

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der NETFORMIC GmbH

(Stand 01. Januar 2020)

## Allgemeine Bestimmungen

### § 1 Geltungsbereich

- (1) Die Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden „AGB“) gelten für sämtliche von uns erbrachten Dienstleistungen wie insbesondere die Gestaltung und Programmierung von Websites, Online-Shops, E-Commerce-Plattformen und Software-Entwicklungsergebnissen jeglicher Art, Überlassung von Softwareprodukten, Einkauf von Leistungen bei gewerblichen oder freiberuflichen Drittunternehmern und Erbringung von IT-bezogenen Dienstleistungen gegenüber unseren Kunden und Lieferanten. Desweiteren gelten diese Bestimmungen auch gegenüber von uns beauftragten Unternehmen und gewerblichen sowie freiberuflichen Dienstleistern. Sie gelten auch für zukünftige Geschäfte, selbst wenn nicht ausdrücklich auf sie Bezug genommen wird.
- (2) Entgegenstehende oder von diesen Regelungen abweichende Bedingungen des Kunden gelten nur, wenn wir ihnen schriftlich und ausdrücklich zugestimmt haben.
- (3) Die AGB gelten ausschließlich gegenüber Unternehmen und sonstigen gewerblich bzw. freiberuflich tätigen Kunden und Dienstleistern, die in einem Vertragsverhältnis zu NETFORMIC stehen (im Folgenden auch einheitlich als „Unternehmen“ bezeichnet).

### § 2 Vertragsschluss / Liefer- und Leistungsgegenstand / Subunternehmer

- (1) Soweit nichts anderes vereinbart oder in unserem Angebot aufgeführt ist, sind unsere Angebote unverbindlich. Ein Vertrag kommt mit unserer Auftragsbestätigung oder unserer Lieferung bzw. Rechnung auf die rechtsverbindliche Bestellung des Kunden zustande. Unterbreiten wir ein als verbindlich bezeichnetes Angebot, so wird der Vertrag mit der Angebotsannahme durch den Kunden geschlossen. An seine Bestellungen ist der Kunde 4 Wochen gebunden.
- (2) Der jeweilige Leistungsgegenstand ergibt sich ausschließlich aus unserer Bestätigung der verbindlichen Bestellung auf unser unverbindliches Angebot oder aus unserem vom Kunden bestätigten verbindlichen Angebot (im Folgenden für beide Alternativen mit „bestätigtes Angebot“ bezeichnet).
- (3) Wir können die von uns geschuldeten Vertragsleistungen auch durch Dritte erbringen lassen, es sei denn der Kunde hat begründete Einwände gegen den Dritten.

### § 3 Leistungserbringung / Vertragsänderungen (Change requests)

- (1) Wir erbringen in Abstimmung mit dem Kunden die vertragsgenständlichen Leistungen zu den schriftlich vereinbarten Terminen. Bei Hindernissen durch höhere Gewalt, Arbeitskämpfe und sonstigen nicht von uns zu vertretenden Umständen verschieben sich die vereinbarten Termine angemessen – mindestens um die Dauer der hindernden Ereignisse.
- (2) Änderungsbegehren des Kunden bezüglich des vertraglich bestimmten Umfangs der von uns zu erbringenden Leistungen sind schriftlich an uns zu richten. Änderungsbegehren dürfen von uns abgelehnt werden, sofern die Umsetzung im Rahmen der Vertragserfüllung für uns unzumutbar ist. Dies ist von uns unmittelbar nach der Prüfung des Änderungsbegehrens dem Kunden mitzuteilen. Bedarf die Prüfung mehr als 1 Stunde, so ist uns dieser weitere Prüfungsaufwand gemäß unserer aktuellen Preisliste zu vergüten. Auf die Prüfung unterbreiten wir dem Kunden ein verbindliches Angebot, welches mit der soweit möglich schriftlichen Auftragsbestätigung des Kunden auch hinsichtlich Leistungsterminen Vertragsinhalt wird. Etwaige durch die Prüfung des Änderungsbegehren eingetretene Verzögerungen oder Stillstandszeiten im Rahmen der Vertragserfüllung verlängern die vertraglich vereinbarte Ausführungsfrist angemessen.

### § 4 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

- (1) Der Kunde unterstützt uns bei der Erfüllung unserer vertraglich geschuldeten Leistungen. Dazu gehört insbesondere das rechtzeitige zur Verfügung stellen von Informationen, Daten- bzw. Bildmaterial. Im Rahmen einer von uns geschuldeten Websiteerstellung hat der Kunde uns die in die Website bzw. Anwendung einzubindenden Inhalte (Bild-, Ton-, Text-, Daten- oder ähnliche Materialien sowie Logos) rechtzeitig in gängigen Formaten zur Verfügung zu stellen. Zu einer Prüfung, ob sich die vom Kunden zur Verfügung gestellten Inhalte für die mit der Website verfolgten Zwecke eignen, sind wir nicht verpflichtet. Nur in offenkundigen Fällen sind wir verpflichtet, den Kunden auf Mängel der Inhalte hinzuweisen. Ist eine Konvertierung des vom Kunden überlassenen Materials in ein gängiges Format erforderlich, so übernimmt der Kunde die hierfür anfallenden Kosten.
- (2) Der Kunde stellt sicher, dass wir die zur Nutzung dieser Materialien gemäß Abs. 1 erforderlichen Rechte erhalten. Dabei sichert er zu, dass ihm die erforderlichen Rechte an den überlassenen Materialien zustehen. Stehen dem Kunden an uns überlassenen Unterlagen (insbesondere Informationen) die erforderlichen Nutzungsrechte nicht zur Verfügung, wird er uns hierüber mit der Übergabe unterrichten. Bei etwaiger Schutzrechtsverletzung aufgrund der Nutzung der von ihm uns überlassenen Materialien hat der Kunde uns auf erstes Anfordern von sämtlichen Schadensersatzansprüchen Dritter freizustellen.
- (3) Der Kunde ist für die Funktionsfähigkeit sämtlicher für die Nutzung der Internet-Dienste (im Folgenden „Dienste“) in seinem internen Netz erforderlichen und von ihm gemäß Leistungsschein/Angebot beizustellenden Komponenten (z. B. Hardware, Browser, Modem, etc.) verantwortlich.
- (4) Die zu Verfügung gestellten Dienste darf der Kunde nur sachgerecht nach Maßgabe dieses Vertrages und unter Beachtung des deutschen Rechts nutzen. Insbesondere ist er verpflichtet,
  - a) den Dienst nicht missbräuchlich zu nutzen, insbesondere keine rechts- oder sittenwidrigen oder solche Inhalte einzustellen oder auf solche Inhalte durch Hyperlink zu verweisen, die gegen Rechte Dritter verstoßen oder rechtswidrig sind (z. B. Verstöße gegen Persönlichkeits-, Urheber-, Marken-, Wettbewerbsrecht);
  - b) keine Massen-E-Mails oder Werbe-E-Mails mittels des nach diesem Vertrag zur Verfügung gestellten Dienste an Dritte zu versenden, die dies nicht wünschen oder für deren Versendung die Rechtsgrundlage fehlt;
  - c) den anerkannten Grundsätzen der Datensicherung Rechnung zu tragen und insbesondere sicherzustellen, dass seine Systeme, Inhalte, Skripte oder Programme so gestaltet sind, dass von diesen keine Gefahr auf den Betrieb anderer Systeme - insbesondere unsere Systeme - ausgehen können;
  - d) sich nicht auf den Speicherplatz bei unserem System als einzigem Speichermedium für seine Inhalte zu verlassen, insbesondere eingestellte Inhalte in maschinenlesbarer Form selbst vorzuhalten;
  - e) seine geschäftsmäßigen und kommerziellen Angebote entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen (§§ 5 ff. Telemediengesetz, §§ 312 ff. BGB) ordnungsgemäß zu kennzeichnen. Wir sind berechtigt im Falle eines Verstoßes die Kennzeichnung nachzuholen sowie kommerzielle Angebote, die nicht als solche erkennbar sind, als solche deutlich kenntlich zu machen.
- (5) Der Kunde ist verpflichtet, den unbefugten Zugriff Dritter auf die Vertragssoftware, auf zur Verfügung gestellte Zugangsdaten sowie die Dokumentation durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern. Die gelieferten Original-Datenträger sowie die Sicherungskopien sind an einem gegen den unberechtigten Zugriff Dritter gesicherten Ort aufzubewahren. Dritte im Sinne der

