

ALLGEMEINE BEDINGUNGEN

[Mandant]

Version 1.0/2017

INHALTSVERZEICHNIS

1. Allgemeine Bedingungen
2. Datenverarbeitungsvereinbarung
3. Dienstgütevereinbarung

1. ALLGEMEINE BEDINGUNGEN

INHALTSVERZEICHNIS

- 1. ALLGEMEINES**
 - 1.1. ANWENDUNGSBEREICH
 - 1.2. DEFINITIONEN
 - 1.3. BESTÄTIGUNG
 - 1.4. ANGEBOTE
 - 1.5. VERTRÄGE
 - 1.6. ZUSAMMENARBEITS-/INFORMATIONSANFORDERUNGEN KUNDE
 - 1.7. VERTRAULICHKEIT/WETTBEWERBSVERBOT
 - 1.8. HAFTUNG
 - 1.9. ÜBERTRAGUNG
 - 1.10. HÖHERE GEWALT
 - 1.11. NICHTIGKEIT
 - 1.12. ANWENDBARES RECHT UND STREITBEILEGUNG
- 2. PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN [MANDANT]**
 - 2.1. BENUTZERRECHTE SOFTWAREPROGRAMME
 - 2.2. NACHWEIS
 - 2.3. INSTANDHALTUNG
 - 2.4. BERATUNG
 - 2.5. UNTERSTÜTZUNG
 - 2.6. ZUSÄTZLICHE ARBEITEN
 - 2.7. INSTALLATION UND IMPLEMENTIERUNG
 - 2.8. SICHERUNGEN
 - 2.9. AKTIVITÄTEN
- 3. SAAS-SERVICE**
 - 3.1. SAAS-SERVICE ALLGEMEIN
 - 3.2. VERANTWORTLICHKEITEN [MANDANT] SAAS-SERVICE
 - 3.3. BROWSER
 - 3.4. KENNZEICHNUNGSCODE
 - 3.5. ÄNDERUNGEN IM SAAS-SERVICE
 - 3.6. DATENVERKEHR ZU UND VON DEM KUNDEN
 - 3.7. ANFORDERUNGEN KUNDE SAAS-SERVICE
 - 3.8. VERHALTENSKODEX
- 4. HARDWARE**
 - 4.1. LIEFERUNG VON HARDWARE
 - 4.2. GARANTIE
- 5. KURSE**
 - 5.1. ANMELDUNG
 - 5.2. STORNIERUNG
 - 5.3. DURCHFÜHRUNG
 - 5.4. PRIVATE KURSE
 - 5.5. ABLEHNUNG VON TEILNEHMERN
- 6. FREMDPRODUKTE UND –DIENSTLEISTUNGEN**
 - 6.1. FREMDPRODUKTE UND –DIENSTLEISTUNGEN
 - 6.2. ALLGEMEINE BEDINGUNGEN DRITTER
- 7. LIEFERUNG**
 - 7.1. (LIEFER-) DATEN
 - 7.2. VORBEHALTE
 - 7.3. RISIKO
 - 7.4. LIEFERUNG
 - 7.5. FEHLER
 - 7.6. ERSATZVORNAHME
- 8. PREISE/ZAHLUNGEN**
 - 8.1. PREISE UND ZAHHLUNGEN
 - 8.2. PREISÄNDERUNGEN
 - 8.3. FESTPREISE
 - 8.4. VORAUSZAHLUNG
- 9. RECHT DES GEISTIGEN EIGENTUMS**
 - 9.1. RECHTE VON [MANDANTEN] UND KUNDEN
 - 9.2. ENTSCHÄDIGUNG

1. ALLGEMEINES

1.1. Anwendungsbereich

- 1.1.1. Diese Bedingungen sind anwendbar auf alle Angebote und Verträge und/oder Rechtsverhältnisse zwischen [Mandanten] und dem Kunden.
 - 1.1.2. [Mandant] darf Änderungen und/oder Ergänzungen an den Allgemeinen Bedingungen vornehmen. Die geänderten Allgemeinen Bedingungen werden anwendbar, sofern nicht innerhalb von 30 (dreißig) Tagen ab dem Benachrichtigungsdatum zu den Änderungen schriftlich Einspruch gegen die Änderungen erhoben wird.
 - 1.1.3. Änderungen an und Ergänzungen zu den Allgemeinen Bedingungen und/oder Verträge zwischen [Mandant] und dem Kunden sind nur nach schriftlicher Zustimmung durch [Mandant] gültig.
 - 1.1.4. Wenn die Geschäftsbezeichnung des Kunden mehr als eine (juristische) Person oder Organisation verzeichnet, ist jede einzelne davon für die gesamte Erfüllung der Pflichten, die sich aus dem Vertrag mit [Mandant] ergeben, verantwortlich.
 - 1.1.5. Die Überschriften über den Absätzen dieser Bedingungen dienen einzig der Verbesserung der Lesbarkeit dieses Dokuments. Der Inhalt und die Bedeutung eines Absatzes mit Überschrift sind also durch die Überschrift nicht in Inhalt und Bedeutung beschränkt.
- ### 1.2. Definitionen
- 1.2.1. Alle folgenden Wörter und Ausdrücke, die im Singular verwendet werden, haben im Plural dieselbe Bedeutung und umgekehrt.
 - 1.2.2. Vorauszahlung:
Wie in Absatz 8.4 näher beschrieben.
 - 1.2.3. Anwendungssoftware:
Eine Anwendung, die dem Nutzer eine bestimmte Funktion bietet. Dabei kann es sich sowohl um ein (Software) [Mandant] Produkt oder eine Dienstleistung als auch um ein Fremdprodukt oder eine Fremddienstleistung sowie die Software des Kunden oder von einem Dritten an den Kunden lizenzierte Software handeln.
 - 1.2.4. Sicherung:
Sicherungskopien digitaler Daten und/oder Informationen.
 - 1.2.5. Geschäftstage:
Montag bis Freitag von 9.00 Uhr bis 17.00 Uhr, ausschließliche Feiertage.
 - 1.2.6. Kurse:
Alle Kurse, Trainings, Umsetzungshilfen und Umsetzungskurse und ähnliche Aktivitäten.
 - 1.2.7. Kunde:
Jeder, der die Lieferung von Produkten und Dienstleistungen anfordert und bestellt.
 - 1.2.8. Auftragsarbeit:
Das Ergebnis von Produkten und Dienstleistungen, die im Betrieb des Kunden entwickelt werden oder entwickelt werden sollen.
 - 1.2.9. Allgemeine Bedingungen Dritter:
Die auf Fremdprodukte und Fremddienstleistungen anwendbaren Bedingungen.
 - 1.2.10. Rechenzentrum:
Eine Einrichtung, in der Server mit Netzwerkumgebungen wie dem Internet verbunden werden können. Ein Teil der Infrastruktur befindet sich in einem oder mehreren Rechenzentren.
 - 1.2.11. Dokumentation:
Die (funktionale) Beschreibung der Produkte und Dienstleistungen, die dem Kunden geliefert werden.
 - 1.2.12. Fehler:
In Absatz 7.5 beschrieben.

1.2.13. Angemessene Nutzung:

Angemessene Nutzung der Produkte und Dienstleistungen durch den Kunden.

1.2.14. Festpreise:

In Absatz 8.3 beschrieben.

1.2.15. Hardware:

Fremdprodukte in Form von Computerhardware.

1.2.16. Hosting:

Die Bereitstellung von, Wartung von und/oder der Zugriff auf Webspace zur Speicherung von Informationen, Daten, Bildern oder anderen Inhalten, wie z.B. Anwendungssoftware, in Rechenzentren in der Infrastruktur.

1.2.17. Kennzeichnungs-codes:

Benutzernamen, Passwörter, Adresscodes und/oder andere Codes.

1.2.18. Infrastruktur:

Die zur Datenverarbeitung genutzte IT-Ausstattung, bestehend aus Hardware und Software (einschließlich der Kabel). Unter Infrastruktur fällt z.B. Infrastruktur [Mandant], Infrastruktur Dritter, Kundeninfrastruktur und die öffentliche Infrastruktur.

1.2.19. Instandhaltung:

Wie in Absatz 2.3 beschrieben.

1.2.20. Objektcode:

Der Computerprogrammierungscode, hauptsächlich im Binär-code. Der Objektcode ist nach der Verarbeitung durch einen Computer unverzüglich ausführbar, ohne Reverse-Engineering, Zusammenstellung oder Montage.

1.2.21. Prozessdaten:

Die im Rahmen des SaaS-Service durch den Kunden und/oder von Dritten erfassten Daten.

1.2.22. Produkte und/oder Dienstleistungen:

Alle Produkte von [Mandant] und/oder durch [Mandant] zur Verfügung gestellten Fremdprodukte, resultierende Rückstellungen und ähnliche Aktivitäten.

1.2.23. Öffentliche Infrastruktur:

Der Teil der Infrastruktur, der von Dritten gewartet und/oder dem Kunden von [Mandant] zur Verfügung gestellt wird und über den [Mandant] keine Kontrolle hat.

1.2.24. SaaS:

(Software as a Service) ist die direkte und/oder indirekte (durch Dritte) Bereitstellung von Anwendungssoftware durch das Hosting von [Mandant].

1.2.25. Unterstützung:

Wie beschrieben in Absatz 2.5.

1.2.26. Quellcode:

Der Computerprogrammierungscode, der in einer für einen durchschnittlichen Programmierer lesbaren und verständlichen Form dargestellt wird. Er kann ähnliche Quellcodesystemdokumentationen, Verfahrenskodexe und Anweisungen enthalten. Der Quellcode enthält nicht den Objektcode.

1.2.27. [Mandant]:

[Mandant] und Rechtsnachfolger oder angeschlossene Organisationen und Partner, die einen Vertrag mit dem Kunden eingehen oder den Allgemeinen Bedingungen von [Mandant] zugestimmt haben.

1.2.28. Infrastruktur [Mandant]:

Der Teil der Infrastruktur, über die [Mandant] Kontrolle hat und die [Mandant] wartet.

1.2.29. Produkte und Dienstleistungen [Mandant]:

Alle Produkte und Dienstleistungen, die [Mandant] zur Verfügung stellt, resultierende Maßnahmen und alle dazugehörigen Aktivitäten, die nicht von Dritten stammen und deren geistigen Eigentumsrechte, gewerblichen Schutzrechte und sonstigen Rechte [Mandant] zustehen.

1.2.30. Infrastruktur Dritter:

Der Teil der Infrastruktur, der von Dritten verwaltet wird und/oder von [Mandant] an den Kunden geliefert wird und über den [Mandant] grundsätzlich keine Kontrolle hat. Das sind Produkte und Dienstleistungen durch Dritte.

1.2.31. Drittprodukte und -dienstleistungen:

Alle durch [Mandant] bereitgestellte Produkte und Dienstleistungen, resultierenden Maßnahmen und die damit verbundenen Aktivitäten, die durch Dritte zur Verfügung gestellt werden.

1.2.32. Garantie:

Wie beschrieben in Absatz 4.2.

1.3. Bestätigung

1.3.1. Mündliche Vereinbarungen, Aufträge oder andere Äußerungen jeder anderen Art eines Angestellten von [Mandant] sind nur dann gültig und bindend, wenn sie schriftlich durch einen Bevollmächtigten von [Mandant] bestätigt wurden.

1.4. Angebote

1.4.1. Alle Angebote sind unverbindlich, außer das Angebot gibt ausdrücklich schriftlich anderes vor.

1.4.2. Angebote basieren auf den vom Kunden bekanntgemachten Daten, Informationen oder Anforderungen, wie in Absatz 1.6 festgesetzt.

1.5. Verträge

1.5.1. Wenn in einem Vertrag zwischen [Mandant] und Auftraggeber kein weiterer Vertrag und/oder Laufzeit vereinbart wurde, dann hat der Vertrag eine Laufzeit von einem Jahr, sofern Gegenstand der Lieferung ein Produkt ist oder ein Service, für welchen eine wiederkehrende Gebühr berechnet wird. Sollte der Vertrag nicht gekündigt oder nicht rechtzeitig gekündigt werden, so verlängert er sich jeweils um ein Jahr.

1.5.2. Die Kündigung der Vereinbarung gemäß 1.5.1 erfolgt durch Einschreiben, das spätestens 90 Tage vor dem Verlängerungstermin des Vertragspartners bei der Gegenpartei eingegangen sein muss.

1.5.3. Jede Partei hat das Recht, den Vertrag teilweise oder ganz durch ein Einschreiben mit Rückschein zu beenden. Das kann durchgeführt werden, wenn die verletzende Partei nach schriftlicher Aufforderung, ihre Verpflichtungen zu erfüllen, es nicht schafft, den genannten Verpflichtungen in angemessener Zeit nachzukommen.

1.5.4. (Mandant) hat das Recht, unbeschadet des Anspruchs auf volle Schadensersatzansprüche, sofort die Vereinbarung zu kündigen, ganz oder teilweise, ohne eine gerichtliche Geltendmachung durch eine nicht-gerichtliche Erklärung und/oder eine Angebot zurückzuziehen oder zu widerrufen, wenn der Kunde eine natürliche Person ist und verstirbt, wenn der Auftraggeber einen Antrag auf Umschuldung stellt, wenn eine Insolvenz oder eine Zahlungseinstellung eintritt oder wenn das Unternehmen des Kunden liquidiert worden ist oder aus einem anderen Grund als der Sanierung oder Unternehmensverschmelzung beendet worden ist. In diesen Fällen sind alle Forderungen von (Mandant) sofort fällig und der (Mandant) ist für die Beendigung nicht verantwortlich.

1.5.5. Nachdem die Vereinbarung aus einem beliebigen Grund beendet worden ist, kann der Kunde nicht länger Rechte aus der Vereinbarung herleiten, ungeachtet der Verpflichtungen beider Parteien, die ihrer Natur nach automatisch nach dem Abschluss der zwischen ihnen geschlossenen Vereinbarung bestehen, wie beispielsweise, aber nicht abschließend Verpflichtungen bezüglich Eigentumsrechte, Vertraulichkeitspflichten und Wettbewerbsverbote.

