

Allgemeine Geschäftsbedingungen (Customer Conditions)

(nachfolgend CC)

1. Präambel

Diese CC enthalten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen für

- die dauerhafte oder zeitlich begrenzte Überlassung von Software (On- Premises)
- die Zurverfügungstellung von Cloud Lösungen in Form von Software as a Service (SaaS)
- die Erbringung von einmaligen Leistungen und für
- Pflegeleistungen (Service und Support)

2. Lizenzbestimmungen

2.1. Softwarenutzung & Allgemeines

Sie erhalten ein einfaches, nicht ausschließliches, zeitlich unbefristetes, bzw. bei Miete (insbesondere bei Cloud Services) zeitlich auf die Dauer des Vertrages befristetes und räumlich unbeschränktes Recht zur Nutzung unserer Software samt neuer Releases (Minor/Major). Außerhalb von Cloud Services erhalten Sie neue Releases (Minor/Major) sowie Nutzungsrechte daran nur im Rahmen der Laufzeit von Ihnen abgeschlossener Support & Service Agreements.

Ihre Konzernunternehmen sind zur Nutzung der Software gleichermaßen berechtigt. Eine selbständige Befugnis zur Unterlizenzierung oder sonstigen Übertragung Ihrer Nutzungsrechte ist hiermit nicht verbunden. Dieses Nutzungsrecht endet, wenn für das Konzernunternehmen die Voraussetzungen eines verbundenen Unternehmens i.S.d. §§ 15 ff. AktG nicht mehr vorliegen.

Zur Ausstellung, öffentlichen Wiedergabe, insbesondere der öffentlichen Zugänglichmachung, Bearbeitung, Umgestaltung, Übersetzung, Dekompilierung oder sonstigen Umgestaltung der Software sind Sie nicht berechtigt. Ihre Rechte aus §§ 69d Abs. 3, 69e UrhG bleiben unberührt.

Wir sind stets berechtigt, die Software samt neuer Releases, sowie sonst im Zusammenhang mit dem Vertrag erarbeitetes allgemeines Know-how, Erfahrungswissen, Methoden und Vorgehensweisen anderweitig zu verwenden (Zurverfügungstellung an Dritte, als Open Source Software etc.).

Test- und Demolizen sind grds. auf eine Laufzeit von bis zu sechzig Tagen beschränkt. Ohne den Abschluss einer Produktiv-Lizenz, wird Ihr Testzugang einschließlich der Administratorkennung, aller Benutzerkennungen und aller von Ihnen hinterlegten Inhalte nach Ablauf der Test- und Demolizenz gelöscht.

2.2. Open Source Software

„Open Source Software“ (OSS) sind Computerprogramme und diesen zugehöriges Material (z.B. Dokumentation oder Lizenzbedingungen), (i) deren Weitergabe an Dritte grundsätzlich ohne gesonderte Vergütung erfolgt, (ii) die ggf. unter einschränkenden Bedingungen von beliebigen Nutzern bearbeitet werden darf, und (iii) die Dritten regelmäßig im Quellcode offengelegt wird. Sofern Open Source Software in unserer Software enthalten ist, räumen wir Ihnen an hieran diejenigen Rechte ein, die nach den für sie geltenden Lizenzbedingungen auf Sie übertragen werden können.

Diese Ziff. gilt entsprechend für den Einsatz von Open Source Software im Zusammenhang mit der Inbetriebnahme und Nutzung unserer Software. Ihnen ist die Verwendung von Open Source Software gestattet, sofern Sie sicherstellen, dass hierdurch unsere Rechte an der Software nicht durch Rechte Dritter wegen eines sog. „viralen Effekts“ der Open Source Software beeinträchtigt werden.

3. Dokumentation

Ihnen wird grds. die Anwenderdokumentation für die Standardsoftware in deutscher Sprache als elektronisches Dokument in einem gängigen Format bereitgestellt.

4. Vergütung

- 4.1. Sollte es keine ausdrückliche Festlegung im Angebot hierzu geben, sind die von uns zu erbringenden Leistungen stets nach Aufwand oder nach der Standardpreisliste zu vergüten.
- 4.2. Sollte kein ausdrücklicher Zahlungsplan festgelegt worden sein, ist bei einer Vergütung nach Aufwand der in einem Kalendermonat angefallene Aufwand jeweils nachträglich auf unsere Rechnung zu zahlen. Eine Pauschalvergütung ist bei nicht der Abnahme unterliegenden Leistungen in gleichen Teilen monatlich über die festgelegte oder geschätzte Gesamtdauer der Erbringung der Leistungen auf unsere Rechnung zu zahlen. Eine Pauschalvergütung für der Abnahme unterliegende Leistungen ist jeweils hälftig mit Abschluss des Vertrags und Abnahme der Leistungen auf unsere Rechnung zu zahlen.
- 4.3. Bei Dauerschuldverhältnissen (Miete, SaaS, Pflegeleistungen) ist die Vergütung für die festgelegten Zeitabschnitte jeweils zu Beginn des Zeitabschnitts im Voraus zu zahlen. Die Vergütung wird erstmalig zu Beginn des Folgemonats nach der Überlassung der Software bzw. Zurverfügungstellung der Cloudservices fällig.
- 4.4. Jede Vergütung versteht sich zzgl. Umsatzsteuer in gesetzlicher Höhe zum Zeitpunkt und am Ort der Erbringung der Leistung.
- 4.5. Reisekosten werden gesondert vergütet. Haben die Parteien keine Festlegung getroffen erfolgt dies nach den im Zeitpunkt der Erbringung der Leistung geltenden steuerlichen Höchstsätzen.
- 4.6. Wir sind berechtigt, die vereinbarten Vergütungen einmal im Kalenderjahr um bis zu vier Prozent zu erhöhen. Hierüber werden wir Ihnen mindestens drei Monate vor Inkrafttreten der Preiserhöhung in Textform Mitteilung machen. Ihnen steht ein Kündigungsrecht aus wichtigem Grund auf den Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preiserhöhung zu, wenn wir in zwei aufeinanderfolgenden Kalenderjahren von dem Recht zur Preiserhöhung um jeweils mehr als drei Prozent Gebrauch gemacht haben.
- 4.7. Sie sind zur Aufrechnung nur berechtigt, wenn Ihre Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt oder unstrittig sind; dies gilt nicht für die Geltendmachung von Mängelansprüchen. Zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts sind Sie nur befugt, wenn Ihr Gegenanspruch auf diesem Vertrag beruht.

