

## **Erläuterungen zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der heintze edv.kommunikation GmbH**

Für maximale Transparenz haben wir unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen kurz gehalten und um Besondere Vertragsbedingungen (BVB) für einzelne Geschäftsformen ergänzt. Die AGB gelten dabei als Basis unserer Geschäftsbedingungen. Die Besonderen Vertragsbedingungen ergänzen oder ersetzen dabei Regelungen der AGB für Geschäfte aus den Bereichen:

- Erbringung von Dienstleistungen
- Lieferung von Waren
- Vermietung von Rechenzentrums-Kapazitäten sowie für Cloud-Service-Verträge
- Programmierung von Software im unternehmerischen Rechtsverkehr

Auf den folgenden Seiten finden Sie die AGB sowie die Besonderen Vertragsbedingungen in der oben genannten Reihenfolge vor.

heintze edv.kommunikation GmbH – Stand: August 2018

### **Allgemeine Geschäftsbedingungen**

Die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Verträge der heintze edv.kommunikation GmbH. Hiervon abweichende AGB des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, wir haben diesen ausdrücklich in Textform zugestimmt.

#### **I. Angebot und Vertragsabschluss**

1. Ist der Kunde Kaufmann, sind unsere Angebote freibleibend: Eingehende Aufträge werden für uns erst durch unsere schriftliche Bestätigung verbindlich; gleiches gilt für mündliche Abreden und Erklärungen jeder Art.
2. Gegenüber Verbrauchern gelten unsere schriftlichen Angebote als Angebote auf Abschluss eines Vertrages im Sinne von § 145 BGB. Die Annahmefrist wird auf drei Werktage beschränkt.
3. Alle auf unserer Website dargestellten Waren, auch solche, die ausdrücklich als „lieferbar“ bezeichnet werden, sind nur als Einladung zur Abgabe eines Kaufangebotes bestimmt. Nach dem Absenden des ausgefüllten Bestellformulars kommt erst durch unsere Bestätigung in Textform binnen drei Werktagen ein verbindlicher Vertrag zu Stande.

#### **II. Einbeziehung von Besonderen Vertragsbedingungen**

1. Für die Lieferung von Hardware und Software, die wir nicht selbst im Auftrag des Kunden geschrieben haben, gelten unsere Besonderen Vertragsbedingungen für die Lieferung von Hard- und Standardsoftware.
2. Für an den Wünschen des Kunden orientierte Erstellung und Lieferung von sog. Individualsoftware, gelten unsere Besonderen Vertragsbedingungen für die Programmierung von Software.
3. Für die Erbringung von Dienstleistungen gelten unsere Besonderen Vertragsbedingungen für die Erbringung von Dienstleistungen. Hierzu zählen auch Verträge über die Pflege von Standardsoftware und Wartung von Hardware, die ausschließlich auf Basis von Dienstleistungen erbracht werden.
4. Für die Bereitstellung von Rechenzentrums-Kapazitäten, insbesondere in Form von Cloud-Leistungen oder den Produkten „Infrastructure as a Service“ (IaaS), „Platform as a Service“ (PaaS) und „Software as a Service“ (SaaS) gelten unsere Besonderen Vertragsbedingungen für die Vermietung von Rechenzentrums-Kapazitäten sowie Hardware und Software.

#### **III. Zahlungsbedingungen; Preise**

1. Zahlung ist nach Wahl des Kunden gegen Rechnung, PayPal, Sofortüberweisung, Lastschrift, per Barzahlung und Nachnahmesendung möglich. Zusätzliche Kosten durch Nachnahme gehen zu Lasten des Kunden.
2. Rechnungen werden dem Kunden von uns per E-Mail zugesandt. Auf Wunsch des Kunden versenden wir die Rechnungen gegen Aufpreis von 1 € in Papier per Post.
3. Unser Vergütungsanspruch ist sofort fällig. Der Verzug tritt in Abweichung § 286 Abs. 3 BGB bereits 14 Tage nach Fälligkeit und Zugang einer Rechnung oder gleichwertigen Zahlungsaufforderung ein.
4. Mit Eintritt des Verzuges werden Zinsen in Höhe von 8 Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz berechnet. Dem Kunden steht es frei, den Nachweis zu erbringen, dass unser Schaden wesentlich niedriger ist. Ist der Kunde Verbraucher betragen die Zinsen nur 5 Prozentpunkte über dem jeweiligen Basiszinssatz.

5. Bei Auslandszahlungen hat der Kunde eventuell anfallende Bankgebühren selbst zu tragen.
6. Wir behalten uns gegenüber unternehmerischen Kunden vor, Vorauszahlung zu verlangen. Dies gilt insbesondere bei einem Auftragswert von über 500 € brutto. Wir behalten uns ferner vor, Vorauszahlungen oder Sicherheitsleistungen zu verlangen, wenn Umstände eintreten oder bekannt werden, durch die unsere Forderungen gefährdet erscheinen. Kommt der Kunde einer solchen Aufforderung nicht binnen einer Woche nach, so können wir vom Vertrag zurücktreten.
7. Die monatlichen Entgelte für wiederkehrende oder fortlaufende Leistungen in Dauerschuldverhältnissen dürfen wir ohne Zustimmung des Kunden maximal einmal pro Jahr nach billigem Ermessen um bis zu 10 % mit Wirkung für die Zukunft erhöhen, erstmalig jedoch frühestens vier Monate nach Abschluss des Vertrages. Die Erhöhung von Preisen für Vertragsbestandteile ist nur möglich, wenn diese bereits mindestens vier Monate vereinbart waren. Die Entgelterhöhung soll nur zur Deckung erhöhter Kosten erfolgen. Dem Kunden obliegt, der Nachweis, dass die von uns vorgenommen Preiserhöhung nicht zu diesem Zweck erfolgt ist.
8. Ist der Kunde Verbraucher, kann dieser innerhalb von 2 Wochen nach Zugang der schriftlichen Preiserhöhungsmittelung den laufenden Vertrag mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende kündigen. In diesem Falle wird bis zum Vertragsende das bisherige Entgelt berechnet, die Erhöhung also nicht wirksam. Die Zustimmung des Kunden gilt jedoch als erteilt, sofern der Kunde innerhalb dieser Frist keine Kündigung ausspricht. Dies setzt voraus, dass wir den Kunden mit der Änderungsmitteilung auf die Folgen hingewiesen haben.

#### **IV. Haftung**

1. Wir haften generell nicht für Schäden, die durch eine Unterbrechung oder Einschränkung beim Kunden, der Unternehmer ist, hervorgerufen werden, es sei denn, der Eingriff war betriebsbezogen und ist von uns vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt worden. Zu betriebsbezogenen Eingriffen zählen insbesondere nicht Beeinträchtigungen, die im Zusammenhang mit Reparaturen von zuvor bereits defekten Mitteln oder mit Beseitigungen von zuvor bereits vorliegenden Störfällen stehen und während der Dauer unserer Tätigkeit entstehen.
2. Unsere Haftung ist beschränkt auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit und der Höhe nach auf 1.000.000,00 € pro Haftungsfall.
3. Der Kunde trägt auf seinen Systemen die alleinige Verantwortung für alle Sicherheitsmaßnahmen inkl. Virenschutz, Datensicherung, Firewall-Konfiguration und das Einspielen von Sicherheitsupdates. Bei von uns verschuldetem Datenverlust ist unsere Haftung begrenzt auf die Kosten der Wiederherstellung der Daten aus der letzten vollständigen und fehlerfreien Datensicherung des Kunden.
4. Die Verjährungsfrist für nichtwesentliche Vertragsverletzungen wird auf zwei Jahre begrenzt.
5. Vorstehende Beschränkungen gelten nicht für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, aus der fahrlässigen Verletzung von vertragswesentlichen Pflichten durch einen Erfüllungsgehilfen sowie in Fällen der gesetzlichen Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz. Mitverschulden des Kunden ist jedoch in jedem Fall zu berücksichtigen.

#### **V. Sonstiges**

1. Ist der Kunde Kaufmann, ist ausschließlicher Gerichtsstand Wuppertal. Für unsere Klagen gilt daneben auch der allgemeine Gerichtsstand des Kunden.
  2. Der Kunde ist verpflichtet, uns jeweils unverzüglich über Änderungen seiner Kommunikationsdaten zu unterrichten und auf entsprechende Anfrage von uns binnen 14 Tagen ab Zugang die aktuelle Richtigkeit erneut zu bestätigen. Hierzu zählen insbesondere Name/Firma; Geschäftsführer bzw. Vorstand, soweit es sich bei dem Kunden um eine juristische Person handelt; postalische Anschrift; E-Mail-Adresse sowie Telefon und Telefax.
  3. Die Rechtsbeziehungen der Vertragspartner unterliegen ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland.
  4. Sämtliche Ansprüche des Kunden gegen uns verjähren, soweit in diesen AGB oder unseren Besonderen Vertragsbedingungen nichts Abweichendes geregelt ist, 24 Monate nach ihrer Entstehung.
  5. Maßgeblich für die Einhaltung von Fristen ist der Zugang der jeweiligen Erklärung beim Vertragspartner.
  6. Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB oder der Besonderen Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise rechtsunwirksam sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen davon unberührt.
  7. Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB oder der Besonderen Geschäftsbedingungen bei Verwendung gegenüber Verbrauchern unwirksam sein, weil sie gegen Vorschriften zum Schutze von Verbrauchern verstoßen, so bleibt ihre Wirksamkeit gegenüber Vertragspartnern, die nicht Verbraucher sind, unberührt.
- heintze edv.kommunikation GmbH · Stand: August 2018

## **Besondere Vertragsbedingungen für die Erbringung von Dienstleistungen (BVB)**

Die nachfolgenden Besonderen Vertragsbedingungen (BVB) gelten für alle Verträge der heintze edv.kommunikation GmbH über die Erbringung von Dienstleistungen. Hiervon abweichende AGB des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn wir haben diesen ausdrücklich in Textform zugestimmt. Daneben gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen (AGB) der heintze edv.kommunikation GmbH.

### **I. Erbringung von Dienstleistungen**

1. Die Einrichtung und Wartung von technischen Geräten, insbesondere Kopierern, Druckern, Telefonanlagen, Videoüberwachungs- und Alarmanlagen, IT-Hardware usw., deren Installation, die Einrichtung und Einstellung von Software sowie die Einweisung in die Benutzung von Hard- und Software stellen Dienstleistungen dar, d.h. wir schulden nur die Tätigkeit, nicht aber den von dem Kunden beabsichtigten Erfolg, es sei denn, wir haben vertraglich einen bestimmten Erfolg zugesichert.