1.6. Zusammenarbeit/Informationsanforderungen Kunde

1.6.1. Alle Aufträge werden von [Mandant] auf der Basis der Daten, Informationen, Anfragen und/oder Anforderungen, die [Mandant] von dem Auftraggeber bekannt gemacht worden sind, durchgeführt.

1.6.2. Der Auftraggeber soll mit dem [Mandant] zusammenarbeiten und alle nützlichen und erforderlichen Daten und/oder andere Informationen, die für eine angemessene Ausführung der

Vereinbarung erforderlich sind, unverzüglich mitteilen. Der Auftraggeber soll die Richtigkeit der Daten und/oder anderer Informationen sicherstellen.

1.6.3. Wenn die Daten, Informationen und/oder Anforderungen, für die die Ausführung der Vereinbarung erforderlich ist, nicht mitgeteilt werden, nicht unverzüglich mitgeteilt werden und/oder nicht in der Übereinstimmung mit der Vereinbarung mitgeteilt werden, oder wenn der Kunde seine Verpflichtungen in irgendeiner anderen Weise nicht erfüllt, dann hat der [Mandant] in jedem Fall das Recht, die Vereinbarung zu kündigen oder aufzulösen oder die Ausführung der Vereinbarung auszusetzen und [Mandant] hat das Recht, die entstandenen Kosten nach den üblichen Tarifen zu berechnen.

1.6.4. Wenn Änderungen und/oder neue Fakten hinsichtlich der zuvor mitgeteilten Daten, Informationen, Anfragen und/oder Anforderungen auftreten, ist [Mandant] jederzeit vollständig berechtigt, in Absprache mit dem Auftraggeber die Vereinbarung an diese neuen Umstände anzupassen oder die Vereinbarung aufzulösen oder aufzuheben.

1.6.5. [Mandant] kann Empfehlungen über die Art und Weise, wie das Geschäft des Unternehmens für ein optimales Funktionieren der Produkte und Dienstleistungen organisiert werden soll, geben. [Mandant] ist nicht verantwortlich für die Konsequenzen der Funktionsfähigkeit der Produkte und Dienstleistungen für den Fall, dass der Auftraggeber diesen Empfehlungen nicht folgt.

1.6.6. Für den Fall, dass der [Mandant] an einem anderen Ort als dem eigenen tätig wird, ist der Kunde dafür verantwortlich, ohne Kosten die erforderlichen Einrichtungen, wie einen Büroraum und Telekommunikationseinrichtungen, zur Verfügung zu stellen.

1.7. Vertraulichkeit/Wettbewerbsverbot

1.7.1. [Mandant] und Auftraggeber verpflichten sich gegenseitig zu Vertraulichkeit aller Daten und Informationen betreffend der beiden Unternehmen, Kunden, Dateien, Produkte und Dienstleistungen, von denen sie Kenntnis erlangen, während sie miteinander oder für Kunden des Auftraggebers arbeiten. Daten und Informationen dürfen nur für die Vereinbarung zwischen den beiden Parteien genutzt werden.

1.7.2. [Mandant] ist ermächtigt, die Firmierung und das Logo des Auftraggebers oder Kunden des Auftraggebers, denen Rechte an den Produkten und Dienstleistungen eingeräumt worden sind, auf der Webseite von [Mandant] und/oder Referenzliste zu platzieren und sie Dritten zur Information zur Verfügung zu stellen.

1.7.3. Der Auftraggeber und seine Kunden werden ohne die schriftliche Zustimmung von [Mandant] während der Laufzeit der Vereinbarung und für einen Zeitraum von 12 (zwölf) Monaten nach Beendigung oder Auflösung der Vereinbarung keine direkten oder indirekten Geschäfte tätigen, Anstellungsverhältnisse oder andere Beziehungen zu Mitarbeitern von [Mandant] eingehen. Der Auftraggeber wird sicherstellen, dass seine Kunden die vorgenannte Verpflichtung einhalten.

1.7.4. Für den Fall, dass der Auftraggeber gegen Ziffer 1.7.3 verstößt, kann der [Mandant] ohne weitere Benachrichtigung eine Vertragsstrafe in Höhe von EUR 50.000,- (fünfzigtausend Euro) für jede Verletzung verlangen, unbeeinträchtigt von dem Recht von (Mandant) auf Entschädigung des vollen entstandenen Schadens.

1.8 Haftung

1.8.1[Mandant] haftet nur für Schäden wegen Rechtsmängeln, für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit (außer Haftung für Körperschäden). Für leicht fahrlässige Vertragsverletzungen haftet er nur bis zu EUR 15.000,- (fünfzehntausend Euro), wobei eine Abfolge von Ereignissen als ein Ereignis gilt, sowie für Schäden, mit denen im Zusammenhang mit dem Datenverarbeitungsvertrag typischerweise gerechnet werden muss

1.8.2 Im Übrigen ist jede Haftung ausgeschlossen - gleich aus welchem Rechtsgrund - insbesondere auch für Datenverluste und Folgeschäden.

1.8.3 [Mandant] hat sich gegen Haftpflichtschäden versichert. [Mandant] ist in keinem Fall haftbar für weitere Schäden, die der Kunde aufgrund der mit dem [Mandant] eingegangene Vereinbarung erleidet, wie auch immer verursacht, einschließlich möglicher Haftungsansprüche gegen den Auftragsgeber durch Dritte, als durch die Versicherung abgedeckt und tatsächlich durch die Versicherung gezahlt wird, erhöht um die Selbstbeteiligung des [Mandant], ausgenommen im Fall von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit [Mandant] hat sich gegen Haftpflichtschäden versichert. [Mandant] ist in keinem Fall haftbar für weitere Schäden und wird keine weiteren Schäden ausgleichen, die der Kunde aufgrund der mit dem [Mandant] eingegangene Vereinbarung erleidet, wie auch immer verursacht, einschließlich möglicher Haftungsansprüche gegen den Auftragsgegner durch Dritte, als durch die Versicherung abgedeckt und tatsächlich durch die Versicherung gezahlt wird, erhöht um die Selbstbeteiligung des [Mandant], ausgenommen im Fall von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.

1.8.4 Mit der Ausnahme der in 1.8 aufgeführten Fälle haftet der [Mandant] nicht für Schadensersatzansprüche, unabhängig davon, welche Schadensersatzansprüche geltend gemacht werden.

1.8.5 Die Haftung von (Mandant) besteht ausschließlich, wenn der Auftraggeber unverzüglich den (Mandant) schriftlich benachrichtigt und damit eine angemessene Frist zur Mängelbeseitigung vorschlägt und der (Mandant) dann die vorstehenden Verpflichtungen schuldhaft nicht erfüllt. Die Mitteilung des Mangels muss so detailliert sein, dass der (Mandant) angemessen reagieren kann.

1.8.6 Voraussetzung für das Bestehen eines Anspruchs auf Entschädigung ist stets, dass der Auftraggeber den (Mandant) innerhalb von 60 (sechzig) Tagen nach Entstehung des Schadens schriftlich darüber informiert und die notwendigen Maßnahmen ergreift, um den Schaden so gering wie möglich zu halten.

1.8.7 [Mandant] übernimmt keine Haftung für Schäden, unabhängig von der Art und Weise, die durch Produkte und Dienstleistungen von Drittanbietern verursacht wird. Wenn möglich, überträgt der Auftraggeber seine Rechte für Schadensersatz vom Lieferanten des Drittanbieterprodukts an den Kunden.

1.8.8 Soweit in einer Service-Level-Vereinbarung nichts anderes vereinbart ist, haftet der (Mandant) nicht für irgendwelche Schäden, unabhängig von seiner Art, die auf dem Versäumnis zurückzuführen ist, Unterstützung, Wartung und/oder Gewährleistung rechtzeitig zur Verfügung zu stellen.

1.9 Übertragung

1.9.1 Die Vereinbarung zwischen dem [Mandant] und dem Auftraggeber sowie die sich aus dieser Vereinbarung ergebenden Rechte und Pflichten können nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung von [Mandant] an Dritte übertragen werden. Der Auftraggeber gibt dem [Mandant] im Voraus das Recht, auch ohne die ausdrückliche Zustimmung des Kunden, die gesamte Vereinbarung oder Teile davon zu übertragen an:

a) Beteiligungs-, Schwester- und/oder Tochtergesellschaften;

b) einem Dritter im Falle der Fusion oder des Erwerbs von [Mandant].

1.10 Höhere Gewalt

1.10.1 Keine Partei ist verpflichtet, einer Verpflichtung nachzukommen, wenn sie daran aufgrund von Umständen, für die sie nicht verantwortlich gemacht werden können, gehindert werden und für die eine Partei nicht durch Gesetz, Rechtsakt oder allgemein akzeptierte Methode verantwortlich gemacht werden kann. Zu den vorgenannten Umständen gehören unter anderem Umstände, die außerhalb des [Mandant] sowie der Geschäftsrisiken von [Mandant] liegen, darunter auch die Nichterfüllung durch einen Lieferanten von [Mandant], die verspätete oder Nichtverfügbarkeit der erforderlichen Information und Spezifikationen und/oder Änderungen bei dieser Information, die fehlerhafte funktionale Spezifikation von Drittanbieterprodukten und -diensten und/oder von Dritten gelieferte Produkte, schlechte Wetterbedingungen, Feuer, Explosionen, Stromausfälle, (D)DoS-Angriffe, Hacken, Cracking oder irgendwelche Ausfallzeiten oder Nichtverfügbarkeiten, die durch rechtswidriges Verhalten von Dritten verursacht wurden, die Zerstörung, Beschädigung oder Sperrung eines automatisierten Systems oder eines Systems für die Telekommunikation durch irgendwelche, die eine Störung in dem Ablauf oder der Arbeit eines solchen Systems verursachen oder von irgendeiner Sicherheitsmaßnahme in Bezug auf ein solches System herrühren, Einmischung in Netzwerke, Überschwemmungen, Krankheit, Mangel an Personal, Streik oder andere Beschäftigungskonflikte, Unfälle, Maßnahmen der Regierung, die Unmöglichkeit, erforderliche Lizenzen und/oder Genehmigungen zu erhalten, Materialmangel, Diebstahl, Verkehrsstörungen und/oder Transportprobleme.

1.10.2 Wenn die höhere Gewalt vorübergehender Natur ist, hat der [Mandant] das Recht, seine Verpflichtungen auszusetzen, bis die höhere Gewalt nicht mehr besteht, ohne dass er zur Leistung von Schadensersatz verpflichtet ist.

1.10.3 [Mandant] behält sich das Recht vor, im Falle höherer Gewalt die Zahlung einzuziehen, die bereits vor höherer Gewalt erfüllt war.

1.10.4 Für den Fall, dass die höhere Gewalt bei einer der beiden Parteien einen Zeitraum von drei Monaten überschreitet, hat jede Partei das Recht, die Vereinbarung zu kündigen, ohne zur Leistung von Schadensersatz für diese Kündigung verpflichtet zu sein.

1.11 Nichtigkeit

1.11.1 Wenn eine oder mehrere Bestimmungen (oder ein Teil einer Bestimmung) der Vereinbarung aufgehoben werden, für nichtig erklärt, anfechtbar erklärt oder ihre Gültigkeit auf andere Weise verliert, bleiben die anderen Bestimmungen (oder Teil einer Bestimmung) unverändert in Kraft.

1.11.2 Mit Hinblick auf die Bestimmungen (oder einen Teil einer Bestimmung), die aufgehoben, für nichtig erklärt, anfechtbar erklärt oder ihre Gültigkeit auf andere Weise verlieren, sind die Parteien verpflichtet, einander zu konsultieren, um zu versuchen, eine Ersatzvereinbarung zu treffen, mit der die Parteien nach einer Aufrechterhaltung des Kerns dieses Abkommens (oder des Restes der in Frage stehenden Bestimmung) in seiner Gesamtheit streben.

1.12 Anwendbares Recht und Schlichtung

1.12.1 Alle Vereinbarungen zwischen [Mandant] und dem Auftraggeber unterliegen deutschem Recht, soweit nichts anderes schriftlich vereinbart ist. Die Parteien erklären sich ausdrücklich damit einverstanden, dass das Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG) nicht anwendbar ist.

1.12.2 Streitigkeiten zwischen den Parteien, die nicht gütlich gelöst werden können, werden vor dem zuständigen Gericht in entschieden.

2. [Mandant] Produkte und Dienstleistungen

2.1 Nutzerrechte Softwareprogramme

2.1.1 Der Auftraggeber erhält das nicht ausschließliche Recht zur Nutzung der Produkte und Dienstleistungen und der entsprechenden Dokumentationen.

2.1.2 Die Nutzerrechte beschränken sich ausschließlich auf die eigene Nutzung der Produkte und Dienstleistungen für die vereinbarte Anzahl der Nutzer. Wenn keine Beschränkungen vereinbart sind, werden die Benutzerrechte auf 1 (einen) Benutzer beschränkt.

2.1.3 Die Nutzerrechte für Softwareprodukte und -dienstleistungen sind auf den Objektcode beschränkt. Rechte an dem Quellcode werden nicht erteilt, sofern nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart ist.

2.1.4 Es ist den Kunden verboten, die Produkte und Dienstleistungen in irgendeiner Weise ohne vorherige schriftliche Zustimmung von [Mandant] direkt oder indirekt (durch Dritte) zu kopieren, zu vervielfältigen oder zu verändern.

2.1.5 Nutzerrechte an den Produkten und Dienstleistungen dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden (zu den Dritten gehören auch Holding-, Schwester- und/oder Tochtergesellschaften.)