5. Grundsätze zur Erbringung von Leistungen

- 5.1. Beschäftigte und Subunternehmer werden nicht in Ihre Arbeitsabläufe oder Ihre betriebliche Organisation integriert. Eine Arbeitnehmerüberlassung ist von beiden Parteien unerwünscht. Unsere Beschäftigten und Subunternehmer/Vorlieferanten unterliegen ausschließlich unserer Aufsicht und unseren Weisungen.
- 5.2. Wir sind berechtigt, einzelne Services in ihren Funktionalitäten oder in ihrem Erscheinungsbild zu modifizieren. Der Ihnen zugesagte Leistungsumfang bleibt hierbei erhalten. Sollte es wider Erwarten zu wesentlichen Reduzierungen von Leistungsumfängen oder zur Kündigung von gesamten Services kommen, teilen wir Ihnen dies mit einer Frist von 8 Wochen in Textform mit und ermöglichen Ihnen, soweit vorhanden die Anbindung von Alternativen oder bieten Ihnen Migrationsunterstützung an, sofern die Alternativen für Sie nicht in Betracht kommen.
- 5.3. Die Vertragserfüllung steht unter dem Vorbehalt, dass dieser keine Verbote des nationalen und/oder internationalen Exportkontrollrechts entgegenstehen. Bei einer Zurverfügungstellung unserer Leistungen sind Sie verpflichtet, eigenverantwortlich zu prüfen, ob diese Exportkontrollrestriktionen unterliegen. Sofern eine exportkontrollrechtliche Genehmigung erforderlich ist, haben Sie diese ggf. selbst einzuholen

oder im Falle eines Verbots die Zurverfügungstellung zu beenden. Bei einem Verstoß gegen die exportkontrollrechtlichen Vorschriften steht uns ein außerordentliches Kündigungsrecht des Vertrags zu.

6. Subunternehmer

- 6.1. Wir können die von uns zu erbringenden Leistungen ganz oder teilweise von Vorlieferanten beziehen oder sie von Subunternehmern erbringen lassen. Handelt es sich bei Erbringung der Leistungen um eine Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO werden wir die Regelungen des Vertrags zur Auftragsverarbeitung (AVV) beachten.
- 6.2. Bei Erbringung unserer Leistungen haben wir ein Verschulden unserer Subunternehmer/Vorlieferanten in gleichem Umfang zu vertreten wie eigenes Verschulden.

7. Termine, Meilensteine, höhere Gewalt

- 7.1. Termine und Meilensteine sind verbindlich. Fixtermine sind nur ausdrücklich als Fixtermin bezeichnete Termine und Meilensteine. Die Verbindlichkeit von Terminen und Meilensteinen entfällt, wenn Sie Ihre Mitwirkungen und Beistellungen nicht vertragsgemäß erbringen.
- 7.2. Bei höherer Gewalt sind wir wegen der hiervon betroffenen Leistungen für deren Dauer und einer angemessenen Frist für die Wiederaufnahme der Leistungen von unserer Leistungspflicht befreit. Termine und Meilensteine verschieben sich automatisch um den vorgenannten Zeitraum. Als höhere Gewalt gelten insbesondere bei uns oder von einem Subunternehmer nicht zu vertretendes Feuer, Explosion, Überschwemmung, Krieg, Meuterei, Blockade, Embargo und Arbeitskampfmaßnahmen.