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der NETFORMIC GmbH

(Stand 01. Januar 2020)

vorstehenden Sätze 1 und 2 sind unternehmensfremde Personen. Die Mitarbeiter des Kunden sind auf die Einhaltung der vorliegenden AGB sowie der Bestimmungen des Urheberrechts hinzuweisen.

- (6) Korrekturabzüge und Andrucke sind vom Kunden auf Satz und sonstige Fehler zu überprüfen und als druckreif erklärt zurückzugeben. Druckfreigaben durch den Endabnehmer enthaften uns in gleicher Weise wie durch den Kunden selbst erklärte Druckfreigabeerklärungen. Wir haften nicht für vom Kunden übersehene Fehler. Soweit ein Korrekturabzug auf Kundenwunsch unterbleibt, haften wir nicht für Fehler, die auf dem Korrekturabzug hätten festgestellt werden können.
- (7) Soweit wir Arbeiten (insbesondere zur Mangelbeseitigung) direkt bei dem Kunden vornehmen, wird der Kunde uns die entsprechenden Räume, Geräte, Software, Unterlagen gegebenenfalls mit Fehlerbeispielen und Datenmaterial, auch Testdaten, Rechnerzeit sowie kompetente Mitarbeiter zur Information rechtzeitig, kostenfrei und in geeignetem Umfang zur Verfügung stellen, es sei denn dies ist ihm nicht zumutbar.
- (8) Auftretende Mängel sind von dem Kunden durch kompetente Mitarbeiter in Textform - bei telefonischer Mitteilung nachträglich - nach besten Kräften in möglichst nachvollziehbarer Weise unter Angabe der näheren Umstände ihres Auftretens, ihrer Auswirkungen und - soweit der Kunde hierzu Aussagen machen kann - der möglichen Ursachen zu dokumentieren und unverzüglich nach ihrer Entdeckung uns mitzuteilen.
- (9) Sofern von uns geschuldete Tätigkeiten freizugeben oder abzunehmen sind, hat der Kunde uns gegenüber unverzüglich schriftlich die Freigabe bzw. Abnahme (im Folgenden nur „Abnahme“) zu erklären, sobald die von uns geschuldeten Tätigkeiten im wesentlichen erbracht sind oder wir zur Abnahme auffordern. Die Abnahme kann verweigert werden, sofern Mängel der Kategorie 1 oder 2 (vgl. § 23 Abs. 3) vorliegen. Für die Abnahme erforderlichen Testdaten sind von dem Kunden bereitzustellen. Festgestellte Mängel sind ohne schuldhaftes Zögern von uns zu beseitigen. Die Abnahme gilt im Übrigen als erfolgt, sofern der Kunde nicht innerhalb von 10 Tagen nach der wesentlichen Leistungserbringung oder unserer Aufforderung schriftlich die Gründe für die Verweigerung der Abnahme spezifiziert. Die Abnahme gilt ebenfalls als erfolgt, sofern der Kunde die von uns erbrachten Leistungen in Benutzung nimmt, bspw. die erstellte Website zum Aufruf über das Internet bereitstellt oder bereitstellen lässt.
- (10) Kommt der Kunde einer Mitwirkungspflicht auch nach angemessener Fristsetzung mit Ablehnungsandrohung nicht nach, sind wir berechtigt, einen nicht nur auf einmaligen Leistungsaustausch ausgerichteten Vertrag mit sofortiger Wirkung zu kündigen bzw. von diesem zurückzutreten. In diesem Falle sind wir weiter berechtigt, alle bis dahin angefallenen Arbeiten nach Aufwand gemäß der zwischen den Parteien vereinbarten Vergütung bzw. nach unserer gültigen Preisliste abzurechnen.

## § 5 Datensicherung

Der Kunde wird seine gesamten Daten, Strukturen und Programme regelmäßig - insbesondere vor Aufnahme einer Tätigkeit von uns wie bspw. Mangelbeseitigungsarbeiten oder dem Aufspielen von Updates oder Upgrades - nach dem Stand der Technik entsprechend den betrieblichen Anforderungen sichern. Der Kunde stellt sicher, dass die aktuellen Daten aus in maschinenlesbarer Form bereitgehaltenen Datenbeständen mit vertretbarem Aufwand reproduzierbar sind.

## § 6 Nutzungsrechte

- (1) Anleitungen, Dokumentationen und sonstige Schriftstücke, die wir im Rahmen der Vertragserfüllung erstellen, sind dem Kunden auf Anforderung in Kopie zur vertragsgemäßen Verwendung für eigene Zwecke zu überlassen, sofern die hierfür geschuldete Vergütung jeweils bezahlt ist. Der Kunde ist dabei verpflichtet, bestehende gesetzliche Schutzrechte zu beachten.
- (2) Soweit im Einzelfall (bei Softwareüberlassung siehe §§ 16 ff. dieser AGB) und vorbehaltlich der Regelung in Abs. 3 nichts anderes vereinbart wird, räumen wir dem Kunden mit vollständiger Bezahlung an den Arbeitsergebnissen ein einfaches zeitlich nicht begrenztes Nutzungsrecht für eigene Zwecke ein.
- (3) Wir räumen dem Kunden im Rahmen der Erstellung einer Website das ausschließliche, räumlich und zeitlich unbeschränkte Recht ein, die vertragsgegenständliche Website zu nutzen. Bis zur vollständigen Bezahlung der vereinbarten Vergütung erhält der Kunde lediglich ein einfaches nicht übertragbares Nutzungsrecht. An geeigneten Stellen sind auf der Website Hinweise auf die Urheberstellung von uns aufzunehmen, die ohne unsere Zustimmung nicht entfernt werden dürfen. Der Kunde ist vorbehaltlich der Regelungen in Satz 7 nicht berechtigt, die Website und die Software, aus der die Website besteht, ohne die vorherige Zustimmung von uns weiterzuentwickeln oder zu ändern. Das dem Kunden eingeräumte Nutzungsrecht gilt nur für die Nutzung der Website insgesamt bzw. von Bestandteilen der Website im Internet. Der Kunde ist nicht berechtigt, einzelne Gestaltungselemente der Website oder die vollständige Website in anderer Form - insbesondere in gedruckter Form - zu nutzen. Wird die Komponenten einer Website bzw. eines Websystems oder eine Website als ganzes mit Open-Source-Software erstellt, so steht dem Kunden insoweit für diese mit Open-Source-Software entwickelten Komponenten bei Einhaltung der entsprechenden Lizenzbedingungen ein Änderungs- bzw. Bearbeitungsrecht zu.
- (4) Dem Kunden ist es nicht gestattet, von uns im Rahmen der Vertragserfüllung erhaltene Unterlagen außer für eigene unternehmensinterne Zwecke zu vervielfältigen. Eine Weitergabe dieser Unterlagen an unternehmensfremde Dritte ist nur mit unserer vorherigen schriftlichen Zustimmung gestattet. Bei Beendigung eines Vertrages hat der Kunde zur Nutzung während der Vertragsdauer überlassene Unterlagen und Materialien unmittelbar zurückzugewähren. Etwaige Kopien sind zu löschen.