2. Dies gilt insbesondere bei einem Auftrag, der auf die Beseitigung eines im IT-System des Kunden aufgetretenen Fehlers gerichtet ist. Hierbei ist insbesondere die Ursachensuche Bestandteil der Dienstleistung, da auftretende Fehler unterschiedliche Ursachen haben können und diese nur in den seltensten Fällen auf Anhieb festzustellen sind. Die Auswahl der Tätigkeit liegt deshalb in unserem freien Ermessen. Dabei werden wir stets erst die nächstliegende, wahrscheinlichste Fehlerursache suchen und beseitigen, ohne damit zuzusagen, dass dies den gewünschten Erfolg herbeiführt.

3. Ist nach unserer Einschätzung zur Fehlerbehebung die Beschaffung von Softwareprodukten, Hardwarekomponenten, Datenträgern, Farbbändern, Tonern, Batterien, Druckeinheiten oder anderem Verbrauchsmaterial erforderlich, werden wir stets erst einen gesonderten Auftrag des Kunden einholen. Erteilt der Kunde den von uns zur Fehlerbehebung vorgeschlagenen Auftrag, hat er die Kosten auch dann zu tragen, wenn der gewünschte Erfolg nicht eintritt. Wir werden uns in diesem Falle aus Kulanz bemühen, die neu beschaffte Ware anderweitig zu veräußern und einen evtl. Erlös dem Kunden gutschreiben.

4. Übernehmen wir vertraglich die Installation von Software, betrifft dies ausschließlich den vereinbarten Versionsstand in der auf dem von uns verwendeten Installationsmedium vorhandenen Fassung, mangels ausdrücklicher Vereinbarung die erste im Handel erhältliche Version. Wir schulden nicht die Installation aller zum Zeitpunkt der Installation verfügbaren Releases, Updates, Upgrades, Patches und Builds, selbst wenn diese vom Hersteller der Software empfohlen und auf dem Markt bereits verbreitet sind. Diese zu installieren ist allein Angelegenheit des Kunden, es sei denn etwas Abweichendes wurde ausdrücklich vereinbart. Wir sind jedoch berechtigt, nach eigenem Ermessen spätere Versionsstände und Fassungen zu installieren, soweit uns der Kunde nicht schriftlich gegenteilige Weisungen erteilt hat.

5. Bei der Installation von Software stehen die Softwareeinstellungen (insbesondere Parametrisierung und Auswahl von Einrichtungsoptionen) in unserem pflichtgemäßen Ermessen, es sei denn, konkrete Vorgaben wurden vertraglich vereinbart.

6. Die Abrechnung von Dienstleistungen erfolgt nach Zeitaufwand, soweit nicht in Textform ein Festpreis vereinbart wurde.

7. Hat der Kunde Zeitkontingente für die Erbringung von Dienstleistungen bei uns erworben, kann er diese zu unseren gewöhnlichen Geschäftszeiten telefonisch oder schriftlich abrufen. Eine bestimmte Reaktionszeit schulden wir jedoch nur, wenn dies in Textform vereinbart wurde.

8. Nicht verbrauchte Zeitkontingente können angespart und in den nachfolgenden Monaten in Anspruch genommen werden. Ziff. V.4. der AGB von heintze bleibt hiervon unberührt.

### **II. Mitwirkungspflichten des Kunden**

1. Übernehmen wir vertraglich die Einrichtung von Hardware, hat der Kunde auf eigene Rechnung für die erforderlichen Strom- und Netzwerkanschlüsse in Reichweite der Betriebsumgebung zu sorgen. Soweit nichts anderes vereinbart wurde oder eine von uns bei Vertragsschluss übermittelte Hersteller-Spezifikation etwas anderes vorsieht, sind pro selbständige Recheneinheit (z.B. pro Server oder Arbeitsplatzrechner) mindestens zwei herkömmliche Einphasen-Wechselstromanschlüsse mit 230 Volt und zwei Ethernet-Netzwerkschlüsse zur Verfügung zu stellen.

2. Der Kunde hat vor Beginn der Einrichtung von Hardware oder der Installation von Software durch uns selbständig für eine vollständige Sicherung seiner Datenbestände und aktuellen Virenschutz zu sorgen.

3. Der Kunde hat uns auf eigene Kosten Zugang zu dem Gerät, auf dem unsere Leistung zu erbringen ist, zu verschaffen. Die notwendigen Kennung und Passwort für einen Zugang mit Administratorenrechten sind bereit zu halten und auf unsere Aufforderung hin nach Wahl des Kunden einzugeben oder uns schriftlich auszuhändigen. Der Kunde muss uns Zugriff auf USB-Datenträger, DVDs und Internet ermöglichen. Unsere Wartezeiten gelten als Aufwand.

### **III. Mängelansprüche**

1. Im Falle der mangelhaften Erbringung von Dienstleistungen werden wir nach unserer Wahl nacherfüllen, kostenfrei nachbessern oder eine Ausweidlösung anbieten. Gelingt uns dies nicht, kann der Kunde die für diese Dienstleistung berechnete Vergütung angemessen herabsetzen oder von dem Vertrag zurücktreten.
2. Weitergehende Ansprüche des Kunden auf Ersatz eines unmittelbaren Schadens wegen mangelhafter oder nicht erbrachter Leistung – gleich aus welchem Rechtsgrund (z. B. auch unter dem Gesichtspunkt der Unmöglichkeit, der positiven Forderungsverletzung, der Verletzung vorvertraglicher Pflichten und der unerlaubten Handlung) – bestehen nicht.

### **IV. Laufzeit**

1. Pflege-, Wartungs- und sonstige Serviceverträge, für die eine feste Vertragslaufzeit (12/ 24 /36 Monate) vereinbart wurde, sind für beide Vertragspartner schriftlich mit einer Frist von 3 Monaten zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit kündbar. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Kündigung, verlängert sich die Vertragslaufzeit um ein weiteres Jahr.
2. Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund ist für uns insbesondere in den Fällen gegeben, in denen der Kunde die ihm nach diesen BVB obliegenden Pflichten erheblich verletzt. Die zusätzliche Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen.

### **V. Sonstiges**

Diese BVB gehen im Kollisionsfall unseren AGBs vor.  
heintze edv.kommunikation GmbH· Stand: August 2018

### **Besondere Vertragsbedingungen für die Lieferung von Waren**

Die nachfolgenden Besonderen Vertragsbedingungen (BVB) gelten für alle Verträge der heintze edv.kommunikation GmbH über die Lieferung von Waren, insbesondere technischen Geräte und Standardsoftware nebst Zubehör. Hiervon abweichende AGB des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn wir haben diesen ausdrücklich in Textform zugestimmt. Daneben gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen (AGB) der heintze edv.kommunikation GmbH.

#### **I. Lieferung von Waren**

1. Teillieferungen sind zulässig.
2. Die von uns genannten Termine und Fristen gelten nur annähernd, es sei denn, wir bestätigen einen Auftrag ausdrücklich als Fixgeschäft.
3. Wenn nichts anderes vereinbart wurde, liefern wir die Ware bis zu der ersten Tür im Erdgeschoss des vereinbarten Lieferortes. Uns trifft unbeschadet abweichender Vereinbarung keine Verpflichtung zum Transport der Ware in Obergeschosse oder abgelegene Gebäudeteile sowie zu deren Aufbau und Einrichtung.
4. Bei der Lieferung von Software, die wir nicht selbst im Auftrag des Kunden geschrieben haben, ist unsere Leistungspflicht auf die Vermittlung einer Vereinbarung über die Einräumung von Nutzungsrechten mit dem Hersteller der Software beschränkt. Den Umfang der Nutzungsrechte bestimmt der Hersteller in seinen Lizenzbestimmungen, es sei denn, etwas anderes ist in Textform vereinbart worden. Betrifft unsere Vereinbarung die Erstellung und Lieferung von Individualsoftware, gelten unsere Besonderen Vertragsbedingungen für die Programmierung von Software im unternehmerischen Rechtsverkehr.
5. Wir sind nicht verpflichtet, dem Kunden ein Vervielfältigungsstück (Datenträger) zu beschaffen, es sei denn dies wurde in Textform vereinbart. Ausreichend ist ansonsten, wenn wir dem Kunden das Recht verschaffen, die Software auf seinem System einzusetzen, und ihn in die Lage versetzen, eine Kopie der Software in maschinenlesbarer Form auf seinem System zu installieren. Hierzu ist insbesondere die Möglichkeit zum Download aus dem Internet ausreichend.
6. Die Einrichtung und Konfiguration auf dem System des Kunden schulden wir nur, wenn dies in Textform vereinbart wurde. Einzelheiten regeln die Besonderen Vertragsbedingungen „Erbringung von Dienstleistungen“.
7. Ist dies nicht ausdrücklich vereinbart worden, schulden wir insbesondere nicht die Übergabe von Benutzerdokumentationen, Bedienungsanleitungen, Lizenzurkunden oder sonstiger Dokumente.
8. Bei Überschreiten des angegebenen unverbindlichen Liefertermins kann der Käufer nur zurücktreten, wenn er uns zuvor eine angemessene Nachfrist in Schriftform gesetzt hat und die übrigen gesetzlichen Voraussetzungen für ein Rücktrittsrecht vorliegen. Soweit von uns Teillieferungen erbracht worden sind, ist das Rücktrittsrecht des Käufers ausgeschlossen, es sei denn, die teilweise Erfüllung des Vertrages hat für ihn kein Interesse.

## **II. Mitwirkungspflichten des Kunden**

1. Der Kunde hat bei der Lieferung von Waren, insbesondere großen und schweren technischen Geräten die Zuwegung zum vereinbarten Lieferort im Sinne von Ziff. I. 3 auf einer lichten Breite von 90 cm frei von Stufen und sonstigen Barrieren zur Verfügung zu stellen.
2. Bei dem Erwerb von Software ist es alleinige Aufgabe des Kunden, anhand der Herstellervorgaben zu prüfen, ob diese auf der von ihm eingesetzten Hardware mit der von ihm eingesetzten System-Software lauffähig ist, es sei denn, diese Software wurde von uns in Textform für den Einsatz auf dem System des Kunden empfohlen.
3. Für die Einrichtung von technischen Geräten und Software gelten die Besonderen Vertragsbedingungen für die Erbringung von Dienstleistungen.

