

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der dc AG

## 1. Allgemeine Vereinbarungen

### 1.1. Allgemeines, Rangfolge

- a) Der Anbieter wird sämtliche Leistungen auf Grundlage dieser Bedingungen für den Kunden erbringen, soweit nicht ausdrücklich eine abweichende vertragliche Grundlage vereinbart wurde.
- b) Kunde im Sinne dieser Geschäftsbedingungen können ausschließlich Unternehmer sein (nachfolgend „Kunde“). Im Sinne der Geschäftsbedingungen sind dies natürliche oder juristische Personen oder rechtsfähige Personengesellschaften, die bei Vertragsschluss mit dem Verkäufer überwiegend in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handeln.
- c) Die unter diesem Teil 1. getroffenen Regelungen finden auf alle Leistungen des Anbieters Anwendung. Für bestimmte Leistungsteile finden darüber hinaus jeweils die in den Teilen 2. ff getroffenen besonderen Vereinbarungen zusätzlich Anwendung. Sämtliche vertraglichen Vereinbarungen stehen im Falle von Widersprüchen in folgender Rangfolge:
  - Beauftragtes Angebot (höchste Priorität),
  - Teile 2. ff – dieses Vertrages zu besonderen Vereinbarungen,
  - Teil 1. dieses Vertrags zu allgemeinen Vereinbarungen (niedrigste Priorität)
- d) Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung. Dies gilt auch dann, wenn der Anbieter den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden nicht ausdrücklich widerspricht.

### 1.2. Vertretungsberechtigte Personen

- a. Die Vertragsparteien benennen rechtlich umfassend bevollmächtigte Vertreter. Die Parteien werden darüber hinaus unverzüglich nach Vertragsschluss jeweils einen Stellvertreter benennen. Der Vertreter und sein Stellvertreter sind für die jeweils andere Partei bei allen Fragen, die den rechtlichen Rahmen der Zusammenarbeit betreffen, die ausschließlichen Ansprechpartner für Absprachen und Vereinbarungen aller Art. Die Parteien versichern, dass die von ihnen zu benennende Vertreter und deren Stellvertreter umfassend zu allen Entscheidungen im Zusammenhang mit diesem Vertrag bevollmächtigt sind.
- b. Den Vertragsparteien steht es frei, die von ihnen benannten Vertreter und deren Stellvertreter jederzeit durch andere Personen zu ersetzen. Änderungen sind dem Vertragspartner jeweils unverzüglich in Textform mitzuteilen. Bei der Vornahme von

Änderungen werden die Parteien dafür Sorge tragen, dass keine Störungen in der Zusammenarbeit eintreten und neu benannte Vertreter über alle notwendigen Informationen verfügen, die für eine reibungslose Zusammenarbeit notwendig sind.

- c. Sämtliche Erklärungen, die nach diesem Vertrag abzugeben sind, sind in Textform gegenüber dem angegebenen Vertreter oder dessen Stellvertreter der jeweiligen Partei abzugeben. Der Vertreter und dessen Stellvertreter geben zu diesem Zwecke eine E-Mailadresse an, die für die Abgabe der Erklärungen in Textform verwendbar sind.

### 1.3. Subunternehmer

- a. Der Anbieter ist berechtigt, Unterauftragnehmer zur Leistungserbringung einzusetzen.

### 1.4. Vergütung

- a. Es gilt die zwischen den Parteien im Angebot vereinbarte Vergütung. Wurde keine Vergütung vereinbart, gelten die üblicherweise vom Anbieter veranschlagten Sätze, einsehbar in der aktuellen Preisliste unter folgendem [Link](#).
- b. Sämtliche Preise gelten in Euro zuzüglich der jeweils gültigen Umsatzsteuer.
- c. Die Zahlungsbedingungen ergeben sich aus dem Angebot. Dienstleistungsrechnungen sind jeweils innerhalb von 8 Tagen nach Rechnungsdatum zur Zahlung fällig. Monatlich wiederkehrende Gebühren (SaaS, Wartung, Hosting, dc Care, DL-Kontingente, etc.) sind im Voraus im vereinbarten Turnus (monatlich, quartalsweise oder jährlich) per Lastschriftinzug zu begleichen. Hierfür stellt der Kunde, dc ein SEPA-Lastschriftmandat zur Verfügung.
- d. Gerät der Kunde mit der Zahlung fälliger Rechnungen in Verzug, so ist die Forderung mit 9 Prozentpunkten über dem jeweils geltenden Basiszins zu verzinsen. Zusätzlich hat der Kunde eine Kostenpauschale von € 40,- ab der zweiten Mahnung zu zahlen. Die Geltendmachung weiterer Verzugsansprüche des Anbieters bleibt vorbehalten.
- e. Auslagen und besondere Kosten, die dem Anbieter auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden entstehen, werden mit einem 10-prozentigen Handling-Aufschlag weiterberechnet.
- f. Reisekosten werden entsprechend der aktuellen Preisliste abgerechnet.
- g. Der Anbieter ist berechtigt, die geltende Preisliste höchstens einmal jährlich an veränderte Marktbedingungen, z.B. wegen gestiegener Beschaffungskosten, Steuern oder Abgaben anzupassen. Dem Kunden werden Preisanpassungen unverzüglich mitgeteilt. Übersteigen die Anpassungen die allgemeine Inflation erheblich, steht dem Kunden ein außerordentliches Kündigungsrecht zu. Auf dieses Kündigungsrecht wird der Kunde mit Zugang der Anpassungsmitteilung ausdrücklich hingewiesen.

### 1.5. Vertragslaufzeit und Kündigung

- a. Soweit im Angebot nicht abweichend geregelt, beträgt die Mindestvertragslaufzeit bei Dauerschuldverhältnissen zwölf (12) Monate und der Vertrag kann von beiden Seiten mit einer Frist von 3 Monaten zum Laufzeitende gekündigt werden, erstmalig zum Ende der Mindestvertragslaufzeit. Wird nicht oder nicht fristgerecht gekündigt, verlängert sich der

Vertrag jeweils um weitere zwölf (12) Monate. Der Vertrag beginnt mit der Bereitstellung der vertragsgegenständlichen Leistung.

- b. Das Recht beider Parteien der außerordentlichen Kündigung bleibt hiervon unberührt.
- c. Die Kündigung muss schriftlich erfolgen. Durch eine Kündigung per E-Mail ist die Schriftform gewahrt.
- d. Gerät der Kunde mit der Zahlung der vereinbarten Gebühr trotz erfolgloser schriftlicher Mahnung in Verzug, steht dem Anbieter das Recht zur außerordentlichen fristlosen Kündigung zu. Neben der Kündigung ist der Anbieter berechtigt, weitere ihm zustehende Rechte, insbesondere Schadensersatz geltend zu machen.

## 1.6. Gewährleistung

- a. Der Anbieter steht dafür ein, dass die Leistungen des Anbieters frei von Schutzrechten Dritter sind und nach Kenntnis des Anbieters auch keine sonstigen Rechte bestehen, die eine vertragsgemäße Nutzung einschränken oder ausschließen. Der Anbieter stellt den Kunden von sämtlichen möglichen Ansprüchen Dritter insoweit frei.
- b. Wird die vertragsgemäße Nutzung durch Schutzrechte Dritter beeinträchtigt, so hat der Kunde dies dem Anbieter nach Kenntnis unverzüglich mitzuteilen. Der Anbieter hat in diesem Fall in einem für den Kunden zumutbaren Umfang und in Absprache mit dem Kunden das Recht, nach Wahl des Anbieters entweder die vertraglichen Leistungen so abzuändern, dass sie aus dem Schutzbereich herausfallen, gleichwohl aber den vertraglichen Bestimmungen entsprechen, oder die Befugnis zu erwirken, dass sie uneingeschränkt und ohne zusätzliche Kosten für den Kunden vertragsgemäß genutzt werden können.
- c. Der Anbieter übernimmt keine Gewähr dafür, dass die Leistungen bei allgemeinen Veränderungen der Technik (z. B. Browser, Servertechnologie, Plug-Ins Betriebssysteme etc.) ihre vertraglich vereinbarte Eignung auch unter den veränderten Umständen behalten. Ein Anspruch auf nachträgliche Anpassung besteht nicht.
- d. Soweit dies möglich und dem Kunden im Hinblick auf die Auswirkungen des Mangels zumutbar ist, kann der Anbieter dem Kunden bis zur endgültigen Behebung des Mangels eine Zwischenlösung zur Umgehung des Mangels (Workaround) bereitstellen.
- e. Der Gewährleistungsanspruch entfällt, soweit der Kunde ohne Zustimmung des Anbieters Leistungen selbst ändert, die Umgebung verändert (z.B. Software-Stände, Cloud-Updates, Patching, etc.) oder durch Dritte ändern lässt, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die in Rede stehenden Mängel nicht durch die von ihm oder dem Dritten vorgenommenen Änderungen bzw. unterbliebenen Pflege/Aktualisierungshandlungen verursacht wurden.
- f. Die Gewährleistungsfrist für Werkleistungen beträgt 1 Jahr. Längere gesetzliche Verjährungsfristen für Haftungs- und Garantieansprüche bleiben unberührt.

## 1.7. Haftung

- a. Der Anbieter haftet für die dem Kunden im Zusammenhang mit der Leistungserbringung entstandenen Schäden, soweit diese auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten beruhen, unbegrenzt.