8. Zusammenarbeit der Parteien, Eskalationsverfahren

- 8.1. Sofern Projektleistungen vereinbart sind, erfolgt die Zusammenarbeit der Vertragspartner unter der Leitung entsprechender Projektgremien. Die Vertragspartner benennen einander verbindlich Projektleiter und Projektverantwortliche, die regelmäßig für alle Fragen zuständige Ansprechpartner beim anderen sind.
- 8.2. Bei Bedarf können die Vertragspartner einvernehmlich weitere oder andere Projektgremien bilden. Sämtliche Beteiligte der Vertragspartner müssen über die erforderliche Fachkunde und Zuverlässigkeit verfügen. Projektleiter und Projektverantwortlicher müssen alle im Zusammenhang mit den zu erbringenden Leistungen zu treffenden Entscheidungen rechtsverbindlich für ihren Vertragspartner selbst treffen.
- 8.3. Können Streitfragen in den Projektgremien nicht einvernehmlich gelöst werden, werden diese Streitfragen zum jeweils nächsthöheren Projektgremium eskaliert. Erfolgt eine Eskalation zum Projektlenkungsausschuss wird dieser unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von zehn Arbeitstagen, eine Klärung herbeiführen. Scheitert die Klärung im Projektlenkungsausschuss informiert dieser die jeweils vertretungsberechtigten Organe der Parteien, die sodann eine Lösung finden werden.

9. Change Requests

- 9.1. Änderungen an den vereinbarten Leistungen können von jedem Vertragspartner über ein Änderungsverlangen geltend gemacht (nachfolgend Change Request) werden. Die Beantragung eines Change Requests erfolgt unter Benennung der zu ändernden Leistungen, einer möglichst genauen Beschreibung der fachlichen und sonstigen Auswirkungen der gewünschten Änderungen sowie unter Angabe des gewünschten Termins für die Umsetzung des Change Requests.
- 9.2. Wir prüfen Ihr Änderungsverlangen und legen Ihnen, insoweit umsetzbar, ein Angebot zur Umsetzung.
- 9.3. Eine Verpflichtung unsererseits zur Umsetzung eines Change Requests besteht nur, wenn dessen Umsetzung zur Erreichung eines vereinbarten Erfolgs erforderlich ist, uns die Umsetzung des Change

Requests nicht unzumutbar und wir über die erforderlichen personellen und sachlichen Ressourcen zur Umsetzung des Change Requests verfügen.

10. Abnahme

- 10.1. Werkleistungen i.S.d. §§ 631 ff. BGB unterliegen der Abnahme, die sich u.a. nach dieser Ziff., im Übrigen nach den gesetzlichen Regelungen richtet.
- 10.2. Für in sich abgeschlossene Teile der Werkleistungen erteilt der Auftraggeber Teilabnahmen. Eine abschließende Gesamtabnahme aller Werkleistungen erfolgt nur, wenn dies ausdrücklich vereinbart ist.
- 10.3. Eine Abnahme beginnt mit unserer Mitteilung an Sie, dass die der (Teil-)Abnahme unterliegenden (Teil-)Leistungen vollständig erbracht sind. Die Abnahme gilt als erfolgt, wenn Sie nicht innerhalb einer angemessenen Frist die Erklärung der Abnahme wegen abnahmehindernder Mängel ablehnen.
- 10.4. Für die Kategorisierung von Mängeln gelten die Regelungen der Ziff. 11 einschließlich der dort festgelegten Prioritätsstufen.
- 10.5. Von Ihnen anlässlich der Abnahme festgestellte Mängel haben Sie uns unverzüglich mitzuteilen. Zum Abbruch der Abnahme sind Sie nur dann berechtigt, wenn Ihnen wegen der bereits festgestellten Mängel die Fortführung der Abnahme unzumutbar ist. Haben Sie die Abnahme abgebrochen oder ist die Abnahme gescheitert, haben Sie uns eine angemessene Frist zur Beseitigung der uns mitgeteilten Mängel sowie zur erneuten Bereitstellung der Leistungen zur Abnahme zu setzen. Mit der erneuten Bereitstellung der Leistungen zur Abnahme ist diese erneut durchzuführen.

11. Mängelklassen

Die Einordnung der Mängel in die verschiedenen Kategorien erfolgt durch uns nach billigem Ermessen unter angemessener Berücksichtigung (i) der Auswirkungen, die der betreffende Leistungsmangel auf ihren Geschäftsbetrieb hat, und (ii) Ihrer Interessen.

<p>Mängelklasse 1 – kritisch</p>	<p>Es besteht ein dringendes, betriebsverhinderndes Problem (in einer produktiven Systemumgebung droht ein Systemstillstand oder Datenverlust), welches die Mehrzahl der Anwender an ihrer Arbeit hindert. Es gibt keine Möglichkeit, das Problem zu umgehen. Eine sofortige Lösung ist erforderlich.</p> <p>Beispiele:</p> <p>Kein Login für alle Benutzer; Störung/Ausfall eines produktiven Systems oder das System ist so langsam, dass ein bestimmungsgemäßes Arbeiten nicht möglich ist.</p>
<p>Mängelklasse 2 – dringend</p>	<p>Wichtige Funktionen in einer produktiven Systemumgebung stehen nicht zur Verfügung und die normale tägliche Arbeit ist stark eingeschränkt. Eine schnelle Lösung für das betriebsbehindernde Problem ist erforderlich.</p> <p>Beispiele:</p> <p>Es können keine Dokumente abgerufen werden.</p>
<p>Mängelklasse 3 – normal</p>	<p>Einzelne weniger wichtige Funktionen (in Produktiv- oder Test-Umgebungen) stehen nicht zur Verfügung oder wichtige Funktionen sind nur durch Umgehen des Problems verfügbar. Eine Lösung ist erforderlich, aber nicht dringend.</p>