## **III. Mängelhaftung**

1. Ist der Käufer Kaufmann, hat er die Ware unverzüglich nach ihrem Empfang umfassend zu untersuchen. Offensichtliche Mängel sind spätestens innerhalb von 8 Tagen nach Lieferung schriftlich und unter genauer Bezeichnung der Beanstandungen zu rügen, versteckte Mängel innerhalb von 8 Tagen nach ihrer Entdeckung. Erfolgt die Lieferung direkt vom Hersteller, sind Mängel stets auch uns gegenüber zu rügen; Mängelvermerke auf den Frachtpapieren reichen nicht aus.
2. Da wir bei Software nur zur Verschaffung von Nutzungsrechten verpflichtet sind (siehe Ziff. I.4), haften wir nicht für Mängel und sonstige Fehlfunktionen der Software, sondern ausschließlich für Abweichungen im Umfang der vom Hersteller eingeräumten Nutzungsrechten zu dem zwischen uns und dem Kunden in Textform vereinbarten Nutzungszweck. Bei der Abwicklung der Mängelansprüche gegenüber dem Hersteller sind wir gern behilflich, hierzu jedoch nicht verpflichtet.
3. Mängel werden wir nach unserer Wahl entweder nachbessern, umtauschen oder die mangelhafte Ware gegen Erstattung des ganzen oder teilweisen Kaufpreises zurücknehmen. Statt einer Ersatzlieferung bzw. statt Nachbesserung steht dem Käufer ausnahmsweise das Recht zu, wahlweise das Vertragsverhältnis rückgängig zu machen (Rücktritt) oder das Entgelt angemessen herabzusetzen (Minderung), vorausgesetzt, dass wir die Nacherfüllung schriftlich verweigert haben, bereits zwei Nacherfüllungsversuche fehlgeschlagen sind, auch die zweite Ersatzlieferung erhebliche Fehler aufweist oder die Nacherfüllung unmöglich ist.
4. Mängelansprüche entfallen für Mängel, die u. a. zurückzuführen sind auf
  - a) ungeeignete oder unsachgemäße Verwendung oder Behandlung des Liefergegenstandes, insbesondere übermäßige Beanspruchung oder falsche Lagerung,
  - b) falsche Montage,
  - c) natürliche Abnutzung,
  - d) eigenmächtige Reparaturen oder Änderungen an dem Liefergegenstand;
  - e) Betrieb unter Einwirkung von elektromagnetischen Feldern;
  - f) Betrieb unter Stromschwankungen, die über das im öffentlich Elektrizitätsnetz gewöhnliche Maß hinausgehen; sowie
  - g) Betrieb unter für Mikroelektronik ungeeigneten raum-klimatischen Bedingungen, wobei es maßgeblich auf die von uns vor Vertragsschluss mitgeteilten Hersteller-Spezifikationen ankommt. Mangels Mitteilung solcher Spezifikationen gilt als ungeeignet eine auch nur vorübergehende Umgebungstemperatur von weniger als 20 oder mehr als 27 Grad Celsius, eine auch nur vorübergehende Abweichung der relativen Luftfeuchtigkeit von dem von der CIBSE (Chartered Institute of Building Service Engineers) empfohlene Wert von 45 % bis 60%, oder ein auch nur vorübergehende Feinstaubbelastung der Umgebungsluft mit mehr als 10 mg/m<sup>3</sup>.
5. Weitergehende Ansprüche des Kunden auf Schadenersatz wegen mangelhafter oder nicht erbrachter Leistung – gleich aus welchem Rechtsgrund (z. B. auch unter dem Gesichtspunkt der Unmöglichkeit, der positiven Forderungsverletzung, der Verletzung vorvertraglicher Pflichten und der unerlaubten Handlung) – bestehen nicht.
6. Die Bestimmungen zur Haftungsbeschränkung und -beschränkung im Abschnitt „Haftung“ unserer AGB bleiben unberührt.

## **IV. Eigentumsvorbehalt**

1. Die verkaufte Ware bleibt bis zur Zahlung sämtlicher Forderungen aus den Geschäftsbeziehungen mit uns unser Eigentum. Wird die Ware von dem Kunden be- oder verarbeitet, erstreckt sich der Eigentumsvorbehalt auch auf die neue Sache. Bei einer Verarbeitung, Verbindung oder Vermischung mit fremden Sachen erwerben wir Miteigentum an der hergestellten neuen Sache, und zwar zu dem Bruchteil, der dem Verhältnis des Wertes zu dem der anderen benutzten Sache zum Zeitpunkt der Verarbeitung, Verbindung oder Vermischung entspricht.

2. Der Kunde ist berechtigt, die im Eigentumsvorbehalt stehenden Waren im Rahmen eines geordneten Geschäftsbetriebes weiterzuveräußern. Bei Nichtbarzahlung hat der Kunde mit seinen Kunden einen Eigentumsvorbehalt entsprechend diesen Bedingungen zu vereinbaren. Der Kunde tritt ferner bereits jetzt seine Forderungen aus der Weitergabe dieser Ware sowie die Rechte aus dem von ihm vereinbarten Eigentumsvorbehalt an uns ab. Er ist auf unser Verlangen verpflichtet, den Erwerbern die Abtretung bekannt zu geben und uns die für die Geltendmachung unserer Rechte gegen die Erwerber erforderlichen Auskünfte zu geben und Unterlagen auszuhändigen.
3. Kommt der Kunde seinen Verpflichtungen uns gegenüber nicht pünktlich nach, so haben wir jederzeit – unbeschadet unserer sonstigen Rechte – das Recht, die Herausgabe der Vorbehaltsware an uns zu fordern und/oder die an uns abgetretenen Rechte direkt geltend zu machen.
4. Übersteigt der Wert der an uns gegebenen Sicherheiten unsere Forderungen insgesamt um mehr als 20 %, sind wir auf Verlangen des Kunden insoweit zur Freigabe verpflichtet.

#### **V. Sonstiges**

1. Das UN-Kaufrechtsübereinkommen vom 11. April 1980 über Verträge über den internationalen Warenverkauf sowie das UN-Übereinkommen vom 14. Juni 1974 über die Verjährung beim internationalen Warenkauf nebst Änderungsprotokollen finden keine Anwendung.
  2. Diese BVB gehen im Kollisionsfall unseren AGBs vor.
- heintze edv.kommunikation GmbH · Stand: August 2018

### **Besondere Vertragsbedingungen für die Vermietung von Rechenzentrums-Kapazitäten sowie für Cloud-Service-Verträge**

Die nachfolgenden Besonderen Vertragsbedingungen (BVB) gelten für alle Verträge der heintze edv.kommunikation GmbH über die die Bereitstellung von Rechenzentrums-Kapazitäten, insbesondere als Cloud-Leistungen in Form der Produkte „Infrastructure as a Service“ (IaaS), „Platform as a Service“ (PaaS) und „Software as a Service“ (SaaS). Hiervon abweichende AGB des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, wir haben diesen ausdrücklich in Textform zugestimmt. Daneben gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen (AGB) der heintze edv.kommunikation GmbH.

#### **I. Unsere Leistungspflichten**

1. Der Umfang unserer serverbasierten Hauptleistungspflichten ergibt sich aus dem Angebot bzw. unserer Auftragsbestätigung. Wir stellen lediglich die jeweiligen Infrastrukturen sowie den Internetzugriff hierauf zur Verfügung. Die Anbindung des Kunden an das Internet, die Aufrechterhaltung der Netzverbindung sowie die Beschaffenheit und Bereitstellung der auf Seiten des Kunden erforderlichen Hard- und Software ist nicht Vertragsbestandteil.
2. Soweit wir dem Kunden feste IP-Adressen zur Verfügung stellen, behalten wir uns Neuordnung vor, sofern dies aus technischen oder rechtlichen Gründen erforderlich ist.
3. Wir betreiben und nutzen ausschließlich Rechenzentren in der Bundesrepublik Deutschland. Wir behalten uns vor, die notwendige Infrastruktur bei einem anderen Anbieter anzumieten, sollten die Verfügbarkeit, die technischen Voraussetzungen oder die räumliche Beschränkung des Serverstandorts nicht mehr gewährleistet sein. In diesem Fall teilen wir dies dem Kunden innerhalb von 4 Wochen vor dem geplanten Wechsel mit.
4. Für serverbasierte Leistungen stellen wir eine Verfügbarkeit von 99% sicher. Soweit für einzelne Services in diesen Besonderen Vertragsbedingungen nichts Abweichendes geregelt ist, bezieht sich die Verfügbarkeit auf die Jahresgesamtheit.
5. Als Ausfallzeiten gelten nicht die Zeiten, in denen der Server aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen verursacht durch Kunden und Kundensoftware, vom Kunden falsch installierte Software, vom Hersteller verursachte Fehler in der eingesetzten Infrastruktur nicht zur Verfügung steht, ferner Zeiten der Ausfälle, die nicht in unserem Einflussbereich liegen (externe DNS-Probleme, Angriffe auf die Netz- und Mailssysteme, Ausfälle von Teilen des Internets, höhere Gewalt, Verschulden Dritter) sowie Zeiten der planmäßigen Wartungen nach Ziff. 6, von denen der Kunde vorab in Kenntnis gesetzt wurde.
6. Wir führen an unseren Systemen zur Sicherheit des Netzbetriebes, zur Aufrechterhaltung der Netzintegrität, der Interoperabilität der Dienste und des Datenschutzes regelmäßig Wartungsarbeiten durch. Zu diesem Zwecke können wir unsere Leistungen unter Berücksichtigung der Belange des Kunden vorübergehend einstellen oder beschränken, soweit objektive Gründe dies rechtfertigen. Wir werden solche Wartungsarbeiten soweit möglich in nutzungsarmen Zeiten durchführen. Sollten längere vorübergehende Leistungseinstellungen- oder -beschränkungen erforderlich sein, werden wir den Kunden über Art, Ausmaß

und Dauer der Beeinträchtigung zuvor unterrichten, soweit dies den Umständen nach objektiv möglich ist und die Unterrichtung die Beseitigung bereits eingetretener Unterbrechungen nicht verzögern würde.