## § 7 Geheimhaltung / Datenschutz / Referenzbenennung / Mitarbeiteranwerbung

- (1) Die Vertragspartner verpflichten sich, alle ihnen bei der Vertragsdurchführung von dem jeweils anderen Vertragspartner zugehenden oder bekannt werdenden Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse oder als vertraulich bezeichnete Informationen auch über das Vertragsende hinaus geheim zu halten und die jeweiligen Mitarbeiter entsprechend zu verpflichten. Die Informationen und Unterlagen dürfen an der Vertragsdurchführung nicht beteiligten unternehmensfremden Dritten nicht zugänglich gemacht werden. Die Vertragspartner sichern die Vertragsgegenstände wie dies mit eigenen schutzwürdigen Unterlagen geschieht. Art und Umfang der dazu getroffenen organisatorischen Maßnahmen kann jede Vertragspartei von der anderen dokumentiert verlangen.
- (2) Nicht von der Geheimhaltungspflicht umfasst sind Informationen und Unterlagen, die zum Zeitpunkt der Offenlegung allgemein bekannt und zugänglich oder dem empfangenden Vertragspartner zum Zeitpunkt der Offenlegung bereits bekannt waren oder ihm von Dritten berechtigterweise zugänglich gemacht worden sind.
- (3) Der Kunde wird hiermit davon unterrichtet, dass wir seine Daten im zur Vertragsdurchführung erforderlichen Umfang und auf Grundlage der Datenschutzvorschriften erheben, speichern, verarbeiten und, sofern notwendig, an Dritte übermitteln.
- (4) Wir weisen den Kunden ausdrücklich darauf hin, dass der Datenschutz und die Datensicherheit für Datenübertragungen in offenen Netzen wie dem Internet nach dem derzeitigen Stand der Technik nicht gewährleistet werden kann. Sie wissen, dass der Provider das auf den Webserver gespeicherte Seitenangebot und unter Umständen auch weitere dort abgelegte Daten von Ihnen aus technischer Sicht jederzeit einsehen kann. Auch andere Teilnehmer am Internet sind unter Umständen technisch in der Lage, unbefugt in die Netzsicherheit einzugreifen und den Nachrichtenverkehr zu kontrollieren. Für die Sicherheit und Sicherung der von ihnen ins Internet übermittelten und auf Webservern gespeicherten Daten tragen Sie als Kunde vollumfänglich selbst Sorge. Sie haben gegenüber Ihren Endkunden in eigener Verantwortung Datenschutzbestimmungen zu beachten und einzuhalten.
- (5) Für die Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag eines Kunden ("Auftragsdatenverarbeitung") ist nach § 11 des Bundesdatenschutzgesetzes eine schriftliche Vereinbarung erforderlich. Wir bieten Ihnen eine Standardvertragsvorlage für eine Zusatzvereinbarung. Nähere Informationen erhalten Sie unter [info@netformic.de](mailto:info@netformic.de) sowie Ihrem persönlichen Ansprechpartner.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der NETFORMIC GmbH

(Stand 01. Januar 2020)

- (6) Beiden Vertragspartnern ist es vorbehaltlich anders lautender Vereinbarung gestattet, die jeweils andere Partei als Referenzvertragspartner zu benennen und hierzu auch deren Logo zu verwenden.
- (7) Für jeden Fall des schuldhaften Verstoßes gegen die Pflichten in Abs. 1 verpflichtet sich die vertragswidrig handelnde Partei zur Zahlung einer Vertragsstrafe in Höhe von € 5.001.-- an die andere Partei. Die Regelung in § 20 Abs. 2 ist anzuwenden.
- (8) Jede Vertragspartei, welche diesen AGB unterliegt, verpflichtet sich, während sowie bis 2 Jahre nach Beendigung des Vertrages keinen Mitarbeiter der anderen Partei direkt oder indirekt abzuwerben. Für jeden Fall einer Zuwiderhandlung gegen die Bestimmung in Satz 1 zahlt die verstoßende Partei an die andere Partei eine Vertragsstrafe i. H. v. einem Bruttojahresgehalt (einschließlich Prämien, Tantiemen) des betreffenden Mitarbeiters, der unter Verstoß gegen die Verpflichtung gem. Satz 1 von der betreffenden Partei abgeworben wird, wobei zur Berechnung der Vertragsstrafe das Bruttojahresgehalt des betreffenden Mitarbeiters maßgeblich ist, das er in den letzten 12 Monaten vor Verwirkung der Vertragsstrafe bezogen hat.