- b. Der Anbieter haftet darüber hinaus für die dem Kunden im Zusammenhang mit der Leistungserbringung entstandenen Schäden, soweit diese durch fahrlässige Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht verursacht worden sind. In diesem Fall ist die Haftung des Anbieters auf den bei Vertragsschluss typischerweise vorhersehbaren Schaden beschränkt.
- c. Die vorstehenden Haftungsbegrenzungen gelten nicht bei der Haftung für Personenschäden und bei der Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.
- d. Soweit der Anbieter Leistungen nach Anweisung des Kunden erstellt, übernimmt der Anbieter keine Haftung für Schäden, die aufgrund dieser Anweisungen entstehen. Für vom Kunden bereitgestellte Inhalte übernimmt der Anbieter in keinem Fall eine Haftung.
- e. Der Kunde ist verpflichtet, wirksame Maßnahmen zur Verhinderung und Minderung von Schäden zu treffen. Für den Verlust von Daten und/oder Programmen haftet der Anbieter insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass es der Kunde unterlassen hat, Datensicherungen durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verlorengegangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.
- f. Der Anbieter leistet keine Rechtsberatung. Der Kunde ist beim Betrieb von E-Commerce-Lösungen und Webseiten selbst für die Erfüllung seiner rechtlichen Verpflichtungen verantwortlich, insbesondere für die Erfüllung der einschlägigen Kennzeichnungs- und Informationspflichten. Über datenschutzrechtliche Risiken zum Einsatz empfohlener Produkte von Anbietern innerhalb sowie außerhalb der EU hat sich der Kunde eigenständig zu informieren.
- g. Die vorstehenden Regelungen gelten auch zugunsten der Erfüllungsgehilfen des Anbieters.

## 1.8. Höhere Gewalt

- a. Leistungsverzögerungen aufgrund höherer Gewalt (z. B. Naturkatastrophen, Pandemien, Streik, Aussperrung, behördliche Anordnungen, allgemeine Störungen der Telekommunikation, Hackerangriffe usw.) und Umständen im Verantwortungsbereich des Kunden (z.B. nicht rechtzeitige Erbringung von Mitwirkungsleistungen, Verzögerungen durch dem Kunden zuzurechnende Dritte etc.) hat der Anbieter nicht zu vertreten. Sie berechtigen den Anbieter, Termine für das Erbringen betroffener Leistungen um die Dauer der Verzögerung zzgl. einer angemessenen Anlaufzeit zu verschieben. Der Anbieter wird dem Kunden Leistungsverzögerungen aufgrund höherer Gewalt unverzüglich schriftlich anzeigen. Dauert die höhere Gewalt ununterbrochen länger als 3 Monate an, werden beide Parteien von ihren Leistungspflichten frei.

## 1.9. Kostenlose Testphase, Demoversion

- a. Der Anbieter kann dem Kunden die kostenlose Nutzung der Software für eine individuell zu vereinbarende Testphase mittels einer Demoversion gestatten. Die kostenlose Nutzung während der Testphase ist nicht für produktive Zwecke geeignet, sondern ausschließlich, um sich einen Eindruck über die Software zu verschaffen.
- b. Spezifische Eigenschaften der Software werden nicht geschuldet und eine Nutzung durch den Kunden zu anderen Zwecken als Testzwecken ist innerhalb des kostenlosen Testzeitraums nicht gestattet.

- c. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass die Software ausschließlich in einer Testumgebung zum Einsatz kommt und entsprechend bei einer Fehlfunktion keine Schäden an anderer Software und Hardware verursachen kann.
- d. Der Anbieter übernimmt keinerlei Gewährleistung oder Haftung für die kostenlose Nutzung der Software während der Testphase.

## 1.10. Geheimhaltung

- a. Die der anderen Vertragspartei übergebenen Unterlagen, mitgeteilten Kenntnisse und Erfahrungen dürfen ausschließlich für die Zwecke des jeweiligen Vertrages verwendet und Dritten nicht zugänglich gemacht werden, sofern sie nicht ihrer Bestimmung nach Dritten zugänglich gemacht werden sollen oder dem Dritten bereits bekannt sind. Dritte sind nicht die zur Durchführung des Vertragsverhältnisses hinzugezogenen Hilfspersonen wie freie Mitarbeiter, Subunternehmer etc.
- b. Darüber hinaus vereinbaren die Parteien, Vertraulichkeit über den Inhalt des jeweiligen Vertrages und über die bei dessen Abwicklung gewonnenen Erkenntnisse zu wahren.
- c. Die Geheimhaltungsverpflichtung gilt auch über die Beendigung des Vertragsverhältnisses hinaus.
- d. Wenn eine Partei dies verlangt, sind die von ihr übergebenen Unterlagen wie Strategiepapiere, Briefingdokumente etc. nach Beendigung des Vertragsverhältnisses an sie herauszugeben, soweit die andere Vertragspartei kein berechtigtes Interesse an diesen Unterlagen geltend machen kann.
- e. Presseerklärungen, Auskünfte etc., in denen eine Vertragspartei auf die andere Bezug nimmt, sind nur nach vorheriger schriftlicher Abstimmung – auch per E-Mail – zulässig.
- f. Der Anbieter und der Kunde werden nur solchen Personen Zugang zu vertraulichen Informationen gewähren, die dem Berufsgeheimnis unterliegen oder denen zuvor den Geheimhaltungsverpflichtungen dieses Vertrages entsprechende Verpflichtungen auferlegt worden sind.
- g. Des Weiteren werden der Anbieter und der Kunde nur denjenigen Mitarbeitern die vertraulichen Informationen offenlegen, die diese für die Durchführung dieses Vertrages kennen müssen und diese Mitarbeiter auch für die Zeit nach ihrem Ausscheiden in arbeitsrechtlich zulässigem Umfang zur Geheimhaltung verpflichten.
- h. Der Anbieter und der Kunde sind verpflichtet, das Ansehen des Vertragspartners zu wahren und sich jeglicher Handlung oder Äußerungen zu enthalten, die geeignet sind, das Ansehen des Vertragspartners zu schädigen oder zu gefährden.

## 1.11. Referenznennung

- a. Der Anbieter darf auch ohne Einwilligung des Kunden diesen auf der eigenen Website und in den sozialen Medien (z.B. LinkedIn, Instagram, etc.) als Referenzkunden nennen. Der Anbieter darf ferner mit Einwilligung des Kunden die erbrachten Leistungen zu Demonstrationszwecken öffentlich wiedergeben oder auf sie hinweisen. Hierfür erteilt er dem Anbieter ein zeitlich und räumlich unbeschränktes Nutzungsrecht an den Marken und Unternehmenszeichen für den Zweck der Referenznennung.

## 1.12. Abtretung, Zurückbehaltungsrecht, Aufrechnung

- a. Die Abtretung von Forderungen ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der jeweils anderen Partei zulässig. Die Zustimmung darf nicht unbillig verweigert werden. Die Regelung des § 354 a HGB bleibt hiervon unberührt.
- b. Ein Zurückbehaltungsrecht kann nur wegen Gegenansprüchen aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis geltend gemacht werden.
- c. Die Parteien können nur mit Forderungen aufrechnen, die rechtskräftig festgestellt oder unbestritten sind.

## 1.13. Schlussbestimmungen

- a. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts.
- b. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist der Geschäftssitz des Anbieters. Klagt der Anbieter, ist er auch berechtigt, den Gerichtsstand am Sitz des Kunden zu wählen.
- c. Der Vertragsschluss sowie spätere Vertragsänderungen und -ergänzungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Das gilt ebenso für die Abänderung dieser Klausel. Mündliche Nebenabreden sind nicht getroffen.

# 2. Besondere Bedingungen zur Miete von dc Softwarelizenzen

## 2.1. Leistungsgegenstand

- a. Der Anbieter vermietet seine im Angebot näher bezeichnete Standardsoftware einschließlich ggf. optionaler Module und der enthaltenen Datenbestände (nachfolgend „Software unter den in diesem Vertrag zusätzlich vereinbarten Bedingungen).
- b. Die Software ist unter anderem eine vom Anbieter entwickelte, modulare E-Commerce Plattform, die auf Basis der Software Microsoft Dynamics 365 Business Central arbeitet. In die Software können auch Module von weiteren Drittanbietern integriert werden. Der Kunde ist dafür verantwortlich, eine vom Anbieter unterstützte Version von Dynamics und ggf. weiterer Module von Drittanbietern in einem ausreichend von Microsoft bzw. dem Drittanbieter lizenzierten Umfang beizustellen. Ohne eine entsprechende dauerhafte Beistellung des Kunden ist die Nutzung der Software teilweise oder vollständig nicht möglich.
- c. Der Anbieter wird die Software auf Grundlage der „Besonderen Bedingungen für Customizing und Entwicklung“ an die Bedürfnisse des Kunden anpassen und auf Wunsch des Kunden die Software auch für diesen hosten. Für das Hosting geltend die „Besonderen

Bedingungen zum Managed Hosting (dc Cloud)“. Der Quellcode (Source Code) der Software ist nicht Teil des Mietgegenstands und dem Kunden nicht zugänglich.

- d. Für die Beschaffenheit der vom Anbieter vermieteten Software ist die aktuelle und dem Kunden vor Vertragsschluss zur Verfügung stehende Leistungsbeschreibung abschließend maßgeblich. Eine darüberhinausgehende Beschaffenheit der Software schuldet der Anbieter nicht. Eine solche Verpflichtung kann der Kunde insbesondere nicht aus anderen Darstellungen der Software in öffentlichen Äußerungen oder in der Werbung des Anbieters und/oder des Drittanbieters, sowie deren Angestellten oder Vertriebspartner herleiten, es sei denn, der Anbieter hat die darüberhinausgehende Beschaffenheit ausdrücklich schriftlich bestätigt.
- e. Die Software wird in der bei Auslieferung aktuellen Fassung geliefert.
- f. Der Anbieter bewirkt die Lieferung, indem er dem Kunden die Software per Download abrufbar bereitstellt und der Kunde diese herunterlädt oder alternativ die Software beim Kunden im System und dem ggf. dazugehörigen Webspace gegen gesondertes Entgelt installiert.

