die Leistung als abgenommen.
- 5) Die Abnahme erfolgt auch dadurch, dass der Vertragspartner die Leistung in Gebrauch nimmt ohne zu erklären, dass der Gebrauch erheblich herabgesetzt sei.
- 6) Treten während der Prüfung durch den Vertragspartnern Mängel auf, werden diese im Abnahmeprotokoll vermerkt. Wir werden diese Mängel in angemessener Frist beseitigen und die Sache sodann erneut zur Abnahme vorstellen. Die Abnahme richtet sich dann nach den vorstehenden Bedingungen

15. Aufrechnung/Zurückbehaltungsrecht/Abtretungsverbot

Das Recht zur Aufrechnung steht dem Vertragspartner nur zu, wenn seine Gegenansprüche unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind. Der Vertragspartner kann ein Zurückbehaltungsrecht nur ausüben, wenn sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht. Ist der Vertragspartner Unternehmer, sind die Rechte des Vertragspartnern aus dem mit uns getätigten Geschäften ohne schriftliche Zustimmung von uns nicht übertragbar.

16. Haftung für Pflichtverletzungen im Übrigen

- 1) Unbeschadet der Bestimmungen über die Gewährleistung sowie anderer in diesen Bestimmungen getroffener spezieller Regelungen gilt in den Fällen, in denen eine Pflicht verletzt wurde, folgendes: Wir haften für unsere Mitarbeiter, Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen auf Schadensersatz höhenmäßig begrenzt auf 3.000.000 € pauschal für Personen- und Sachschäden, sowie 100.000 € für Vermögensschäden, dies gilt auch für leichte Fahrlässigkeit bei Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit von Personen. Darüber hinaus haften wir nur in folgendem Umfang:
- 2) Verletzen wir eine vertragswesentliche Pflicht, also eine solche, ohne deren Einhaltung der Vertragszweck nicht erfüllt werden könnte, haften wir auch in den Fällen des Vorsatzes, der groben Fahrlässigkeit und der leichten Fahrlässigkeit. In diesen Fällen ist der Schaden aber auf den typischerweise vorhersehbaren Schaden begrenzt.
- 3) Liegt der Pflichtverstoß von uns nicht in der Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht, haften wir für die Fälle der groben Fahrlässigkeit und des Vorsatzes.
- 4) Unsere Haftung wegen Arglist und nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.
- 5) Der Vertragspartner hat sich ein Mitverschulden anrechnen zu lassen, zum Beispiel die unzureichende Erbringung von Mitwirkungsleistungen (zum Beispiel auch unzureichende Fehlermeldungen, Organisationsfehler oder unzureichende Datensicherung).
- 6) Wir haften für die Wiederbeschaffung von Daten nur, wenn und nur im Rahmen dessen wir mit dem Backup beauftragt sind und dies ausdrücklich vertraglich vereinbart und zugesichert worden ist. Der

Vertragspartner hat selbst die üblichen und angemessenen Vorkehrungen zur Datensicherung zu treffen und dabei sicherzustellen, dass die Daten und Programme die in maschinenlesbarer Form vorliegen, mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können. Insbesondere ist der Vertragspartner verpflichtet, vor jeder der vorgenannten Arbeiten eine Datensicherung durchzuführen und das erfolgreiche Gelingen dieser Datensicherung zu überprüfen. Hat der Vertragspartner dies nicht getan, ist er verpflichtet unserem Mitarbeiter dies vor Beginn etwaiger Arbeiten mitzuteilen. Sollen unsere Mitarbeiter die Datensicherung durchführen und das Gelingen überprüfen, trägt die Kosten dafür der Vertragspartner.