## § 8 Vergütung und Zahlungsbedingungen

- (1) Die Höhe der vom Kunden geschuldeten Vergütung und die Zahlungsbedingungen (Zahlungstermine) sind im bestätigten Angebot oder der Leistungsbeschreibung festgehalten. Die vereinbarte Vergütung als Gegenleistung zu der von uns erbrachten Vertragsleistung und sonstige von uns in Rechnung gestellten Beträge sind jeweils zzgl. der gesetzlichen Umsatzsteuer mit Rechnungseingang beim Kunden zur Zahlung fällig und innerhalb von 14 Tagen ohne Abzüge zahlbar. Enthält unser bestätigtes Angebot keine speziellere Regelung, ist bei Dauerschuldverhältnissen wie Webhostingvertrag, Managed-Server, Serverhousing-Vertrag, E-Mail-Servicevertrag, Pflege- bzw. Supportverträge die vom Kunden zu zahlende Vergütung monatlich im Voraus zu zahlen. Für die Rechtzeitigkeit einer Zahlung ist der Tag der Wertstellung - nicht der Zahlungsauftrag - auf dem empfangenden Konto maßgebend.
- (2) Sofern nichts anderes vereinbart ist, haben wir neben der vereinbarten Vergütung Anspruch auf Ersatz unserer Auslagen wie insbesondere angemessene Reise- und Übernachtungskosten, Fremdkosten wie sie bei der Inanspruchnahme von Leistungen durch Dritte, insbesondere für Grafik, Text, Druck, Fotografien, Clippings, Materialien, auditive und audiovisuelle Werbeträger, Organisations- und Beschaffungskosten, Lektorat, Übersetzungen, Werkzeuge, Herstellung von Werbemitteln, Marktforschung, Anzeigenschaltung, Registrierungen, Internetspezifische Marketingmaßnahmen etc. entstehen, sind uns gegen Nachweis zu vergüten.
- (3) Soweit bei längerfristigen Verträgen nach Aufwand abgerechnet wird, gilt unsere aktuelle Preisliste. Bei Verträgen, die im letzten Quartal eines Jahres abgeschlossen werden, gelten die vereinbarten Preise auch für das folgende Jahr.
- (4) Gerät der Kunde mit seiner Zahlungsverpflichtung in Verzug, sind wir berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 8 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz zu verlangen. Die Geltendmachung eines höheren Verzugschadens bleibt uns vorbehalten. Der Kunde ist jedoch berechtigt den Nachweis zu führen, dass uns überhaupt kein oder ein niedrigerer Schaden entstanden ist.
- (5) Der Kunde hat Einwendungen gegen die Höhe der nutzungsabhängigen Abrechnung der Leistung (insbesondere Verbindungsdaten, Datenvolumen) durch uns innerhalb von drei Monaten nach Zugang der Rechnung schriftlich gegenüber uns zu erheben. Nach Ablauf dieser Frist gilt die Abrechnung als von dem Kunden genehmigt. Wir werden gegenüber dem Kunden auf die Folgen solchen Verhaltens auf der Rechnung deutlich hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden nach Fristablauf bleiben unberührt.
- (6) Wir sind berechtigt, die vereinbarte Vergütung eines Dauerschuldverhältnisses sowie die Preisliste erstmals 12 Monate nach Vertragsschluss anzupassen. Wir teilen dem Kunden eine Änderung der Vergütung mindestens zwei Monate vorher schriftlich mit. Bei einer Erhöhung der Vergütung um mehr als 10 % ist der Kunde berechtigt, innerhalb einer Frist von einem Monat nach Eingang des Erhöhungsverlangens das betreffende Dauerschuldverhältnis zum Ende des aktuellen Berechnungszeitraums zu kündigen.
- (7) Das Recht zur Aufrechnung steht dem Kunden nur zu, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt oder durch uns anerkannt wurden.
- (8) Der Kunde kann ein Zurückbehaltungsrecht nur ausüben, wenn sein Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht. Liegen die Nutzung der Software nicht beeinträchtigende Mängel vor, ist der Kunde lediglich berechtigt die vertraglich geschuldete Vergütung entsprechend der Höhe des Mangelbeseitigungsaufwandes vorläufig zurückzubehalten.

## § 10 Eigentumsvorbehalt

- (1) Wir behalten uns das Eigentum an dauerhaft gelieferten Gegenständen wie Datenträgern und Benutzerhandbüchern bis zur vollständigen Bezahlung des jeweiligen Kaufpreises vor.
- (2) Der Kunde darf gelieferte Vorbehaltsware nur im gewöhnlichen Geschäftsverkehr zu ihren normalen Geschäftsbedingungen veräußern, solange sie nicht uns gegenüber in Zahlungsverzug ist. Gerät der Kunde in Zahlungsverzug, so hat er nach fruchtlosem Ablauf einer von uns hierfür gesetzten angemessenen Frist auf entsprechende Aufforderung von uns die Forderungen aus der Weiterveräußerung an uns abzutreten. Zu anderen Verfügungen über die Vorbehaltsware ist der Kunde vor Erfüllung der Vergütungsansprüche nicht berechtigt.
- (3) Bei Pfändungen oder sonstigen Eingriffen Dritter hat der Kunde uns unverzüglich schriftlich zu benachrichtigen.

## § 11 Ausübung Herausgabeverlangen bei Eigentumsvorbehalt

- (1) Wir sind berechtigt vom Vertrag nach angemessener Fristsetzung (es sei denn die Fristsetzung ist entsprechend Abs. 2 entbehrlich) zurückzutreten und die Herausgabe der unter Eigentumsvorbehalt gelieferten Vorbehaltsware zu verlangen, sofern
  - a) der Kunde mit der Bezahlung der geschuldeten Vergütung 40 Tage oder bei vereinbarten Ratenzahlungen mit zumindest zwei Raten in Zahlungsverzug ist, es sei denn, er hat den Zahlungsrückstand nicht zu vertreten, oder
  - b) der Kunde schuldhaft gegen die Verpflichtungen aus § 10 Abs. 2 und 3 verstoßen hat.
- (2) Eine Fristsetzung ist entbehrlich, wenn der Kunde die Leistung ernsthaft und endgültig verweigert oder offenkundig auch innerhalb dieser Frist zur Erbringung dieser Leistung nicht imstande ist.
- (3) Die Herausgabe kann noch verlangt werden, wenn die Verjährung der gesicherten Forderung bereits eingetreten ist.
- (4) Bei Geltendmachung des Eigentumsvorbehalts durch uns erlischt das Recht zur Weiternutzung

## § 12 Sach- und Rechtsmängel

### (1) Änderungen durch Kunden

Sofern durch den Kunden oder von ihm beauftragte Dritte - ohne unsere schriftliche Einwilligung - Eingriffe in die von uns gelieferten Vertragsleistungen vorgenommen werden, insbesondere Manipulationen oder sonstige Änderungen, leisten wir nur dann

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der NETFORMIC GmbH

(Stand 01. Januar 2020)

Mangelbeseitigung, wenn der Kunde nachweist, dass der Eingriff in keinem Zusammenhang mit dem aufgetretenen Mangel steht und Analyse sowie Behebung nicht erschweren.

## (2) Ausschluss der Nacherfüllung

Der Anspruch des Kunden auf Nacherfüllung ist ausgeschlossen, wenn der Mangel nicht reproduzierbar ist bzw. anhand von handschriftlich oder maschinell festgehaltenen Ausdrücke nicht aufgezeigt werden kann.

## (3) Mangelkategorien für unsere Reaktionszeiten

Auftretende Mängel sind uns gemäß § 4 Abs. 8 mitzuteilen und von uns für die Mangelbeseitigung in folgende Mangelkategorien einzuteilen:

### a) Kategorie 1: Schwere Mangel

Der gesamte Vertragsgegenstand bzw. eine Komponente kann nicht genutzt werden. Der auftretende Mangel kann nicht mit organisatorischen Hilfsmitteln umgangen werden.

### b) Kategorie 2: Mittlerer Mangel

Die Funktionalität einer Komponente des Vertragsgegenstandes bzw. des gesamten Vertragsgegenstandes ist nicht soweit beeinträchtigt, dass sie nicht genutzt werden kann. Der auftretende Mangel kann mit organisatorischen oder sonstigen wirtschaftlich vertretbaren Mitteln umgangen werden.

### c) Kategorie 3: Leichter Mangel

Ein leichter Mangel hat keine bedeutenden Auswirkungen auf die aktuelle Funktionalität und Nutzbarkeit. Die Nutzung einer Komponente bzw. der gesamten Software ist nicht oder nur unwesentlich eingeschränkt.

## (4) Reaktionszeiten

Die Reaktionszeiten berechnen sich ab Eingang der Meldung nach Bürostunden während der Geschäftszeiten. Die Reaktionszeiten sind wie folgt:

### a) Mängel der Kategorie 1

Wir beginnen mit der Störungsanalyse und Mangelbeseitigung bei Mängeln der Kategorie 1 innerhalb von 4 Stunden. Sofern der Mangel mit vorübergehenden Umgehungsmaßnahmen behoben werden kann, sind solche Maßnahmen in die erforderlichen Mangelbehebungen fortzuführen, nachdem die Lauffähigkeit des Systems hergestellt wurde.