2.1.6 Der Kunde ist nicht berechtigt, Produkte und Dienstleistungen unter irgendeinem Titel oder in irgendeiner Weise an Dritte weiterzugeben (zu den Dritten gehören auch Holding-, Schwester- und/oder Tochtergesellschaften des Kunden).

2.1.7 Der Nachbau und die Decompilierung der Produkte und Dienstleistungen sind dem Kunden nicht gestattet, es sei denn, dies ist ausdrücklich gesetzlich zulässig.

2.1.8 Die Benutzerrechte treten in Kraft, nachdem der Kunde die geforderten Zahlungen geleistet und seine sonstigen Verpflichtungen erfüllt hat.

2.1.9 Der Umfang der Nutzerrechte an Drittanbieter-Produkten und -Dienstleistungen wird durch die Drittbedingungen, die in Ziffer 6 beschrieben sind, geregelt. Soweit die vorgenannten nicht von den Drittbedingungen abweichen, gelten auch die oben genannten Regelungen.

2.2 Überprüfung

2.2.1 [Mandant] ist berechtigt, technische Beschränkungen und Kontrollmechanismen in den Produkten und Dienstleistungen einzufügen, um zu verhindern und/oder zu überprüfen, ob die tatsächliche Anzahl gleichzeitiger Nutzer die vereinbarte Anzahl gleichzeitiger Nutzer nicht übertrifft.

2.2.2 Sollte auf der Grundlage des oben beschriebenen Verifizierungsverfahrens oder auf andere Weise die tatsächliche Anzahl der gleichzeitigen Benutzer die Anzahl der vereinbarten gleichzeitigen Nutzer übertreffen, so ist der Kunde verpflichtet, die fehlende Anzahl von Benutzerrechten sofort zu erwerben. Die fälligen Beträge für die fehlenden Benutzer werden ab dem Zeitpunkt der Lieferung der zuvor vereinbarten Anzahl gleichzeitiger Nutzer berechnet. Darüber hinaus behält sich [Mandant] eine Meldung bei der Software Alliance (BSA) vor.

2.3 Wartung

2.3.1 Abhängig von den Produkten und Dienstleistungen kann der [Mandant] dem Auftraggeber die Möglichkeit bieten, die Instandhaltung zu erwerben.

2.3.2 Die Instandhaltung umfasst die Bereitstellung von Updates und die Dokumentation der an den Kunden gelieferten lizenzierten Produkte und Dienstleistungen, die entweder eine qualitative (z.B. Fehlerbehebung) oder eine funktionelle Verbesserung des Produkts enthalten, das zur Verfügung gestellt wurde. [Mandant] ist nicht verpflichtet, den Kunden jederzeit über mögliche Aktualisierungen zu informieren.

2.3.3 Wenn die Instandhaltung eine vom Auftraggeber angeforderte funktionale Verbesserung zur Folge hat, hat der [Mandant] das Recht, eine zusätzliche Zahlung zu verlangen, um diese funktionale Verbesserung zu kompensieren. [Mandant] bietet vor der Entwicklung und Umsetzung der angeforderten funktionalen Verbesserung einen Preis für diese funktionale Verbesserungen an, die vom Kunden angefordert werden.

2.3.4 [Mandant] ist berechtigt, die Bereitstellung der Instandhaltung zu verweigern, wenn die [Mandant] Produkte und Dienstleistungen, die von dem [Mandant] oder der Umgebung erbracht werden, in denen die Produkte und Dienstleistungen von [Mandant] betrieben werden, vom Kunden in irgendeiner Weise oder Form geändert werden.

2.4 Beratung

2.4.1 Alle Produkte und Dienstleistungen, die als Beratung angesehen werden oder die als Beratung beschrieben werden können, wie zum Beispiel, nicht limitiert die Unterstützung (Ziffer 2.5), werden nur zu dem Besten des Wissens und der Fähigkeit von [Mandant] zur Verfügung gestellt.

2.4.2 [Mandant] ist nicht verantwortlich und/oder haftbar, wenn die Tätigkeiten, die aus der Beratung hervorgehen, dazu führen, dass der Kunde ein Projekt nicht innerhalb des zugeteilten Budgets, Zeitpläne und sonstige vereinbarte Bedingungen ausführen kann.

2.4.3 [Mandant] berät auf der Grundlage der von [Mandant] geforderten Ergebnisse und der vom Kunden erhaltenen Information gemäß Ziffer 1.6. Wenn sich herausstellt, dass nicht alle relevanten Informationen eingegangen sind und/oder andere Probleme und/oder Einsichten auftreten können, wie zum Beispiel, aber nicht beschränkt auf Inkompatibilitätsprobleme (Produkte sind nicht in der Lage, miteinander zu interagieren), kann die gegebene Beratung an die neuen Umstände angepasst werden.

2.5 Unterstützung

2.5.1 Die Unterstützung besteht darin, mündliche (telefonische) und schriftliche (E-Mail) Beratung über die Nutzung und den Betrieb der Produkte und Dienstleistungen zu erbringen.

2.5.2 [Mandant] wird nur die Unterstützung bei den aktuellsten Updates der Produkte und Dienstleistungen bieten. [Mandant] ist nach eigenem Ermessen berechtigt, Unterstützung bei älteren Versionen, Veröffentlichungen usw. der Produkte und Dienstleistungen zu erbringen.

2.6 Mehraufwand

2.6.1 Wenn nach der Ansicht von [Mandant] ein Änderungsauftrag des Auftraggebers tatsächlich ein Auftrag zur zusätzlichen Arbeit ist, wird [Mandant] dem Kunden dies vor der Durchführung zusätzlicher Arbeit mitteilen. Auf Verlangen von [Mandant] folgt der Benachrichtigung eine Angabe des Preises und der zusätzlichen Bedingungen. Der Kunde entscheidet so schnell wie möglich, ob die Zusatzarbeit durchgeführt werden soll.

2.7 Installation und Implementierung

2.7.1 [Mandant] wird die Produkte und Dienstleistungen nur installieren und/oder implementieren oder sie installieren und/oder implementieren lassen, wenn dies schriftlich vereinbart worden ist. Jegliche Beratung, Kurse oder sonstige Schulungen oder informative Tätigkeiten, die bei der Lieferung erforderlich sind.

2.7.2 Vor der Installation und/oder Umsetzung wird der Kunde auf eigene Kosten dafür sorgen, dass alle von [Mandant] geforderten Voraussetzungen erfüllt sind, um eine erfolgreiche Installation und/oder Umsetzung zu gewährleisten.

2.7.3 Der Kunde wird sicherstellen und ist für die Erfüllung der Allgemeinen Bedingungen dritter Parteien verantwortlich, um die Installation und/oder Umsetzung rechtmäßig durchzuführen.

2.7.4 Wenn die Durchführung und/oder die Installation nicht innerhalb des vereinbarten Zeitplans aufgrund des Verschuldens des Kunden erfolgt, wird der Kunde Zahlungen leisten, als ob die Durchführung und/oder die Installation durchgeführt worden sei, unbeschadet der Verpflichtungen von [Mandant], die Installation und/oder Umsetzung zu einem späteren Zeitpunkt vorzunehmen.

2.8 Backups

2.8.1 [Mandant] wird nach seinen besten Fähigkeiten regelmäßige Sicherungen der Prozessdaten vornehmen.

2.8.2 [Mandant] haftet nicht für den Verlust von Prozessdaten und/oder Fehlern bei den Back-ups. Der Kunde ist allein verantwortlich für die regelmäßige (funktionale) Prüfung der Back-ups und für die Feststellung, ob die Back-ups ausreichen, um das ordnungsgemäße Funktionieren der Produkte und Services nach einem Unglück wiederherzustellen.

2.9 Tätigkeiten

2.9.1 Alle Tätigkeiten, Instandhaltung, Unterstützung und sonstige Leistungen finden ohne Unterbrechung an Geschäftstagen und unter normalen Arbeitsbedingungen statt.

2.9.2 Aktivitäten, die außerhalb von Geschäftstagen durchgeführt werden, gelten als Überstunden. [Mandant] kann

zusätzliche Gebühren für Überstunden erheben, die vor der Durchführung der Überstundenaktivitäten vereinbart werden.

2.9.3 Wenn die Parteien vereinbaren, dass die Tätigkeiten in Phasen stattfinden, ist der [Mandant] berechtigt, Tätigkeiten für folgende Phase zu verschieben, bis der Kunde die in der vorherigen Phase durchgeführten Tätigkeiten schriftlich anerkannt hat.

2.9.4 [Mandant] ist nur verpflichtet, rechtzeitigen und angemessenen Anweisungen des Kunden zur Durchführung von Tätigkeiten zu folgen, wenn dies ausdrücklich schriftlich vereinbart worden. [Mandant] ist nicht verpflichtet, Anweisungen zu befolgen, die den Inhalt oder Umfang der vereinbarten Tätigkeiten verändern.

2.9.5 [Mandant] ist berechtigt, auch ohne ausdrückliche Zustimmung des Kunden Dritte bei der Durchführung von Tätigkeiten zu nutzen.

3. SAAS-Dienstleistung

3.1 SaaS-Allgemeinservice

3.1.1 SaaS findet nur an einem von [Mandant] genehmigten Ort und auf dem von [Mandant] genehmigten Gerät statt.

3.1.2 [Mandant] kann dem Kunden nach eigenem Ermessen die Möglichkeit geben, Verbesserungen, Ergänzungen und/oder Änderungen bei der SaaS vorzunehmen. Wenn die Möglichkeit von [Mandant] angeboten wird, ist der Auftraggeber verantwortlich und haftet für alle Verbesserungen, Ergänzungen und/oder sonstige Änderungen und Konsequenzen, die daraus entstehen können.

3.1.3 Im Hinblick auf den Zugang und die Nutzung von SaaS verfügt der Kunde über Geräte und Software, die direkt oder indirekt verfügbar sind und die den von diesem Auftraggeber festgelegten Standards und/oder Anforderungen entsprechen, von denen der Kunde direkt oder indirekt benachrichtigt wurde.

3.1.4 Der Auftraggeber wird es [Mandant] ermöglichen, zu überprüfen, ob die in Ziffer 3.1.3 festgelegten Normen und/oder Anforderungen erfüllt werden.

3.1.5 Falls der Auftraggeber nach der in Ziffer 3.1.4 festgelegten Überprüfung nach wie vor in die Ziffer 3.1.3 festgelegten Normen und/oder Anforderungen nicht erfüllt, hat [Mandant] das Recht, den Vertrag zu kündigen oder aufzulösen, ganz oder teilweise, ohne vorherige Mitteilung und/oder gerichtliche Intervention.

3.1.6 Der Auftraggeber ist verpflichtet, die Anweisungen von [Mandant] bezüglich SaaS zu befolgen.

3.1.7 [Mandant] ist berechtigt, Protokolldateien und dergleichen zum Zwecke der Analyse der Verwendung von SaaS anzuzeigen. Die Ergebnisse einer solchen Analyse werden nicht an Dritte weitergegeben (Dritte beinhalten keine Holding- oder Tochtergesellschaften von [Mandant]). Dies gilt nicht für Zahlen und Daten im Hinblick auf die Verwendung von SaaS, die nicht direkt auf den Gebrauch des Kunden zurückzuführen sind.

3.1.8 Sollte der Auftraggeber eine Störung signalisieren, so hat der Kunde dies unverzüglich [Mandant] zu melden. Dieser Bericht muss per E-Mail an eine E-Mail-Adresse gesendet werden, die von [Mandant] bekannt gegeben wird. Nachdem

der Kunde [Mandant] über die Störung informiert hat, ergreift [Mandant] die notwendigen Schritte, die zu einer Lösung führen werden oder sollen.

3.1.9 Die Kosten für das Beheben einer Störung gehen zu Lasten des Kunden, wenn sich die Störung aufgrund des Handelns des Kunden oder der Nichteinhaltung der Vereinbarung ergibt.

3.1.10 Wenn [Mandant] der Meinung ist, dass für die Funktionsweise des Rechnersystems oder des Netzes von [Mandant] oder Dritten und/oder für die Dienste über das Netz, insbesondere durch regelmäßiges Versenden von E-Mails eine mögliche Gefahr besteht oder sonstige Daten, schlecht gesicherte Systeme oder Tätigkeiten von Viren, Trojanern oder ähnlicher Software, ist [Mandant] berechtigt, alle zur Vermeidung dieser Gefahr erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen. Die Kosten dieser Maßnahmen, einschließlich der Kosten für die Unterrichtung des Kunden über die Gefahren, gehen zu Last des Kunden.

3.1.11 [Mandant] informiert den Kunden vor Beginn der beabsichtigten Instandhaltung in Bezug auf SaaS, wenn die Instandhaltung zu Problemen im Hinblick auf den Zugang zu SaaS oder die Nichtverfügbarkeit von SaaS führt. In diesem Fall erfolgt die Instandhaltung so weit wie möglich außerhalb der Geschäftstage. Die sonstige Wartung findet während der Geschäftstage statt.

3.2 Verantwortlichkeiten [Kunde] SaaS-Service

3.2.1 [Mandant] sorgt für die Bereitstellung von SaaS. [Mandant] wird nach bestem Wissen und Gewissen, soweit es von [Mandant] beeinflusst werden kann, einen Verfügbarkeitsanteil von SaaS anstreben, den [Mandant] spezifizieren wird.

3.2.2 Der Prozentsatz in Ziffer 3.2.1 wird über ein Kalenderjahr gemessen. Die Zeit für die Instandhaltung ist nicht enthalten.

3.2.3 [Mandant] garantiert unter anderem nicht, dass die Telefonleitungen, das Internet und/oder andere Netzwerke einen optimalen Zugang bieten.

3.2.4 [Mandant] hat keine Verpflichtungen hinsichtlich Verfügbarkeit, Zuverlässigkeit und/oder sonstigen Leistungsanforderungen in Bezug auf die Telefonleitungen, das Internet und/oder andere Netze und die daraus resultierenden Bestimmungen.