## **II. Allgemeine Mitwirkungspflichten des Kunden**

1. Soweit erforderlich und zumutbar wirkt der Kunde bei einer Änderung z.B. durch eine erneute Eingabe von Zugangsdaten oder einfache Umstellungen seiner Systeme mit.
2. Der Kunde darf von beliebigen Rechnern auf unsere Server zugreifen, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.
3. Die vertragsgemäße Inanspruchnahme unserer Leistungen ist davon abhängig, dass die vom Kunden eingesetzte Hard- und Software, einschließlich Arbeitsplatzrechnern, Routern, Datenkommunikationsmitteln usw. den technischen Mindestanforderungen entsprechen, welche wir dem Kunden mit unserem Angebot und Auftragsbestätigung bekanntgeben, und die vom Kunden zur Nutzung unserer Dienste berechtigten Nutzer mit der Bedienung vertraut sind. Im Übrigen wird der Kunde zur Nutzung unserer Leistungen nur solche Hard- und Software einsetzen, die den in der Anlage in der Leistungszusammenfassung genannten Systemanforderungen und Mindestanforderungen entspricht. Die Konfiguration seines IT-Systems ist Aufgabe des Kunden.
4. Der Kunde ist verpflichtet, seine Internet-Seite so zu gestalten, dass eine übermäßige Belastung des Servers, z.B. durch CGI-Skripte, die eine hohe Rechenleistung erfordern oder überdurchschnittlich viel Arbeitsspeicher beanspruchen, vermieden wird. Wir sind berechtigt, Seiten, die den obigen Anforderungen nicht gerecht werden, vom Zugriff durch den Kunden oder durch Dritte auszuschließen. Wir werden den Kunden unverzüglich über eine solche Maßnahme informieren und die betreffenden Seiten wieder zugänglich machen, sobald der Kunde uns nachweist, dass die Seiten den obigen Anforderungen entsprechend umgestaltet wurden.
5. Der Kunde ist verpflichtet, unsere Leistung nur in dem Ausmaß in Anspruch zu nehmen, wie dies ein ordentlicher Geschäftsbetrieb erfordert. Übertriebene Inanspruchnahme unserer Leistungen und Kapazitäten wird der Kunde vermeiden, um unser Gesamtsystem nicht zu beeinträchtigen und die Sicherheit unseres Netzes zu gewährleisten.
6. Gefährdet ein Kunde die Sicherheit, Integrität oder Verfügbarkeit von unseren Netzen, Servern, Software oder Daten oder entsteht bei uns aufgrund objektiver Anhaltspunkte ein solcher Verdacht, dass schwerwiegende Störungen des Netzes, der Software oder gespeicherter Daten eintreten, können wir den Service vorübergehend sperren oder beschränken. Die Zeiten der Sperrung oder Beschränkung sind aus der Berechnung der Ausfallzeiten ausgenommen.
7. Es wird klargestellt, dass diese Regelung auch für so genannte „Denial of Service“-Attacken (nachfolgend „DoS“-Attacken) gilt, die der Kunde über unsere Rechenzentren ausführt.
8. Das gleiche gilt, wenn die Gefährdung über das System des Kunden entsteht, ohne dass der Kunde dies zu vertreten hat. Es wird klargestellt, dass diese Regelung auch für DoS-Attacken gilt, für die der Server des Kunden von Dritten benutzt wird.
9. Werden vom Kunden über unsere Server Spam-Mails versendet, können wir den Service sperren.
10. Soweit nichts anderes vereinbart, ist ein Datentransfervolumen von 100 Gigabyte pro Monat enthalten. Das genutzte Datentransfervolumen ergibt sich aus der Summe aller mit dem vom Kunden beauftragten Lieferungen und Leistungen in Verbindung stehenden Datentransfers.
11. Soweit nichts anderes vereinbart, ist ein Gesamtspeichervolumen von einem Gigabyte enthalten. Das genutzte Gesamtspeichervolumen ergibt sich aus der Summe aller mit dem vom Kunden beauftragten Lieferungen und Leistungen in Verbindung stehenden Speichervolumen.
12. Der Kunde ist verpflichtet, die von uns zum Zwecke des Zugangs zu unseren Dienste erhaltenen Passwörter streng geheim zu halten und uns unverzüglich zu informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass unbefugten Dritten das Passwort bekannt ist.
13. Die vorgenannten Pflichten sind auch dann zu erfüllen, wenn der Kunde ein Passwort erhält, welches uns gegenüber zur Identifizierung seiner Person bei Abgabe von Erklärungen dient, die das Vertragsverhältnis betreffen. Personen, die bei Abgabe einer solchen Erklärung das Passwort des Kunden verwenden, gelten uns gegenüber widerlegbar als vom Kunden für die Abgabe der jeweiligen Erklärung bevollmächtigt. Sollten infolge Verschuldens des Kunden Dritte durch Missbrauch der Passwörter Leistungen von uns nutzen, haftet der Kunde uns gegenüber auf Nutzungsentgelt und Schadensersatz.

## **III. IaaS: Leistungsinhalt, Besondere Mitwirkungspflichten des Kunden**

1. Soweit wir „Infrastructure as a Service“ (kurz „IaaS“) erbringen, also der Kunde über das Internet auf bestehende Dienste innerhalb unseres Systems zugreift (insbesondere bei Inanspruchnahme sog. „virtueller Server“ in unseren Rechenzentren,) obliegt ihm die alleinige Verwaltung aller Recheninstanzen.

2. Wir überlassen dem Kunden die in dem Vertrag im Volumen bezeichneten Hardware-Infrastrukturen zu eigenverantwortlichen, für die Dauer dieses Vertrages ausschließlich durch die nachfolgenden Bestimmungen beschränkten Nutzung. Der Kunde ist berechtigt, eigene Daten und eigene Programme auf der Infrastruktur zu nutzen.

3. Die Nutzung erfolgt durch den Kunden in eigener Verantwortung und zu eigenen Zwecken. Dem Kunden ist es nicht gestattet, auf unserer Infrastruktur Software oder Daten für Zwecke einzusetzen oder vorzuhalten, welche gesetzlichen Verboten zuwider laufen, insbesondere Urheberrechte verletzen oder jugendgefährdenden oder gewaltverherrlichenden Inhaltes sind. Dem Kunden ist bekannt, dass die urheberrechtliche Nutzung von Programmen, die auf den von uns zum Gebrauch überlassenen Infrastrukturen allein durch ihn erfolgt und er für die ausreichende Lizenzierung der Programme selbst verantwortlich ist.

4. Unsere Pflichten sind auf die Zurverfügungstellung der Infrastruktur beschränkt. Wir sind weder berechtigt noch verpflichtet, den Inhalt der von dem Kunden auf die gemietete Infrastruktur übertragenen Daten zu prüfen oder überhaupt nur einzusehen. Wir haben auch keine Verwahrungs- oder Obhutspflichten. Für die Beachtung der handels- und steuerrechtlichen Aufbewahrungsfristen ist der Kunde allein verantwortlich.

5. Der Kunde hat keinen Anspruch auf die volle, im Vertrag bezeichnete Infrastruktur zur exklusiven Nutzungsüberlassung. Kern der Leistung IaaS ist die jederzeitige Skalierbarkeit, d.h. so lange der Kunde die im Vertrag bezeichneten Infrastrukturvolumina nicht voll ausnutzt, müssen wir diese für ihn nicht freihalten, sondern können sie anderen Kunden zur Nutzung zur Verfügung stellen. Das Recht des Kunden, die Infrastrukturvolumina jederzeit zur vollständigen Nutzung abzurufen, bleibt hiervon unberührt.

6. Die gegenwärtig vom Kunden genutzten Recheninstanzen können je nach Anforderungen unverzüglich im Rahmen der vereinbarten Höchstgrenzen um weitere Instanzen erweitert oder verkleinert werden.

7. Wir gewähren dem Kunden vollen Zugriff auf die Instanzen im Rahmen der vereinbarten Höchstgrenzen sowie im Rahmen der unter Ziff. II.4 beschriebenen Verfügbarkeit der Leistung, wobei maßgeblich nicht die Jahresgesamtzeit ist, sondern die auf die Jahresgesamtzeit bezogenen Volumenhöchstgrenze. Soweit die Nutzbarkeit der Infrastruktur also beispielsweise zu 100 % der Jahresgesamtzeit, jedoch nur zu 90 % des vereinbarten Infrastrukturvolumens besteht, ist nach dieser Vereinbarung von einer Verfügbarkeit von 90 % auszugehen. Besteht die Nutzbarkeit der Infrastruktur beispielsweise zu 90 % der Jahresgesamtzeit und für 80 % des vereinbarten Infrastrukturvolumens, ist nach dieser Vereinbarung von einer Verfügbarkeit von 72 % auszugehen. Auf die tatsächliche Nutzung kommt es nicht an.

#### **IV. PaaS: Leistungsinhalt, Besondere Mitwirkungspflichten des Kunden**

1. Soweit wir „Platform as a Service“ (kurz „PaaS“) erbringen, also eine Anwendung in unserem Rechenzentrum zur Nutzung durch den Kunden über das Internet zur Verfügung stellen, ist es die Obliegenheit des Kunden, sich selbst um die Aufteilung auf die eigentlichen Verarbeitungseinheiten zu kümmern. Im Unterschied zu IaaS hat der Kunde also keinen direkten Zugriff auf unsere Recheninstanzen. Er bringt ausschließlich seine Programmlogik in unsere Recheneinheit ein, die ihm gegenüber als Programmierschnittstelle auftritt.

2. Unsere Aufgabe ist die erforderliche Instanzierung der Verarbeitungseinheiten, die Organisation des Zusammenwirkens unterschiedlicher Komponenten und Softwareeinheiten sowie das Verteilen der zu verarbeitenden Daten.

3. Soweit wir dem Kunden Software zur internetbasierten Nutzung auf unserer IT-Infrastruktur oder bei einem externen IT-Dienstleister zum Gebrauch zur Verfügung stellen, räumen wir dem Kunden ein zeitlich auf die Laufzeit der zugehörigen Hauptleistung beschränktes einfaches Nutzungsrecht für eigene und fremde Software, Programme oder Scripte, sowie Handbücher, Einrichtungs- und Schulungsunterlagen im Umfang unserer Auftragsbestätigung ein. Eigentum oder ein dauerhaftes Recht zur Nutzung erwirbt der Kunde insoweit nicht.