### b) Mängel der Kategorie 2

Wir beginnen mit der Störungsanalyse und Mangelbeseitigung bei Mängeln der Kategorie 2 innerhalb von 5 Tagen nach Eingang der Meldung.

### c) Mängel der Kategorie 3

Wir beginnen mit der Störungsanalyse und Mangelbeseitigung bei Mängeln der Kategorie 3 innerhalb von 2 Monaten nach Eingang der Meldung.

## (5) Anspruch auf Nacherfüllung

Der Kunde ist bei Vorliegen eines Sachmangels zunächst darauf beschränkt, Nacherfüllung geltend zu machen. Wir können die Nacherfüllung durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung durchführen.

## (6) Art der Nacherfüllung

Bei Softwareüberlassung gilt die Regelung des § 23 Abs. 2 entsprechend.

## (6) Minderung oder Rücktritt / Schadensersatz

Tritt trotz zweimaliger Nacherfüllung keine Beseitigung des Mangels ein, sind wir zur Nachbesserung und Nachlieferung nicht willens oder in der Lage, unterbleibt diese innerhalb einer angemessenen Frist oder schlägt die Nacherfüllung aus sonstigen Gründen fehl, so ist der Kunde nach seiner Wahl berechtigt, in Bezug auf die betroffene Leistung zurückzutreten (im Rahmen eines abgeschlossenen Softwarepflege-, Softwaremiet-, Webhosting- oder Serverhousingvertrages die betroffene Leistung zu kündigen) oder eine entsprechende Herabsetzung der geleisteten Vergütung (Minderung) zu verlangen und gemäß § 13 Schadensersatz statt der Leistung oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen zu verlangen. Eine Kündigung des Kunden gemäß § 543 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn uns ausreichende Gelegenheit zur Mangelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist. Die Rücktritts- oder Kündigungserklärung wirkt nicht auch für die weiteren Verträge zwischen uns und dem Kunden, sondern ist jeweils einzeln zu erklären. Bei nur unerheblichen Mängeln, steht dem Kunden kein Rücktritts- oder Kündigungsrecht zu. Bei Vorliegen eines Werkvertrages hat der Kunde auch ergänzend das Recht, den Mangel selbst zu beseitigen und Ersatz der erforderlichen Aufwendungen zu verlangen.

## (7) Arglist / Garantie

Im Falle von Arglist und bei Übernahme einer Garantie durch uns bleiben die gesetzlichen Bestimmungen für Sach- und Rechtsmängel unberührt.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der NETFORMIC GmbH

(Stand 01. Januar 2020)

## (8) Maßnahmen bei behauptetem Rechtsmangel

Macht ein Dritter die Verletzung von Schutzrechten durch die Vertragsleistung geltend, wird der Kunde uns darüber unverzüglich informieren und uns soweit als möglich die Verteidigung gegen diese Ansprüche überlassen. Dabei wird der Kunde uns jegliche zumutbare Unterstützung gewähren. Insbesondere wird der Kunde uns sämtliche erforderlichen Informationen über den Einsatz und eventuelle Bearbeitung der Programme möglichst schriftlich übermitteln und erforderliche Unterlagen dazu überlassen. Wir können nach unserer Wahl die Nacherfüllung dadurch vornehmen, dass wir

- a) von dem über das Schutzrecht Verfügungsberechtigten zugunsten des Kunden ein für die Zwecke dieses Vertrages ausreichendes Nutzungsrecht erwirken, oder
- b) den schutzrechtsverletzenden Vertragsgegenstand ohne bzw. nur mit für den Kunden akzeptablen Auswirkungen auf deren Funktion ändern, oder
- c) den schutzrechtsverletzenden Vertragsgegenstand ohne bzw. nur mit für den Kunden akzeptablen Auswirkungen auf deren Funktion gegen eine Software austauschen, deren vertragsgemäße Nutzung keine Schutzrechte verletzt, oder
- d) einen neuen Programmstand liefern, bei dessen vertragsgemäßer Nutzung keine Schutzrechte Dritter verletzt werden.

Im Übrigen gelten die Regelungen der vorstehenden Absätze bei Rechtsmängeln entsprechend.

(9) Vor Beginn einer Mangelbeseitigung ist der Kunde zur Datensicherung gemäß § 5 (*Datensicherung*) verpflichtet.

(10) Für etwaige Schadenersatz- und Aufwendungsansprüche des Kunden gegen uns gelten die Bestimmungen von § 13 (*Versicherung / Haftung*).

## § 13 Haftung

- (1) Wir haften gleich aus welchem Rechtsgrund (z. B. Pflichtverletzung, unerlaubte Handlung) auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen entsprechend den nachfolgenden Regelungen:
  - a) im Falle von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit ohne Begrenzung der Höhe;
  - b) für leichte Fahrlässigkeit sofern eine Pflicht verletzt wird, deren Einhaltung für die Erreichung des Vertragszwecks von besonderer Bedeutung ist (wesentliche Vertragspflicht). Die Haftung ist dabei für jeden einzelnen Schadensfall auf den bei Vertragsschluss voraussehbaren vertragstypischen Schaden begrenzt. Im Übrigen ist die Haftung für leicht fahrlässig verursachte Schäden und wegen entgangenen Gewinns, personellen Mehraufwandes beim Kunden, Nutzungsausfall und/oder wegen Umsatzeinbußen ausgeschlossen. Die Regelung in Absatz 3 bleibt unberührt.
  - c) Für Verzögerungsschäden haften wir bei leichter Fahrlässigkeit in Höhe von bis zu 5 (fünf) % der vertraglichen Vergütung.
- (2) Bei einem von uns verschuldeten Datenverlust haften wir deshalb ausschließlich für die Vervielfältigungs- und Wiederherstellungskosten, die auch bei einer ordnungsgemäß erfolgten Sicherung der Daten angefallen wären. Für den Verlust von Daten oder Programmen haften wir nicht, als der Schaden darauf beruht, dass der Kunde es unterlassen hat, regelmäßige Datensicherungen durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verlorene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können (vgl. § 6 – Datensicherung).
- (3) Die Haftung für das Fehlen einer übernommenen Garantie, wegen Arglist, für Schäden an Leben, Körper oder Gesundheit und nach dem Produkthaftungsgesetz richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen.
- (4) Die vorstehenden Regelungen gelten auch zugunsten unserer gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen.
- (5) Der Kunde ist verpflichtet, etwaige Schäden im Sinne vorstehender Haftungsregelungen unverzüglich uns schriftlich anzuzeigen oder von uns aufnehmen zu lassen, so dass wir möglichst frühzeitig informiert sind und eventuell gemeinsam mit dem geschädigten Kunden noch Schadensminderung betreiben können

## § 14 Verjährung

- (1) Ansprüche des Kunden wegen Sachmängeln aus einem Kauf-, Werk- oder Softwarepflegevertrag verjähren innerhalb von einem Jahr. Die Frist gilt auch bei Lieferung eines neuen Software- oder Hardwarestandes. Besteht die Frist in einem dinglichen Recht eines Dritten, aufgrund dessen der Vertragsgegenstand herausverlangt werden kann, gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen.
- (2) Für sonstige Ansprüche des Kunden aus Vertrag oder einem Schuldverhältnis (§ 311 Abs. 2 BGB) gilt eine Verjährungsfrist von einem Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsfristbeginn. Die Ansprüche verjähren spätestens mit Ablauf der gesetzlichen Höchstfristen (§ 199 Abs. 3, Abs. 4 BGB).
- (3) Bei Personenschäden sowie bei Vorsatz, Arglist und grober Fahrlässigkeit gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen.