## 2.2. Nutzungsrechte

- a. Der Anbieter räumt dem Kunden ein einfaches, zeitlich auf die Dauer dieses Vertrages beschränktes Nutzungsrecht an der Software zur bestimmungsgemäßen Nutzung gemäß Angebot ein.
- b. Der Kunde darf die Software nur zur Nutzung im eigenen Geschäftsbetrieb verwenden.
- c. Insbesondere
  - ein Rechenzentrumsbetrieb für Dritte,
  - das vorübergehende Zur-Verfügung-Stellen der Software (z.B. als Software as a Service oder Application Service Providing) für Dritte,
  - die Nutzung der Software zur Schulung von Personen, die nicht Mitarbeiter des Kunden sind,

sind nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung des Anbieters erlaubt. Die gewerbliche Weiterverbreitung ist generell untersagt.

- d. Vervielfältigungen der Software sind nicht zulässig. Die für den Betrieb erforderlichen Sicherungen (Backups) werden durch den Anbieter im Rahmen des gesondert geregelten Webhosting erstellt.
- e. Der Quellcode wird dem Kunden nicht zugänglich gemacht. Dem Kunden ist die Bearbeitung der Software nicht gestattet.

Überlässt der Anbieter dem Kunden im Rahmen von Nachbesserung oder Wartung Ergänzungen (z.B. Patches) oder Erweiterungen der Software (z.B. Update, Upgrade), die früher überlassene Software („Altsoftware“) ersetzt, unterliegen diese ebenfalls den Bestimmungen dieser Vereinbarung. Stellt der Anbieter eine neue Version der Software zur Verfügung, so erlöschen in Bezug auf die alte Version die Befugnisse des Kunden nach diesem Vertrag auch ohne ausdrückliches Rückgabeverlangen des Anbieters, sobald der Kunde die neue Version produktiv nutzt.

- f. Der Kunde ist zu einer Nutzung der Software, die über die in diesem Vertrag eingeräumten Nutzungsrechte hinausgeht, nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung des Anbieters berechtigt. Bei Mehrnutzung ohne Zustimmung ist der Anbieter berechtigt, den für die weitergehende Nutzung anfallenden Betrag gem. der zu diesem Zeitpunkt gültigen Preisliste des Anbieters in Rechnung zu stellen, soweit der Kunde nicht einen wesentlich niedrigeren Schaden des Anbieters nachweist. Weitergehende außervertragliche Schadensersatzansprüche bleiben unberührt.
- g. In allen Fällen der Beendigung seiner Nutzungsberechtigung löscht der Kunde sämtliche Kopien der Software, die ggf. innerhalb seiner Sphäre angefertigt wurden. Die Erledigung versichert er auf Anfrage schriftlich gegenüber dem Anbieter.

## 2.3. Schutz von Software und Benutzerdokumentation

- a. Soweit nicht dem Kunden nach diesem Vertrag ausdrücklich Rechte eingeräumt sind, stehen alle Rechte an der Software (und aller angefertigter Kopien) – insbesondere das Urheberrecht, die Rechte auf oder an Erfindungen sowie technische Schutzrechte – ausschließlich dem Anbieter zu. Das gilt auch für Bearbeitungen der Software durch den Anbieter, soweit nicht in einer gesonderten Vereinbarung Abweichendes vereinbart wurde.
- b. Der Kunde wird die Software vor unbefugtem Zugriff schützen, um einen Missbrauch auszuschließen. Er wird die Software Dritten nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung des Anbieters zugänglich machen. Als Dritte gelten nicht die Angestellten des Kunden sowie sonstige Personen, die sich zur vertragsgemäßen Nutzung der Software beim Kunden aufhalten.
- c. Dem Kunden ist es nicht gestattet, Urheberrechtsvermerke, Kennzeichen und/oder Kontrollnummern oder -zeichen zu verändern oder zu entfernen. Ändert oder bearbeitet der Kunde die Software im zulässigen Umfang, sind diese Vermerke und Kennzeichen in die geänderte Fassung des Vertragsgegenstandes zu übernehmen.

## 2.4. Mietpreis

- a. Der Mietpreis sowie die Fälligkeit der Zahlungen ergeben sich aus dem Angebot. Im Übrigen gelten die allgemeinen Regelungen zur Vergütung aus der Preisliste.

## 2.5. Installation, Schulung, Wartung

- a. Der Anbieter übernimmt die Installation und kundenindividuelle Anpassung der Software auf Basis einer gesondert abzuschließenden Vereinbarung.
- b. Einweisung und Schulung zur Software leistet der Anbieter auf Wunsch des Kunden ebenfalls nach gesonderter Vereinbarung.
- c. Die Bereitstellung von Aktualisierungen der Software ist nur dann in der Miete enthalten, wenn dies im Angebot ausdrücklich vereinbart wurde. Im Übrigen ist hierfür eine zusätzliche, kostenpflichtige Vereinbarung notwendig („Continuous Upgrade dc Operations“).

## 2.6. Pflichten des Kunden

- a. Der Kunde hat sich über die wesentlichen Funktionsmerkmale der Software informiert und trägt das Risiko, dass diese seinen Wünschen und Bedürfnissen entspricht; über die Geeignetheit hat er sich im Zweifel vor Vertragsschluss durch Mitarbeiter des Anbieters bzw. durch fachkundige Dritte beraten lassen.
- b. Die Einrichtung einer funktionsfähigen – und auch unter Berücksichtigung der zusätzlichen Belastung durch die Software ausreichend dimensionierten – Hard- und Softwareumgebung für die Software nach den Vorgaben des Anbieters liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden.
- c. Der Kunde testet die Software vor deren Einsatz gründlich auf Mangelfreiheit und auf Verwendbarkeit in der bestehenden Hard- und Softwarekonfiguration. Dies gilt auch für Software, die er im Rahmen der Gewährleistung und der Wartung erhält.
- d. Der Kunde beachtet die vom Anbieter für den Betrieb der Software gegebenen Hinweise, auch soweit sie ihm vom Anbieter während der Vertragslaufzeit kommuniziert werden.
- e. Der Kunde trifft angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass die Software ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäß arbeitet (z.B. durch tägliche Datensicherung, Störungsdiagnose, regelmäßige Überprüfung der Datenverarbeitungsergebnisse, soweit dies Pflichten nicht ausdrücklich vom Anbieter übernommen wurden).
- f. Soweit der Kunde nicht ausdrücklich vorab darauf hinweist, darf der Anbieter davon ausgehen, dass alle Daten des Kunden, mit denen er in Berührung kommen kann, gesichert sind. Dies gilt nicht, wenn der Anbieter ausdrücklich die Pflicht zur Datensicherung übernommen hat.
- g. Der Kunde trägt Nachteile und Mehrkosten aus einer Verletzung dieser Pflichten.

## 2.7. Gewährleistung

- a. Ohne ausdrückliche Vereinbarung gilt die Gewährleistung ausschließlich für das Land, in dem der Kunde seinen Geschäftssitz hat.
- b. Der Anbieter überlässt bei Sachmängeln nach seiner Wahl dem Kunden entweder einen neuen, mangelfreien Softwarestand oder beseitigt den Mangel innerhalb einer angemessenen Frist.
- c. Der Anbieter kann dem Kunden zumutbare Möglichkeiten aufzeigen, die Auswirkungen des Mangels zu vermeiden (Workaround). Ein Workaround kann die angemessene Frist zur Mangelbeseitigung verlängern.
- d. Der Anbieter ist berechtigt, die Mangelbeseitigung davon abhängig zu machen, dass der Kunde mit der Zahlung der Miete nicht in Verzug ist.

## 3. Besondere Bedingungen zum Kauf von dc Softwarelizenzen

## 3.1. Leistungsgegenstand

- a. Der Anbieter verkauft seine im Angebot näher bezeichnete Standardsoftware einschließlich ggf. optionaler Module und der enthaltenen Datenbestände (nachfolgend „Software“) unter den in diesem Vertrag zusätzlich vereinbarten Bedingungen.
- b. Die Software ist eine vom Anbieter entwickelte, modulare E-Commerce Plattform, die auf Basis von Microsoft Dynamics 365 Business Central arbeitet. In die Software können auch Module von weiteren Drittanbietern integriert werden. Der Kunde ist dafür verantwortlich, eine vom Anbieter unterstützte Version von Dynamics und ggf. weiterer Module von Drittanbietern in einem ausreichend von Microsoft bzw. dem Drittanbieter lizenzierten Umfang beizustellen. Ohne eine entsprechende dauerhafte Beistellung des Kunden ist die Nutzung der Software teilweise oder vollständig nicht möglich.
- c. Der Anbieter wird die Software auf Grundlage der „Besonderen Bedingungen für Customizing und Entwicklung“ an die Bedürfnisse des Kunden anpassen und auf Wunsch des Kunden die Software auch für diesen hosten. Für das Hosting geltend die „Besonderen Bedingungen zum Managed Hosting“. Alternativ unterstützt der Anbieter den Kunden bei der Einrichtung eines eigenen Hosting auf Grundlage der „Besonderen Bedingungen für Professional Services“.
- d. Der Quellcode(Source Code) der Software ist Teil der Leistung und dem Kunden zugänglich.
- e. Für die Beschaffenheit der vom Anbieter verkauften Software ist die aktuelle und dem Kunden vor Vertragsschluss zur Verfügung stehende Leistungsbeschreibung abschließend maßgeblich. Eine darüberhinausgehende Beschaffenheit der Software schuldet der Anbieter nicht. Eine solche Verpflichtung kann der Kunde insbesondere nicht aus anderen Darstellungen der Software in öffentlichen Äußerungen oder in der Werbung des Anbieters und/oder des Herstellers/Drittanbieters, sowie deren Angestellten oder Vertriebspartner herleiten, es sei denn, der Anbieter hat die darüberhinausgehende Beschaffenheit ausdrücklich schriftlich bestätigt.
- f. Die Software wird in der bei Auslieferung aktuellen Fassung geliefert, soweit nicht anderweitig vereinbart.
- g. Der Anbieter bewirkt die Lieferung, indem er dem Kunden die Software per Download abrufbar bereitstellt und der Kunde diese herunterlädt oder alternativ die Software beim Kunden im System und dem ggf. dazugehörigen Webespace gegen gesondertes Entgelt installiert.