4. Ein Recht zur Vervielfältigung wird nicht eingeräumt. Ein Recht, abgeleitete Nutzungsrechte einzuräumen, erhält der Kunde ebenfalls nicht. Auch ein Bearbeitungsrecht wird nicht eingeräumt. Es ist insbesondere nicht zulässig, Kennzeichen und Hinweise wie Copyrights, Trademarks etc. zu entfernen, zu verändern oder unkenntlich zu machen, die Software oder Softwarebestandteile nachzukonstruieren, zu dekompileieren, zu deassemblieren, sofern dies nicht ausdrücklich gesetzlich gestattet ist.

#### **V. SaaS: Urheberrecht, Besondere Mitwirkungspflichten des Kunden**

1. Soweit wir „Software as a Service“ (kurz „SaaS“) erbringen, wir also dem Kunden Software zur internetbasierten Nutzung auf unserer IT-Infrastruktur oder bei einem externen IT-Dienstleister zum Gebrauch zur Verfügung stellen, räumen wir dem Kunden ein zeitlich auf die Laufzeit der zugehörigen Hauptleistung beschränktes einfaches Nutzungsrecht für eigene und fremde Software, Programme oder

Scripte, sowie Handbücher, Einrichtungs- und Schulungsunterlagen im Umfang unserer Auftragsbestätigung ein, bzw. beschaffen ihm derartige Nutzungsrechte auf eigene Rechnung von dem jeweiligen Rechteinhaber. Eigentum oder ein dauerhaftes Recht zur Nutzung erwirbt der Kunde insoweit nicht.

2. Ein Recht zur Vervielfältigung wird nicht eingeräumt.

3. Ein Recht, abgeleitete Nutzungsrechte einzuräumen, erhält der Kunde nicht.

4. Ein Bearbeitungsrecht wird nicht eingeräumt. Es ist insbesondere nicht zulässig, Kennzeichen und Hinweise wie Copyrights, Trademarks etc. zu entfernen, zu verändern oder unkenntlich zu machen, die Software oder Softwarebestandteile nachzukonstruieren, zu decompilieren, zu deassemblieren, sofern dies nicht ausdrücklich gesetzlich gestattet ist.

5. Wir sind gegenüber dem Kunden für eventuelle technische Unterstützung zuständig. Der Kunde wird sich mit Fragen und Supportanforderungen somit nicht an den Softwarehersteller wenden oder im eigenen Namen dort Produkte, die Bestandteil des Vertrages mit uns sind, registrieren.

6. Es ist nicht gestattet, die Software für Zwecke einzusetzen, welche mit hohem Risiko direkt oder indirekt verbunden sind (No High Risk Use). Hierzu zählt auch der Einsatz in folgenden Bereichen: Luftfahrt (Flugsicherheit, Luft- und Raumfahrzeuge), Wasser- bzw. Kraftfahrzeuge, Kernkraftwerke oder militärische Verwendungszwecke, umweltrelevante Anlagen, finanzmathematische Anwendungen.

## **VI. Support; Service Level Agreement**

1. Wir leisten für alle Cloud-Services Support im Rahmen der vertraglichen Vereinbarungen gemäß Auftrag und Auftragsbestätigung.

2. Für den Service richten wir für unsere Betriebszeiten einen Helpdesk ein, der mit fachlich qualifizierten und erfahrenen Mitarbeitern besetzt ist. Nur soweit dies ausdrücklich vereinbart wurde, ist außerhalb der Betriebszeiten eine telefonische Rufbereitschaft vorhanden.

3. Um die zu erbringenden Leistungen hinsichtlich Art, Umfang und Qualität für den Kunden transparent zu machen, gelten folgende Service Level, die auf der Einordnung auftretender Funktionsbeeinträchtigungen in folgende Fehlerklassen nach DIN 66271:1995-06 beruhen und als Mess- und Bewertungsgrößen dienen:

a. Die Fehlerklasse 1 umfasst gravierende Fehler, die eine zweckmäßige, wirtschaftlich sinnvolle Nutzung von wesentlichen Teilen der Leistung verhindern oder unzumutbar einschränken („alles steht, nichts geht“). Die setzt voraus, dass der Benutzer nicht arbeitsfähig ist.

b. Die Fehlerklasse 2 umfasst Funktionsunterbrechungen, welche die Anwendung von wesentlichen Teilen der Leistung für eine wirtschaftlich sinnvolle Nutzung stark einschränken. Dies setzt voraus, dass der Benutzer in seiner Arbeit eingeschränkt ist.

c. Die Fehlerklasse 3 umfasst Einschränkungen der Funktionsfähigkeit, so dass die Anwendung bis auf Ausnahmen wirtschaftlich sinnvoll einsetzbar ist.

d. Die Fehlerklasse 4 umfasst Schwächen der Software, welche die Anwendung nicht einschränken. Die Beeinträchtigung ist so gering, dass mit dem Programm im Wesentlichen bis auf weiteres gearbeitet werden kann und die Arbeitsergebnisse brauchbar sind.

4. Jede Fehlermeldung wird von uns nach billigem Ermessen einer Fehlerklasse zugeordnet. Ein Vorschlag des Kunden ist dabei zu berücksichtigen. Weichen wir nicht um mehr als eine Fehlerklasse von dem Vorschlag des Kunden ab, gilt die Einordnung als einvernehmlich. Dem Kunden obliegt der Beweis der niedrigeren Klassifizierung.

5. Die spätere Umstufung einer Fehlermeldung in eine andere Fehlerklasse ist nur in beiderseitigem Einvernehmen möglich.

6. Im Falle eines Fehlers haben wir innerhalb unserer Betriebszeiten binnen der vereinbarten Reaktionszeit auf die Fehlermeldung des Kunden zu reagieren. Ist nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart, gilt als Reaktionszeit für Fehlermeldungen der Fehlerklasse 1 ein Zeitraum von drei Stunden, für die Fehlerklasse 2 ein Zeitraum von 4 Stunden, für die Fehlerklasse 3 ein Zeitraum von einer Woche und für die Fehlerklasse 4 ein Zeitraum von zwei Wochen.

7. Eine erfolgreiche Behebung der Funktionsbeeinträchtigung innerhalb der Reaktionszeiten ist nicht geschuldet.

8. Maßgeblich für die Inangsetzung der Reaktionszeiten ist der Eingang einer qualifizierten Fehlermeldung des Kunden an unserem Helpdesk per E-Mail oder über die in der Auftragsbestätigung aufgeführte Telefonnummer.

9. Außerhalb unserer Betriebszeiten kann der Kunde Fehler nur über die telefonische Rufbereitschaft unter der in der Auftragsbestätigung mitgeteilten Rufnummer melden, soweit dies zum Vertragsinhalt zählt.

Werden Fehlermeldungen außerhalb unserer Betriebszeiten über E-Mail oder andere Rufnummern eingeleitet, gelten diese erst zu Beginn der darauf folgenden betreuten Betriebszeiten als erfolgt.

10. Als qualifiziert ist eine Fehlermeldung nur dann zu bewerten, wenn der beschriebene Fehler reproduzierbar ist, d.h. die Bedienungssituation und die Arbeitsumgebung so genau beschrieben werden, dass ein qualifizierter Mitarbeiter von uns den Fehler jederzeit selbst auslösen kann.

11. Jede Fehlermeldung soll außerdem eine möglichst genaue Beschreibung der Funktionsbeeinträchtigung und den Zeitpunkt der ersten Feststellung enthalten. Tritt der Fehler nur an einzelnen Arbeitsplätzen auf, sind diese zu bezeichnen.

12. Wurde von dem Kunden vor Auftreten des Fehlers eine Veränderung am eigenen System vorgenommen, ist uns dies ebenfalls mitzuteilen.

13. Bei gravierenden Fehlern und Funktionsunterbrechungen der Fehlerklassen 1 und 2 beginnen wir sofort im Anschluss an die Erstreaktion damit, die Folgen des Fehlers einzugrenzen und setzen unsere Tätigkeit auch außerhalb unserer Betriebszeit fort. So lange der Fehler nicht beseitigt ist, gilt der Service als nicht verfügbar, es sei denn, es stellt sich heraus, dass der Fehler von dem Kunden zu vertreten ist oder der Fehlerklasse 3 oder 4 hätte zugeordnet werden müssen.

14. Fehler der Fehlerklassen 3 und 4 gelten nicht als Nicht-Verfügbarkeit der Leistung.

## **VII. Laufzeit**

1. Nutzungsverträge über Rechenzentren-Kapazitäten und sonstige Serviceverträge über Cloud-Leistungen, haben eine Mindestlaufzeit von 36 Monaten. Sie sind für beide Vertragspartner schriftlich mit einer Frist von 3 Monaten kündbar. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Kündigung, verlängert sich die Vertragslaufzeit um ein weiteres Jahr.

2. Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund ist für uns insbesondere in den Fällen gegeben, in denen der Kunde die ihm nach diesen BVB obliegenden Pflichten trotz vorheriger Abmahnung erheblich verletzt.

3. Die zusätzliche Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen.

## **VIII. Preise und Zahlung**

1. Wir stellen unsere Leistungen gemäß dem vom Kunden gewählten Abrechnungszeitraum stets im Voraus in Rechnung. Rechnungen sind sofort nach Rechnungsstellung zur Zahlung fällig. Sofern nichts anders vereinbart wurde, ermächtigt der Kunde uns, die von ihm zu leistenden Zahlungen zu Lasten eines vom Kunden zu benennenden Kontos einzuziehen.

2. Werden in einem Monat das im Vertrag enthaltene Datentransfervolumen oder das Gesamtspeichervolumen überschritten, sind wir berechtigt, dem Kunden das Datentransfervolumen oder das Gesamtspeichervolumen, welchen über das im Vertrag enthaltene Volumen hinausgeht, gemäß der aktuellen Preisliste mit sofortiger Fälligkeit in Rechnung zu stellen.

3. Dem Kunden wird für die Einrichtung der Dienste der verschlüsselte und passwortgeschützte Zugang zum Kundencenter und dienstspezifischen Verwaltungskonsolen gewährt. Werden vom Kunden über den bestehenden Vertrag hinaus Leistungen hinzugefügt, sind wir berechtigt, diese gemäß aktueller Preisliste mit sofortiger Fälligkeit in Rechnung zu stellen.

4. Wählt der Kunde im Laufe eines Abrechnungszeitraums eine zusätzliche Leistung, wird diese ab sofort berechnet. Erfolgt die Auswahl einer höherwertigen Leistung anstelle der bisherigen Leistung („Upgrade“), werden die bereits bezahlten Entgelte anteilig verrechnet.