## § 15 Mietdauer/Kündigungsfrist/Rückgabepflichten bei Vertragsende

- (1) Die Dauer des Mietvertrages ist in unserem Angebot bzw. im Leistungsschein aufgeführt.
- (2) Soweit nichts anderes vereinbart ist, kann ein zeitlich unbestimmter Mietvertrag von beiden Vertragsparteien mit einer Frist von 2 Wochen zum Monatsende gekündigt werden.
- (3) Unberührt bleibt für beide Vertragspartner das Recht zur fristlosen Kündigung dieses Vertrages bei Vorliegen eines wichtigen Grundes. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor,
  - sofern der andere Vertragspartner andauernd und wiederholt trotz Abmahnung gegen Pflichten aus diesem Vertrag verstößt;
  - wenn der Kunde mit der Zahlung der Vergütung um mehr als einen Monat in Verzug ist;
  - wenn über das Vermögen des anderen das Insolvenzverfahren eröffnet oder die Eröffnung des Insolvenzverfahrens mangels Masse abgelehnt wird.
- (4) Bei Beendigung des Mietvertrages ist der Kunde als Mieter zur kostenlosen Rückgabe sämtlicher erhaltenen Originaldatenträger sowie der vollständigen ihm überlassenen Dokumentationen, Materialien und sonstiger Unterlagen verpflichtet. Die ordnungsgemäße Rückgabe umfasst auch die vollständige und endgültige Löschung sämtlicher gegebenenfalls vorhandener Kopien. Wir können auf die Rückgabe verzichten und die Löschung der Vertragssoftware sowie Vernichtung der Dokumentation anordnen. Üben wir dieses Wahlrecht aus, so hat uns der Kunde die durchgeführte Löschung und Vernichtung ausdrücklich schriftlich zu versichern.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der NETFORMIC GmbH

(Stand 01. Januar 2020)

## Besondere Bestimmungen zur Softwareüberlassung

### § 16 Vertragsgegenstand / Lieferung und Leistungsumfang

- (1) Wir überlassen dem Kunden zur eigenen Nutzung auf Dauer oder zeitlich beschränkt je nach vertraglicher Vereinbarung die im bestätigten Angebot und/oder Lieferschein bezeichnete Software sowie Ware gegen die vereinbarte Vergütung. Eine Anwendungsdokumentation (Benutzhandbuch) in ausgedruckter Form ist in Kurzform Vertragsbestandteil. Ergänzend steht dem Kunden eine umfangreiche Online-Hilfe bei jedem Softwareprodukt zur Verfügung.
- (2) Wir liefern die vertragsgegenständliche Software in ausführbarer Form (Objektcode). Der Quellcode ist nicht Vertragsgegenstand.

### § 17 Urheber- und Nutzungsrechte

#### (1) Urheberrechtsschutz

Die von uns gelieferte Software ist weltweit urheberrechtlich geschützt. Ergänzend gelten für in unsere Software integrierte Softwaretools (z.B. TYPO3 (Open Source), MySQL, PHP, oscommerce, Schnittstellen) die Lizenzbedingungen anderer Softwarehersteller.

#### (2) Rechteeinräumung

Wir räumen dem Kunden mit vollständiger Zahlung der vereinbarten Vergütung das einfache (nicht ausschließliche) Recht ein, die Vertragssoftware zu der im Angebot aufgeführten Dauer mit einer unbeschränkten Anzahl von Nutzern pro Lizenz zu nutzen es sei denn im gesonderten Vertrag wird eine Userbasierte Lizenz vereinbart, welche die Anzahl der User entsprechend eingeschränkt. Bei dauerhafter Softwareüberlassung wird dem Kunden bis zur vollständigen Zahlung ein einfaches, nicht übertragbares und bei Zahlungsverzug von mehr als 40 Tagen widerrufliches Nutzungsrecht an der Software geräumt.

#### (3) Sicherungskopien und Vervielfältigung

Die Reproduktion der Software, ganz oder auszugsweise, auf gleiche oder andere Datenträger, auch zum Zwecke der gleichzeitigen Mehrfachverwendung beim Kunden, ist ohne ausdrückliche Genehmigung von uns nicht gestattet. Hiervon ausgenommen ist die Anfertigung der für einen sicheren Betrieb notwendigen Sicherungskopien. Diese sind als solche zu kennzeichnen und (soweit technisch möglich) mit dem Urheberrechtsvermerk des Originaldatenträgers zu versehen. Die Sicherungskopien dürfen vom Kunden nur verwendet werden, wenn das Originalprogramm infolge von Beschädigung oder Zerstörung nicht mehr verwendbar ist. Eine ausgehändigte Anwendungsdokumentation darf nur für betriebsinterne Zwecke kopiert werden. Die Installation der Vertragssoftware auf einem weiteren Server - bspw. als Test- und/oder Entwicklungssystem - bedarf unserer vorherigen schriftlichen Zustimmung und ist zusätzlich zu vergüten.

### § 18 Programmänderungen / Interoperabilität / Dekompilierung

- (1) Die Rückübersetzung des überlassenen Programmcodes ist unter den Voraussetzungen des § 69 e Urheberrechtsgesetz zulässig.
- (2) Kann oder will der Kunde die nach dem Urheberrechtsgesetz gestatteten Ausnahmehandlungen nicht selbst oder durch eigene Mitarbeiter ausführen lassen, so hat er, bevor er ein Drittunternehmen beauftragt, uns Gelegenheit zu geben die gewünschten Arbeiten zur Herstellung der Interoperabilität innerhalb angemessener Frist zu angemessener Vergütung für den Kunden zu bewirken. Bei Beauftragung eines Drittunternehmens ist die Regelung von § 8 Abs. 1 Satz 1 a. E. entsprechend anzuwenden.
- (3) Die Entfernung eines Kopierschutzes oder ähnlicher Schutzroutinen ist zulässig, sofern durch diesen Schutzmechanismus die störungsfreie Programmnutzung beeinträchtigt oder verhindert wird.
- (4) Urhebervermerke, Seriennummern sowie sonstige der Programmidentifikation dienende Merkmale dürfen nicht entfernt oder verändert werden.

### § 19 Weitergabe der Software

#### (1) Weiterveräußerung bei dauerhafter Softwareüberlassung

Der Kunde ist vorbehaltlich der Regelung in Abs. 3 berechtigt, die auf Datenträgern erhaltene Vertragssoftware einschließlich Begleitmaterials auf Dauer an Dritte zu veräußern oder zu verschenken, vorausgesetzt der erwerbende Dritte erklärt sich mit der Weitergeltung der vorliegenden Softwarenutzungsbedingungen auch ihm gegenüber einverstanden. Im Falle der Weitergabe muss der Kunde dem neuen Anwender sämtliche Programmkopien einschließlich gegebenenfalls vorhandener Sicherungskopien übergeben oder die nicht übergebenen Kopien vernichten. Infolge der Weitergabe erlischt das Recht des Kunden zur Programmnutzung. Der Kunde hat uns den Namen und die vollständige Anschrift des Käufers schriftlich mitzuteilen.