3.2.5 [Mandant] wird sich bemühen, alle zweckdienlichen und notwendigen Maßnahmen zu ergreifen, um eine angemessene Funktionsfähigkeit und Kontinuität von SaaS zu gewährleisten. [Mandant] nutzt Schutzprogramme und Methoden, die aktuell und weit verbreitet sind.

3.2.6 [Mandant] wird angesichts der aktuellsten verfügbaren Technologien bemüht sein, angemessene physikalische und logische Sicherheitsmaßnahmen gegen unbefugten Zugriff von Dritten an Computersysteme oder Computerprogramme, die vom Mandant und/oder gespeicherten Prozessdaten verwendet werden, unter Berücksichtigung der im Rahmen des Abkommens vorgesehenen Bestimmungen.

3.3 Browser

3.3.1 Auftraggeber kann über einen Browser auf die Hosting-Services zugreifen. Die Browser, die für die die Hosting-

Services zum Zeitpunkt des Abschlusses der Vereinbarung optimiert sind, werden von [Mandant] bekannt gemacht.

3.3.2 [Mandant] ist nicht verpflichtet, einen optimalen Zugang zu SaaS durch Browser in Ziffer 3.3.1 zu erhalten. [Mandant] ist berechtigt, ohne jegliche Form (Schaden) Entschädigungen erforderlich zu machen, um Änderungen in SaaS vorzunehmen die den vom Kunden verwendeten Browser beeinflussen können und/oder vom [Mandant] beraten werden.

3.3.3 Für den Fall, dass die in Ziffer 3.3.2 beschriebene Situation stattfindet, wird der [Mandant] alle vernünftigen Anstrengungen unternehmen, damit der Auftraggeber in einen anderen Browser übergehen kann. Die Kosten, die dem Auftraggeber entstehen, gehen zu Lasten des Auftraggebers.

3.4 Verwendung von Identifikationscodes

3.4.1 [Mandant] wird die Identifikationscodes einzig und allein verfügbar machen für Kunden die diese Produkte und Dienstleistungen nutzen. Der Auftraggeber wird diese Identifikationscodes sorgfältig nutzen. Der Kunde wird im Falle von Verlust, Diebstahl und/oder sonstigen Formen der nicht autorisierten Nutzung (Mandant) benachrichtigen, damit die Parteien die ordnungsgemäßen Handlungen treffen können.

3.4.2 Der Kunde trägt die ganze Verantwortung, Haftung und Kosten im Zusammenhang mit der Verwendung von Identifikationscodes, die vom Kunden verwendet und/oder verteilt werden. In keinem Fall haftet [Mandant] für den Missbrauch und/oder die unbefugte Verwendung von Identifikationscodes.

3.4.3 Es ist dem Kunden verboten, dass mehrere Personen ohne vorherige schriftliche Zustimmung von [Mandant] dieselben Identifikationscodes verwenden. [Mandant] kann für diese Erlaubnis Auflagen machen.

3.4.4 Wenn ein begründeter Verdacht auf Missbrauch oder unberechtigte Verwendung von Identifikationscodes besteht, kann [Mandant] dem Kunden Anweisungen geben, die durchgeführt werden müssen.

3.4.5 Wenn festgestellt wird, dass Missbrauch an den Identifikationscodes begangen wurde oder wenn der Kunde die in Ziffer 3.4.4 festgelegten Anweisungen ignoriert, ist dies sofort ein Versäumnis des Kunden.

3.5 Änderungen bei den SaaS-Dienstleistung

3.5.1 [Mandant] ist nach einer schriftlichen Mitteilung unter Berücksichtigung einer angemessenen Benachrichtigungsfrist und ohne Entschädigung an den Kunden berechtigt, Anpassungen und/oder Änderungen in SaaS vorzunehmen, wie z.B., aber nicht darauf beschränkt:

a) Zutrittsverfahren, wie z.B.:

- Verfahren für Betriebsregeln und

- Sicherheitsmaßnahmen

b) Änderungen bei einem Drittanbieter/Lieferanten, Standort, Hardware, Software und andere Einrichtungen, die für die Bereitstellung von SaaS erforderlich sind.

3.5.2 Haben sich vorgenommene Änderungen erhebliche negative Auswirkungen auf die Geschäftstätigkeit des Kunden

oder auf die Funktionalität von SaaS, so kann der Kunde nach schriftlicher Nachbesserung schriftlich verlangen, dass [Mandant] eine Alternative zur Verfügung stellt. Wenn [Mandant] dann keine Alternative zur Verfügung stellt, hat der Kunde das Recht, die Nutzung von SaaS zu beenden, ohne eine Schadensersatzleistung von [Mandant] und/oder von einem Dritten oder eine Rückerstattung gezahlter Beträge fordern zu können.

3.6 Datenverkehr zu und von dem Kunden

3.6.1 [Mandant] hat keinen Einfluss auf oder einen Einblick in den Datenverkehr von dem und/oder zu dem Kunden. [Mandant] ist lediglich ein passiver Kanal. [Mandant] übernimmt keine Gewährleistung hinsichtlich des Inhalts von Daten, wie zum Beispiel, aber nicht beschränkt auf Zuverlässigkeit und Vollständigkeit.

3.6.2 Der Kunde ist für den Inhalt des Datenverkehrs verantwortlich, der vom Kunden stammt. Gegebenenfalls gilt der Verhaltenskodex gemäß Ziffer 3.8 für den Kunden und seine Nutzer.

3.6.3 Der Kunde ersetzt und stellt [Mandant] von jeglichen Schadensersatzansprüchen in Bezug auf Ansprüche, Beschuldigungen oder Gerichtsverfahren von Dritten hinsichtlich des (Inhaltes) des Datenverkehrs oder der vom Kunden stammenden Informationen frei.

3.6.4 Im Gegensatz zu den Bestimmungen von Ziffer 9 bleiben die Prozessdaten das (intellektuelle) Eigentum des Kunden. Der Kunde gewährt [Mandant] unentgeltlich ein ewiges Nutzungs- und Überprüfungsrecht der Prozessdaten zum Zweck der Lieferung und Verbesserung der Produkte und Dienstleistungen.

3.6.5 Die Prozessdaten werden bis zu 7 Jahre nach Beendigung des Vertrages aufbewahrt. Nach diesem Zeitraum muss [Mandant] die Prozessdaten nicht länger aufbewahren. Der Kunde kann auch verlangen, dass Prozessdaten gelöscht werden.

3.6.6 [Mandant] bietet dem Kunden die Möglichkeit, Prozessdaten in den verfügbaren Dateiformaten herunterzuladen. [Mandant] garantiert nicht, dass die verfügbaren Prozessdaten und/oder sonstigen Daten während der Vereinbarung und/oder nach der Vereinbarung auf einen andere Anwendung übertragen werden können.

3.6.7 Alle Kosten, die mit der Übertragung von Prozessdaten und/oder sonstigen Daten auf Verlangen des Kunden an einen andere Anwendung verbunden sind, sind vom Kunden zu tragen.

3.7 Voraussetzungen Kunde SaaS-Service

3.7.1 Werden durch die Nutzung von SaaS personenbezogene Daten und/oder sonstige Informationen/Daten transportiert oder geschäftliche Tätigkeiten und/oder sonstige Tätigkeiten erbracht, so stellt der Kunde [Mandant] von jeglicher Haftung, Kosten oder Schäden infolge von Forderungen von einem Dritten frei, falls die personenbezogene Daten und/oder sonstige Informationen/Daten transportiert oder kommerzielle Tätigkeiten und/oder sonstige Tätigkeiten unter Verletzung der einschlägigen (Datenschutz-)Gesetze und/oder Richtlinien durchgeführt werden.

3.7.2 Der Kunde wird [Mandant] unverzüglich schriftlich über Änderungen informieren, die für die ordnungsgemäße Durchführung von SaaS relevant sind.

3.7.3 Der Kunde folgt den Anweisungen von [Mandant] zum Angemessenen Gebrauch (Fair Use). Wenn der Kunde den Anweisungen von [Mandant] nicht nachkommt, ist [Mandant] berechtigt, zusätzliche Gebühren zu berechnen und durch technische Mittel die Überlastung oder im Falle einer fortlaufenden Überlastung zu reduzieren, um die Bereitstellung von SaaS an den Kunden zu beenden. [Mandant] haftet niemals für Schäden jeglicher Art, die dem Kunden und / oder Dritten aufgrund der von [Mandant] oder von Dritten im Auftrag von [Mandant] durchgeführten Maßnahmen entstanden sind.

3.8 Verhaltenskodex

3.8.1 Der Kunde wird SaaS und/oder andere Einrichtungen in verantwortungsvoller Weise in Anspruch nehmen. Es ist verboten, SaaS und/oder andere Einrichtungen in einer Weise zu verwenden, die dazu führen könnten:
a) dass Schäden im System von [Mandant] und/oder Dritten hervorgerufen werden; oder
b) deren Gebrauch beeinträchtigen.

3.8.2 Der Kunde stellt sicher, dass diese Beschädigung und/oder Beeinträchtigung nicht auf eine Fehlkonfiguration des Kunden zurückzuführen ist.

3.8.3 Es ist nicht gestattet, SaaS und/oder Einrichtungen für Tätigkeiten zu nutzen, die verboten sind und/oder gegen die Vereinbarung verstoßen. Das Vorstehende umfasst unter anderem folgende Tätigkeiten:

- a) Verletzung von Rechten eines Dritten oder Erleichterung der Verletzung von Rechten Dritter, wie zum Beispiel, aber nicht beschränkt auf Rechte des geistigen Eigentums und Datenschutzrechte;
- b) Nichteinhaltung der gesetzlichen und sonstigen anwendbaren Vorschriften;
- c) Spamming (unerwünschte Verteilung (oder Schaffung der Möglichkeit für Dritte) von Werbung und/oder anderen Nachrichten);
- d) Speicherung/Verteilung von (Kinder-)Pornografie;
- e) Gefährdung der Funktionsweise der Rechnersysteme oder des Netzes von [Mandant] oder Dritten und/oder der Dienste durch das Netz, insbesondere durch übermäßiges Versenden von E-Mails oder sonstigen Daten, schlecht gesicherten Systemen oder Virenvorkommen, Trojaner oder ähnliche Software;
- f) Sexuelle Einschüchterung, rassistische Vorurteile und/oder die Belästigung von Individuen auf irgendeine andere Weise;
- g) Verteilung an Dritte oder Bereitstellung in sonstiger Weise von obszönem, beleidigendem und quälendem Material und/oder anderem Material ähnlicher Art;
- h) Bedrohungen;
- i) Speicherung und Verteilung von Viren, Würmern und/oder anderen zerstörerischen Aktivitäten;
- j) unberechtigter Zugriff (Hacken) von Konten, Systemen und / oder Netzwerken von Dritten und/oder [Mandant] und/oder die Erfüllung oder Nichterfüllung einer anderen Handlung, die ein Hacken ermöglicht.

3.8.4 [Mandant] behält sich nach eigenem Ermessen das Recht vor, Zugang zu SaaS und/oder anderen angebotenen Einrichtungen zu sperren, die fraglichen Informationen zu beseitigen und/oder die sonstigen Verpflichtungen aussetzen, wenn gesetzlich oder richterlich erforderlich und/oder ein Dritter [Mandant] informiert hat und/oder ein Verdacht besteht, dass durch SaaS eine Verletzung der Rechte Dritter erfolgt; wenn

ein Verstoß gegen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen [Mandant] und/oder die Vereinbarung vorliegt und die daraus resultierenden Verpflichtungen nicht ganz oder teilweise erfüllt worden sind, bis der Kunde seinen Verpflichtungen nachkommt.

3.8.5 [Mandant] und/oder Dritte haften niemals für Schäden jeglicher Art, die der Kunde oder Dritte erlitten hat für Maßnahmen, die von und/oder im Auftrag von [Mandant] nach Ziffer 3.8.4 ergriffen worden sind. Der Kunden stellt [Mandant] gegenüber Dritten von Schadensersatzansprüchen als Folge dieser Maßnahmen frei. Die Zahlungsverpflichtungen bleiben während des Zeitraums in Kraft, in dem die Maßnahmen von und/oder im Auftrag von [Mandant] auf der Grundlage von Ziffer 3.8.4 ergriffen werden.

3.8.6 Wenn die Handlungen und/oder die Untätigkeit des Kunden dies rechtfertigen und/oder die Handlungen und/oder die Untätigkeit des Kunden weiterhin unabhängig von den von [Mandant] getroffenen Maßnahmen nach Ziffer 3.8.4 fort dauern, ist [Mandant] nach Ziffer 1.5.3 berechtigt, die Vereinbarung ohne Schadensersatzleistung oder Rückerstattung der gezahlten Beträge zu kündigen.

4. HARDWARE

4.1 Lieferung der Hardware

4.1.1 Die Hardware wird an die vom Kunden mitgeteilte Adresse des Kunden ausgeliefert.

4.1.2 Der Kunde hat die Hardware bei der Lieferung zu prüfen. Der Kunde wird innerhalb von 20 Geschäftstagen umfassend alle Fehler an der Hardware an [Mandant] melden. Wenn innerhalb dieses Zeitraums kein Fehler gemeldet wird, gilt die Hardware als im guten Zustand erhalten.

4.1.3 Geringfügige Abweichungen in der Hardware gegenüber den Vorgaben von [Mandant] sind kein Mangel, noch stellen diese einen zurechenbaren Mangel durch [Mandant] dar.

4.2 Gewährleistung

4.2.1 Für einen Zeitraum von 2 (zwei) Jahren (Gewährleistungsfrist), beginnend mit der Zustellung der Hardware, bemüht sich [Mandant], alle Fehler bei dieser Hardware nach bestem Wissen zu reparieren, sofern diese Fehler ausführlich schriftlich an [Mandant] innerhalb der Gewährleistungsfrist berichtet wurden. [Mandant] ist nach seinem alleinigen Ermessen berechtigt, die Hardware zu reparieren, zu ändern oder zu ersetzen.