	<p>Beispiele: System ist in einzelnen Anwendungsbereichen langsam Die Anzeige eines Textes ist fehlerhaft.</p>
--	--

12. Ihre Beistellungen und Mitwirkungspflichten, Annahmeverzug

12.1. Sie erfüllen in Ihrem Verantwortungsbereich Ihre vertraglichen Nebenpflichten rechtzeitig und kostenfrei.

12.2. Dies sind insbesondere diese Beistellungen und Mitwirkungen:

- Zurverfügungstellung von für die Leistungserbringung notwendigen Informationen, Unterlagen und Daten in einem zur Weiterverarbeitung geeigneten bzw., sofern zutreffend, in dem mit Ihnen vereinbarten Format.
- Einräumung von erforderlichen Nutzungsrechten an Software Dritter, insbesondere Datenbanken, Server-Betriebssysteme und Anwendungen.
- Falls notwendig: Erstellung von Backups des IT-Systems und anderen IT-Komponenten, auf welche wir bei Erbringung der Leistungen Zugriff nehmen oder die sonst von der Erbringung der Leistungen durch uns betroffen sein können.
- Information in Textform über alle von Ihnen vorgenommenen Änderungen am IT-System, die auf die von uns zu erbringenden Leistungen Auswirkung haben.
- Meldungen von Sach- und Rechtsmängeln sowie von Störungen müssen eine Problembeschreibung (z.B. mit Screenshots, anonymisierten Logfiles) einschließlich einer Prioritätszuordnung enthalten. Sie sollten so gestaltet sein, dass ein fachkundiger Beschäftigter sie nachvollziehen kann. Ggf. wird hierfür ein Formular für Ihre Meldung in unserem Service Portal bereitgestellt.
- Falls notwendig: Mitteilung der bei Ihnen geltenden Richtlinien zum Fernzugriff auf Ihr IT System. Kostenfreie Zurverfügungstellung aller Angaben und Komponenten, die für den Fernzugriff notwendig sind.
- Sofern notwendig: Zurverfügungstellung von Testfällen, Testdaten und Testumgebungen für die Durchführung der Abnahme.
- Bei sicherheitsrelevanten Updates behalten wir uns vor, die Cloud Services kurzfristig anzupassen. Daraus resultierende Anpassungen auf Ihren IT-Systemen sind von Ihnen vorzunehmen. Bei Bedarf leisten wir Ihnen hierbei Unterstützung.

12.3. Befinden Sie sich mit der Annahme von Leistungen in Verzug oder verletzen Sie Ihre Verpflichtungen aus dieser Ziff., sind wir nach erfolglosem Ablauf einer angemessenen Nachfrist von nicht weniger als einem Kalendermonat berechtigt, den uns hierdurch entstehenden tatsächlichen Aufwand für das Vorhalten von Ressourcen und die bei uns ggf. erforderliche Umplanung dieser oder anderer Ressourcen in Rechnung zu stellen. Dies gilt nicht, wenn Sie die Säumnisse nicht zu vertreten haben.

13. Allgemeines zu Cloud Services

13.1. Es obliegt Ihnen, die für die Nutzung von Drittprodukten mit den Cloud Services erforderlichen Voraussetzungen zu schaffen. Dies gilt insbesondere für den Abschluss von Verträgen mit Anbietern von Drittprodukten sowie für Ihre Nutzung oder Installation der Drittprodukte.

13.2. Um unsere Cloud Services nutzen zu können, benötigen Sie eine Internetverbindung und ein Endgerät (z.B. Smartphones, Tablets, Notebooks) mit einem aktuellen Browser. Grds. stellen wir Ihnen Cloud Services zur Nutzung im Browser bereit. Sofern wir Ihnen Cloud Services in Apps zur Verfügung stellen, kann es sein, dass diese gegenüber der Nutzung im Browser nicht alle Funktionalitäten enthalten.

13.3. Wesentliche Vorleistungen für unsere Cloud Services beziehen wir von anderen Cloud Providern. Sollten die Cloud Provider Umstellungen vornehmen, die zu einer Änderung unserer Cloud Services führen

würden, werden wir versuchen, Ihnen alternative, vergleichbare Dienste anzubieten. Sollte keine Einigung erzielt werden, haben beide Parteien das Recht, den Vertrag, den Vertrag über die betroffenen Cloud Services ohne Einhaltung einer Frist außerordentlich aus wichtigem Grund zu kündigen.