## 3.2. Nutzungsrechte

- a. Der Anbieter räumt dem Kunden ein einfaches, zeitlich unbeschränktes Nutzungsrecht an der Software zur bestimmungsgemäßen Nutzung gemäß Angebot ein.
- b. Der Kunde darf die Software nur zur Nutzung im eigenen Geschäftsbetrieb verwenden.
- c. Insbesondere
  - ein Rechenzentrumsbetrieb für Dritte,
  - das vorübergehende Zur-Verfügung-Stellen der Software (z.B. als Software as a Service oder Application Service Providing) für Dritte,

- die Nutzung der Software zur Schulung von Personen, die nicht Mitarbeiter des Kunden sind,  
  
sind nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung des Anbieters erlaubt. Die gewerbliche Weiterverbreitung ist generell untersagt.
- d. Vervielfältigungen der Software sind nicht zulässig. Die für den Betrieb erforderlichen Sicherungen (Backups) werden durch den Anbieter im Rahmen des gesondert geregelten Webhosting erstellt.
- e. Der Quellcode wird dem Kunden zugänglich gemacht. Bearbeitungen der Software und des Quellcodes zu eigenen Zwecken sind dem Kunden gestattet.
- f. Überlässt der Anbieter dem Kunden im Rahmen von Nachbesserung oder Wartung Ergänzungen (z.B. Patches) oder Erweiterungen der Software (z.B. Update, Upgrade), die früher überlassene Software („Altsoftware“) ersetzt, unterliegen diese ebenfalls den Bestimmungen dieser Vereinbarung.
- g. Stellt der Anbieter eine neue Version der Software zur Verfügung, so erlöschen in Bezug auf die alte Version die Befugnisse des Kunden nach diesem Vertrag auch ohne ausdrückliches Rückgabeverlangen des Anbieters, sobald der Kunde die neue Version produktiv nutzt.
- h. Der Kunde ist zu einer Nutzung der Software, die über die in diesem Vertrag eingeräumten Nutzungsrechte hinausgeht, nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung des Anbieters berechtigt. Bei Mehrnutzung ohne Zustimmung ist der Anbieter berechtigt, den für die weitergehende Nutzung anfallenden Betrag gem. der zu diesem Zeitpunkt gültigen Preisliste des Anbieters in Rechnung zu stellen, soweit der Kunde nicht einen wesentlich niedrigeren Schaden des Anbieters nachweist. Weitergehende außervertragliche Schadensersatzansprüche bleiben unberührt.

### **3.3. Schutz von Software und Benutzerdokumentation**

- a. Soweit nicht dem Kunden nach diesem Vertrag ausdrücklich Rechte eingeräumt sind, stehen alle Rechte an der Software (und aller angefertigter Kopien) – insbesondere das Urheberrecht, die Rechte auf oder an Erfindungen sowie technische Schutzrechte – ausschließlich dem Anbieter zu. Das gilt auch für Bearbeitungen der Software durch den Anbieter, soweit nicht in einer gesonderten Vereinbarung Abweichendes vereinbart wurde.
- b. Der Kunde wird die Software vor unbefugtem Zugriff schützen, um einen Missbrauch auszuschließen. Er wird die Software Dritten nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung des Anbieters zugänglich machen. Als Dritte gelten nicht die Angestellten des Kunden sowie sonstige Personen, die sich zur vertragsgemäßen Nutzung der Software beim Kunden aufhalten.
- c. Dem Kunden ist es nicht gestattet, Urheberrechtsvermerke, Kennzeichen und/oder Kontrollnummern oder -zeichen zu verändern oder zu entfernen. Ändert oder bearbeitet der Kunde die Software im zulässigen Umfang, sind diese Vermerke und Kennzeichen in die geänderte Fassung des Vertragsgegenstandes zu übernehmen.

### **3.4. Installation, Schulung, Wartung**

- a. Der Anbieter übernimmt die Installation und kundenindividuelle Anpassung der Software auf Basis einer gesondert abzuschließenden Vereinbarung.
- b. Einweisung und Schulung zur Software leistet der Anbieter auf Wunsch des Kunden ebenfalls nach gesonderter Vereinbarung.
- c. Die Bereitstellung von Aktualisierungen der Software erfolgt über einen gesondert abzuschließenden Wartungsvertrag.

### 3.5. Pflichten des Kunden

- a. Der Kunde hat sich über die wesentlichen Funktionsmerkmale der Software informiert und trägt das Risiko, dass diese seinen Wünschen und Bedürfnissen entspricht; über die Geeignetheit hat er sich im Zweifel vor Vertragsschluss durch Mitarbeiter des Anbieters bzw. durch fachkundige Dritte beraten lassen.
- b. Die Einrichtung einer funktionsfähigen - und auch unter Berücksichtigung der zusätzlichen Belastung durch die Software ausreichend dimensionierten - Hard- und Softwareumgebung für die Software nach den Vorgaben des Anbieters liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden.
- c. Der Kunde testet die Software vor deren Einsatz gründlich auf Mangelfreiheit und auf Verwendbarkeit in der bestehenden Hard- und Softwarekonfiguration. Dies gilt auch für Software, die er im Rahmen der Gewährleistung und der Wartung erhält.
- d. Der Kunde beachtet die vom Anbieter für den Betrieb der Software gegebenen Hinweise.
- e. Der Kunde trifft angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass die Software ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäß arbeitet (z.B. durch tägliche Datensicherung, Störungsdiagnose, regelmäßige Überprüfung der Datenverarbeitungsergebnisse).
- f. Soweit der Kunde nicht ausdrücklich vorab darauf hinweist, darf der Anbieter davon ausgehen, dass alle Daten des Kunden, mit denen er in Berührung kommen kann, gesichert sind.
- g. Der Kunde trägt Nachteile und Mehrkosten aus einer Verletzung dieser Pflichten.

### 3.6. Weitergabe

- a. Der Kunde darf die Software einem Dritten nur einheitlich und unter vollständiger und endgültiger Aufgabe der eigenen Nutzung der Software überlassen. Die vorübergehende oder teilweise entgeltliche Überlassung der Nutzung an Dritte ist untersagt, gleich ob die Software in körperlicher oder unkörperlicher Form überlassen werden. Das Gleiche gilt bei unentgeltlicher Überlassung.
- b. Die Weitergabe der Software bedarf der schriftlichen Zustimmung des Anbieters. Dieser erteilt die Zustimmung, wenn
  - der Kunde dem Anbieter schriftlich versichert, dass er alle Originalkopien der Software dem Dritten weitergegeben und alle selbst erstellten Kopien gelöscht hat, und
  - der Dritte schriftlich sein Einverständnis gegenüber dem Anbieter mit den hier vereinbarten Bedingungen erklärt.

## 3.7. Gewährleistung

- a. Ohne ausdrückliche Vereinbarung gilt die Gewährleistung ausschließlich für das Land, in dem der Kunde seinen Geschäftssitz hat.
- b. Der Anbieter überlässt bei Sachmängeln nach seiner Wahl dem Kunden entweder einen neuen, mangelfreien Softwarestand oder beseitigt den Mangel innerhalb einer angemessenen Frist.
- c. Der Anbieter kann dem Kunden zumutbare Möglichkeiten aufzeigen, die Auswirkungen des Mangels zu vermeiden (Workaround). Ein Workaround kann die angemessene Frist zur Mangelbeseitigung verlängern.
- d. Der Anbieter ist berechtigt, die Mangelbeseitigung davon abhängig zu machen, dass der Kunde mit der Zahlung des Kaufpreises nicht in Verzug ist.

## Besondere Bedingungen zu Miete und Kauf Drittanbieter Software

### 3.8. Drittanbieter-Lizenzen

- a. Für die Miete oder den Kauf der Software von Drittanbietern gelten ausschließlich deren Lizenzbedingungen.
- b. Für Miet-Lizenzen von Microsoft (CSP/NCE) gelten folgende Bestimmungen, soweit keine besonderen individuellen Absprachen getroffen werden:
  - b.1. Die Lizenzen werden für eine feste Laufzeit von einem (1) Jahr bei monatlicher Zahlung bestellt.
  - b.2. Mit der Bestellung der Lizenzen akzeptiert der Kunde die Microsoft Kundenvereinbarung, welche unter folgender Adresse einsehbar ist: <https://www.microsoft.com/licensing/docs/customeragreement>
  - b.3. Der Kunde ist selbst für die Beurteilung des datenschutzrechtlich zulässigen Einsatzes der Produkte für seine Organisation hinsichtlich der Bestimmungen der DSGVO verantwortlich. dc AG trifft keine rechtlichen Aussagen darüber, ob das Produkt DSGVO-konform betrieben werden kann.
  - b.4. Sofern Lizenzen freigeschaltet oder zu einer bestehenden Subscription hinzugefügt werden, wird der Monat der Freischaltung immer als voller Monat berechnet.
  - b.5. Lizenzen können während der Laufzeit nur in die von Microsoft angebotenen Lizenzen überführt werden (Upgrade). Die Berechnung wird in diesem Falle wieder für den gesamten Monat des Freischaltungsdatums vollzogen, unabhängig davon, an welchem Tag das Upgrade stattfindet.
  - b.6. Lizenzen können jeweils vier (4) Wochen vor dem Ablauf der Jahresfrist schriftlich gekündigt werden. Die Kündigung kann über eine Meldung des Kündigungswunsches über das dc Portal erfolgen.