4.2.2 [Mandant] ist berechtigt, die üblichen Preise und die Kosten für die Reparatur, Änderung oder den Austausch der Hardware in Rechnung zu stellen, wenn der Mangel durch Fehler des Kunden verursacht worden, das Ergebnis einer unsachgemäßen und nicht sorgfältigen Verwendung ist, das Ergebnis von anderen Ursachen, die nicht auf [Mandant] zurückzuführen sind oder wenn der Kunde ihn in der in Ziffer 4.1.2 vorgesehenen Frist vernünftigerweise hätte entdecken können.

4.2.3 Die Gewährleistung erstreckt sich nicht auf die Wiederherstellung und/oder die Reparatur von verstümmelten und/oder verlorenen Daten und/oder Informationen. [Mandant] garantiert nicht, dass die Hardware ohne Unterbrechung oder ohne Fehler funktioniert, für jeden beabsichtigten Gebrauch des Kunden geeignet ist und/oder zu den vom Kunden während oder nach der Garantiezeit gewünschten Ergebnissen führt. Die Gewährleistungsverpflichtung erlischt, wenn der Kunde die Hardware ändert oder sie verändert hat, ohne eine schriftliche Zustimmung von [Mandant], wie in Ziffer 2.1.4 vorgeschrieben, eingeholt zu haben.

4.2.4 Nach Ablauf der Gewährleistungsfrist ist der Kunde nicht verpflichtet, die Hardware zu reparieren, zu ändern und/oder zu ersetzen, sofern die Parteien nichts anderes vereinbart haben.

5. KURSE

5.1 Anwendung

5.1.1 Der Kunde kann sich für Kurse anmelden, solange der Kurs nicht vollständig ausgebucht ist. Preise und sonstige Bedingungen für die Teilnahme an Kursen werden vor der Anmeldung für den Kurs vereinbart.

5.1.2 Unmittelbar nach Eingang einer Anmeldung sendet [Mandant] eine Eingangsbestätigung zu der Kursanmeldung. Bei mündlich eingereichten Anträgen gilt die Bestätigung als ordnungsgemäß und vollständig, sofern nicht innerhalb von 3 (drei) Geschäftstagen schriftlich Einspruch erhoben wird.

5.2 Stornierung

5.2.1 [Mandant] behält sich das Recht vor, einen Kurs zu stornieren, wenn die erforderliche Anzahl von Anmeldungen nicht eingegangen ist. Wenn eine solche Stornierung stattfindet, wird der Kunde zunächst mindestens 5 (fünf) Geschäftstage vor Beginn des Kurses benachrichtigt. Die gezahlten Kursgebühren werden zurückerstattet. Der Kunde kann auch beschließen, am Kurs gegen eine höhere Gebühr teilzunehmen. Dies wird in Absprache vereinbart.

5.2.2 Stornierungen des Kunden 5 (fünf) Geschäftstage vor Kursbeginn sind kostenfrei. [Mandant] erstattet die Beträge, die für den abgesagten Kurs bezahlt werden. Bei späterer Stornierung werden 50% der angefallenen Kursgebühr berechnet. [Mandant] ist berechtigt, 100% des angefallenen Betrags für Stornierungen innerhalb von 2 (zwei) Geschäftstagen vor dem Kurs oder nach Beginn des Kurses zu berechnen.

5.2.3 Alle Lehrveranstaltungen, einschließlich Privatkurse (Ziffer 5.4), werden in den Geschäftsräumen von [Mandant] abgehalten, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart ist.

5.3 Durchführung

5.3.1 [Mandant] wird sein Bestmöglichstes tun, um den Kurs in Übereinstimmung mit dem veröffentlichten Zeitplan durchzuführen, ist aber nicht haftbar, wenn der Kurs aufgrund besonderer Umstände storniert oder unterbrochen werden muss. In einem solchen Fall wird sich [Mandant] in angemessener Weise bemühen, den Kurs oder den Rest des Kurses zu einem späteren Zeitpunkt anzubieten. Wenn dies nicht möglich ist, werden die gezahlten Kursgebühren proportional zurückerstattet.

5.4 Privatkurse

5.4.1 Privatkurse sind Kurse, an denen nur der Kunde teilnimmt.

5.4.2 Gebühren für private Kurse hängen von der Teilnehmerzahl ab. Ist die Teilnehmerzahl mehr oder weniger als die im Angebot angegebene Teilnehmerzahl, so hat [Mandant] das Recht, die anfallende Gebühr zu erhöhen oder zu senken.

5.4.3 Für den Fall, dass Kurse am Standort des Kunden durchgeführt werden, können für Reisekosten und Reisezeit zusätzliche Gebühren erhoben werden. [Mandant] wird dem Kunden diese Kosten im Voraus mitteilen. Darüber hinaus muss der Kunde die notwendigen Einrichtungen und Büros in Übereinstimmung mit Ziffer 1.6.6 zur Verfügung stellen.

5.5 Ablehnung von Teilnehmern

5.5.1 [Mandant] hat das Recht, Teilnehmer von einem Kurs abzulehnen :

- a) wenn fällige Zahlungen noch nicht vollständig und/oder pünktlich vor Beginn des Kurses bezahlt worden sind;
b) aus wettbewerbsrechtlichen Gründen oder aus anderen angemessenen Gründen für [Mandant].

6. PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN VON DRITTANBIETERN

6.1 Produkte und Dienstleistungen von Drittanbietern

6.1.1 [Mandant] ist berechtigt, Produkte und Dienstleistungen von Drittanbietern zu erbringen zu lassen oder Produkte und Dienstleistungen Dritter bei der Erfüllung seiner Verpflichtungen aus der Vereinbarung zu nutzen. [Mandant] ist nicht verantwortlich für Produkte und Dienstleistungen von Drittanbietern, sofern nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.

6.1.2 Wenn [Mandant] Drittanbieterprodukte und -dienstleistungen an den Kunden liefert, gelten die Drittbedingungen für die Vereinbarung zusätzlich zu diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen [Mandant].

6.1.3 [Mandant] erteilt Rechte für Produkte und Dienstleistungen von Drittanbietern unter den gleichen Bedingungen wie in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Dritten angegeben.

6.1.4 [Mandant] führt keine Wartungs-, Unterstützungs- oder sonstige Leistungen an Drittanbieter-Produkten und -Dienstleistungen durch, sofern nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.

6.2 Allgemeine Geschäftsbedingungen Dritter

6.2.1 Allgemeine Geschäftsbedingungen Dritter, die in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen [Mandant] für anwendbar erklärt werden, werden auf Anfrage zur Verfügung gestellt. Allgemeine Geschäftsbedingungen Dritter werden in demselben Format und Sprache geliefert, wie sie von [Mandant] erhalten wurden.

6.2.2 Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen [Mandant] haben Vorrang vor den Allgemeinen Geschäftsbedingungen Dritter, sofern nicht anders angegeben. Bei einem Konflikt zwischen den Allgemeinen Geschäftsbedingungen [Mandant] und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen Dritter ist [Mandant] berechtigt, die widersprüchlichen Regelungen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen Dritter für unanwendbar oder anwendbar zu erklären.

7. LIEFERUNG

7.1 (Lieferung) Termine

7.1.1 Alle (Liefer-)Termine, die [Mandant] nennt oder für ihn anwendbar sein können, werden nach bestem Wissen von [Mandant] auf Grundlage der [Mandant] bekannten Informationen bestimmt und werden so viel wie möglich berücksichtigt.

7.1.2 (Liefer-)Termine werden daher nicht als absolute (Liefer-)Termine angesehen, in denen die Lieferung erfolgen muss, sondern als Frist, innerhalb derer [Mandant] sich bestmöglich um Lieferung der vereinbarten Gegenstände bemüht. Wenn es nicht möglich ist, das (Liefer-) Datum einzuhalten, dann werden sich [Mandant] und der Kunde miteinander absprechen, um ein Ersatz-(Liefer-)Termin zu vereinbaren.

7.1.3 Das Überschreiten eines möglicherweise einschlägigen vorgegebenen (Liefer-)Termins stellt niemals einen zurechenbaren Mangel durch [Mandant] dar. [Mandant] haftet unter keinen Umständen in Fällen, bei denen der (Liefer-)Termin überschritten wird.

7.2 Reservierungen

7.2.1 Die Rechte des Kunden, wie zum Beispiel, aber nicht beschränkt auf die Übertragung von Produkten, insbesondere

Hardware, werden unter der aufschiebenden Bedingung gewährt, dass der Kunde die vereinbarten Vergütung vollständig und fristgerecht zahlt. Im Falle des Zahlungsverzugs muss der Kunde die Ware auf Kosten des Kunden innerhalb einer Woche nach Erhalt der Anweisung von [Mandant] an [Mandant] zurücksenden. Alle anderen Rechtsbehelfe bleiben davon unberührt.

7.2.2 Wenn der Kunde ein neues Produkt auf der Grundlage der von [Mandant] gelieferten Produkte herstellt, erfolgt dies im Auftrag von [Mandant] und der Kunde behält das neue Produkt für [Mandant] bis alle nach der Vereinbarung anfallenden Beträge fristgerecht und vollständig bezahlt worden sind. [Mandant] wird alle Rechte als Eigentümer des neuen Produkts beibehalten, bis die Zahlungen fristgerecht und vollständig erfolgt sind.

7.3 Risiko

7.3.1 Ab dem Zeitpunkt der Lieferung trägt der Kunde das Risiko der gelieferten Produkte, auch wenn die Eigentums- und Nutzerrechte noch nicht übertragen worden sind. Der Kunde wird daher für die vollständige Zahlung der gelieferten Produkte verantwortlich gemacht, unabhängig von der Zerstörung oder dem Wertverlust der gelieferten Produkte aufgrund von Umständen, für die [Mandant] nicht verantwortlich gemacht werden kann.

7.3.2 Die vorgenannten Bestimmungen gelten auch ab dem Zeitpunkt, wenn der Kunde nicht ermöglicht, dass [Mandant] eine Lieferung zustellt.

7.4 Lieferung

7.4.1 [Mandant] liefert die Produkte und Dienstleistungen an den Kunden gemäß den von [Mandant] schriftlich festgelegten Spezifikationen.

7.4.2 Die Lieferung der Produkte und Dienstleistungen erfolgt, wenn sie dem Kunden beim Kunden oder in einem von [Mandant] verwendeten Datacenter zur Verfügung gestellt werden.

7.4.3 Die Zustellung von Leistungen durch oder im Auftrag von [Mandant] erfolgt zu Ort und Zeit, an denen die Leistungen erbracht werden.

7.5 Mangel

7.5.1 Als Mangel bezeichnet man die Nichteinhaltung der funktionalen Spezifikationen, die schriftlich von [Mandant] festgelegt und im Falle der Entwicklung von Kundenprodukten [Mandant], deren funktionalen Spezifikationen ausdrücklich schriftlich vereinbart werden. Ein Mangel liegt nur dann vor, wenn solche nachgewiesen und nachvollzogen werden kann. Der Kunde ist verpflichtet, unverzüglich eventuelle Fehler an [Mandant] zu melden.

7.5.2 Jedes Recht auf Reparatur von Mängeln erlischt, wenn die von [Mandant] gelieferten Produkte in irgendeiner Weise oder Form geändert werden.

7.5.3 Die Reparatur von Mängeln erfolgt an dem von [Mandant] bestimmten Ort. [Mandant] ist berechtigt, temporäre Lösungen, Notfalllösungen, Umwege und/oder andere Problemvermeidungsmaßnahmen in den Produkten zu installieren.

7.6 Ersatzleistung

7.6.1 [Mandant] ist berechtigt, alternative Produkte als die vom Kunden bestellten Produkte zu liefern, wenn die Leistung und der Betrieb solcher alternativen Produkte im Wesentlichen nicht von den bestellten Produkten abweichen.

7.6.2 Wird die Vereinbarung mit dem Ziel abgeschlossen, dass Tätigkeiten durch eine bestimmte Person durchzuführen sind, ist [Mandant] berechtigt, diese Person durch eine andere Person mit denselben Qualifikationen zu ersetzen.

8. PREISE/ZAHLUNGEN

8.1 Preise und Zahlungen

8.1.1 Alle Preise verstehen sich ohne Umsatzsteuer und sonstige Abgaben der Regierung. Die dem Kunden in Rechnung gestellten Beträge beinhalten die anwendbare Umsatzsteuer und sonstige Abgaben, die möglicherweise von der Regierung verlangt werden.

8.1.2 Sofern in diesem Fall die Klausel 8.1.3 anwendbar ist, berechnet [Mandant] den Betrag, der dem Kunden auf monatlicher Basis dem Kunden und/oder dem in der Vereinbarung angegebenen Termin zuzurechnen ist. [Mandant] kann diese Rechnungen entweder per Post oder elektronisch senden. Der Kunde zahlt alle Forderungen innerhalb von 14 (vierzehn) Tagen nach Rechnungsdatum. Diese Zahlungen unterliegen nicht der Entschädigung, Aufrechnung oder Aussetzung von Verpflichtungen. Reklamationen über die Rechnung sind schriftlich und mit klaren Argumenten an [Mandant] zu richten. Die Beanstandung eines Teils der Rechnung, ob begründet oder nicht, berührt die Verpflichtung, den unbestrittenen Teil gemäß dieser Klausel zu bezahlen, nicht.

8.1.3 [Mandant] ist nach eigenem Ermessen berechtigt, die Zahlung per Bankeinzug zu verlangen. Der Kunde wird in diesem Fall in vollem Umfang zusammenarbeiten, um [Mandant] die notwendige Berechtigung für diese Lastschrift einzuräumen.