5. Ist der Kunde mit mehr als einer Rate in Rückstand, sind wir berechtigt, ihm den Zugriff auf die vereinbarte Leistung in unserem Rechenzentrum zu sperren. Der Kunde bleibt in diesem Fall verpflichtet, die fälligen Raten und Zahlungen zu leisten.

6. Holt der Kunde innerhalb von zwei Monaten nach Fälligkeit die Zahlung nach, räumen wir ihm den Zugang unverzüglich wieder ein.

7. Kommt der Kunde mit mehr als einer Rate bzw. Zahlung der Produkte und Leistungen in nicht unerheblichem Maße in Rückstand, sind wir berechtigt, den Vertrag außerordentlich ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

## **IX. Mängelhaftung**

1. Die Haftung für Mängel an unseren Leistungen richtet sich unbeschadet Ziff. VI nach der Höhe der tatsächlichen Verfügbarkeit der vertraglich vereinbarten Leistungen, wenn diese unterhalb der vereinbarten Mindestverfügbarkeitsschwelle liegt. Der Nacherfüllungsanspruch ist über die Bestimmungen in Ziff. VI ausgeschlossen. Der Kunde ist auf ein Minderungsrecht im Verhältnis der Verfügbarkeit der Leistung beschränkt

2. Das Rücktrittsrecht des Kunden bei Unterschreitung der Mindestverfügbarkeit ist ausgeschlossen. Das Gleiche gilt bei Mängeln, die zutreffend den Fehlerklassen 3 und 4 zugeordnet werden.
3. Ein Rücktrittsrecht steht dem Kunden zu, wenn wir Fehler der Fehlerklassen 1 und 2 nach Setzen einer angemessenen Frist durch den Kunden nicht abstellen oder wir binnen der Reaktionszeiten nicht mit der Fehlerbeseitigung beginnen.
4. Fristsetzung hat in Schriftform zu erfolgen.
5. Nur für Kunden, die Unternehmer sind, gelten ergänzend folgende Bestimmungen:
  - a. Die Haftung für Mängel ist ausgeschlossen, die darauf zurückzuführen sind, dass der Kunde an der von ihm betriebenen Hardware
    - die Betriebs- oder Wartungsanweisungen nicht befolgt,
    - Änderungen vornimmt.
  - b. Dies gilt auch, soweit der Mangel zurückzuführen ist
    - auf unsachgemäße Benutzung, Lagerung und Handhabung der Geräte oder,
    - auf Fremdeingriffe.
  - c. Unwesentliche Abweichungen von Erscheinungsform, Darstellung, Farbe, Abmessungen und/oder anderen Qualitäts- und Leistungsmerkmalen der vertraglichen Leistungen stellen keine Mängel dar.
  - d. Der Kunde muss unsere Leistungen unverzüglich und fortlaufend auf Mängel prüfen und uns die Mängel unverzüglich nach Entdeckung schriftlich in reproduzierbarer Weise mitteilen. Verspätet und unzureichend gemeldet Mängel können nicht geltend gemacht werden.

#### **X. Deliktische Haftung**

Ergänzend zu unseren AGB gilt: Soweit der Kunde im Rahmen der Nutzung unserer Dienste Urheberrechtsverletzungen oder sonstige Rechtsverletzungen zulasten Dritter begeht oder zulässt, haftet er uns gegenüber unbeschränkt für die Inanspruchnahme durch Dritte. Der Kunde stellt uns auf erstes Anfordern von allen Ansprüchen Dritter frei, die auf solche Rechtsverletzungen begründet werden. Der Kunde unterstützt uns im erforderlichen Umfang bei der Rechtsverteidigung und trägt auch die hierbei für uns anfallenden Kosten.

#### **XI. Kennzeichnung; Inhalte; Personenbezogene Daten**

1. Wir sind nicht verpflichtet, die von dem Kunden auf unseren Systemen gespeicherten Daten auf Rechtsverletzungen zu überprüfen. Der Kunde übernimmt die volle Verantwortung für alle auf den gemieteten Diensten abgelegten Inhalte. Der Kunde garantiert, keine illegalen Inhalte zu speichern, insbesondere auf unseren Servern ohne Zustimmung des Urhebers keine urheberrechtlich geschützten Werke, noch Inhalte zu hinterlegen oder zu nutzen, die gegen Strafbestimmungen verstoßen, insbesondere solchen des Jugendschutzes.
2. Sollten dem Kunden illegale Inhalte auffallen, ist er zur unverzüglichen Sperrung und Mitteilung an uns verpflichtet.
3. Wir behalten uns das Recht vor, potenzielle illegale Inhalte auf den vom Kunden gemieteten Diensten nach eigenem Ermessen zu sperren und den Kunden über die Sperrung zu informieren. Kommt der Kunde nicht binnen 10 Tagen seiner Verpflichtung zur Löschung der Inhalte nach oder weist er uns innerhalb derselben Frist nicht nach, dass die Inhalte nicht gegen Schutzgesetze verstoßen, sind wir ohne Zustimmung des Kunden zur Löschung berechtigt.
4. Verarbeitet der Kunde im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses personenbezogene Daten Dritter, ist er für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften selbst verantwortlich.
5. Wir werden die vom Kunden übermittelten Daten nur im Rahmen der Weisungen des Kunden verarbeiten. Sofern wir jedoch der Ansicht sind, dass eine Weisung des Kunden gegen datenschutzrechtliche Vorschriften verstößt, werden wir den Kunden hierauf unverzüglich hinweisen.
6. Einzelheiten der Auftragsdatenverarbeitung sind in der Anlage „Auftragsdatenverarbeitung“ behandelt.
7. Soweit dies zur Abrechnung erforderlich ist, dürfen wir Verkehrsdaten und/oder Abrechnungsdaten speichern und übermitteln. Wir werden Verkehrsdaten spätestens sechs Monate nach Versendung der Rechnung löschen, falls der Kunde nicht gegen die Höhe der in Rechnung gestellten Verbindungsentgelte vor Ablauf der Frist Einwendungen erhoben hat. In einem solchen Fall dürfen die Verkehrsdaten gespeichert werden, bis die Einwendungen abschließend geklärt sind.
8. Der Kunde hat das Recht, eine vollständige Speicherung seiner Verkehrsdaten oder eine vollständige Löschung seiner Verkehrsdaten nach Rechnungsversand zu verlangen. Eine Speicherung der Verkehrsdaten nach dem Rechnungsversand unterbleibt, falls der Kunde von diesem Recht auf vollständige Löschung Gebrauch gemacht hat.

## **XII. Datensicherheit**

1. Die auf unseren Systemen gespeicherten Daten werden täglich gesichert. Die Sicherungen werden redundant auf verschiedenen Rechnern abgelegt. Es werden Sicherungskopien der letzten 14 Tage aufbewahrt. Diese Sicherungen sind als Systemsicherung zu verstehen und dienen nicht zur Versionierung der Kundendaten. Insbesondere ist es nicht möglich, gezielt eine Wiederherstellung für einen Kunden auf einen bestimmten Datenbestand in der Vergangenheit durchzuführen.
2. Der Kunde hat deshalb dafür Sorge zu tragen, dass alle Daten, insbesondere solche, die auf unseren Servern gespeichert werden, mindestens einmal täglich durch Kopien auf den eigenen Systemen gesichert werden, da diese zum Beispiel bei Schulungen, Reparatur-, Installations- und sonstigen Eingriffen verloren gehen können. Datensicherung auf unseren Servern ist nicht ausreichend, um diese Obliegenheit zu erfüllen.
3. Auf Anforderung des Kunden werden wir während der Vertragslaufzeit eine Kopie der von ihm auf dem ihm zugewiesenen Speicherplatz abgelegten Daten jederzeit, spätestens jedoch mit Beendigung des Vertragsverhältnisses unverzüglich herausgeben. Die Herausgabe der Daten erfolgt per Datenfernübertragung in dem Datenformat, in dem die Daten auf unserem Datenserver abgelegt sind, abweichend hiervon in einem zwischen uns und dem Kunden vereinbarten Datenformat.
4. Nach Vertragsbeendigung – gleich aus welchem Grund – werden wir die gespeicherten Daten im Interesse des Kunden noch 6 Wochen lang speichern (»Karenzzeit«), damit der Kunde die Möglichkeit der Übernahme der Daten auf ein anderes System hat. Nach Ablauf dieser Karenzzeit werden die Daten automatisch gelöscht. Hierauf wird der Provider bei Vertragsbeendigung besonders hinweisen.
5. Wir weisen den Kunden ausdrücklich darauf hin, dass bei Datenübertragungen in offenen Netzen wie dem Internet nach dem derzeitigen Stand der Technik Vertraulichkeit nicht umfassend gewährleistet werden kann. Der Kunde weiß, dass wir auf die Inhalte der Dienste und unter Umständen auch weitere dort abgelegte Daten jederzeit einsehen könnten. Wir verpflichten uns jedoch, dies nur zu tun, wenn der Kunde uns hierzu schriftlich auffordert und dies zur Sicherung der technischen Funktion unserer Dienste erforderlich ist. Datenschutzbestimmungen werden durch uns unbedingt eingehalten. Soweit aber auch andere Nutzer des Internets unter Umständen technisch in der Lage sind, unbefugt in die Netzsicherheit einzugreifen, auf Kundendaten zuzugreifen und den Nachrichtenverkehr zu kontrollieren, liegt dies außerhalb unserer Verantwortung.
6. Für die Sicherheit der von ihm ins Internet übermittelten und bei uns gespeicherten Daten trägt der Kunde vollumfänglich selbst Sorge. Gegen Aufpreis, der individual vereinbart werden muss, können wir gesicherte Verbindungen zur Verfügung stellen.

## **XIII. Sonstiges**

Diese BVB gehen im Kollisionsfall unseren AGB vor.

heintze edv.kommunikation GmbH · Stand: August 2018

## **Besondere Vertragsbedingungen für die Programmierung von Software im unternehmerischen Rechtsverkehr**

Die nachfolgenden Besonderen Vertragsbedingungen (BVB) gelten für alle Verträge der heintze edv.kommunikation GmbH über die Programmierung von Software im unternehmerischen Rechtsverkehr, nicht also gegenüber Verbrauchern. Hiervon abweichende AGB des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, wir haben diesen ausdrücklich in Textform zugestimmt. Daneben gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen (AGB) der heintze edv.kommunikation GmbH.