- b.7. Sofern die Lizenzen nicht gekündigt werden, werden sie um weitere zwölf (12) Monate zu den aktuell gültigen Konditionen lt. der Preisliste von Microsoft verlängert.
- c. Für Miet-Lizenzen von sonstigen Anbietern gelten folgende Bestimmungen, soweit keine besonderen Absprachen vereinbart werden:
- c.1. Die Mietdauer beträgt mindestens zwölf (12) Monate.
- c.2. Sofern keine schriftliche Kündigung der Mietlizenz mindestens drei (3) Monate vor dem Ablaufdatum (Renewal-Date) erfolgt, verlängert sich die Mietdauer jeweils um weitere zwölf (12) Monate.
- c.3. Sofern der Hersteller eine Erhöhung der Mietgebühr vollzieht, gilt diese vom Kunden als akzeptiert, sofern er die erhöhte Mietgebühr ohne Widerspruch bezahlt.
- d. Für Wartungsverträge zu Kauf-Lizenzen von sonstigen Anbietern gelten folgende Bestimmungen, soweit keine besonderen Absprachen getroffen werden:
- d.1. Der Wartungsvertrag hat eine Mindestlaufzeit von zwölf (12) Monaten.
- d.2. Sofern keine schriftliche Kündigung der Wartung mindestens drei (3) Monate vor dem Ablaufdatum (Renewal-Date) erfolgt, verlängert sich die Dauer des Vertrages jeweils um weitere zwölf (12) Monate.
- d.3. Sofern der Hersteller eine Erhöhung der Wartung vollzieht, gilt diese vom Kunden als akzeptiert, sofern er die Rechnungen dreimal in Folge ohne Widerspruch bezahlt.

## **Besondere Bedingungen Professional Services (dc Agile)**

### **3.9. Leistungsgegenstand**

- a. Der Anbieter erbringt als Dienstleistungen unter diesen Bedingungen insbesondere:
- Installation
  - Konfiguration
  - Schulung
  - Beratung
  - Projektleitung
  - Datenimport
  - Migration
  - Erstellung von Konzepten
  - Erstellung von Dokumentationen
  - Kreativdienstleistungen
  - Marketing-Dienstleistungen
- b. Der Anbieter wird die Leistungen in Sprints gemäß Angebot auf dienstvertraglicher Basis erbringen. Der Vertrag kommt dadurch zustande, dass der Kunde das Angebot des Anbieters annimmt.
- c. Ein Werkvertrag gilt nur dann als vereinbart, wenn dies ausdrücklich zwischen den Parteien in Textform vereinbart wurde.

- d. Über einen definierten Zeitraum werden die Sprints geplant und die Aufgaben gemeinsam zwischen dem Anbieter und dem Kunden beschrieben. Die Aufgaben werden in einer gemeinsamen Aufgabenliste verwaltet und priorisiert.
- e. Der Anbieter ist berechtigt, Open Source Bestandteile zu verwenden, soweit sie der gewöhnlichen Verwendung der Software durch den Kunden nach dieser Vereinbarung nicht entgegenstehen.
- f. Einsätze am Standort des Kunden finden nur statt, soweit diese explizit vereinbart wurden.

## 3.10. Vergütung

- a. Es wird ein Budget vereinbart, die Vergütung wird monatlich nach tatsächlich geleistetem Aufwand abgerechnet. Der Anbieter wird den Kunden informieren, sobald das Budget überschritten wird. Sämtliche Angebote des Anbieters sind als unverbindliche Kostenschätzungen anzusehen, da der Produkt-Scope jederzeit in der Abstimmung während der Sprints vom Team geändert werden kann.

## 3.11. Pflichten des Kunden

- a. Der Kunde unterstützt den Anbieter bei der Erfüllung der vertraglich geschuldeten Leistungen. Zu den Mitwirkungspflichten gehören insbesondere das zur Verfügung stellen der zur Leistungserbringung erforderlichen Informationen, Daten und Unterlagen aus seiner Sphäre.
- b. Sofern nötig, gewährleistet der Kunde dem Anbieter den Zugang zum Einsatzort und hält seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit dem Anbieter an, soweit dies zur Erbringung der Leistung erforderlich ist.
- c. Sofern die Parteien die Erbringung der Leistungen im Wege der Fernwartung vereinbart haben, wird der Kunde auf seine Kosten die hierfür erforderlichen technischen Voraussetzungen schaffen.
- d. Die vorstehend ausdrücklich genannten Mitwirkungshandlungen hat der Kunde spätestens innerhalb einer Woche nach Anforderung durch den Anbieter zu erbringen. Für die Erbringung weiterer Mitwirkungshandlungen ist der Anbieter berechtigt, dem Kunden eine angemessene Frist zu setzen. Im Übrigen hat der Kunde auf Anschreiben oder Anfragen des Anbieters grundsätzlich spätestens innerhalb von 2 Werktagen zu reagieren.
- e. Der Kunde stellt in der erforderlichen Anzahl eigene Mitarbeiter zur Erfüllung seiner vertraglichen Pflichten zur Verfügung, die über die erforderliche Fachkunde verfügen.
- f. Dem Kunden ist bekannt, dass durch eine Verletzung oder Verzögerung der Mitwirkungsverpflichtungen die Leistungen des Anbieters im Zweifel nicht vereinbarungsgemäß erbracht werden können. Dies kann insbesondere zu Verzögerungen im vereinbarten Zeitplan oder zu Mehraufwänden führen.
- g. Sämtliche Mitwirkungshandlungen, zu denen der Kunde verpflichtet ist, nimmt er auf eigene Kosten vor.

## 3.12. Nutzungsrechte

- a. Der Anbieter räumt dem Kunden an den für ihn individuell hergestellten und urheberrechtlich schutzfähigen Arbeitsergebnissen ein einfaches, räumlich und zeitlich unbeschränktes Recht ein, diese bestimmungsgemäß zu nutzen. Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist, umfasst die bestimmungsgemäße Nutzung die bloße Verwendung der Arbeitsergebnisse. Rechte am Quellcode werden nicht eingeräumt. Das Recht zur Bearbeitung und Weiterentwicklung der Arbeitsergebnisse einschließlich Quellcode ist nur dann umfasst, wenn dies ausdrücklich in Textform zwischen den Parteien vereinbart wird. Weitere Rechte werden nicht eingeräumt.
- b. Eine Übertragung der Nutzungsrechte an Dritte ist untersagt.
- c. Die Arbeitsergebnisse können Bestandteile enthalten, die von Dritten als Standardsoftware oder Open Source Software lizenziert wurden. Für diese Software gelten die jeweiligen Lizenzbestimmungen im Zweifel ausschließlich. Insoweit sind diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen auf Standardsoftware und Open Source Software nicht anwendbar. Eine Liste der ggf. verwendeten Open Source Software mit den jeweils anwendbaren Lizenzbedingungen kann vom Kunden beim Anbieter angefordert werden.
- d. Bis zur vollständigen Vergütungszahlung ist dem Kunden die Nutzung der erstellten Arbeitsergebnisse nur widerruflich gestattet. Der Anbieter kann die Nutzung solcher Leistungen, mit deren Vergütung sich der Kunde in Verzug befindet, für die Dauer des Verzuges untersagen.

### 3.13. Termine

- a. Termine zur Leistungserbringung sind für den Anbieter nur dann verbindlich, wenn sie dem Kunden durch den Anbieter ausdrücklich in Textform als „verbindlich“ zugesagt werden.
- b. Leistungsverzögerungen aufgrund Umständen im Verantwortungsbereich des Kunden (z.B. nicht rechtzeitige Erbringung von Mitwirkungsleistungen, Verzögerungen durch dem Kunden zuzurechnende Dritte etc.) hat der Anbieter nicht zu vertreten und berechtigen den Anbieter, den Termin für das Erbringen der betroffenen Leistungen um die Dauer der Verzögerung zzgl. einer angemessenen Anlaufzeit zu verschieben.

### 3.14. Abnahme

- a. Die Regelungen zur Abnahme gelten nur dann, wenn die Parteien gemäß Ziffer 5 1. c) einen Werkvertrag vereinbart haben.
- b. Der Anbieter wird dem Kunden die fertiggestellten Arbeitserzeugnisse zur Abnahme bereitstellen und dem Kunden die Bereitstellung anzeigen. Der Kunde wird diese innerhalb von 6 Wochen einer Abnahmeprüfung unterziehen. Die Abnahmeprüfung ist in der zwischen den Parteien festgelegten Testumgebung beim Kunden auf dessen Kosten vorzunehmen. Der Kunde ist verpflichtet, die Arbeitserzeugnisse abzunehmen, soweit diese den vertraglichen Anforderungen entsprechen. Lediglich unerhebliche Mängel hindern die Abnahme nicht. Unerheblich sind solche Mängel, welche die Verwendbarkeit nicht oder nicht erheblich beeinträchtigen. Etwaig vorhandene Mängel sind dem Anbieter schriftlich in einem Abnahmeprotokoll anzuzeigen.