8.1.4 Sollte der Kunde eine Zahlungsverpflichtung nicht erfüllen, so hat der Kunde ohne weitere Mitteilung eine Vertragsverletzung begangen. [Mandant] wird eine Mitteilung über diese Verletzung an den Kunden senden. Sollte der Kunde innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt dieser Mitteilung den vollen Betrag nicht bezahlen, so ist [Mandant] berechtigt, sämtliche anfallenden Kosten an den Kunden, einschließlich gerichtlicher und außergerichtlicher Kosten, in Bezug auf die Einziehung der Forderungen bei dem Kunden zu erheben. Außergerichtliche Inkassokosten belaufen sich auf 15% der Schulden, mit einem Minimum von € 500, - (fünfhundert Euro). Dem Kunden werden auch monatlich Zinsen in Höhe von 3% über dem gesetzlichen Prozentsatzes auf alle ausstehenden Schulden ab dem Tag nach der 14-tägigen Frist in der vorgenannten Mitteilung berechnet.

8.1.5 Bis zur vollständigen Bezahlung ist [Mandant] berechtigt, alle Leistungen und Verpflichtungen gegenüber dem Kunden auszusetzen. Die Verpflichtung des Kunden, die Zusagen des Kunden zu erfüllen, bleibt davon unberührt.

8.1.6 Kann [Mandant] aufgrund Zahlungsverzugs des Kunden diesen nicht rechtzeitig beliefern, so ist [Mandant] berechtigt, eine monatliche Vergütung in Höhe von 1,5% des fälligen Betrags zu verrechnen.

8.1.7 Der in Ziffer 8.1.1 vorgesehene fällige Betrag kann mit Auftragskosten, Portokosten und Kosten Dritter erhöht werden. Eine Erhöhung kann auch stattfinden, wenn die Tätigkeiten außerhalb der Geschäftsräume von [Mandant] stattfinden müssen. Für den Fall, dass Tätigkeiten außerhalb der Geschäftsräume von [Mandant] erbracht werden, werden Stundensätze, Reise- und Wartezeitschädigungen, tatsächliche Reise- und/oder Kilometerentschädigung, Hotelkosten und sonstige damit verbundenen Kosten erhoben. Das Transportmittel wird von [Mandant] bestimmt. Das Vorstehende gilt auch für Dienstleistungen außerhalb Deutschlands.

8.1.8 Die oben genannten Absätze lassen alle gesetzlichen Rechte von [Mandant] unberührt, wenn der Kunde seine Verpflichtungen nicht erfüllt.

8.1.9 Soweit nicht anders schriftlich vereinbart, sind alle Zahlungen an [Mandant] in Euro (EUR) zu begleichen.

8.2 Preisänderungen

8.2.1 Die von [Mandant] und dem Kunden vereinbarten Preise beruhen unter anderem auf den Kosten für Energie und Gehälter, Sozialbeiträgen, Material-, Reise- und Unterkunftskosten usw. sowie den Wechselkursen zwischen den Währungen zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses. [Mandant] ist berechtigt, bei Änderungen an einer oder mehreren der Kostenpositionen (z.B. Drittprodukte und Dienstleistungen) und/oder Änderungen des Wechselkurses, Änderungen der Verbraucherpreisindizes die Preise an diese Änderungen anzupassen.

8.2.2 [Mandant] informiert den Kunden über Preisänderungen. Wenn der Kunde nicht mit einer Preisänderung einverstanden ist, ist es dem Kunden nur gestattet, die Vereinbarung ab dem Zeitpunkt, an dem die Preisänderung anwendbar ist, zu kündigen, wenn und solange die Gesamtpreiserhöhung während eines (1) Jahres die jährliche Inflationsrate für das laufende Jahr (oder dem Vorjahr für das nächste Jahr angekündigte Preiserhöhungen) um 5% übersteigt.

8.3 Festpreis

8.3.1 Im Falle einer Festpreisvereinbarung werden die Tätigkeiten auf der Grundlage eines vorher vereinbarten Preises durchgeführt.

8.3.2 Sofern nicht [Mandant] die Klausel 1.6.4 ansprechen kann, werden keine zusätzlichen Stunden berechnet.

8.4 Vorschusszahlung

8.4.1 [Mandant] hat das Recht, Zahlungen im Voraus zu berechnen. Wenn die vollständige Zahlung des Vorschusses nicht erfolgt ist, hat [Mandant] das Recht, ungeachtet seiner anderen Rechte, die aus der Vereinbarung hervorgehen können, den Beginn der Durchführung der Vereinbarung aufzuschieben und alle seine Pflichten auszusetzen. Darüber hinaus sind alle vom Kunden geschuldeten Beträge sofort fällig.

9. GEISTIGE EIGENTUMSRECHTE

9.1 Rechte von [Mandant] und Kunden

9.1.1 [Mandant] hat das ausschließliche Recht, die [Mandant] Produkte weiterzuentwickeln und sie durch Lizenzen an Dritte weiterzugeben.

9.1.2 Soweit Drittprodukte nicht betroffen sind, verbleiben alle geistigen Eigentumsrechte, gewerbliche Schutzrechte und sonstige Rechte, die sich hinsichtlich aller Tätigkeiten ergeben, die von [Mandant] durchgeführt werden, unabhängig davon, wo und wann sie durchgeführt werden, und unabhängig davon, ob es sich um die Lieferung eines vorhandenen Produkts oder Produkts, das in Zukunft entwickelt werden soll, bei [Mandant].

9.1.3 Der Kunde erkennt an, dass alle gegenwärtigen und künftigen Rechte des geistigen Eigentums, gewerbliche Schutzrechte, sonstige Rechte und die Eintragung und/oder Anmeldung der vorstehenden Rechte und/oder ähnlicher Rechte für die gesamte Laufzeit und alle Erneuerungen oder Verlängerungen davon, jetzt oder zu jeder Zeit in der Zukunft weltweit auf [Mandant] übergehen oder an diesen übertragen werden.

9.1.4 Der Kunde hat kein Recht, irgendwelche Angaben über geistige Eigentumsrechte, gewerbliche Schutzrechte, sonstige Rechte, Marken und Handelsnamen aus den Produkten zu entfernen oder zu verändern oder solche Änderungen durch Dritte vorzunehmen zu lassen.

9.1.5 Die Rechte des geistigen Eigentums, gewerbliche

Schutzrechte oder sonstige Rechte eines Produkts oder eines Teils davon können nur durch eine schriftliche Urkunde auf den Kunden übertragen werden, wenn [Mandant] diese Rechte hat.

9.1.6 Für den Fall, dass [Mandant], Kunde oder Dritter funktionale Verbesserungen oder sonstige Anpassungen der Produkte vornehmen, bleiben die Rechte an geistigem Eigentum, gewerblichen Schutzrechten und sonstigen Rechten des verbesserten oder angepassten Produkts unverändert bei [Mandant] oder dem rechtmäßigen Dritten. Wenn die oben genannten Rechte nicht [Mandant] oder dem rechtmäßigen Dritten gehören, wird der Kunde bei der Übertragung der oben genannten Rechte an [Mandant] oder dem rechtmäßigen Dritten zusammenarbeiten.

9.1.7 Alle Rechte des geistigen Eigentums, gewerbliche Schutzrechte oder sonstige Rechte des Kursmaterials und / oder sonstige Unterlagen bleiben bei [Mandant]. Dem Kunden ist es ausdrücklich nicht gestattet, diese zu vervielfältigen und/oder zur dauerhaften oder vorübergehenden Verwendung einem Dritten zu übertragen. Der Kunde wird sicherstellen, dass seine Mitarbeiter und/oder Dritte die vorstehende Verpflichtung einhalten.

9.2 Entschädigung

9.2.1 [Mandant] schützt den Kunden vor jeglicher Behauptung, dass [Mandant] Produkte gegen ein in Deutschland gültiges Urheberrecht verstoßen. Der Kunde bezahlt die Schadensersatz-, Kosten- und Gerichtsgebühren, die der Kunde durch die endgültige Gerichtsentscheidung zu zahlen hat, sofern der Kunde:

- a) [Mandant] unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 10 (zehn) Tagen nach Kenntnisnahme der Zuwiderhandlung oder der Kenntnis der Zuwiderhandlung schriftlich über die Existenz der Behauptung der Zuwiderhandlung; und
- b) übergibt den Fall vollständig an [Mandant], einschließlich aller Verhandlungen und Vereinbarungen, die zu einer Abrechnung führen könnten

Im Falle eines solchen Vorwurfs oder einer möglichen Behauptung behält sich [Mandant] das Recht vor, eine Lizenz oder Unterlizenz auf dem betreffenden [Mandant] Produkt zu erhalten oder das [Mandant] Produkt so zu verändern oder zu ersetzen, dass das [Mandant] Produkt kein Urheberrecht mehr in Deutschland verletzt. Sollten die vorgenannten Abhilfemaßnahmen nach dem alleinigen Ermessen von [Mandant] keine aussichtsreiche Möglichkeit haben, so ist der [Mandant] berechtigt, das gelieferte [Mandant] Produkt gegen die Erstattung von Zahlungen für das betreffende [Mandant] Produkt zurückzunehmen, abzüglich angemessene Entschädigung für die Nutzung des [Mandant] Produkts.

9.2.2 [Mandant] stellt den Kunden nicht gegen eine Klage frei, wenn

- a) diese darauf beruht, dass die dem Kunden zur Verfügung gestellten Drittanbieterprodukte und -dienste ein geistiges Eigentumsrecht, ein gewerbliches Schutzrecht oder ein anderes in Deutschland oder anderswo gültiges Recht verletzen;
- b) das, was vom Kunden erbracht wurde, Teil eines Produkts ist oder in Verbindung mit einem Produkt geliefert wird und diese Kombination zu einer Verletzung eines geistigen Eigentumsrechts, eines gewerblichen Schutzrechts oder eines anderen in Deutschland oder anderswo gültigen Rechts führt;
- c) der Kunde eine Änderung des oder an dem Produkt vorgenommen hat.

9.2.3 Wenn [Mandant] und Kunde vereinbaren, dass geistigen Eigentumsrechte, gewerbliche Schutzrechte oder sonstige Rechte eines [Mandant]-Produkts oder eines Teils davon auf

den Kunden übertragen werden, wird der Kunde [Mandant] gegen jede Klage freistellen, soweit diese auf der Tatsache beruht, dass das Produkt oder ein Teil davon gegen ein geistiges Eigentumsrecht, das gewerbliche Schutzrecht oder ein anderes Recht eines Dritten verstößt.

2. DATENVERARBEITUNGSVEREINBARUNG

Die Unterzeichner:

1. **Wodan Brothers B.V.**, mit Hauptgeschäftssitz in Den Haag, Niederlande, registriert bei der Handelskammer unter der Nummer 59584327, nachstehend als „Bearbeiter“ bezeichnet,

und

2. **[Name des Controllers]**, mit Hauptgeschäftssitz in ..., ..., eingetragen im Handelsregister unter der Nummer..., nachstehend als „Controller“ bezeichnet.

PRÄAMBEL:

- Die Parteien haben eine Kundenvereinbarung abgeschlossen, nach der der Bearbeiter für den Controller bestimmte Dienstleistungen erbringt;
- Für die Dienstleistungserbringung ist die Bereitstellung personenbezogener Daten durch den Controller erforderlich;
- Die Parteien nehmen zur Kenntnis, dass der Controller als „Controller“ und der Bearbeiter als „Bearbeiter“ handeln, wenn personenbezogene Daten zwischen Bearbeiter und Controller verarbeitet werden, wie im Datenschutzrecht (BDSG u.a.) definiert;
- Dieser Vertrag regelt die Erfüllung der Verpflichtungen der Parteien bei der Verarbeitung personenbezogener Daten;
- Die Parteien müssen zu jeder Zeit den einschlägigen Bestimmungen des BDSG, zukünftigen Datenschutzbestimmungen und dieser Datenverarbeitungsvereinbarung nachkommen. Der Bearbeiter muss zusätzlich die Anweisungen des Controllers befolgen.

DATENVERARBEITUNGSVEREINBARUNG

1. BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

1.1 Vertrag:

Diese Datenverarbeitungsvereinbarung zwischen dem Controller und dem Bearbeiter, die die Verarbeitung von personenbezogenen Daten, einschließlich aller Dokumente, auf die Bezug genommen wird und welche die Rechte und Pflichten von Controller und Bearbeiter bestimmen, regelt.

1.2 Datensubjekt:

Die Person, auf die sich die personenbezogenen Daten beziehen.

1.3 Controller:

Die natürliche oder juristische Person, Behörde, Dienststelle oder jegliches anderes Gremium, das alleine oder gemeinsam mit anderen Zweck und Mittel der Verarbeitung personenbezogener Daten festlegt.

1.4 Kundenvereinbarung:

Der Vertrag zwischen Controller und Bearbeiter zur Bereitstellung von Dienstleistungen durch den Bearbeiter, aus der sich die Verarbeitung von personenbezogenen Daten ergibt.

1.5 Datenschutzverletzung:

Eine Verletzung der zum Schutz personenbezogener Daten vorgesehenen Sicherheitsmaßnahmen, sowie jeder Vorfall oder jedes Ereignis, das den Verlust personenbezogener Daten oder eine unrechtmäßige Verarbeitung personenbezogener Daten zur Folge hat oder haben könnte.

1.6 Personenbezogene Daten:

Jegliche Daten, die sich auf eine bestimmte oder bestimmbare natürliche Person beziehen.

1.7 Verarbeitung personenbezogener Daten:

Jeder Vorgang oder jede Reihe von Vorgängen, ob automatisch oder nicht, die auf personenbezogenen Daten beruht, wie etwa die Sammlung, Erfassung, Organisation, Aufbewahrung, Anpassung oder Abänderung, Rückgewinnung, Beratung, Nutzung, Weitergabe durch Übermittlung, Verbreitung oder Bereitstellung, Verknüpfung oder Kombination, Sperrung, Löschung oder Zerstörung von Daten.

