

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Softwarepflege der IQDoQ GmbH

1 Geltung und Vertragsschluss

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für die Erbringung von Softwarepflegeleistungen durch die IQDoQ (nachfolgend: „Auftragnehmer“). Sie gelten auch für zukünftige Softwarepflegeleistungen des Auftragnehmers für den Auftraggeber, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist. Abweichende Geschäftsbedingungen des Auftraggebers werden nicht Vertragsbestandteil, auch wenn der Auftragnehmer diesen nicht ausdrücklich widerspricht.

2 Vertragsgegenstand

2.1 Die zu pflegende Software und der für die jeweilige Software vereinbarte Beginn der Pflege, die Mindestlaufzeit der Pflege und die Pflegevergütung werden im Pflegeschein festgelegt. Änderungen der Pflegesituation nach Vertragsschluss (z.B. durch Wegfall oder Hinzukommen zu pflegender Software-Lizenzen) werden durch Ausfertigung eines neuen Pflegescheins dokumentiert, der von beiden Parteien zu unterzeichnen ist und die jeweils aktuelle Pflegesituation vollständig darstellt.

2.2 Vertragsgegenstand ist die Pflege der im Pflegeschein aufgeführten Software.

2.3 Im Falle eines Widerspruchs zwischen diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen, dem Pflegeschein und ggf. seiner Anlage „Besondere Bedingungen für die Pflege von Fremdsoftware“ gelten die Regelungen des Pflegescheins und (sofern einschlägig) die Besonderen Bedingungen für die Pflege von Fremdsoftware vorrangig vor den Regelungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

2.4 Begriffsbestimmungen

- **Bereitschaftszeit** Zeiten, innerhalb derer der Auftraggeber Anspruch auf vertraglich geschuldete Leistungen durch den Auftragnehmer hat.
- **Fehler** Ein Fehler liegt vor, wenn die Software oder ihre Dokumentation bei vertragsgemäßer Nutzung eine in der (Produkt)Beschreibung ausgewiesene Funktionalität nicht erbringt und infolge dessen die Eignung zur vertraglich vereinbarten Verwendung mehr als nur unwesentlich eingeschränkt ist.
- **Hotfix** Programm, welches ein Bugfix (erfolgreiche Behebung eines Programmierfehlers) zur Fehlerbehebung einer Software auf dem Rechner installiert und zur Behebung eines Fehlers in der Software führt.
- **Reaktionszeit** Zeitspanne zwischen Zugang der Fehlermeldung und Erstreaktion des Auftragnehmers. Die Reaktionszeit läuft ausschließlich während der vereinbarten Bereitschaftszeiten.
- **Workaround** Temporäre Überbrückung eines Fehlers in der Software, in der Regel ohne Eingriff in den Quellcode (Source-Code) oder in den ausführbaren Code (Objekt-Code).
- **Update** Bündelung mehrerer Fehlerbehebungen in der Software in einer einzigen Lieferung (4. Stelle z.B. 5.3.0.1 → 5.3.0.2).
- **Upgrade** Bündelung mehrerer Fehlerbehebungen und geringfügige funktionale Verbesserungen/Anpassungen der Software (3. Stelle z.B. 5.3.0 → 5.3.1).
- **Version** Zusätzliche und/oder geänderte Funktionen und sonstige Anpassungen/Korrekturen der Software (1. und 2. Stelle z.B. 5.3.1 → 5.4.0 oder 5.4.0 → 6.0).

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Softwarepflege der IQDoQ GmbH

3 Pflegeleistungen

Die Pflege der Software beinhaltet folgende Leistungen:

- Hotline
- Fehlerbehandlung
- Überlassung von:
 - Hotfixes,
 - Updates,
 - Upgrades/Versionen
- Lieferung von Dokumentation

innerhalb der angegebenen Bereitschaftszeiten/Reaktionszeiten.