#### (2) Weitergabe auf Zeit nicht zu Erwerbszwecken

Abs.1 gilt, vorbehaltlich der Regelung in Abs. 4, entsprechend für die Überlassung der Vertragssoftware auf Zeit, sofern dies nicht im Wege der Vermietung, zu Erwerbszwecken oder des Leasing geschieht.

#### (3) Ausnahmen vom Recht zur Weiterveräußerung gemäß Absatz 1

Eine dauerhafte Überlassung der Vertragssoftware an einen Dritten, der seine Niederlassung nicht im Gebiet der Europäischen Union oder eines anderen Vertragsstaates des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum hat, ist dem Kunden nicht gestattet. Der Kunde ist auch nicht berechtigt, eine Teilmenge einer bestimmten Anzahl von auf Datenträger erhaltenen von Programmpaketen (Softwarelizenzen) Dritten dauerhaft zu überlassen. Erhält der Kunden die dauerhaft überlassene Software nicht auf einem Datenträger zur vertragsgemäßen Nutzung, so ist dem Kunden eine Weiterveräußerung ebenso nicht gestattet.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der NETFORMIC GmbH

(Stand 01. Januar 2020)

## (4) Ausnahmen

Eine Vermietung (auch mittels ASP) zu Erwerbszwecken oder das Verleasen sind nur zulässig, sofern wir schriftlich unsere Einwilligung erklären. Im Übrigen ist es dem Kunden gestattet, andere als in Satz 1 aufgeführte Dienstleistungen zur Nutzung der Software für Dritte zu erbringen, die demselben Konzern (i. S. d. §§ 18 AktG, 290, 291 HGB) angehören.

## § 20 Vertragsstrafe

- (1) Für jeden Fall einer schuldhaften Zuwiderhandlung gegen die Rechte und Pflichten nach §§ 16, 17, 18, 19 verspricht der Kunde die Zahlung einer Vertragsstrafe i. H. v. €15.000.-- bei vorsätzlicher Begehungsweise, bei grob fahrlässigem Handeln in Höhe von € 10.000.-- und bei leichter Fahrlässigkeit in Höhe von € 5.001.-- .
- (2) Die Geltendmachung weiteren Schadenersatzes bleibt uns vorbehalten. Die Vertragsstrafe ist auf einen etwaigen Schadenersatzanspruch anzurechnen. Die Regelung in § 9 Abs. 4 Satz 2 (*Vergütung*) gilt entsprechend.

## Besondere Regelungen zur Softwarepflege

### § 21 Vertragsgegenstand

- (1) Vertragsgegenstand ist die Erbringung von Pflegeleistungen durch uns gegen die im bestätigten Angebot aufgeführte Pflegevergütung für die im Lieferschein bezeichnete Software.
- (2) Die Pflicht zur Erbringung der vertragsgegenständlichen Pflegeleistungen bezieht sich auf die aktuelle Version der Vertragssoftware. Hat der Kunde noch eine ältere Version der Vertragssoftware bei sich installiert, können wir die Leistung nach diesen Bedingungen verweigern oder aber - nach unserer Wahl - die Pflegeleistungen gegen Vergütung des damit verbundenen Mehraufwandes durchführen.

### § 22 Leistungsumfang der Pflegeleistungen

#### (1) Leistungen gegen Pflegepauschale

Soweit im bestätigten Angebot nichts anderes vereinbart ist, erbringen wir für die Vertragssoftware folgende, durch die pauschale Pflegegebühr abgoltene, Leistungen:

- a) Störungsanalyse und Mangelbeseitigung in der von uns gelieferten Vertragssoftware (§ 23);
- b) Lieferung von Updates und Upgrades (§ 24);
- c) Hotline-Service im Rahmen des First-Level-Supports des Kunden (§ 5).

#### (2) Zusatzleistungen

Darüber hinaus bieten wir dem Kunden zusätzlich insbesondere folgende, über § 22 Abs. 1 hinausgehenden Leistungen bei gesondertem Auftrag und gegen zusätzliche Vergütung entsprechend der aktuellen Preisliste an:

- a) Installation, Implementierung der Software auf Hardware-Umgebung des Kunden;
- b) Überwachungsmaßnahmen;
- c) Einweisungen und Schulungen von Mitarbeitern;
- d) Anpassungen der Software (vgl. Definition in § 37 Abs. 2 Satz 2);
- e) Einrichten/Einstellen: Unterstützung des Kunden bei dem Einrichten der überlassenen Software auf kundenspezifische Bedürfnisse;
- f) Erweiterte Beratung: Behandlung von Fragen des Kunden, z.B. im Hinblick auf vermeintliche Störungen und Mängel, die nicht der Vertragssoftware anhaften, sondern aufgrund von Bedienungsfehlern, sonstigen Einwirkungen von außen, insbesondere Gewalt, auf Seiten des Kunden eintreten;
- h) Pflege beim Kunden: Pflegeleistungen, die in den Räumen des Kunden erbracht werden, es sei denn eine vertragsgemäße Störungsanalyse und Mangelbeseitigung ist nur vor Ort möglich;
- i) Lieferung neuer Versionen/Produkte und/oder Neuentwicklungen auf anderer technologischer Basis (vgl. § 24 Abs. 3);
- j) Programmierung zusätzlicher Programmteile (Software-Erstellung).

#### (3) Vorgaben Pflegeleistungen

Die Pflegeleistungen Lieferung von Updates, Upgrades, Störungsanalyse und Mangelbeseitigung werden grundsätzlich mittels Datenfernübertragung (vorzugsweise Remote-Zugriff, ersatzweise DFÜ/Web) durchgeführt. Der Kunde schafft die hierfür bei ihm erforderlichen technischen Voraussetzungen auf eigene Kosten. Sofern die Störungsanalyse Mängel zeigt, die nur vor Ort beseitigt werden können, erbringen wir die Pflegeleistung vor Ort. Sonstige Leistungen am Standort des Systems des Kunden, die vom Kunden angefordert werden, werden nach Aufwand (einschließlich eventueller Fahrt- und Übernachtungskosten) jeweils gemäß unserer aktuellen Preisliste dem Kunden berechnet.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der NETFORMIC GmbH

(Stand 01. Januar 2020)

## (4) Beschränkungen

Für Software, die durch Programmierarbeiten des Kunden oder von Dritten oder aus sonstigen Gründen ohne unsere vorherige schriftliche Zustimmung verändert wurde, leisten wir keine Pflege.

## § 23 Störungsanalyse und Mangelbeseitigung

### (1) Leistungsgegenstand

#### a) Mangelbeseitigung innerhalb der Gewährleistungsfrist

Während der einjährigen Mangelbeseitigungsfrist beseitigen wir Mängel an der Vertragssoftware innerhalb der im Folgenden aufgeführten Fristen nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen, ohne dass der Kunde zum einen die gesetzliche Untersuchungs- und Rügepflicht einhalten müsste und zum anderen ohne den Nachweis führen zu müssen, dass der reklamierte Mangel bereits bei Ablieferung der Vertragssoftware vorlag.