- c. Vom Kunden angezeigte, abnahmerelevante Mängel werden von innerhalb angemessener Frist behoben. Hiernach werden die Arbeitserzeugnisse erneut zur Abnahme bereitgestellt, die Abnahme ist sodann zu wiederholen.
- d. Geht innerhalb der in Absatz1 genannten Frist keine Abnahmeerklärung und keine Mängelanzeige in Textform beim Anbieter ein, so gelten die Arbeitserzeugnisse mit Fristablauf als mangelfrei abgenommen. Die Arbeitserzeugnisse gelten ebenfalls als mangelfrei abgenommen, wenn der Kunde sie in Betrieb nimmt, veröffentlicht oder die hierfür vereinbarte Vergütung vollständig bezahlt.

## **Besondere Bedingungen zu Wartung (dc Operations)**

### **3.15. Leistungsgegenstand**

- a. Der Anbieter wird für die von ihm entwickelte Standardsoftware, die er für den Kunden hostet, auf Grundlage dieser zusätzlichen Bedingungen Wartungsleistungen erbringen. Wartung von Fremdsoftware ist ebenfalls Leistungsgegenstand, soweit dies zwischen den Parteien vereinbart wurde (Eigensoftware und Fremdsoftware nachfolgend zusammen „Software“).
- b. Der Kunde hat Anspruch auf die Nutzung der jeweils neuesten Version der Software. Das Einspielen, die Datenmigration, Konfiguration, etc. einer neuen Version leistet der Anbieter gegen gesonderte Vergütung nach Aufwand.
- c. Der Anbieter verpflichtet sich, die vertragsgegenständliche Software in regelmäßigen Abständen weiterzuentwickeln. Ein Anspruch auf konkrete Leistungen zur Weiterentwicklung besteht jedoch nicht. Insoweit liefert der Anbieter dem Kunden im eigenen Ermessen Verbesserungen, Ergänzungen sowie Änderungen der Software nebst Dokumentation („Updates“ oder „Releases“) einschließlich Anpassungen an neue gesetzliche oder gesetzeseähnliche Vorgaben. Gelieferte Updates und Releases müssen die Funktionsfähigkeit der Software mit den bisherigen durch die Schnittstellen angesprochenen Systemen (Hardware/Software) gewährleisten und sämtliche dem Kunden vom Anbieter im Rahmen des Lizenzvertrages gelieferten Parametrisierungen und individuellen Anpassungen enthalten. Eine Weiterentwicklung von Individualsoftware erfolgt nicht.
- d. Die Leistungen beziehen sich auch auf zukünftige Verbesserungen und Erweiterungen der Software, die während der Laufzeit des Vertrages dem Kunden zur Verfügung gestellt werden. Sämtliche Wartungsleistungen werden als Dienstvertrag erbracht.
- e. Wartung wird nur im Zusammenhang mit der aktuellen Version der vertragsgegenständlichen Software geleistet. Fremdsoftware wird nur dann Vertragsgegenstand, wenn dies ausdrücklich schriftlich vereinbart wird.
- f. Der Anbieter verpflichtet sich, den Kunden innerhalb eines angemessenen Zeitraums vor Auslieferung eines Updates oder Releases in Textform zu informieren. Die Information

umfasst die enthaltenen Änderungen über z. B. neue Funktionen und beseitigte Fehler (Changelog).

- g. Der Anbieter unterstützt den Kunden kostenpflichtig nach Aufwand beim Recovery der Datenbank, falls nötig. Standardmäßig geschieht das Backup innerhalb des von Microsoft bereitgestellten Service-Levels. Sofern ein individuelles Sonder-Backup gewünscht ist, kann dies individuell beauftragt werden

## 3.16. Pflichten des Kunden

- a. Der Kunde verpflichtet sich, dem Anbieter mindestens ein neues Release pro Kalenderjahr abzunehmen und dieses vom Anbieter einspielen zu lassen.
- b. Der Kunde ist verpflichtet, die Test-Upgrades innerhalb des kommunizierten Zeitplanes zu testen und freizugeben.
- c. Dabei sind insbesondere die für den Geschäftsbetrieb zwingend erforderlichen Kernprozesse und Schnittstellen vom Kunden zu testen und etwaige Fehler über das dc Portal in nachvollziehbarer Weise zu melden.
- d. Sofern keine Freigabe des Test-Standes erfolgt, ist das System nach dem Zwangs-Update von Microsoft ggfs. Nicht mehr einsatzfähig. Für die daraus resultierenden Schäden (wie z.B. Datenverlust) kann kein Schadensersatz verlangt werden, soweit der Kunde beim Test und der Freigabe nicht mitgewirkt hat.
- e. Sofern dc AG Tests für den Kunden durchführen soll, müssen die Testfälle durch den Kunden spezifiziert werden. Die dc AG führt diese Tests dann nach Aufwand durch oder bietet ggfs. Eine Testautomatisierung als Anpassung an.
- f. Im Übrigen stellt der Kunde sicher, dass alle für die Erbringung der vereinbarten Leistungen notwendigen Mitwirkungsleistungen rechtzeitig, vollständig und für den Anbieter kostenfrei erbracht werden. Erfüllt der Kunde diese Leistungen nicht, so trägt er daraus resultierende Mehrkosten.

## 3.17. Nicht inkludierte Leistungen

- a. Folgende Leistungen des Anbieters sind nicht Leistungsgegenstand:
  - Anpassung von allgemeinen Programmbeispielen an die spezifischen Anforderungen des Kunden;
  - Ggf. anfallende Installationskosten für zur Verfügung gestellte Updates;
  - Anpassungen und Updates, welche kurzfristig aufgrund von Minor-Updates notwendig werden.
  - Anpassungen aufgrund von „Breaking Changes“. Breaking Changes sind Anpassungen von Microsoft, welche die Funktionsweise maßgeblich verändern, wie z.B. das Entfernen oder Hinzufügen von Modulen, Architektur-Veränderungen im Datenmodell,
  - Einrichtung von Berechtigungen

- Upgrade-Aufwände im Zusammenhang mit Drittanbieter-Modulen (inklusive Abstimmung mit dem Hersteller) die nicht von dc bezogen und/oder unterstützt werden (siehe Anhang „Unterstützte Drittanbieter-Module BC Operations“)
  - Einrichtung neuer Funktionen oder Neukonzeption von Prozessen aufgrund neuer Funktionen
  - Einrichtung von Schnittstellen oder Services, welche vom Update betroffen sind.
  - Schulung von Mitarbeitern des Kunden;
  - Vorort-Einsatz des Anbieters.
- b. Erbringt der Anbieter solche von der Wartungsgebühr ausgeschlossenen Leistungen auf Wunsch des Kunden und ist die Erbringung solcher Leistungen auch sonst vertraglich nicht geschuldet, so sind diese gesondert zwischen dem Anbieter und dem Kunden gemäß den aktuellen Gebühren- und Stundensätzen des Anbieters zu vergüten. Ist der Anbieter nicht zur Erbringung von Leistungen verpflichtet, wird er die entgeltliche Erbringung solcher Leistungen nur bei Vorliegen eines wichtigen Grundes verweigern.

### **3.18. Vergütung**

- a. Soweit während des laufenden Vertrags von dem Kunden zusätzliche Lizenzen, Erweiterungen des Nutzungsumfangs der Software sowie kundenindividuelle Anpassungen und Entwicklungen von dem Anbieter erworben werden, werden diese automatisch Bestandteil des Wartungs- und Supportvertrages. Für diese in den Wartungsvertrag einbezogenen Softwareprodukte hat der Kunde die anteilige Gebühr zu bezahlen.
- b. Der Anbieter ist im Falle eines Verzugs berechtigt, hinsichtlich für den Kunden aus dem gleichen Vertragsverhältnis zu erbringenden Leistungen ein Zurückbehaltungsrecht geltend zu machen. Die fälligen Zahlungen sind während des Verzugs nach den jeweils geltenden gesetzlichen Vorschriften zu verzinsen.

### **3.19. Nutzungsrechte**

- a. Der Anbieter gewährt dem Kunden für die im Rahmen des Wartungsvertrages überlassenen Leistungsergebnissen (Updates, Releases etc.) Nutzungsrechte in einem solchen Umfang, wie sie der Kunde an der Software erhält.

## **Besondere Bedingungen Support (dc Care)**

### **3.20. Leistungsgegenstand**

- a. Der Anbieter wird für die von ihm entwickelte Standardsoftware, die er für den Kunden hostet, auf Grundlage dieser zusätzlichen Bedingungen für Supportleistungen erbringen. Support von Fremdsoftware ist ebenfalls Leistungsgegenstand, soweit dies zwischen den Parteien vereinbart wurde (Eigensoftware und Fremdsoftware nachfolgend zusammen „Software“).

- b. Der Anbieter erbringt im Rahmen des Support Leistungen zur Beseitigung von Störungen (nachfolgend „Störungsbeseitigung“) der Software unter Berücksichtigung der definierten Reaktionszeiten und unter Einhaltung der definierten Service Level.
- c. Aufgrund der Komplexität von Hard- und Softwareanwendungen, Netzwerken und spezifischen Konfigurationen beim Kunden kann der Anbieter nicht für den Erfolg einer Leistung zur Störungsbeseitigung einstehen.
- d. Solange die notwendigen Mitwirkungshandlungen durch den Kunden nicht erbracht werden, verlängern sich die Reaktionszeiten des Anbieters entsprechend.
- e. Der Kunde stellt dem Anbieter bei Störungen auf eigene Kosten einen Zugang zur Software zur Verfügung und wird diesbezüglich technische Anweisungen des Anbieters befolgen, um einen möglichst einheitlichen VPN/RDP Zugang zu ermöglichen. Bei einem Support vor Ort beim Kunden stellt der Kunde dem Anbieter einen Zugang entsprechend mittels Arbeitsplatzes inklusive erforderlicher Benutzerrechte zur Verfügung. Der Kunde muss während der Entstörung – insbesondere bei kritischen Störungen – für Rückfragen und Mithilfe verfügbar sein.
- f. Für die Dauer des Vertrages sichert der Anbieter die in gemeinsamen Projekten entstandenen Daten und den Softwarecode als mögliche Grundlage für zukünftige Entwicklungen.