1.8 Bearbeiter:

Eine natürliche oder juristische Person, Behörde, Dienststelle oder jegliches anderes Gremium, das personenbezogene Daten im Auftrag eines Controllers verarbeitet, ohne der direkten Verantwortung des Controllers zu unterstehen.

1.9 Unterauftragsbearbeiter:

Eine Einheit, die einen Bearbeiter in der Datenverarbeitung unterstützt .

1.10 Alle vorhergehenden im Singular verwendeten Wörter und Ausdrücke haben die gleiche Bedeutung im Plural und umgekehrt.

1.11 Die über den Absätzen verwendeten Überschriften dieses Vertrags sind einzig zur besseren Lesbarkeit dieses Vertrags gedacht. Inhalt und Bedeutung eines Absatzes mit einer bestimmten Überschrift sind in Inhalt und Bedeutung somit nicht durch die jeweilige Überschrift beschränkt.

2. VERARBEITUNG PERSONENBEZOGENER DATEN

2.1 Der Controller ist zu jeder Zeit verantwortlich, Zweck und Mittel der Verarbeitung personenbezogener Daten zu bestimmen. Diese Zwecke werden in Anlage 1 aufgeführt.

2.2 Der Controller wird dem Bearbeiter personenbezogene Daten zur Verfügung stellen. Ein Überblick über die verschiedenen Arten personenbezogener Daten, die dem Bearbeiter zur Verfügung gestellt werden können, findet sich in Anlage 1. Der Bearbeiter wird personenbezogene Daten in Berücksichtigung dieses Vertrags und den Anweisungen des Controllers verarbeiten. Der Bearbeiter wird personenbezogene Daten nicht in eigenem Interesse und jeglicher anderer Art als in diesem Vertrag festgelegt nutzen, außer ein Gesetz, ein Gerichtsbeschluss oder ein Anfrage einer Aufsichtsbehörde bestimmt anderes.

2.3 Der Bearbeiter ist berechtigt, Unterauftragsbearbeiter zu benennen und zu beschäftigen. Der Bearbeiter wird dem Unterauftragsbearbeiter in Form eines Vertrags oder eines anderen Rechtsakts die gleichen Datenschutzpflichten auferlegen, die aufgrund dieses Vertrags den Bearbeiter treffen.

2.4 Der Controller ist zu jeder Zeit für die Verwirklichung der Rechte und das Informieren der Datensubjekte über ihre Rechte und Privilegien, die das Datenschutzrecht den Datensubjekten gewährt, verantwortlich. Bearbeiter und Controller werden zusammen die nötigen Maßnahmen ergreifen, um solch eine Verwirklichung der Rechte zu ermöglichen. Der Controller ist für die zeitgerechte Übermittlung jeder Anfrage des Datensubjekts an den Bearbeiter verantwortlich. Wenn ein Datensubjekt dem Bearbeiter solch eine Anfrage stellt, leitet der Bearbeiter die Anfrage an den Controller weiter.

2.5 Um zu überprüfen, ob der Bearbeiter diesen Vertrag erfüllt, stellt der Bearbeiter dem Controller auf Nachfrage alle nötigen Informationen zur Verfügung. Zu diesem Zweck lässt der Bearbeiter Prüfungen und Inspektionen von einem unabhängigen Prüfer durchführen, der vom Controller vorgeschrieben wird. Die Kosten für diese Prüfer übernimmt der Controller.

2.6 Der Controller garantiert, dass die vorschriftsgemäße Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Bearbeiter gemäß den Datenschutzvorschriften und in keiner Weise rechtswidrig geschieht. Hiermit sichert der Controller den Bearbeiter gegenüber Anschuldigungen von Dritten, einschließlich Aufsichtsbehörden ab.

3. TECHNISCHE UND ORGANISATORISCHE SICHERHEITSMASSNAHMEN

- 3.1** Der Bearbeiter muss technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen vornehmen, um die personenbezogenen Daten vor unbeabsichtigter oder rechtswidriger Zerstörung oder jeder anderen Form von rechtswidriger Verarbeitung zu schützen. Diese Maßnahmen gewährleisten einen angemessenen Sicherheitslevel, unter Berücksichtigung des Standes der Technik und der Kosten der Umsetzung im Verhältnis zu den Risiken, die die Verarbeitung und die Art der zu schützenden personenbezogenen Daten mit sich bringt.
- 3.2** Die in Abschnitt 3.1 beschriebenen Maßnahmen sind in Anlage 2 aufgeführt. Der Controller erkennt hiermit an, dass diese Maßnahmen angemessene technische und organisatorische Maßnahmen nach dem einschlägigen Datenschutzrecht sind.
- 3.3** Der Bearbeiter wird die in Abschnitt 3.1 beschriebenen Maßnahmen aktualisieren, wenn der Controller den Bearbeiter dazu auffordert, um sicher zu gehen, dass ein angemessenes Sicherheitslevel aufrechterhalten wird. Der Bearbeiter ist in Folge dazu berechtigt, die mit dem Controller vereinbarten Preise in Zusammenhang mit den Ausgaben, die der Bearbeiter im Rahmen einer solchen Aktualisierung tätigen muss, anzupassen.

4. DATENSCHUTZVERLETZUNGEN

- 4.1** Der Controller ist jederzeit alleine dafür verantwortlich, im Falle einer Datenschutzverletzung zu bestimmen, wann eine Aufsichtsbehörde und/oder das Datensubjekt über eine Datenschutzverletzung zu benachrichtigen ist und diese Nachricht zu überbringen.
- 4.2** Der Bearbeiter muss dem Controller jede Datenschutzverletzung melden. Bei der Meldung einer Datenschutzverletzung muss der Bearbeiter mindestens die folgenden Informationen im weitest möglichen Umfang implementieren:
- a) Die (wahrscheinlichste) Ursache für die Datenschutzverletzung;
 - b) die (bekannten oder wahrscheinlichen) Konsequenzen der Datenschutzverletzung;
 - c) Informationen bezüglich der Lage der Datenschutzverletzung;
 - d) Informationen über die Beteiligten, die personenbezogene Daten erhalten haben oder Zugriff auf die personenbezogenen Daten haben;
 - e) jede andere Information, die benötigt wird, um der Meldepflicht gegenüber der Aufsichtsbehörde und/oder dem Datensubjekt nachzukommen, wie in den einschlägigen Datenschutzregelungen vorgeschrieben.
- 4.3** Trotz der in Abschnitt 4.1 beschriebenen Meldepflicht werden die Parteien keine Informationen bezüglich der (Angst vor) Verletzungen der Sicherheitsmaßnahmen oder (der Angst vor) Datenverletzungen an eine andere Partei weitergeben.

5. VERTRAULICHKEIT

- 5.1** Die Parteien erkennen personenbezogene Daten als vertrauliche Informationen an. Die Parteien sind damit verpflichtet, Verschwiegenheit bezüglich der personenbezogenen Daten

zu wahren. Der Bearbeiter darf die personenbezogenen Daten nur im Rahmen der Kundenvereinbarung und dieses Vertrags nutzen.

- 5.2** Der Bearbeiter ist nicht berechtigt, personenbezogene Daten an andere als seine Angestellten, Unterauftragsbearbeiter und/oder berechnigte Dritte weiterzugeben. Der Bearbeiter muss jedem seiner Angestellten und/oder Dritten, die Zugriff auf personenbezogene Daten haben, mitteilen, dass sie unter Stillschweigepflicht bezüglich der personenbezogenen Daten stehen, und vernünftigerweise erforderliche Maßnahmen ergreifen, um die Einhaltung dieser Pflicht zu gewährleisten.

6. DAUER

- 6.1** Dieser Vertrag tritt am Tag der Unterzeichnung in Kraft und ist für die Dauer des Kundenvertrags gültig.

7. KÜNDIGUNGSRECHT

- 7.1** Der Bearbeiter ist berechtigt, den Vertrag durch eine außergerichtliche Erklärung und ohne gerichtliche Intervention unverzüglich vollständig oder teilweise zu beenden, wenn der Controller Regelungen des BDSG, künftige Gesetze und/oder EU-Vorschriften bezüglich des Personaldatenschutzes verletzt.

- 7.2** Nachdem dieser Vertrag, gleich aus welchem Grund, beendet wurde, kann der Controller keine Ansprüche auf diesen Vertrag mehr erheben, allerdings bleiben die Pflichten beider Parteien, die aufgrund ihrer Beschaffenheit auch nach Vertragsbeendigung andauern, bestehen.

8. ÜBERTRAGUNG

Weder dieser Vertrag noch die Rechte und Pflichten, die davon herrühren, können ohne die vorherige schriftliche Zustimmung des Bearbeiters auf einen Dritte übertragen werden.

9. ANLAGEN

- 9.1** Dieser Vertrag ist ein wesentlicher Bestandteil der Kundenvereinbarung. Alle Rechte und Pflichten einschließlich der Haftungsbeschränkungen dieser Kundenvereinbarung gelten ebenso für diesen Vertrag.

- 9.2** Die Anlagen zu diesem Vertrag sind wesentlicher Bestandteil des Vertrags. Wenn eine Unstimmigkeit zwischen dem Vertrag und den Anlagen auftritt, geht der Vertrag vor.

10. ANWENDBARES RECHT UND GERICHTSSTAND

- 10.1** Dieser Vertrag unterliegt deutschem Recht, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart ist.

- 10.2** Für alle Streitigkeit zwischen den Parteien, die nicht einvernehmlich beigelegt werden können, ist das Gericht in örtlich zuständig.

So vereinbart und unterzeichnet,

Datum:

Im Auftrag von:

Wodan Brothers B.V.

[Name des Controllers]

Gesetzlich vertreten durch:

Unterschrift :

Unterschrift :

Name :

Name :

Tätigkeit :

Tätigkeit :

ANLAGE 1 – PERSONENBEZOGENE DATEN UND VERARBEITUNG

(Gehört zu der Datenverarbeitungsvereinbarung zwischen Bearbeiter und Controller)

Der Vertrag ist auf folgende Kategorien personenbezogener Daten anwendbar:

<Kategorien einfügen, z.B. Name, Geschlecht, Adresse, Mitarbeiternummer, Arbeitszeiten >

Zwecke der Verarbeitung:

Die Daten werden verarbeitet, um Funktionalität und Dienstleistungen der Software im Rahmen der Kundenvereinbarung zur Verfügung stellen zu können.

ANLAGE 2 – TECHNISCHE UND ORGANISATORISCHE SICHERHEITSMASSNAHMEN

(Gehört zu der Datenverarbeitungsvereinbarung zwischen Bearbeiter und Controller)

Sicherheitsmaßnahmen zum Stichtag des Vertrags:

[Beschreibung der technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen, die der Bearbeiter und/oder der Unterauftragsbearbeiter implementiert haben.]

3. DIENSTGÜTEVEREINBARUNG

Die Unterzeichner:

1. **Wodan Brothers B.V.**, mit Hauptgeschäftssitz in Den Haag, Niederlande, registriert bei der Handelskammer unter der Nummer 59584327, nachstehend als „Wodan Brothers“ bezeichnet, und
2. **[Name des Kunden]**, mit Hauptgeschäftssitz in, eingetragen im Handelsregister unter der Nummer ..., nachstehend als „Kunde“ bezeichnet.

DIE BETEILIGTEN VEREINBAREN FOLGENDES:

1. BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

1.1 Geschäftstage:

Montag bis Freitag von 9.00 bis 17.00 Uhr, mit der Ausnahme der gesetzlichen Feiertage.

1.2 Übergangslösung:

Eine provisorische Lösung, um die Fortführung des Geschäftsablaufs zu ermöglichen.

1.3 Änderungen:

Eine vom Kunden beantragte grundlegende Änderung oder Ergänzung zu den Produkten und Dienstleistungen.

1.4 Fehler:

Das Versagen der Erfüllung der von Wodan Brothers schriftlich festgelegten funktionalen Angaben zu Produkten und Dienstleistungen. Ein Fehler liegt nur dann vor, wenn er nachgewiesen und nachvollzogen werden kann.

1.5 Instandhaltung:

Aktivitäten, die aus der Verbesserung, Reparatur und Präventivmaßnahmen bezüglich der Produkte und Dienstleistungen bestehen.

1.6 Dringlichkeitscodes:

Normen zur Bestimmung der Dringlichkeit der Lösung eines gemeldeten Fehlers.

1.7 Produkte und Dienstleistungen:

Die Produkte und Dienstleistungen, für die diese Dienstgütevereinbarung gilt, gemäß Anlage 1.

1.8 Dienstleistungsebene:

Die Zeit und Art, in der Wodan Brothers anstreben wird, dem Kunden zu antworten und die gemeldeten Fehler zu beheben.

1.9 DGV:

Dieser Vertrag zwischen Wodan Brothers und dem Kunden bezüglich der Instandhaltung und der Unterstützung der Produkte und Dienstleistungen, einschließlich aller Dokumente, auf die verwiesen wird, die die Rechte und Pflichten der Beteiligten weiter definieren.

1.10 Unterstützung:

Mündliche und/oder schriftliche Auskünfte, die Wodan Brothers dem Kunden bezüglich technischer und funktionaler Aspekte von Produkten und Dienstleistungen gibt. Die Unterstützung umfasst außerdem unterstützende Aktivitäten bezüglich der Nutzung und Funktionalität von Produkten und Dienstleistungen wie auch das Melden von Fehlern durch den Kunden.

1.11 Anderen in dieser DGV verwendeten Begriffen wird die gleiche Bedeutung zugeordnet, wie sie in den Allgemeinen Bedingungen von Wodan Brothers definiert wird.

1.12 Alle obigen Wörter und Ausdrücke, die im Singular verwendet werden, haben im Plural die gleiche Bedeutung und umgekehrt.