Die Pflege beginnt mit der im Pflegeschein festgelegten Version der Software. Nach Erscheinen einer Folgeversion der Software wird die Vorgängerversion für einen Zeitraum von sechs Monaten weiter gewartet. Zum Ablauf der sechs Monate kann der Auftragnehmer den Vertrag unter Einhaltung einer Frist von 30 Tagen kündigen. Die Vergütung für bis zum Zeitpunkt der Kündigung erbrachte Leistungen durch den Auftragnehmer bleibt unberührt. Im Falle der Nichtausübung des Kündigungsrechts durch den Auftragnehmer läuft die Softwarepflege zu den bisherigen Konditionen unbefristet weiter.

3.1 Hotline

Die zentrale Hotline des Auftragnehmers

- nimmt während der Bereitschaftszeiten Fehlermeldungen entgegen,
- dokumentiert diese inklusive der vollständigen Bearbeitungshistorie in einem HelpDesk-System,
- veranlasst die Aktivitäten des Auftragnehmers,
- stellt außerhalb der Bereitschaftszeiten einen Anrufbeantworter für telefonische Fehlermeldungen bereit.

Der Auftraggeber kann die Hotline wie folgt erreichen:

- telefonisch: 0231-5599 111
- per Fax: 0231-5599 555
- per E-Mail: support@iqdoq.de

Der Auftragnehmer behält sich vor, diese Kontaktdaten jederzeit nach vorheriger Ankündigung zu ändern.

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Softwarepflege der IQDoQ GmbH

3.2 Bereitschaftszeiten/Reaktionszeiten

Bei Fremdsoftware gelten vorrangig die in den Besonderen Bedingungen für Fremdsoftware ausgewiesenen Bereitschafts- und Reaktionszeiten.

Die Bereitschaftszeiten sind mit Ausnahme der bundesweiten Feiertage montags bis freitags von 8:00 bis 17:00 Uhr. Auf die Meldung eines Fehlers reagiert der Auftragnehmer innerhalb folgender Reaktionszeiten:

Fehlerklasse	Reaktionszeit
<u>Fehlerklasse 1: Betriebsverhindernder Fehler</u> Die Software ist insgesamt nicht nutzbar oder die Nutzung der Software ist in unzumutbarer Weise erheblich eingeschränkt.	4 Stunden
<u>Fehlerklasse 2: Betriebsbehindernder Fehler</u> Wesentliche Funktionalitäten der Software sind nicht nutzbar, und dies führt zu einer mehr als nur unwesentlichen Einschränkung der vertragsgemäßen Nutzung.	2 Arbeitstage
<u>Fehlerklasse 3: Sonstiger Fehler</u> Alle sonstigen Fehler.	5 Arbeitstage

3.3 Fehlerbehandlung

Meldet der Auftraggeber einen Fehler, beginnt der Auftragnehmer innerhalb der jeweiligen Reaktionszeit mit der Fehlerbehandlung. Die Fehlerbehandlung umfasst die Eingrenzung der Fehlerursache, die Fehlerdiagnose sowie Leistungen zur Unterstützung der Fehlerbehebung, z.B. Überlassung von Hotfixes, Workaroundlösungen, Update-, oder Upgrade-Lieferungen oder die Lieferung einer neuen Version nach Rücksprache mit dem Auftraggeber.

Sofern nicht anders vereinbart, erfolgt die Fehlerbehandlung grundsätzlich über einen Remote Access Service- oder Internet-Zugang (SSH, RDP) auf die Software. Vor-Ort Einsätze können gegen gesonderte Vergütung vereinbart werden.

Sofern bei der Erbringung der Pflegeleistungen ein Zugriff auf personenbezogene Daten nicht ausgeschlossen werden kann, werden die Vertragspartner eine Vereinbarung zum Schutz der personenbezogenen Daten schließen.

3.4 Überlassung von Hotfixes, Updates, Upgrades bzw. Versionen der Software sowie von Dokumentation

Der Auftragnehmer überlässt dem Auftraggeber die sich aus der Fehlerbehandlung ergebenden Hotfixes und Updates sowie neue, weiterentwickelte Upgrades bzw. Versionen der Software nach deren offizieller Freigabe durch den Auftragnehmer. Die Benachrichtigung über das Erscheinen eines Updates erfolgt in der Regel per E-Mail oder über das Serviceportal. Auf Anforderung schickt der Auftragnehmer dem Auftraggeber die Updates o.ä. auf geeigneten Datenträgern zu. Soweit der Auftragnehmer dem Auftraggeber im Rahmen der Pflege Softwareprogramme oder sonstige urheberrechtlich selbständig schutzfähige Werke zur Nutzung überlässt, richtet sich der Umfang der Nutzungsrechte nach den Lizenzbedingungen, die für die zu pflegende Software gelten.