- 13.4. Bei höherer Gewalt sind wir wegen der hiervon betroffenen Leistungen für deren Dauer zzgl. einer angemessenen Frist für die Wiederaufnahme der Leistungen von unserer Pflicht zur Erbringung der Leistungen befreit. Als höhere Gewalt gelten von uns oder von einem Subunternehmer nicht zu vertretendes Feuer, Explosion, Überschwemmung, Krieg, Meuterei, Blockade, Embargo und Arbeitskampfmaßnahmen.
- 13.5. Sofern nicht anders vereinbart, sind Sie berechtigt, die Cloud Services ausschließlich für die sich aus dem Vertrag und CC ergebenden Zwecke zu nutzen. Hierbei haben Sie das geltende Recht zu beachten und die Rechte Dritter zu wahren.
- 13.6. Es ist Ihnen insbesondere untersagt:
- Schutzrechte Dritter wie Marken, Urheber- und Namensrechte zu verletzen,
 - beleidigende, verleumderische, pornografische, jugendgefährdende oder sonst strafrechtlich relevante Inhalte einzustellen,
 - andere Kunden und/oder Dritte unzumutbar zu belästigen, etwa durch unverlangt zugesandte Werbung (Spam) sowie anzügliche oder sexuell geprägte Kommunikation,
 - über die mit den Cloud Services bereitgestellten Funktionalitäten und Schnittstellen hinausgehende Mechanismen, Software und/oder Skripte einzusetzen, insbesondere wenn hierdurch unsere Leistungen blockiert, modifiziert, kopiert oder überschrieben werden,
 - schadcodehafte oder virenbehaftete Dokumente, Dateien und Daten mit unseren Cloud Services zu verarbeiten, sowie
 - zu versuchen, die Cloud Services, deren Sicherheitssysteme oder die dort verfügbaren Inhalte durch Datenveränderung (§ 303a StGB), Computersabotage (§ 303b StGB), Fälschung beweiserheblicher Daten (§ 269, 270 StGB), Unterdrückung beweiserheblicher Daten (§ 274 StGB), Computerbetrug (§ 263a StGB), Ausspähen von Daten (§ 202a StGB), Abfangen von Daten (§ 202b StGB) oder andere Straftaten zu beeinträchtigen, wobei wir entsprechende Versuche bei der zuständigen Staatsanwaltschaft zur Anzeige bringen werden.

14. Ihre Verantwortlichkeit & Haftung bei Cloud Services

- 14.1. Im Hinblick auf die von Ihnen und Ihren Nutzern mit den Cloud Services verarbeiteten Inhalten sind Sie selbst für die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften verantwortlich. Da wir für die Nutzung der Cloud Services lediglich die technische und organisatorische Plattform zur Verfügung stellen, sind die von Ihnen und Ihren Nutzern eingestellten Inhalte für uns fremd. Für die Verarbeitung Ihrer Inhalte mit den Cloud Services gewähren Sie uns die Nutzungsrechte, die erforderlich sind, damit wir Ihnen die vereinbarten Leistungen erbringen können. Verarbeiten Sie Text-, Bild-, Grafik-, Audio- oder Videodateien mit den Cloud Services, haben Sie sicherzustellen, dass Ihnen hieran die erforderlichen Nutzungsrechte zustehen.
- 14.2. Für das Handeln Ihrer Nutzer sind Sie verantwortlich und stehen hierfür wie für Ihr eigenes Handeln ein. Sie haben Ihre Nutzer vor erstmaliger Nutzung der Cloud Services über deren Rechte und Pflichten zu informieren und diese auf etwaige für die Cloud Services geltenden Nutzungsbedingungen zu verpflichten.
- 14.3. Über Links oder Funktionalitäten der Cloud Services können Sie zu fremden Websites und SaaS-Lösungen gelangen, die nicht von uns betrieben werden und für die wir nicht verantwortlich sind. Solche Links oder Funktionalitäten sind entweder eindeutig gekennzeichnet oder durch einen Wechsel in der Adresszeile des Browsers oder eine Änderung der Benutzeroberfläche erkennbar.
- 14.4. Verstoßen Sie in schwerwiegender Weise gegen den Vertrag, dürfen wir unter Berücksichtigung Ihrer Interessen Sanktionen (insbesondere Deaktivierung oder Sperrung einzelner Leistungen, die Löschung von mit den Cloud Services verarbeiteten Inhalten sowie die vollständige oder teilweise Sperrung des Zugangs
- Seite 6/11

zu den Cloud Services) verhängen. Die Schwere der Sanktionen richtet sich nach der Schwere des Verstoßes. Andere Ansprüche bleiben unberührt, insbesondere unser Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund. Unsere gesetzlichen Ansprüche bleiben hiervon unberührt.

15. Supportleistungen

- 15.1. Wir erbringen Ihnen gegenüber Supportleistungen im in der Leistungsbeschreibung Support Services genannten Umfang. Unsere Supportleistungen werden an den Tagen Montag bis Freitag mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage in der Zeit von 8:00h bis 17:00h erbracht.
- 15.2. Bei Erweiterung des Umfangs der von uns bezogenen Software (z.B. auf neue Module oder über Cloud Services) legen wir ein gesondertes Angebot für Support und Services für diese.
- 15.3. Bei On Premises Software werden wir neue Releases der Software (wie Hotfixes, Patches, Service Packs, Minor Releases, Major Releases) im Rahmen unserer Supportleistungen über unser Service Portal bereitstellen. Die Installation obliegt Ihnen.