1.13 Die Überschriften über den Abschnitten dieser DGV sollen lediglich die Lesbarkeit der DGV erhöhen. Inhalt und Bedeutung eines unter einer bestimmten Überschrift stehenden Abschnitts sind dadurch in Inhalt und Bedeutung nicht durch die Überschrift beschränkt.

2. **GEGENSTAND DER DGV**

2.1 Wodan Brothers verpflichtet sich zur direkten und/oder indirekten (durch eine dritte Partei) Erbringung von Instandhaltung und Unterstützung bezüglich Produkt und Dienstleistung unter den Bedingungen der DGV.

2.2 Wodan Brothers ist berechtigt, die Instandhaltung und/oder die Unterstützung und andere Verpflichtungen zu verweigern, wenn:

- a) die von Wodan Brothers zur Verfügung gestellten Produkte und Dienstleistungen oder das Umfeld, in dem Produkte und Dienstleistungen verwendet werden, ohne die schriftliche Erlaubnis durch Wodan Brothers durch den Kunden in irgendeiner Art oder Weise verändert wurden;
- b) die Instandhaltung und/oder die Unterstützung aufgrund der fehlerhaften Nutzung von Produkten und Dienstleistungen oder aufgrund von außerhalb des Wirkungsbereichs von Produkten und Dienstleistungen liegenden Aufgaben benötigt wird.

2.3 Der Kunde kann Wodan Brothers bezüglich der Instandhaltung und der Unterstützung über folgende Kommunikationswege erreichen:

Zeit	E-Mail	Telefon
------	--------	---------

Geschäftstage	[E-Mail-Adresse]	[Telefon]
Geschäftsfreie Tage	[E-Mail-Adresse]	[Telefon]

2.4 An geschäftsfreien Tagen soll der Kunde die in Abschnitt 2.3 genannte E-Mail-Adresse einzig im Falle von Fehlern des Dringlichkeitscodes 1 kontaktieren. Für den Fall, dass Wodan Brothers feststellt, dass kein Fehler des Dringlichkeitscode 1 aufgetreten ist, ist Wodan Brothers berechtigt, zusätzliche Gebühren für die ausgeführten Aktivitäten zu berechnen.

2.5 Sowohl der Kunde als auch zertifizierte Angestellte des Kunden dürfen Wodan Brothers hinsichtlich der Ausführung der DGV kontaktieren.

3. FEHLERBEHEBUNG

3.1 Der Kunde hat Fehler unverzüglich nach deren Entdeckung an Wodan Brothers zu melden.

3.2 Um die Ausmaße des Fehlers und die von Wodan Brothers zu stellende Serviceebene zu ermitteln, werden die in Anlage 2 definierten Dringlichkeitscodes verwendet.

3.3 Wodan Brothers reagiert unverzüglich auf die Fehlermeldung. Wodan Brothers legt der Reaktion den durch Wodan Brothers bestimmten Dringlichkeitscode bei.

3.4 Der Kunde ist für die Bereitstellung aller für Wodan Brothers nützlichen Daten zur Fehlerbehebung verantwortlich. Die Anlage 2 definiert die Mindestmenge an Informationen, die der Kunde beim Melden von Fehlern zu beachten hat.

3.5 Kommt der Kunde seinen Pflichten nach Absatz 3.4 nicht nach, werden die Serviceebenen nicht angewandt.

3.6 Beim Melden von Fehlern müssen die vom Kunden bereitgestellten Informationen mindestens so detailliert sein, wie in der Anlage 2 definiert.

4. VERFÜGBARKEIT

4.1 Wodan Brothers wird nach bestem Können und soweit beeinflussbar danach streben, eine prozentuale Verfügbarkeitsrate der Produkte und Dienstleistungen von 99,8% einzuhalten.

4.2 Der prozentuale Anteil aus Absatz 4.1 wird über die Spanne eines Kalenderjahres gemessen. Dabei wird die Nichtverfügbarkeit aufgrund von Instandhaltung oder aufgrund Hardware, über die Wodan Brothers keine Kontrolle hat, nicht mitberechnet, unabhängig davon, ob die Hardware durch Wodan Brothers geliefert worden ist oder nicht.

4.3 Wodan Brothers wird alle fünf Minuten eine Stichprobe zur Verfügbarkeit nehmen. Über diese Probe wird bestimmt, ob Wodan Brothers Absatz 4.1 nachgekommen ist.

4.4 Nach dem Empfang einer Nachricht zur Abwesenheit des Kunden wird Wodan Brothers in Übereinstimmung mit den in Anlage 2 festgelegten Serviceebenen Messungen tätigen.

5. INSTANDHALTUNG

5.1 Wodan Brothers wird nach freiem Ermessen Instandhaltungsarbeiten an Produkten und Dienstleistungen durchführen. Wodan Brothers wird danach streben, die Nichtverfügbarkeit von Produkten und Dienstleistungen durch Wartung zu minimieren. Außerdem wird Wodan Brothers danach streben, den Kunden im Vorfeld über derartige Instandhaltungsmaßnahmen zu informieren.

6. **ÄNDERUNGEN**

6.1 Der Kunde kann bei Wodan Brothers Änderungen beantragen. Daraufhin erstellt Wodan Brothers ein Angebot, in dem Details, Planung und Kosten der Änderungen vorgestellt werden. Wodan Brothers ist nicht dazu verpflichtet, die beantragten Änderungen zu realisieren, bis der Kunde den Änderungen schriftlich zugestimmt hat.

7. **UNTERSTÜTZUNG**

7.1 Wodan Brothers bietet Unterstützung bezüglich Produkten und Dienstleistungen. Die Unterstützung durch Wodan Brothers ist nur an Geschäftstagen verfügbar.

7.2 Wodan Brothers ist dazu berechtigt, dem Kunden die Unterstützung in Rechnung zu stellen. In diesem Fall wird Wodan Brothers dem Kunden vor der Bereitstellung von Unterstützung einen Kostenvoranschlag zukommen lassen.

7.3 Wodan Brothers ist berechtigt, nicht zertifizierten Nutzern die Unterstützung zu verweigern.

8. **STRAFKLAUSEL**

8.1 Das Versagen von Wodan Brothers, die in Anlage 2 bestimmten Dienstleistungsebenen zu befolgen, wird für jeden Tag, an dem die entsprechende Dienstleistungsebene nicht eingehalten wird, mit einer Vertragsstrafe, die einem Dreißigstel der monatlich für die von dem Fehler betroffenen Produkte und Dienstleistungen anfallenden Kosten entspricht, bestraft.

8.2 Die in Abschnitt 8.1 festgelegte Vertragsstrafe tritt an Stelle des gesetzlichen Schadensersatzes.

9. **ANFORDERUNGEN AN DEN KUNDEN**

9.1 Wenn Wodan Brothers zur Erfüllung der DGV die Unterstützung des Kunden benötigt, wird der Kunde Wodan Brothers bei der Fehlerbehebung unterstützen.

9.2 Wodan Brothers ist dazu berechtigt, nicht zertifizierten Nutzern Dienstleistungen und andere Aktivitäten zu verweigern.

10. **ÜBERARBEITUNGEN**

10.1 Wodan Brothers darf die DGV jederzeit überarbeiten.

10.2 Wodan Brothers muss den Kunden mindestens dreißig (30) Geschäftstage im Voraus über die Änderungen in Kenntnis setzen. Der Kunde wird in diesem Fall dazu ermächtigt, den bezüglich Produkten und Dienstleistungen überarbeiteten Vertrag bis zum Inkrafttreten der Änderungen zu kündigen.

10.3 Überarbeitungen können eine Änderung der anfänglich bestimmten Preise von Produkten und Dienstleistungen bedeuten.

10.4 Die Beteiligten können bei der Anlage 1 schriftlich Produkte und Dienstleistungen hinzufügen.

11. ALLGEMEINE BEDINGUNGEN

11.1 Die Allgemeinen Bedingungen von Wodan Brothers beziehen sich auf die DGV. Die Allgemeinen Bedingungen stehen unter [\[Link zur pdf\]](#) zum Download bereit. Die Anwendbarkeit der Kaufbedingungen oder jeder anderen Bedingung des Kunden oder dritter Parteien wird von Wodan Brothers ausdrücklich zurückgewiesen. Der Kunde erklärt ausdrücklich, die Allgemeinen Bedingungen von Wodan Brothers erhalten zu haben und diese zu akzeptieren.

11.2 Die Anlagen der DGV sind wesentlicher Teil der DGV. Bei Auftreten jeglicher Diskrepanzen zwischen DGV und Anlagen gilt vorrangig die DGV. Bei Auftreten jeglicher Diskrepanzen zwischen DGV (oder Anlagen) und den Allgemeinen Bedingungen von Wodan Brothers gelten vorrangig die DGV (oder die Anlagen).

So vereinbart und unterzeichnet,

Datum:

Im Auftrag von:

Wodan Brothers B.V.

(Name des Kunden)

Gesetzlich vertreten durch:

Unterschrift :

Unterschrift :

Name :

Name :

Tätigkeit :

Tätigkeit :

ANLAGE 1 – PRODUKTE & PREISE

(Gehört zur DGV zwischen Wodan Brothers und dem Kunden)

Die DGV gilt für die folgenden Produkte und Dienstleistungen:

Produkte und Dienstleistungen
[software]

ANLAGE 2 – FEHLERBEHEBUNG

(Gehört zur DGV zwischen Wodan Brothers und dem Kunden)

Dringlichkeitscodes:

Die folgenden Dringlichkeitscodes und Dienstleistungsebenen betreffen die Fehlerbehebung. Die Dienstleistungsebenen beginnen ab dem Zeitpunkt, an dem der Kunde den Fehler in Übereinstimmung mit Artikel 3.4 der DGV gemeldet hat.

Dringlichkeitscode	Beschreibung	Dienstleistungsebene
1 (hoch)	Die Produkte und Dienstleistungen können nicht genutzt werden; der Fehler hat erheblichen Einfluss auf den Unternehmensprozess. Eine Übergangslösung ist nicht verfügbar; die Situation erfordert eine sofortige Lösung.	Wodan Brothers wird Maßnahmen ergreifen, welche möglicherweise zu einer schnellstmöglichen Lösung führen. Wodan Brothers wird danach streben, innerhalb von 4 (vier) Stunden oder, wenn der Fehler an geschäftsfreien Tagen gemeldet wurde, 8 (acht) Stunden eine Lösung zu finden. Sobald eine Übergangslösung gefunden wurde, werden die Parteien zu einem niedrigeren Dringlichkeitscode übergehen.
2	Die Nutzung von Produkten und Dienstleistungen ist durch einen Fehler eingeschränkt; bestimmte Funktionen können nicht genutzt werden. Eine Übergangslösung ist nicht verfügbar; die Situation erfordert eine schnellstmögliche Lösung.	Wodan Brothers wird Maßnahmen ergreifen, welche zu einer schnellstmöglichen Lösung führen. Wodan Brothers wird danach streben, innerhalb von 8 (acht) Stunden oder, wenn der Fehler an geschäftsfreien Tagen gemeldet wurde, 2 (zwei) Geschäftstagen eine Lösung zu finden. Sobald eine Übergangslösung gefunden wurde, werden die Parteien zu einem niedrigeren Dringlichkeitscode übergehen.
3	Die Produkte und Dienstleistungen sind nutzbar; die Nutzung mehrerer Funktion ist aufgrund eines Fehlers beschränkt. Eine Übergangslösung ist verfügbar, der Unternehmensprozess kann fortgeführt werden.	Wodan Brothers wird Maßnahmen ergreifen, welche möglicherweise zu einer schnellstmöglichen Lösung führen. Wodan Brothers wird danach streben, innerhalb von 12 (zwölf) Stunden oder, wenn der Fehler an geschäftsfreien Tagen gemeldet wurde, 4 (vier) Geschäftstagen eine Lösung zu finden. Wodan Brothers ist wahlweise auch dazu berechtigt, die Fehlerbehebung mit der nächsten Version der Produkte und Dienstleistungen zu implementieren.
4 (niedrig)	Die Produkte und Dienstleistungen sind nutzbar; die Nutzung mehrerer Funktion ist aufgrund eines Fehlers in geringem Maße beschränkt. Eine Übergangslösung ist verfügbar, der Unternehmensprozess kann fortgeführt werden.	Wodan Brothers wird Maßnahmen ergreifen, welche möglicherweise zu einer schnellstmöglichen Lösung führen. Wodan Brothers wird danach streben, innerhalb von 10 (zehn) Geschäftstagen eine Lösung zu finden. Wodan Brothers ist wahlweise auch dazu berechtigt, die Fehlerbehebung in der nächsten Version der Produkte und Dienstleistungen zu implementieren.

Bei der Meldung von Fehlern muss der Kunde soweit möglich mindestens folgende Informationen bereitstellen:

- Person, die den Fehler meldet und seine/ihre aktuellen Kontaktdaten.
- Die nach Auffassung des Kunden auf den vorliegenden Fehler zutreffende Dringlichkeitsstufe. Wenn mehrere Fehler vorliegen, muss der Kunde auch die Dringlichkeitsstufe angeben, nach welcher der Fehler der Auffassung des Kunden nach gelöst werden sollte.
- Detaillierte Beschreibung des Fehlers und den Umständen, unter denen der Fehler aufgetreten ist.
- Beschreibung (oder Speicherauszug) der Fehlermeldung oder des Fehlerprotokolls.
- Teil oder Modul der Anwendung, in dem der Fehler aufgetreten ist (d.h. ein Fenster-, Menü- oder Verfahrensname).
- Informationen zu Betriebssystem, Browser (-einstellungen) und Hardwarekonfiguration.
- Beschreibung, wie der Fehler nachvollzogen werden kann.
- Weitere Details, die zur Eingrenzung des Problems beitragen können (zum Beispiel bezüglich kürzlich installierter anderer Anwendungen, die Ursache des Problems sein könnten).