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Softwarepflege der IQDoQ GmbH

4 Pflege von Fremdprodukten/-komponenten

- 4.1 Soweit es sich bei einer im Pflegeschein aufgeführten Software um das Produkt eines anderen Herstellers handelt oder die Software Komponenten eines anderen Herstellers enthält, richten sich die Reaktionszeiten und Pflegeleistungen vorrangig nach den durch den jeweiligen Hersteller vorgegebenen Bedingungen (Anlage zum Pflegeschein). Der Auftragnehmer ist berechtigt, die Erbringung von Pflegeleistungen für Fremdprodukte/-komponenten auf den Hersteller oder einen Subunternehmer zu übertragen.
- 4.2 Der Auftragnehmer wird geänderte Besondere Pflegebedingungen der Hersteller an den Auftraggeber (innerhalb von sechs Wochen) übermitteln. Kündigungsrechte, die der Hersteller in seinen Bedingungen im Falle einer nachteiligen Änderung der Bedingungen einräumt, lässt der Auftragnehmer gegen sich gelten und räumt dem Auftraggeber dieselben Rechte ein.

5 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

Die Pflicht des Auftragnehmers zur Erbringung der vereinbarten Pflegeleistungen setzt die Erfüllung der nachfolgend aufgeführten Mitwirkungspflichten voraus.

- 5.1 Der Auftraggeber verpflichtet sich, die Software entsprechend der mit der Software gelieferten Anleitungen, Dokumentationen und Hinweise und, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, in dem jeweils aktuellen Versionsstand zu betreiben.
- 5.2 Der Auftraggeber wird die vom Auftragnehmer bereitgestellten Hotfixes, Updates, Upgrades, Workaroundlösungen oder neue Versionen unverzüglich einspielen.
- 5.3 Der Auftraggeber sorgt für eine regelmäßige Programm- und Datensicherung. Er wird insbesondere unmittelbar vor jeder Installation und/oder sonstigen Eingriff, die sich aus der Pflegeleistung ergeben, eine vollständige Datensicherung sämtlicher System- und Anwendungsdaten vornehmen und so verwahren, dass die Wiederherstellung der gesicherten Daten jederzeit möglich ist.
- 5.4 Der Auftraggeber wird die Meldung von Fehlern durch fachlich kompetente Mitarbeiter durchführen lassen und die Fehlermeldungen so weit wie möglich präzisieren und dokumentieren (Traces, Logfiles). Der Auftraggeber wird vor der Fehlermeldung prüfen, ob der Fehler möglicherweise auf andere Systemkomponenten zurückzuführen ist, die nicht Gegenstand der Pflege durch den Auftragnehmer sind.
- 5.5 Der Auftraggeber benennt einen verantwortlichen Mitarbeiter, der dem Auftragnehmer als Ansprechpartner während der Vertragsdurchführung jederzeit zur Verfügung steht und unverzüglich Erklärungen abgibt oder Handlungen vornimmt (z.B. Testläufe, Einspielen von Hotfixes, Updates, Upgrades).
- 5.6 Der Auftraggeber stellt dem Auftragnehmer für den Zugriff auf die Software einen performanten datentechnischen Anschluss (Internet-Zugang mit einer Mindestbandbreite von 2 MBit/Sek., Empfehlung 10 MBit/Sek., z.B. als VPN- oder Teamviewer-Zugang) zur Verfügung. Der Auftraggeber erlaubt dem Auftragnehmer die Fernpflege und Datenübertragung über einen Remote-Zugriff und stellt die hierfür erforderliche Verbindung (auf eigene Kosten) bereit.
- 5.7 Der Auftraggeber ist verpflichtet, Mitwirkungspflichten qualifiziert und rechtzeitig zu erbringen. Gerät er hiermit in Verzug, so ruhen für die Dauer des Verzugs Leistungspflichten des Auftragnehmers, die nicht oder nur mit erheblichem Mehraufwand erbracht werden können. Mehraufwand, der dem Auftragnehmer durch den Verzug des Auftraggebers entsteht, ist nach den aktuellen Stundensätzen des Auftragnehmers zu erstatten.