16. Migration zu Cloud Services und weitere Leistungsgegenstände

- 16.1. Sollten Sie Ihr IT-System mit uns in unsere Cloud Services migrieren, erfolgt diese Migration als Projekt in einem agilen Vorgehensmodell. Teil der Migration zu Cloud Services ist der Übergang der Betriebsverantwortung auf uns. Die Beauftragung der Migration erfolgt über ein gesondertes Angebot.
- 16.2. Weitere Leistungen, wie etwa Installation, Inbetriebnahme oder Aufrechterhaltung der Software, ebenso Beratungsleistungen im Zusammenhang mit der Software oder den Cloud Services und Schulungen, erbringen wir gegen gesonderte Vergütung. Auf Wunsch legen wir hierzu gerne ein Angebot.
- 16.3. Leistungsgegenstand: Administration der Cloud Services
Regelmäßig erfolgt die Administration der Cloud Services durch Sie selbst mit den von uns dafür bereitgestellten Funktionalitäten und Tools. Es besteht jedoch die Möglichkeit, dass bestimmte Administrationseinstellungen nur durch uns möglich sind oder aber wir für Sie die Administration der Cloud Services ganz oder teilweise übernehmen. In diesen Fällen werden wir die Cloud Services wie im SOW vereinbart für Sie administrieren. Die Festlegungen für den Leistungsgegenstand Support und Pflege gelten dann entsprechend für die Administration der Cloud Services.

Ihre Pflichten

Bei der Inanspruchnahme unserer Support Services haben Sie insbesondere folgende Pflichten zu erfüllen:

- 16.4. Bei Support- oder Pflegeleistungen sollten Sie zuvor prüfen, ob im Service Portal bereits eine Lösung für das von Ihnen vorgefundene Problem vorhanden ist. Ist dies der Fall, haben Sie zu versuchen, zunächst das Problem unter Berücksichtigung der im Service Portal beschriebenen Lösung zu lösen. Wenn dies nicht gelingt, können Sie unsere weiteren Leistungen in Anspruch nehmen.
- 16.5. Für jede Anfrage zu Support und Pflege müssen Sie bei uns im Serviceportal ein Ticket eröffnen. Eine Störung der Prioritätsstufe 1 kann auch anders (etwa per Telefon) gemeldet werden. In diesem Fall haben Sie unverzüglich nachträglich ein Ticket zu eröffnen. Ihre Tickets müssen eine qualifizierte Problembeschreibung einschließlich einer Prioritätszuordnung bei einer etwaigen Störung enthalten. Diese Problembeschreibung soll es einem unserer fachkundigen Beschäftigten ohne Rücksprache mit Ihnen ermöglichen, die Störung vollständig nachzuvollziehen. Ggf. geben wir hierfür verbindliche Formulare und Checklisten vor.
- 16.6. Sollten wir für die Software eine Aktualisierung, die für deren Sicherheit oder die Sicherheit Ihres IT-Systems relevant ist, veröffentlichen und haben wir Sie auf die Relevanz dieser Aktualisierung und die Notwendigkeit einer unverzüglichen Übernahme in Ihr IT-System hingewiesen, haben Sie unverzüglich alle Ihnen

zumutbaren und möglichen Schritte zu ergreifen, damit Sie diese sicherheitsrelevante Aktualisierung der Software unverzüglich übernehmen. Bei der Inanspruchnahme unserer Cloud Services sorgen wir für Sie für alle relevanten Aktualisierungen.

17. Vergütung der Supportleistungen

Für Support und Pflege beträgt die Vergütung 18% des Preises der angebotenen Vergütung für die Überlassung der Software und ist jeweils für zwölf Monate im Voraus zu zahlen. Dies gilt nicht bei Cloud Services; hier sind Support und Pflege in der Vergütung bereits enthalten.

18. Abkündigung von Software oder Funktionalitäten

Bei jeder Software kann ein neuer Minor Release oder Major Release oder auch eine Nachfolgeversion (über Major oder Minor Releases hinaus) dazu führen, dass einzelne oder mehrere im vorausgegangenen Minor Release oder Major Release oder in der Vorgängerversion enthaltene Funktionalitäten oder technische Rahmenbedingungen sich verändern oder entfallen können. Wir werden von dieser Möglichkeit nur Gebrauch machen, wenn die Änderung der Software nicht dazu führt, dass wir Ihnen gegenüber wesentliche Vertragspflichten nicht länger erfüllen können. Sollten Sie die Änderung ablehnen, werden wir in gemeinsamen Gesprächen Kompensationsmöglichkeiten erörtern. Sollten wir hierbei keine Einigung erzielen, sind beide Parteien berechtigt, den Vertrag bezogen auf betroffene Software/Komponente abzukündigen.

19. Haftung

- 19.1. Wir haften der Höhe nach unbegrenzt (i) im Falle vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Handelns, (ii) bei der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, (iii) wenn wir einen Sach- oder Rechtsmangel arglistig verschwiegen haben sowie (iv) wenn wir schriftlich (§ 126 Abs. 1 BGB) eine Garantie für die Beschaffenheit oder Haltbarkeit der von uns unter dem Vertrag zu erbringenden Leistungen übernommen haben.
- 19.2. Bei einer Verletzung wesentlicher Vertragspflichten durch einfache Fahrlässigkeit ist unsere Haftung auf einen Betrag in Höhe von € 1.000.000,00 (in Worten: eine Million Euro) je Schadensereignis und € 2.000.000,00 (in Worten: zwei Millionen Euro) für alle Schäden in einem Vertragsjahr beschränkt. Wesentliche Vertragspflichten sind solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Vertragsdurchführung erst ermöglicht und auf deren Einhaltung Sie vertrauen und vertrauen dürfen. Die Haftung für einfache Fahrlässigkeit außerhalb der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist ausgeschlossen, sofern nicht ein Fall gemäß des vorstehenden Absatzes vorliegt.
- 19.3. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.
- 19.4. Die vorgenannten Haftungsausschlüsse gelten gleichfalls für das Handeln unserer gesetzlichen Vertreter, Erfüllungsgehilfen und Subunternehmer.
- 19.5. Haftungsansprüche verjähren mit Ablauf eines Jahres. Hinsichtlich des Beginns der Verjährungsfrist findet § 199 Abs. 1 BGB Anwendung.