#### b) Mangelbeseitigung nach Ablauf der Gewährleistungsfrist

Wir werden uns vom Kunden nach Ablauf der Mangelbeseitigungsfrist der Softwareüberlassung mitgeteilte Mängel nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen innerhalb der aufgeführten Fristen beseitigen.

### (2) Form der Mangelbeseitigung

Wir werden einen uns vereinbarungsgemäß mitgeteilten Mangel nach unserer Wahl durch eine der folgenden Maßnahmen beseitigen:

- a) Übermittlung eines neuen Update oder Upgrade das der Kunde bei sich installiert;
- b) Handlungsanweisung an den Kunden zur Umgehung des Problems oder zur Mangelbeseitigung (Workaround). Der Kunde wird diese Handlungshinweise durch kompetentes Personal umsetzen, es sei denn die Handlungsanweisung ist ihm nicht zumutbar;
- c) Mangelbeseitigung mittels Datenfernübertragung;
- d) Mangelbeseitigung vor Ort erfolgt nur, wenn keine der vorstehend genannten Maßnahmen Erfolg versprechend ist.

## § 24 Lieferung neuer Updates und Upgrades

### (1) Leistungsgegenstand

Wir überlassen dem Kunden Updates und Upgrades der Vertragssoftware nach der Freigabe.

### (2) Inhalt von Updates und Upgrades

Updates der Software enthalten Mangelbereinigungen. Upgrades sind neue Software-Programmstände der Vertragssoftware, die Mangelbereinigungen und/oder Verbesserungen und/oder Erweiterungen der bestehenden und neuen Funktionalitäten enthalten können.

### (3) Ausschlüsse

Von der pauschalen Softwarepflegegebühr nicht umfasst ist die Neuentwicklung der Vertragssoftware mit gleichen oder ähnlichen Funktionen auf einer anderen technologischen Basis.

### (4) Lieferung

Die Lieferung im Objektcode erfolgt mittels Online-Datenabruf. Auf Wunsch des Kunden kann ihm das Update/Upgrade auch per CD-ROM/DVD an den im Lieferschein genannten Leistungsort geliefert werden. Der Quellcode ist nicht Vertragsgegenstand und wird daher nicht mitgeliefert.

### (5) Anpassung der Software-Umgebung

Der Kunde wird, soweit dies für neue Versionen der Vertragssoftware erforderlich ist, Anpassungen der Hard- und Software-Systemumgebung, insbesondere neue Versionen des Betriebssystems und sonstiger, zur Anwendung der Vertragssoftware erforderlichen Drittsoftware auf seine Kosten rechtzeitig betriebsbereit zur Verfügung stellen.

### (6) Rechtseineräumung

An der neuen Version der Vertragssoftware räumen wir dem Kunden das Recht zur Nutzung in dem Umfang ein, wie der Kunde zur Nutzung der ursprünglichen Vertragssoftware durch den Softwareüberlassungsvertrag und eventuelle Nutzungsrechtserweiterungen berechtigt wurde.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der NETFORMIC GmbH

(Stand 01. Januar 2020)

## § 25 Laufzeit / Kündigung

- (1) Der Software-Pflegevertrag wird gemäß der Regelung in § 2 Abs. 1 abgeschlossen und gilt zunächst für die Dauer von einem Jahr. Danach verlängert sich der Software-Pflegevertrag jeweils um ein weiteres Jahr, sofern der Vertrag nicht drei (3) Monate vor Ablauf der Vertragslaufzeit gekündigt wird. Weitere Kündigungsgründe des Vertrages bleiben hiervon unberührt.
- (2) Unberührt bleibt für beide Vertragspartner das Recht zur fristlosen Kündigung dieses Vertrages bei Vorliegen eines wichtigen Grundes. Die Regelung von § 15 Abs. 3 gilt entsprechend.

## Besondere Regelungen zu sonstigen IT-bezogenen Dienstleistungen

### § 26 Vertragsgegenstand sonstige IT-bezogene Dienstleistungen

- (1) Auf der Basis dieser AGB erbringen wir als Dienstleistungen insbesondere die Installation von eigener Software und Fremdsoftware, Programmierung zusätzliche Programmteile (Software-Erstellung), Datenübernahme, Konvertierung, Einweisung in die Nutzung von Soft- und Hardware, Durchführung von Schulungen, Beratung und Projektleitung, Customizing wie Anpassen oder Einrichten/Einstellen (Parametrisierung) der Software.
- (2) Unter *Installation* im Sinne dieser AGB wird das Einspielen und/oder Eröffnen und/oder Einstellen von Parametern der gemäß separaten Überlassungsvertrag erworbenen Software sowie eine entsprechende Vernetzung verstanden. *Anpassung* liegt dann vor, sofern Änderungen am Quellcode selbst vorgenommen werden, *Einrichten/Einstellen (Parametrisierung)* ist das Zurichten der Software ohne den Quellcode zu ändern.

## Besondere Regelungen für von uns beauftragte Unternehmen und gewerbliche oder freiberufliche Dienstleister ("Dritte")

### § 27 Wettbewerbsverbot und Kundenschutz für Subdienstleister

- (1) Von uns beauftragte Dritte oder diesen im juristischen Sinne nahestehende Unternehmen, die zur Erfüllung von uns geschuldeter Vertragsleistungen gegenüber unseren Kunden eingesetzt werden sind verpflichtet, keine Tätigkeiten oder vertragliche Leistungen auf eigene Rechnung für unsere Kunden ausüben. Dies gilt für Dritte mit bestehenden Vertragsverhältnissen sowie für einen Zeitraum bis zu 12 Monaten nach Beendigung dieses Vertragsverhältnisses.
- (2) Verstößt ein von uns beauftragter Dritter gegen diese Verpflichtung, so gilt für jeden Fall der zu vertretenden Zuwiderhandlung eine Vertragsstrafe in in angemessener Höhe, maximal jedoch 250.000 € je Kunde.
- (3) Ausnahmen sind nur mit schriftlicher Genehmigung möglich.

## Allgemeine Schlussbestimmungen

### § 28 Schriftform

- (1) Sämtliche Vereinbarungen, die eine Änderung, Ergänzung oder Konkretisierung dieser AGB beinhalten, sowie besondere Zusicherungen und Abmachungen sind schriftlich niederzulegen.
- (2) Vorbehaltlich Absatz 3 genügt die Verwendung von E-Mails dem Schriftformerfordernis, sofern der jeweilige Eingang an den Absender rückbestätigt wird.
- (3) Kündigungen bedürfen der Schriftform. Ein Telefax genügt dieser Form, eine E-Mail ohne qualifizierte Signatur nicht.

### § 29 Erfüllungsort / Anwendbares Recht / Gerichtsstand

- (1) Erfüllungsort für Lieferungen und Leistungen ist Stuttgart.
- (2) Diese AGB und auf ihrer Grundlage geschlossene Verträge unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- (3) Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag Stuttgart. Wir sind jedoch berechtigt, eigene Ansprüche am Gerichtsstand des Kunden geltend zu machen.

### § 30 Abtretung / Salvatorische Klausel

- (1) Ansprüche aus mit uns abgeschlossenen Verträgen kann der Kunde nur mit unserer vorherigen schriftlichen Zustimmung abtreten
- (2) Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, oder sollte sich in diesen AGB eine Lücke befinden, so soll hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt werden.