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Softwarepflege der IQDoQ GmbH

6 Entfallen der Leistungspflicht

Die Pflicht des Auftragnehmers zur Erbringung der vereinbarten Pflegeleistungen entfällt, soweit der Fehler a) durch Fehlbedienung, unsachgemäße Handhabung, Modifizierung, unzulängliche Einsatzbedingungen oder anderweitig durch Verschulden des Auftraggebers oder eines Dritten, der nicht Erfüllungsgehilfe des Auftragnehmers ist, oder durch Produkte Dritter, die nicht Bestandteil des Pflegescheins sind, entstanden ist, oder b) durch einen nicht mit der für die Software geltenden Kompatibilitätstabelle (d.h. Hardware/Software/Betriebssystem gemäß den für das jeweilige Produkt gültigen Systemvoraussetzungen) übereinstimmenden Einsatz verursacht wurde.

7 Optionale, vergütungspflichtige Zusatzleistungen

Folgende Leistungen sind nicht Bestandteil der Pflegeleistung, können jedoch nach Absprache gegen Vergütung nach Aufwand gesondert vereinbart werden:

- Wiederinbetriebnahme der Software, z.B. nach einem Standortwechsel, oder durch veränderte Umgebungsbedingungen verursachte Arbeiten sowie Anpassung der Software an neue Betriebssysteme, Application Server, Datenbanken oder an Releasewechsel von Fremdsoftware;
- Maßnahmen zur Zusammenarbeit der vertragsgegenständlichen Software mit anderen Computerprogrammen, die nicht Gegenstand des Pflegescheins sind,
- Installation von Hotfixes, Updates, Upgrades, Versionen;
- Vorort-Einsätze.

8 Vergütung

- 8.1 Pauschale Pflegevergütungen sind jährlich im Voraus fällig, sofern nicht im Pflegeschein anders vereinbart. Für Pflegeleistungen, die nach Aufwand vergütet werden, gilt die jeweils aktuelle Preisliste für Dienstleistungen des Auftragnehmers. Rechnungen sind ohne Abzug innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungsdatum zur Zahlung fällig. Eine Aufrechnung des Auftraggebers gegenüber dem Auftragnehmer oder die Ausübung eines Zurückbehaltungsrechtes ist nur möglich, wenn die Forderung des Auftraggebers unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist oder es sich um eine Gegenforderung aus demselben Vertragsverhältnis handelt.
- 8.2 Der Auftragnehmer ist berechtigt, die Pflegevergütung unter Einhaltung einer Ankündigungsfrist von acht (8) Wochen, erstmalig jedoch nach Ablauf eines Jahres ab Beginn der Laufzeit gemäß Pflegeschein zu erhöhen. Bei einer Erhöhung der Pflegevergütung um über 10 % hat der Auftraggeber das Recht, den Pflegeschein mit einer vierwöchigen Kündigungsfrist zu dem Stichtag zu kündigen, zu dem die Preiserhöhung wirksam werden würde.
- 8.3 Preisangaben im Angebot/Pflegeschein verstehen sich netto zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.
- 8.4 Stellt sich heraus, dass der Auftragnehmer zu einer durch den Auftraggeber angeforderten Leistung nicht verpflichtet war, und hat der Auftraggeber dies erkannt oder fahrlässig nicht erkannt, ist der Auftragnehmer berechtigt, den mit der Analyse und sonstiger Bearbeitung entstandenen Aufwand nach den aktuellen Stundensätzen des Auftragnehmers gegenüber dem Auftraggeber zu berechnen.
- 8.5 Gerät der Auftraggeber mit der Zahlung in Verzug, so ist der ausstehende Betrag mit neun (9) Prozentpunkten über dem jeweils gültigen Basiszinssatz ab dem Fälligkeitsdatum zu verzinsen. Die Geltendmachung eines weiteren Schadens ist nicht ausgeschlossen.