## 3.21. Nicht inkludierte Leistungen

- a. Folgende Leistungen des Anbieters sind nicht Leistungsgegenstand:
  - Die Behebung von Störungen, die durch die Nichtbeachtung von Gebrauchsanweisungen durch den Kunden, durch funktionswidrigen Gebrauch oder unsachgemäße Behandlung der Software und/oder der entsprechenden Datenträger hervorgerufen werden;
  - Die Behebung von Störungen, die auf funktionswidrige oder unsachgemäße Eingriffe des Kunden oder Dritter in die Datenverarbeitungsanlage, die Datenträger oder auf die Verbindung der Datenverarbeitungsanlage mit anderen Anlagen durch den Kunden oder Dritte zurückzuführen ist;
  - Die Behebung von Störungen, die auf Gewalteinwirkung zurückzuführen sind;
  - Die Behebung von Störungen, die auf nicht unterstützte Systemkomponenten zurückzuführen sind;
  - Beratung des Kunden hinsichtlich des konkreten Einsatzes der Software bei der Erstellung von Anwendersoftware und/oder hinsichtlich allgemeiner EDV-technischer Fragestellungen;
  - Erstellung von Programmbeispielen zusätzlich zu den im Produktumfang ausgelieferten allgemeinen Programmbeispielen;
  - Unterstützung des Kunden bei der Fehlersuche und Korrektur von nicht vom Wartungsvertrag erfassten Softwareprodukten

- Fehler, die durch den Einsatz von nicht unterstützten Drittanbieter-Apps verursacht werden, sowie der Aufwand für die Abstimmung mit diesen Drittanbietern zur Beseitigung des Fehlers.
- Schulung von Mitarbeitern des Kunden;
- Proaktives Monitoring

## 3.22. Support

- a. Beim Support handelt es sich um Unterstützungsleistungen des Anbieters für Fragen rund um die Anwendung der Software unabhängig von der Störungsbeseitigung:
- Telefonische Unterstützung bei Störungen
  - Beantwortung von Supportfragen über den bereitgestellten Zugang zum dc Portal
  - Zugang zu den Dokumentationen
  - Technische Unterstützung per Remote
  - Supportanfragen werden Montag bis Freitag von 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr, jedoch nicht an Feiertagen entgegengenommen. Maßgeblich sind die Feiertagsregelungen und die Zeitzone am Sitz des Anbieters.
  - Die Meldung von Störungen durch den Kunden hat, sofern nicht anders bekanntgegeben, auf eine der folgenden Arten zu erfolgen:
    - dc Portal (<https://portal.dc.ag>)
    - per Telefon unter Telefonnummer +49 9221 9652-105 (telefonische Meldungen müssen in Textform bestätigt werden)
- b. Der Supportvertrag „dc Care Basic“ umfasst zusätzlich 1 (in Worten: eine) Stunde Dienstleistung für Supportanfragen und Beratung pro Monat und wird mit dem laut der aktuell gültigen Preisliste vergünstigten Stundensatz berechnet. Die weiteren „dc Care“ Produkte enthalten neben einer erhöhten Support-Priorität ebenfalls 1 (in Worten: eine) Stunde Dienstleistung für Supportanfragen und Beratung pro Monat zu einem reduzierten Stundensatz. Eine Übernahme dieser vergünstigten Stunde Dienstleistung in Folgemonate ist nicht möglich. Nicht genutzte „dc Care“-Stunden verfallen somit am Ende des Monats. Weitere Aufwendungen für Beratung und Support, werden nach dem zum Zeitpunkt der Erbringung gültigen Stundensatz berechnet.

## 3.23. Störungsbeseitigung und Service Level (SLA)

- a. Die Störungsbeseitigung durch den Anbieter erfolgt gemäß der nachfolgenden Regelungen.
- Störungsbeschreibung



Meldet der Kunde eine Störung an der Software, ist diese möglichst genau zu definieren. Insbesondere sind gegenüber dem Anbieter die folgenden Informationen zur Verfügung zu stellen:

- betroffene Funktionalität
- Zeitpunkt des Auftretens der Störung
- verwendetes Endgerät (PC, Smartphone, Tablet etc.)
- verwendetes Betriebssystem und Version
- ggf. verwendeter Browser und Version
- ggf. Anfertigung eines Screenshots oder Videoaufnahme
- Kopieren der gesamten Fehlermeldung in die Meldung an den Anbieter

#### Reaktionszeit

Reaktionszeit ist die Zeit, die zwischen dem Eingang der Störungsmeldung beim Anbieter und dem Beginn der Störungsbehebung durch den Anbieter liegt. Die Reaktionszeit läuft ausschließlich innerhalb der Zeiten von Montag bis Freitag von 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr, jedoch nicht an Feiertagen. Maßgeblich sind die Feiertagsregelungen und die Zeitzone am Sitz des Anbieters.

Sofern nicht im Angebot abweichend vereinbart sind die Reaktionszeiten wie folgt definiert:

Störungsklasse	dc Care Basic Reaktionszeit	dc Care Pro Reaktionszeit	dc Care 24/7 Reaktionszeit
<b>1 - kritisch</b>	16 Stunden	8 Stunden	8 Stunden
<b>2 - normal</b>	24 Stunden	16 Stunden	16 Stunden
<b>3 - niedrig</b>	32 Stunden	24 Stunden	24 Stunden

Der Anbieter wird dem Kunden den Beginn der Störungsbehebung in Textform anzeigen.

Der Anbieter kann dem Kunden zur vorübergehenden Umgehung der Störung einen Workaround zur Verfügung stellen.

Die Störungsklassen definieren sich wie folgt:

Störungsklasse	Auswirkung
<b>1 - kritisch</b>	Die Software ist vollständig oder überwiegend ausgefallen, ein Arbeiten mit der Software ist nicht möglich.

<b>2 – normal</b>	Eine oder mehrere wesentliche Funktionen der Software sind erheblich eingeschränkt, ohne dass eine Störung der Kategorie 1 vorliegt.
<b>3 – niedrig</b>	Es liegen ein oder mehrere unwesentliche Störungen vor, die nicht die Intensität von Kategorie 1 oder Kategorie 2 erreichen.

Die Entscheidung über die Einstufung der Störung in die korrekte Störungsklasse wird durch den Anbieter vorgenommen, jedoch ist die Einschätzung des Kunden hierbei zu berücksichtigen.

#### b. Störungsmanagement

Das Ziel des Störungsmanagements ist die möglichst schnelle und effektive Beseitigung sämtlicher Störungen, die den laufenden Betrieb der Software beeinträchtigen oder Abweichungen hinsichtlich der vereinbarten Systemfunktionalitäten sowie deren Performance verursachen. Im Folgenden sind die wesentlichen Prozessschritte des Störungsmanagementprozesses dargestellt:

Eine Störung kann allein durch den Kunden festgestellt werden. Stellt dieser eine Störung fest, klassifiziert und priorisiert dieser selbst die Störung gemäß der in diesem Vertrag definierten Regelung und meldet die Störung umgehend unter Berücksichtigung der Regelungen von Ziffer 3 an den Anbieter.

Der Anbieter überprüft die Störung, korrigiert ggf. die Klassifizierung der Störung und identifiziert wenn möglich die Ursache der Störung. Falls die Störung nicht nachvollzogen werden kann, setzt sich der Anbieter unverzüglich nach Abschluss der Prüfungshandlungen mit dem Kunden in Verbindung, um die weiteren Schritte zu klären.

Falls eine Störung eine Änderung der Software erfordert, wird der Kunde darauf unverzüglich hingewiesen. Die Parteien werden sodann prüfen, ob eine entsprechende Zusatzbeauftragung durch den Kunden erforderlich ist.

Der Kunde überprüft die Behebung der Störung und übermittelt das Ergebnis der Überprüfung unmittelbar dem Anbieter. Falls die Störung nachweislich weiterhin besteht, werden die Schritte a) bis d) wiederholt.

## Besondere Bedingungen zum Managed Hosting (dc Cloud)

### 3.24. Leistungsgegenstand

- a. Der Anbieter wird die von ihm entwickelte Standardsoftware (nachfolgend „Software“) auf Grundlage dieser zusätzlichen Bedingungen für den Kunden hosten und damit zusammenhängende Services erbringen.
- b. Die Leistungen des Anbieters unter diesem Vertrag umfassen

- die Bereitstellung von Systemressourcen zum Betrieb der Software einschließlich hierzu benötigter Drittsoftware (Betriebssystem etc., nachfolgend insgesamt „Softwarelösung“ genannt) und der Speicherung von Buchhaltungs-/ Factoring-Daten und sonstigen Dateien und Inhalten (nachfolgend zusammen „Inhalte“ genannt);
  - die Anbindung an das Internet nach Maßgabe von Ziffer 3 dieses Vertrags;
  - Serviceleistungen (Managed Hosting) nach Maßgabe von Ziffer 3.26 dieses Vertrages.
- c. Übergabepunkt für die Leistungen ist der Router-Ausgang des Rechenzentrums des Anbieters. Die Übertragung ab dem Übergabepunkt liegt nicht im Einflussbereich des Anbieters. Die Herstellung der Verbindung über das Internet oder sonstige nicht ausschließlich vom Anbieter betriebene Netze oder der erfolgreiche Zugriff auf Inhalte sind nicht Gegenstand der Leistungspflicht des Anbieters.
- d. Soweit im Angebot nicht anders geregelt, garantiert der Anbieter eine Verfügbarkeit des Servers von 99,9% im Jahresmittel. Hiervon ausgenommen sind Ausfallzeiten durch Wartung der technischen Infrastruktur und ggf. Pflege der Softwareumgebung im Rahmen des Managed Hosting. Diese wird der Anbieter dem Kunden mit einer angemessenen Frist von mindestens einer Woche ankündigen und die geschätzte Ausfallzeit mitteilen. Ebenfalls ausgenommen sind Zeiten, in denen der Server aufgrund von technischen oder sonstigen Störungen, die nicht im Einflussbereich des Anbieters liegen (höhere Gewalt, Verschulden Dritter etc.), nicht zu erreichen ist.
- e. Der Anbieter ist dazu berechtigt, die zur Leistungserbringung eingesetzte Hard- und Software an technische Veränderungen anzupassen, soweit die vertraglich geschuldete Leistung des Anbieters hierdurch nicht negativ beeinflusst wird.