17. Mitwirkungspflichten des Vertragspartners

- 1) Der Vertragspartner wird den Anbieter bei der Erbringung der vertraglichen Leistungen in angemessenem Umfang unterstützen.
- 2) Die ordnungsgemäße Datensicherung obliegt, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart dem Vertragspartner. Die ordnungsgemäße Datensicherung umfasst alle technischen und / oder organisatorischen Maßnahmen zur Sicherstellung der Verfügbarkeit, Integrität und Konsistenz der IT-Systeme einschließlich der auf diesen IT-Systemen gespeicherten und für Verarbeitungszwecke genutzten Daten, Programmen und Prozeduren. Ordnungsgemäße Datensicherung bedeutet, dass die getroffenen Maßnahmen in Abhängigkeit von der Datensensitivität eine sofortige oder kurzfristige Wiederherstellung des Zustandes von Systemen, Daten, Programmen oder Prozeduren nach erkannter Beeinträchtigung der Verfügbarkeit, Integrität oder Konsistenz aufgrund eines schadenswirkenden Ereignisses ermöglichen; die Maßnahmen umfassen dabei mindestens die Herstellung und Erprobung der Rekonstruktionsfähigkeit von Kopien der Standardsoftware, Daten und Prozeduren in definierten Zyklen und Generationen.
- 3) Bei der Umschreibung, Eingrenzung, Feststellung und Meldung von Fehlern muss der Vertragspartner die vom Anbieter erteilten Hinweise befolgen.
- 4) Der Vertragspartner hat Störungen in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Störungserkennung und -analyse zweckdienlichen Informationen schriftlich zu melden. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten der Störung geführt haben, die Erscheinungsweise sowie die Auswirkungen der Störung. Der Vertragspartner sorgt dafür, dass fachkundiges Personal für die Unterstützung des Anbieters zur Verfügung steht.
- 5) Während erforderlicher Testläufe ist der Vertragspartner persönlich anwesend oder stellt hierfür kompetente Mitarbeiter ab, die bevollmächtigt sind, über Fehler, Funktionserweiterungen, Funktionskürzungen sowie Änderungen der Programmstruktur zu urteilen und zu entscheiden. Gegebenenfalls sind andere Arbeiten mit der Computeranlage während der Zeit der Pflegearbeiten einzustellen.
- 6) Der Vertragspartner benennt einen verantwortlichen Ansprechpartner. Dieser kann für den Vertragspartner verbindliche Entscheidungen treffen oder unverzüglich herbeiführen und ist berechtigt, juristische Erklärungen in Zusammenhang mit den Vertragsbedingungen abzugeben. Der Ansprechpartner steht dem Anbieter für notwendige Informationen zur Verfügung.
- 7) Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Vertragspartner alle dem Anbieter übergebenen Unterlagen, Informationen und Daten bei sich zusätzlich so verwahren, dass diese bei Beschädigung und Verlust von Datenträgern rekonstruiert werden können.
- 8) Der Anbieter kann zusätzliche Vergütung seines Aufwands verlangen, soweit
 - a) er aufgrund einer Meldung tätig wird, ohne dass ein Mangel vorliegt, außer der Vertragspartner konnte mit zumutbarem Aufwand nicht erkennen, dass kein Mangel vorlag, oder
 - b) eine gemeldete Störung nicht reproduzierbar oder anderweitig durch den Vertragspartnern als Mangel nachweisbar ist oder
 - c) zusätzlicher Aufwand wegen nicht ordnungsgemäßer Erfüllung der Pflichten des Vertragspart-

ners anfällt.

18. Vertraulichkeit, Obhutspflichten, Informationspflichten, Kontrollrechte

- 1) Beide Vertragspartner verpflichten sich gegenseitig, Know-how und Betriebsgeheimnisse, die sie bei der Durchführung dieses Vertrages übereinander erfahren und alles Know-how, das nicht allgemein bekannt ist, gegenüber Dritten geheim zu halten und ihre Mitarbeiter entsprechend zu verpflichten.
- 2) Der Vertragspartner wird die gelieferten Originaldatenträger an einem gegen den unberechtigten Zugriff Dritter gesicherten Ort aufbewahren sowie seine Mitarbeiter nachdrücklich auf die Einhaltung der vertraglichen Bedingungen sowie der Regelungen des Urheberrechts hinweisen.
- 3) Dem Vertragspartner ist es nicht gestattet, Schutzmechanismen oder Schutzroutinen aus den Programmcodes zu entfernen.
- 4) Zur Kontrolle der Einhaltung der Vertragsbedingungen steht dem Anbieter einmal im Jahr ein Inspektionsrecht zu.

19. Schlussbestimmungen

- 1) Sollte eine oder mehrere der vorstehenden Bedingungen unwirksam sein oder werden oder eine Lücke enthalten, bleiben die übrigen Bedingungen hiervon unberührt. Die Parteien sind in einem solchen Fall verpflichtet, eine unwirksame Bestimmung durch eine wirksame zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmungen am ehesten entspricht.
- 2) Von den vorstehend genannten Bestimmungen abweichende oder zusätzliche Vereinbarungen sind nur in schriftlicher Form wirksam. Dies gilt auch für die Abbedingung des Schriftformerfordernisses selbst.
- 3) Vertragssprache ist Deutsch.
- 4) Für dieses Vertragsverhältnis gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Geltung des UN-Kaufrechts für den internationalen Kauf von Waren (CISG) ist ausdrücklich ausgeschlossen.
- 5) Alleiniger Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertrag und über seine Wirksamkeit ist unser Sitz, sofern nicht das Gesetz zwingend andere Gerichtsstände eröffnet.
- 6) Die Regelungen der Ziffer 19 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen finden mit Ausnahme von Ziffer 18.3 keine Anwendung, wenn der Vertragspartner Verbraucher ist.