20. Haftung für Sach- und Rechtsmängel

- 20.1. Bei Vorliegen von Sach- und Rechtsmängeln bei Kauf-, Miet- und Werkleistungen gelten vorbehaltlich der Festlegungen in dieser Ziff. die gesetzlichen Regelungen.

Sachmängel

- 20.2. Die Software ist mangelfrei, wenn sie die in der Leistungsbeschreibung beschriebenen Funktionalitäten aufweist und auf der vereinbarten Systemumgebung des Auftraggebers läuft.

- 20.3. Bei Sachmängeln steht Ihnen nach unserer Wahl zunächst das Recht auf kostenfreie Nachbesserung oder Neulieferung (gemeinsam Nacherfüllung) zu.

Rechtsmängel

- 20.4. Unsere Leistungen werden Ihnen frei von entgegenstehenden Rechten Dritter verschafft. Bitte informieren Sie uns unverzüglich in Textform, wenn Sie Kenntnis über Rechte Dritter an unseren Leistungen erlangen.
- 20.5. Auf unser Verlangen haben Sie uns die Verteidigung gegen die von Dritten geltend gemachten Ansprüche zu überlassen, uns sämtliche hierfür notwendigen Informationen zur Verfügung stellen, Erklärungen zu erteilen und Befugnisse einzuräumen. Im Gegenzug stellen wir Sie von Zahlungs- und Schadensersatzansprüchen wegen der Rechte Dritter frei.
- 20.6. Sind unsere Leistungen tatsächlich mit Rechten Dritter belastet, sind wir nach unserer Wahl berechtigt,
- a) die Rechte Dritter oder deren Geltendmachung zu beseitigen (z.B. durch Zahlung von Lizenzgebühren), oder
 - b) unsere Leistungen in der Weise zu verändern, dass Rechte Dritter nicht mehr verletzt werden.

Allgemeines

- 20.7. Kann ein Mangel nach zweimaliger Nacherfüllung nicht behoben werden, ist vor einer etwaigen Kündigung bzw. einem Rücktritt zu prüfen, ob Ihren Interessen durch eine von uns angebotene Alternativlösung entsprochen werden kann.
- 20.8. Stellt sich bei Behebung eines Mangels heraus, dass kein Mangel vorliegt oder der Mangel nicht von uns zu vertreten ist, haben wir Anspruch auf Erstattung der für die Bearbeitung angefallenen Kosten und Aufwendungen.
- 20.9. Mängelansprüche entfallen, wenn Sie ohne unsere vorherige Zustimmung Änderungen an den Leistungen vorgenommen oder durch einen Dritten haben vornehmen lassen oder wenn die Leistungen von Ihnen zu einem nicht von diesem Vertrag gedeckten Zweck eingesetzt werden und die Änderung oder vertragswidrige Nutzung für das Auftreten des Mangels allein verantwortlich ist.
- 20.10. Ansprüche wegen Mängeln verjähren in 12 Monaten.

21. Selbstauskunft und Audit

- 21.1. Zum Nachweis der vertragsgemäßen Nutzung unserer Leistungen können wir von Ihnen eine Selbstauskunft verlangen oder ein Audit durchführen.
- 21.2. Audits können bei Vorliegen eines konkreten Verdachts vertragswidrigen Handelns mit einer angemessenen Ankündigungsfrist von mindestens 15 Arbeitstagen durchgeführt werden.

Um zu überprüfen, ob vertragskonform gehandelt wurde, kann ein von uns beauftragter und berufsrechtlich zur Verschwiegenheit verpflichteter Dritter Ihre Geschäftsräume betreten, Einblick in Ihre für die Vertragsbeziehung bzw. dem konkreten Verdacht vertragswidrigen Handelns wesentlichen geschäftlichen Unterlagen nehmen und Zugang zu Ihren IT-Systemen einschließlich deren Konfiguration erhalten. Der Dritte wird uns ausschließlich mitteilen, ob und wodurch ein vertragswidriges Verhalten vorliegt / vorgelegen hat.

- 21.3. Jede Partei trägt die ihr durch eine Selbstauskunft oder ein Audit entstehenden Kosten selbst.

22. Informationspflichten

- 22.1. Sofern eine Partei von einer Behörde, einem Gericht oder einer sonst hoheitlich handelnden Stelle um Auskunft ersucht oder einer ggf. durch Zwangsmittel vollstreckbaren Maßnahme unterworfen werden, die

im Zusammenhang mit Pflichten aus dem Vertrag steht, wird sie die jeweils andere Partei unverzüglich unterrichten. Dies gilt nicht, wenn zwingende gesetzliche Regelungen dieser Information entgegenstehen.