### **I. Vertragsgegenstand; Lizenz und Umfang der Nutzung**

1. Wir erstellen im Auftrage des Kunden die in der Auftragsbeschreibung beschriebenen und definierten Computerprogramme (nachfolgend als „Software“ bezeichnet) zur geschäftlichen Nutzung.
2. Nach Abnahme des Werkes wird dem Kunden ein einfaches, örtlich nicht beschränktes Recht zur Nutzung der Software auf einer beliebigen Anzahl von Prozessoren oder Rechnern eingeräumt. Es besteht lediglich eine Begrenzung auf die vertraglich vereinbarte Anzahl der durch die Software zu verwaltenden Mitarbeiter sowie auf die Nutzung zu eigenen Zwecken, soweit nicht andere Einschränkungen einzelvertraglich vereinbart wurden. Hierzu zählen die Rechte zum Einlesen von Instruktionen oder Daten eines Programms durch Eingabe am Terminal, durch Übertragung aus Speichereinheiten oder von Datenträgern in die vereinbarte Hardware zum Zwecke der Verarbeitung sowie Herstellung einer Kopie in maschinenlesbarer Form zur Datensicherung.
3. Ein Recht zur Weitergabe der Nutzungsrechte besteht nicht, soweit nicht unser eigenes Verbreitungsrecht durch Übergabe eines Vervielfältigungsstückes erschöpft ist. Im Falle der berechtigten Weitergabe eines

Vervielfältigungsstückes sind wir gegenüber dem neuen Nutzungsrechtsinhaber aber weder zur Pflege und Support, noch zur Anpassung der Software an betriebliche Erfordernisse verpflichtet.

4. Das eingeräumte Nutzungsrecht berechtigt nicht zur Veränderung, Bearbeitung, Rückübersetzung in den Quellcode oder andere Codeformen (Dekompilierung) sowie der Rückerschließung der verschiedenen Herstellungsstufen (Reverse-Engineering) der Software.

5. Einsatzbereich, Leistungsfähigkeit sowie alle anderen spezifischen Programmeigenschaften bestimmen sich allein aus dem bei Vertragsschluss in Schriftform vereinbarten Pflichtenheft für die Software.

6. Liegt bei Vertragsschluss kein Pflichtenheft vor, werden wir zur Feststellung des Leistungsumfangs mit Unterstützung des Kunden eine Spezifikation erstellen, die alle in der Planungsphase für den Kunden erforderlichen Informationen über die umfassten Anwendungsgebiete enthalten soll. Der Kunde muss nach Übersendung der Spezifikation in Textform binnen 14 Tagen in Textform Stellung nehmen- Anderenfalls gilt die Spezifikation als genehmigt.

7. Die genehmigte Spezifikation wird Vertragsinhalt und definiert den Leistungsumfang.

8. Die Erstellung der Spezifikation wird nach Aufwand vergütet.

9. Der Leistungsumfang soll während der Programmierung durch uns keine Änderung erfahren, es sei denn, es wird ein förmliches Change Request durchlaufen.

a. Ein Change Request muss in Textform an die andere Partei herangetragen werden und den Zweck der Änderung beschreiben. Der jeweils andere Vertragspartner ist verpflichtet, das Änderungsverlangen in angemessener Zeit zu prüfen und hierzu gegenüber dem vorschlagenden Vertragspartner Stellung zu nehmen.

b. Wir werden danach in angemessener Frist ein qualifiziertes Änderungsangebot in Textform unterbreiten. Dieses soll insbesondere eine Beschreibung der Änderung sowie Angaben zu den Gründen für die Änderung, den Auswirkungen der Änderung, dem Einfluss auf die durch das Änderungsverlangen beeinflussten Leistungen, den Preisen und der voraussichtlichen Dauer der Umsetzung enthalten.

c. Das Change Request wird nur dann Vertragsbestandteil, wenn der Kunde das Änderungsangebot binnen 14 Tagen nach Zugang in Textform annimmt.

10. Erklärt der Kunde einen Änderungswunsch mündlich, wird dieser nur Vertragsinhalt wenn wir ein förmliches Change-Request-Verfahren nach Ziff. 9 durchführen.

11. Der Kunde erhält ein einfaches, also nicht ausschließliches Nutzungsrecht an der entwickelten Software, d.h. wir sind berechtigt, die Software auch weiteren Kunden zur Nutzung zu überlassen.

12. Ein Recht, Dritten abgeleitete Nutzungsrechte zu gewähren, wird dem Kunden nicht eingeräumt. Änderungen des Programmcodes durch den Kunden sind ebenfalls nicht zulässig.

13. Wir sind wir nicht verpflichtet, dem Kunden ein Vervielfältigungsstück (Datenträger) zu beschaffen, es sei denn, dies wurde in Textform vereinbart. Ausreichend ist ansonsten, wenn wir dem Kunden das Recht verschaffen, die Software auf seinem System einzusetzen, und ihn in die Lage versetzen, eine Kopie der Software in maschinenlesbarer Form auf seinem System zu installieren. Hierzu ist insbesondere die Möglichkeit zum Download aus dem Internet ausreichend.

14. Die Einrichtung und Konfiguration auf dem System des Kunden schulden wir nur, wenn dies in Textform vereinbart wurde. Hierfür gelten unsere Besonderen Vertragsbedingungen für die Erbringung von Dienstleistungen.

15. Ist nicht ausdrücklich eine unlimitierte Nutzung vereinbart, erwirbt der Kunde das Recht, die Software auf so vielen in einem lokalen Netz eingebundenen Arbeitsstationen einzusetzen, wie er Lizenzgebühren erworben hat. Bemessungsgrundlage hierfür ist die in der zugehörigen Rechnung aufgeführte Anzahl von Lizenzen sowie gegebenenfalls getroffene Sondervereinbarungen (Mengenstaffeln, unbeschränkte Lizenzen, etc.). Als Arbeitsstationen im Netz gelten auch zu dem Netz gehörende Heimarbeitsplätze, zeitweise ans Netz angeschlossene tragbare Computer sowie Remote-Arbeitsplätze. Dienen diese lediglich als Ersatz für im lokalen Netz eingebundene Arbeitsstationen, ist hierfür keine zusätzliche Arbeitsplatzlizenz erforderlich. Wird die vereinbarte Zahl überschritten, wird fehlerfreier Betrieb nicht gewährleistet. Als Simultanbetrieb gilt auch die Benutzung der Software auf tragbaren Computern.

16. Verstößt der Kunde gegen eine der in diesen Vertragsbedingungen enthaltenen Regelungen zum Programmschutz, oder nutzt er nach vorheriger Abmahnung mit Fristsetzung die Software über die eingeräumten Rechte hinaus, sind wir berechtigt, die Nutzungsrechtsvereinbarung mit sofortiger Wirkung zu kündigen.

## **II. Eigentum und Urheberrechte**

1. Wir bleiben auch nach Übergabe der Software Inhaber aller Urheberrechte einschließlich des jeweils dazugehörigen Dokumentationsmaterials, auch wenn der Kunde sie verändert oder mit seinen eigenen

Programmen und/oder den eines Dritten verbindet. Bei derartigen Änderungen oder Verbindungen sowie bei der Erstellung von Kopien hat der Kunde einen entsprechenden Urhebervermerk anzubringen.

2. Änderungen und Erweiterungen des Programmcodes, die auf Wunsch und Rechnung des Kunden durchgeführt werden, gehen in unser Eigentum über. Urheberrechte entstehen direkt bei uns. Sollten planwidrig Urheberrechte bei dem Kunden entstehen, räumt dieser uns das zeitlich und räumlich unbeschränkte, ausschließliche Nutzungsrecht zu den Zwecken des Vertriebes und der umfassenden gewerblichen Verwertung ein. Das Nutzungsrecht umfasst insbesondere das Recht zur Bearbeitung und zur Einräumung abgeleiteter Nutzungsrechte an andere Kunden, auch solchen, die mit dem Kunden in Wettbewerbsbeziehungen stehen.

3. Die überlassenen Programme sowie das Dokumentationsmaterial dürfen weder ganz noch teilweise Dritten zugänglich gemacht werden, wenn nicht ausdrücklich durch uns genehmigt oder durch die Art des Geschäftes unumgänglich.

4. Der Kunde darf Kennzeichnungen, Copyright-Vermerke und Eigentumsangaben an der Software in keiner Form verändern.

5. Der Quellcode verbleibt bei uns. Wir sind verpflichtet, diesen sicher aufzubewahren und auf Anforderung des Kunden nur durch Zugriff auf den Quellcode zu behebbende Störungen an der Software unverzüglich zu beseitigen. Auf Verlangen des Kunden haben wir den Quellcode einem vom Kunden zu benennenden Notar zu übergeben, der auf Anforderung des Kunden diesen an einen Dritten aushändigen darf, falls wir mit der nur durch Zugriff auf den Quellcode möglichen Mängelbeseitigung an der Software trotz schriftlicher Aufforderung des Kunden nicht binnen einer angemessenen Frist erfolgreich nachkommen oder eine mögliche Mängelbeseitigung durch Stellung eines Insolvenzantrags über das Vermögen der heintze edv.kommunikation GmbH gefährdet wird. Der Kunde darf den Quellcode jedoch nicht Dritten zur Kenntnis geben, es sei denn wir stimmen der Weitergabe in Schriftform zu. Diese Zustimmung dürfen wir nicht entgegen Treu und Glauben verweigern.

6. Soweit wir bei der Entwicklung der Software eigene Standardmodule oder Module von Drittanbietern verwenden, sind wir zu Übergabe oder Hinterlegung des Quellcodes nicht verpflichtet. Wir sind aber zur Pflege dieser Module verpflichtet. Wenn die Pflege der Module von Drittanbietern nicht mehr wirtschaftlich sinnvoll ist, dürfen wir diese Module auf unsere eigenen Kosten gegen neue Module mit gleichem Leistungsinhalt austauschen.

### **III. Zahlungsbedingungen; Lieferung, Termine und Installation**

1. Soweit im Angebot ein Pauschalpreis für die Software aufgeführt ist, wird 30 % der Auftragssumme bei Auftragserteilung fällig, weitere 40 % bei Lieferung des abnahmereifen Werkes, 20 % bei Inbetriebnahme und 10 % nach erfolgter Abnahme durch den Kunden.

2. Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist, wird unsere Leistung jedoch nach Aufwand vergütet. Wir berechnen bei Auftragserteilung 30 % des von uns nach kaufmännischem Ermessen erwarteten Gesamtaufwandes als Vorschuss. Danach stellen wir dem Kunden 14tägig den tatsächlich geleisteten Aufwand in Rechnung.

3. Kommt der Kunde mit einer Zahlung in Verzug, sind wir berechtigt, die Arbeiten bis zum Ausgleich der offenen Rechnung einzustellen.

4. Vor der Abnahme des Werkes ist ein Zurückbehaltungsrecht des Kunden wegen Mängeln ausgeschlossen. Der Kunde akzeptiert, dass Software in der Entwicklungszeit nicht vollständig lauffähig ist und Demo-Routinen und einzelne Module keinen hinreichenden Aufschluss über die Gesamtfunktion der Software und deren zukünftige Mängelfreiheit geben.

5. Der Kunde übergibt uns unverzüglich nach Vertragsabschluss alle Unterlagen, aus denen wir die aktuelle Konfiguration der beim Kunden vorhandenen Hardware und System-Plattform ersehen können. Stellen wir dabei fest, dass die Konfiguration zu ändern ist, ist diese Änderung vor Installation der Software auf Kosten und Risiko des Kunden durchzuführen. Der Kunde ist verpflichtet, alle Mitwirkungshandlungen zu erbringen, die im Rahmen der Implementierung der Software erforderlich sind. Hierzu gehört insbesondere, uns den Zugang zur Hardware zu ermöglichen und uns kostenlos Testdaten und Rechenzeit zur Verfügung zu stellen entsprechend unseren Anforderungen. Der Kunde ist ferner verpflichtet, uns kostenlos durch einen kompetenten Mitarbeiter zu unterstützen, der erforderliche Tests durchführt bzw. Anpassungen überprüft.

6. Für alle Änderungen am Leistungsgegenstand, die nach Vertragsschluss vereinbart werden, kann ein zusätzliches Entgelt nach Preisliste verlangt werden, auch wenn dieses im Verfahren zum Change Request nach Ziff. I.9 nicht ausdrücklich vereinbart wurde.

7. Vertragsänderungen und die damit in Zusammenhang stehenden Zusatzvereinbarungen bedürfen der Schriftform. Hierdurch bedingte unvermeidliche Zeitverschiebungen sind uns unverzüglich mitzuteilen.

8. Lieferfristen verlängern sich angemessen, wenn ein Change Request vereinbart wurde.

#### **IV. Abnahme**

1. Nach Installation und Prüfung teilen wir dem Kunden schriftlich mit, dass die Software in vollem Umfang funktionsfähig ist („Abnahmebereitschaft“) und fordern den Kunden zur Abnahme auf.
2. Der Kunde kann daraufhin die Software prüfen. Für den Fall, dass Abnahmefähigkeit vorliegt, wird der Kunde unverzüglich, spätestens jedoch binnen 7 Tagen nach der schriftlichen Mitteilung der Abnahmebereitschaft uns die Abnahme schriftlich erklären.
3. Erfolgt binnen 7 Tagen keine Abnahme durch den Kunden, können wir ihm hierzu schriftlich eine Frist von 10 Tagen zur Abgabe dieser Erklärung setzen. Maßgeblich für den Fristanlauf ist der Zugang des Schreibens beim Kunden. Die Abnahme gilt als erfolgt, wenn der Kunde innerhalb dieser Frist die Gründe für die Verweigerung der Abnahme nicht schriftlich ausreichend spezifiziert.
4. Die Abnahme von Teilen der Software ist ausgeschlossen. Der produktive Einsatz der Software beim Kunden, ganz oder teilweise, gilt als Abnahme der ganzen Software.
5. Kleinere Mängel, die die Funktion und Nutzungsmöglichkeit der Software nicht wesentlich beeinflussen, hindern die Abnahme nicht, wenn wir diese verlangen und unverzügliche Mängelbeseitigung zusagen.

#### **V. Mängelhaftung**

1. Wir übernehmen für eine Zeit von 12 Monaten ab Abnahme die Haftung für Mängel der Software.
2. Eine Haftung für zugesicherte Eigenschaften besteht nur dann, wenn es sich um eine ausdrückliche Zusicherung handelt, die in schriftlicher Form erfolgt ist.
3. Wir weisen darauf hin, dass wir die Software lediglich für die im Auftrag beschriebene Systemumgebung erstellt haben. Wird diese in anderer Systemumgebung produziert, beispielsweise unter anderen Systemen oder anderen Systemkonfigurationen, gelten Fehlfunktionen, die auf diesem Umstand beruhen, nicht als Mangel. Wir übernehmen keine Haftung für die Funktionsfähigkeit der Software in anderer Systemumgebung. Der Kunde kann aber mit uns einen gesonderten Vollpflegevertrag abschließen, der auch die Lauffähigkeit der Software nach Update und Upgrade von Software und Hardwaretreibern bewerkstelligt.
4. Tritt ein Fehler in der Software auf, ist der Kunde verpflichtet, diesen binnen 2 Wochen schriftlich an uns in qualifizierter Form zu melden. Uns steht es dann frei, binnen einer angemessenen Frist den Fehler durch maximal drei Ersatzlieferungen oder Nachbesserungen zu beheben. Gelingt uns dies nicht, kann der Kunde nach seiner Wahl Minderung der Vergütung verlangen oder von dem Vertrag zurücktreten. Schadenersatzansprüche neben dem Rücktritt sind ausgeschlossen.
5. Als qualifiziert ist eine Fehlermeldung nur dann zu bewerten, wenn der beschriebene Fehler für uns reproduzierbar ist, d.h. die Bedienungssituation und die Arbeitsumgebung so genau beschrieben werden, dass ein qualifizierter Mitarbeiter von uns den Fehler jederzeit selbst auslösen kann.
6. Jede Fehlermeldung soll außerdem eine möglichst genaue Beschreibung der Funktionsbeeinträchtigung und den Zeitpunkt der ersten Feststellung enthalten. Tritt der Fehler nur an einzelnen Arbeitsplätzen auf, sind diese zu bezeichnen.
7. Wurde von dem Kunden vor Auftreten des Fehlers eine Veränderung am System vorgenommen, ist uns dies ebenfalls mitzuteilen.
8. Geben die Programmdokumentationen eindeutige Hinweise zur Problemanalyse und klare Anleitungen zur Fehlerbehebung und handelt es sich dementsprechend um einen Fehler, der auf einer Fehlbedienung beruht, können wir für unsere Inanspruchnahme zur Fehlerbeseitigung Aufwendungsersatz nach unserer Preisliste verlangen.
9. Die Mängelhaftung umfasst die Behebung von Fehlern im Programmcode, nicht jedoch die Beseitigung von Fehlern, soweit sie durch äußere Einflüsse, die nicht von uns zu vertreten sind, Bedienungsfehler und nicht von uns durchgeführten Änderungen entstehen, insbesondere durch unberechtigte oder schädigende Eingriffe von Dritten in das System des Kunden, etwa mittels Viren und Schadsoftware oder durch Angriffe von Hackern.
10. Eine unerhebliche Minderung oder Einschränkung der Gebrauchs- bzw. Leistungsfähigkeit des Programms stellt keinen Fehler dar. Wir sind berechtigt, falls eine Fehlerbeseitigung tatsächlich unmöglich oder aus wirtschaftlichen Gründen unzumutbar ist, eine Ausweidlösung zu installieren, wenn diese zu einer tauglichen Lösung des Problems führt. Wir übernehmen keine Haftung dafür, dass die Software speziellen Erfordernissen des Kunden entspricht oder mit Programmen des Kunden oder der beim Kunden vorhandenen Hardware zusammenarbeitet.

## **VI. Schulung**

1. Wir vermitteln dem Kunden im Rahmen von Schulungen die Kenntnisse und Informationen, die erforderlich sind, um die gelieferte Software auf Anwenderebene zu nutzen. Soweit nichts anderes schriftlich vereinbart wird, findet die Schulung in von uns zu bestimmenden Schulungsräumen statt. Findet die Schulung beim Kunden statt, ist der Kunde verpflichtet, dort eine für die Schulung erforderliche ausreichende technische Ausstattung kostenlos vorzuhalten. Schulungsteilnehmer müssen über Grundkenntnisse im PC Bereich verfügen. Fallen im Rahmen der Schulung Reisekosten, Übernachtungskosten oder sonstige Spesen für uns an, sind diese Auslagen gegen Nachweis vom Kunden zu erstatten.

2. Soweit im Angebot oder in der Auftragsbestätigung nicht ausdrücklich die Kosten der Schulung aufgeführt wurden, werden diese zusätzlich nach unserer aktuellen Preisliste in Rechnung gestellt.

## **VII. Rückgabe von Sachen**

1. Nach Vertragsbeendigung sind alle Sachen, die wir dem Kunden zur Nutzung überlassen haben, insbesondere gemietete oder geleaste Hardware, an uns zurückzusenden, wobei die Transport- und Versicherungskosten vom Kunden zu tragen sind.

2. Die Installation der Software und evtl. der Updates wird durch den Kunden vorgenommen, der vor der Installation eine vollständige Datensicherung seines Systems vorzunehmen hat. Anderenfalls geht jeder Datenverlust und Funktionsausfall allein zu seinen Lasten. Gern unterstützen wir den Kunden bei der Installation telefonisch im Rahmen unserer Besonderen Vertragsbedingungen für die Erbringung von Dienstleistungen. Unser Aufwand kann zusätzlich berechnet werden.

3. Vertragsgegenstand ist ferner die Pflege und der Support für einen Zeitraum von 30 Tagen ab dem Datum, das unsere Bestätigung der Kundenbestellung trägt. Der Zeitraum verlängert sich bis zum nächsten 15. oder letzten Tag des Monats, je nachdem, was zuerst eintritt, sowie durch gesonderte Vereinbarung.

4. Ebenfalls zum Vertragsgegenstand gehört die einmalige Parametrisierung der Software, d.h. Einstellung und Anpassung vorhandener Programmoptionen und -funktionen an die betrieblichen Voraussetzungen des Kunden im Hinblick auf die Namen der Mitarbeiter des Kunden, nicht jedoch die Veränderung des Programmcodes.

## **VIII. Sonstiges**

Diese BVB gehen im Kollisionsfall unseren AGBs vor.

heintze edv.kommunikation GmbH · Stand: August 2018