## 3.25. Bereitstellung von Systemressourcen

- a. Der Anbieter stellt dem Kunden Speicherplatz und Rechenleistung sowie weitere notwendige Systemressourcen auf einem virtuellen Server zum Betrieb der Softwarelösung gemäß Angebot zur Verfügung.
- b. Der Anbieter verwaltet den Server nach Maßgabe von Ziffer 3.26 dieses Vertrages. Der Kunde ist entsprechend nicht berechtigt, selbständig auf den Server zuzugreifen und dort Änderungen vorzunehmen. Ein Zugriff des Kunden auf den Server kann nur unter vorheriger Absprache und unter Aufsicht des Anbieters erfolgen.
- c. Die auf dem Speicherplatz gespeicherten Inhalte werden gemäß Ziffer 3.26. regelmäßig gesichert.

## 3.26. Serviceleistungen, Managed Hosting

- a. Der Anbieter erbringt Managed Cloud Services gemäß Angebot im Zusammenhang mit dem Betrieb der Softwarelösung auf dem Server. Die Leistungen beinhalten dabei insbesondere:
- Installation der Softwarelösung;
  - Einspielen von Updates für die Softwarelösung (Software und Drittsoftware, sofern vom Hersteller freigegeben) und das Server-Betriebssystem;

- technischer Support gemäß Service-Level-Agreement (SLA);
  - Monitoring der Softwarelösung und der Systemressourcen mit folgenden Parametern:
    - Netzwerkkonnektivität;
    - Verfügbarkeit von Systemprozessen und -diensten;
    - Systemzeit (Zeit vom NTP-Server);
    - Datenbankverfügbarkeit und -konnektivität;
- b. Der Anbieter richtet ein Backup-System für die Softwarelösung ein, das folgenden Umfang hat:
- Tägliche inkrementelle Sicherung des Servers und der Softwarelösung einschließlich Inhalte;
  - Regelmäßige Überprüfung der Wiederherstellbarkeit der Backups;
  - Aufbewahrung der inkrementellen Backups von 2 Wochen.
- c. Der Kunde ist selbst dafür zuständig die Daten zu sichern, soweit er eine Sicherung der Daten wünscht, welche über die vereinbarte Sicherung hinausgeht.

## 3.27. Pflichten des Kunden

- a. Sollte es bei der Nutzung des Servers zu Störungen kommen, so wird der Kunde den Anbieter von diesen Störungen unverzüglich in Kenntnis setzen.
- b. Der Kunde versichert, dass er keine Inhalte auf dem Server speichern und verwenden wird, die gegen Strafrecht, Urheberrechte, Marken- und sonstige Kennzeichnungsrechte oder Persönlichkeitsrechte Dritter oder sonstige gesetzlichen Vorschriften verstoßen. Verstößt der Kunde gegen diese Pflicht, ist er zur sofortigen Beseitigung des Verstoßes, zum Ersatz des dem Anbieter entstandenen und noch entstehenden Schadens sowie zur Freistellung des Anbieters von Schadensersatz- und Aufwendungsersatzansprüchen Dritter, die durch den Verstoß verursacht wurden, verpflichtet. Die Freistellungsverpflichtung umfasst auch die Verpflichtung, den Anbieter von angemessenen Rechtsverteidigungskosten (Gerichts- und Anwaltskosten etc.) vollständig freizustellen. Sonstige Ansprüche des Anbieters, insbesondere zur Sperrung des Servers und Löschung der Inhalte sowie zur außerordentlichen Kündigung, bleiben unberührt.
- c. Der Kunde wird darauf achten, dass von ihm übertragene Inhalte den Betrieb des Servers oder des Kommunikationsnetzes des Anbieters oder die Sicherheit und Integrität anderer auf den Servern des Anbieters abgelegter Daten nicht gefährden.
- d. Gefährden oder beeinträchtigen vom Kunden übertragene Inhalte den Betrieb des Servers oder des Kommunikationsnetzes des Anbieters oder die Sicherheit und Integrität anderer auf den Servern des Anbieters gespeicherter Daten, so kann der Anbieter diese Inhalte deaktivieren oder löschen. Falls die Beseitigung der Gefährdung oder Beeinträchtigung dies erfordert, ist der Anbieter berechtigt, die Anbindung der auf dem Server abgelegten Inhalte an das Internet zu unterbrechen. Der Anbieter wird den Kunden über diese Maßnahme unverzüglich informieren.
- e. Der Kunde wird im Rahmen der Installation und während der Vertragslaufzeit die notwendige Drittsoftware lizenzieren und verfügbar halten.
- f. Sämtliche Mitwirkungsleistungen erbringt der Kunde auf eigene Kosten.

## 3.28. Vorübergehende Sperrung

- a. Der Anbieter ist berechtigt, die Verfügbarkeit des Servers vorübergehend zu unterbrechen (Sperrung), falls ein hinreichender Verdacht auf die Speicherung oder Verwendung rechtswidriger Inhalte vorliegt, insbesondere aufgrund einer nicht offensichtlich unberechtigten Abmahnung eines Dritten oder Ermittlungen staatlicher Behörden. Der Kunde wird über die Sperrung unter Angabe der Gründe unverzüglich benachrichtigt und aufgefordert, die betroffenen Inhalte zu entfernen oder die Rechtmäßigkeit nachzuweisen. Die Sperrung ist unverzüglich aufzuheben, sobald der Verdacht durch den Kunden ausgeräumt ist.
- b. Eine vorübergehende Sperrung kann ebenfalls erfolgen, wenn der Kunde sich mit der Zahlung von mindestens zwei aufeinander folgenden Monatsraten im Verzug befindet. Eine Freischaltung erfolgt, sobald der Kunde seine Zahlungsrückstände vollständig ausgeglichen hat.

## 3.29. Nutzungsrechte

- a. Der Kunde räumt dem Anbieter die zur Durchführung des Vertrages notwendigen Nutzungsrechte an den Daten (-banken) ein, die im Zusammenhang mit der Nutzung auf dem Server verarbeitet werden. Der Kunde bleibt in jedem Fall Alleinberechtigter an diesen Daten und kann jederzeit, insbesondere nach Kündigung des Vertrages, die Herausgabe einzelner oder sämtlicher Daten verlangen, ohne dass ein Zurückbehaltungsrecht seitens des Anbieters besteht. Die Herausgabe der Daten erfolgt nach Wahl des Anbieters durch Exportfunktion oder Übersendung über ein Datennetz.

## 3.30. Vertragsdauer und Kündigung

- a. Die Laufzeit der Vereinbarung zum Betrieb der Softwarelösung sowie die jeweiligen Kündigungsfristen ergeben sich aus dem Angebot.
- b. Das Recht jeder Partei, den Vertrag bei Vorliegen eines wichtigen Grundes außerordentlich und fristlos zu kündigen, bleibt unberührt.
- c. Ein wichtiger Grund liegt für den Anbieter insbesondere vor, wenn
  - der Kunde für zwei aufeinander folgende Termine mit der Entrichtung der vereinbarten Vergütung im Verzug ist oder der Kunde in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Termine erstreckt, mit der Entrichtung der Vergütung in Höhe eines Betrags in Verzug gekommen ist, welcher der Vergütung für zwei Monate entspricht;
  - der Kunde zahlungsunfähig ist oder über sein Vermögen ein Insolvenzverfahren eröffnet ist oder mangels Masse der Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens abgewiesen worden ist; nach Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden darf der Anbieter jedoch nicht wegen eines Verzugs mit der Entrichtung der Vergütung, der in der Zeit vor dem Eröffnungsantrag eingetreten ist, oder wegen einer Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden kündigen;
  - der Kunde die vertragliche Pflicht, bei der Nutzung der vertraglichen Leistungen die rechtlichen Vorschriften zu beachten, und diesen Verstoß auch nach Benachrichtigung über eine Sperrung der Inhalte durch den Anbieter nicht unverzüglich abstellt.



- d. Mit Beendigung des Vertrages hat der Kunde gegen den Anbieter einen Anspruch auf Herausgabe und Löschung der auf dem Server gespeicherten Daten.

### **3.31. Haftung**

- a. Der Anbieter haftet nicht für Daten, die der Kunde auf dem Server ablegt.
- b. Bei der Überlassung des Speicherplatzes auf dem Server schließt der Anbieter jegliche verschuldensunabhängige Haftung für anfängliche Mängel des Servers aus. Spätere Einwendungen wegen offener oder verdeckter Mängel sind damit ebenfalls ausgeschlossen.