- 22.2. Informationen an die auskunftersuchende Stelle dürfen lediglich im Einvernehmen mit der anderen Partei weitergegeben werden, es sei denn, zwingende gesetzliche Regelungen, rechtskräftige oder vorläufig ohne Sicherheitsleistung oder sonstige Abwendungsbefugnis vollstreckbare behördliche oder gerichtliche Entscheidungen verpflichten zur Weitergabe auch ohne Einverständnis.

23. Laufzeit, Kündigung & Beendigungsunterstützung

- 23.1. Die Mindestvertragslaufzeit des Rahmenvertrages läuft vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen jeweils 12 Monate beginnend ab dem 1. Kalendertag eines Monats nach dem Ablauf einer Testphase.
- 23.2. Die Vereinbarung verlängert sich jeweils automatisch um weitere 12 Monate, sofern sie nicht gekündigt wird. Die Kündigungsfrist beträgt für beide Parteien drei Monate bis zum Ende eines Vertragsjahres.
- 23.3. Teilkündigungen oder die Reduzierung der Nutzerzahl sind zulässig. Entsprechende vergütungsrelevante Folgen aus einer Reduzierung oder Erhöhung von Nutzerzahlen ergeben sich aus dem Vertrag, sowie aus dem Angebot.
- 23.4. Mit Wirksamwerden der Kündigung werden wir die gekündigten Leistungen einstellen. So wird etwa der Zugang zu Cloud Services für Sie und Ihre Nutzer gesperrt. Sie können die mit den Cloud Services verarbeiteten Inhalte bis einen Monat nach Wirksamwerden der Kündigung exportieren. Hiernach können wir Ihren Zugang vollständig löschen. Unterstützungsleistungen im Zusammenhang mit der Kündigung werden von uns auf Nachfrage und ggf. gegen gesonderte Vergütung erbracht.
- 23.5. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung dieses Vertrags aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für uns insbesondere vor, wenn ein Cloud Provider als Vorlieferant die Erbringung der für die Bereitstellung der Cloud Services erforderlichen Leistungen im Verhältnis zu uns einstellt oder kündigt mit der Folge, dass uns die Einhaltung der ordentlichen Kündigungsfrist unmöglich oder unzumutbar ist.
- 23.6. Jede Kündigung bedarf der Textform.

24. Übertragung auf Dritte

- 24.1. Wir sind berechtigt, den Vertrag auf ein mit uns verbundenes Konzernunternehmen zu übertragen. Hierüber werden wir Sie in Textform mindestens zwei Monate vor der geplanten Übertragung informieren.
- 24.2. Eine Übertragung des Vertrags auf einen Dritten bedarf Ihrer vorherigen Zustimmung. Im Falle Ihres Widerspruchs wird der Vertrag unverändert fortgeführt. Der Widerspruch gilt als wichtiger Grund zur außerordentlichen Kündigung des Vertrags durch uns.

25. Schlussbestimmungen

- 25.1. Die Abtretung von einzelnen Ansprüchen aus diesem Vertrag bedarf der vorherigen Zustimmung der jeweils anderen Partei in Textform. Diese Zustimmung darf nur aus wichtigem Grund verweigert werden. Dies gilt nicht bei der Abtretung von Ansprüchen durch eine der Parteien an ein Konzernunternehmen mit Sitz in der EU/dem EWR.
- 25.2. Auf die gesamte Vertragsbeziehung der Parteien findet ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts und des Kollisionsrechts Anwendung; Art. 3 Abs. 3, Abs. 4 Rom-I-VO bleiben unberührt.
- 25.3. Im Falle von Streitigkeiten aus der Vertragsbeziehung werden die Parteien versuchen, sich in außergerichtlichen Verhandlungen gütlich zu einigen. Sollte eine außergerichtliche Einigung zwischen den

Parteien nicht zu einem für beide Seiten befriedigenden Ergebnis führen, so haben sie vor Anrufung eines Gerichts eine Mediation nach der DIS-Mediationsordnung 10 durchzuführen.

- 25.4. Mündliche Nebenabreden wurden nicht getroffen. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrags sowie anderer mit Bezug auf diesen Vertrag abgeschlossener Vereinbarungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Textform. Änderungen des Vertrags werden wirksam, wenn Sie der Änderung nicht innerhalb eines Monats nach Zugang einer Änderungsmitteilung in Textform widersprechen. Widersprechen Sie der Änderung, gilt der Vertrag unverändert weiter und wir sind zur außerordentlichen Kündigung des Vertrags mit einer Frist von einem Monat zum Ende des nächsten Kalendermonats berechtigt. Die Textform gilt auch für eine Änderung dieser Formklausel. Der Vorrang individueller Nebenabreden bleibt unberührt.
- 25.5. Sollte eine der Bestimmungen des Vertrags unwirksam sein oder werden oder der Vertrag eine regelungsbedürftige Lücke enthalten, berührt dies die Wirksamkeit der übrigen oder lückenhaften Bestimmungen nicht. Die Parteien verpflichten sich in diesem Fall, die unwirksamen oder lückenhaften Bestimmungen durch wirtschaftlich den unwirksamen oder lückenhaften Bestimmungen am Nächsten kommende Bestimmungen zu ersetzen bzw. zu vervollständigen.