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Softwarepflege der IQDoQ GmbH

9 Vertragslaufzeit, Kündigung

- 9.1 Für Fremdsoftware gelten vorrangig die in den Besonderen Bedingungen für Fremdsoftware enthaltenen Regelungen. Sofern dort nicht anderweitig geregelt, gelten die nachfolgenden Bestimmungen.
- 9.2 Der Pflegevertrag tritt mit Unterschrift des Pflegescheins durch beide Parteien in Kraft und wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Er kann von beiden Parteien mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalenderjahres gekündigt werden.
- 9.3 Nach Wirksamwerden der Kündigung dieses Vertrags wird die Pflege der einzelnen, in den Pflegescheinen aufgeführten Softwareprogramme/Lizenzen, zu den Bedingungen dieses Vertrags bis zu dem im Pflegeschein angegebenen Ende der jeweiligen Pflegelaufzeit fortgeführt.
- 9.4 Die Laufzeit der Pflege einzelner Softwareprogramme verlängert sich nach Ablauf der vereinbarten Mindestlaufzeit um ein weiteres Jahr, sofern die Pflege des jeweiligen Softwareprogramms nicht unter Einhaltung der vereinbarten Kündigungsfrist durch eine der Parteien gekündigt wird. Vorbehaltlich anderweitiger Bestimmungen in den Besonderen Bedingungen für Fremdsoftware beträgt die Kündigungsfrist drei Monate zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit oder der auf die Mindestvertragslaufzeit folgenden Laufzeitverlängerung. Die Kündigung wird in diesem Fall zum Ende des Monats wirksam, in dem die Mindestvertragslaufzeit oder die verlängerte Laufzeit endet.
- 9.5 Nach Kündigung aller Komponenten aus dem Pflegeschein gilt der Pflegevertrag als gekündigt. Bei Außerbetriebnahme oder Verkauf von Systemkomponenten kann der Auftraggeber in Abstimmung mit dem Auftragnehmer einvernehmlich zu einem früheren Zeitpunkt die Pflege für entsprechende Komponenten beenden. Die Pflege für Fremdprodukte/-komponenten kann frühestens zu dem Zeitpunkt gekündigt werden, zu dem der Auftragnehmer seinerseits die Pflege beim Zulieferer kündigen kann.
- 9.6 Kündigungen bedürfen der Schriftform. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

10 Sachmängel

- 10.1 Soweit im Rahmen dieses Vertrags Upgrades, neue Versionen oder sonstige Lieferungen oder Leistungen an den Auftraggeber überlassen werden, bestimmt sich die Haftung für Sachmängel hinsichtlich der darin enthaltenen Neuerungen nach den jeweiligen Lizenzbestimmungen des Beschaffungsvertrages.
- 10.2 Soweit im Rahmen dieses Vertrags Werkleistungen erbracht werden, bestimmt sich die Haftung für Sachmängel nach den folgenden Absätzen.
- 10.3 Die gesetzlichen Rechte des Auftraggebers bei Mängeln (§§ 634ff. BGB) bleiben unberührt, sofern nicht nachfolgend ausdrücklich eine spezielle Regelung getroffen wird. Der Auftragnehmer gewährleistet, dass die Werkleistung im Wesentlichen der Leistungsbeschreibung entspricht. Eine Garantie bedarf der ausdrücklichen schriftlichen Bezeichnung als solche.
- 10.4 Verlangt der Auftraggeber wegen eines Mangels Nacherfüllung, so kann der Auftragnehmer nach seiner Wahl den Mangel beseitigen oder ein neues Werk herstellen. Bei Software kann die Nacherfüllung auch durch Übergabe oder Installation einer neuen Programmversion oder einer Workaroundlösung erfolgen. Dem Auftragnehmer steht eine nach den Umständen des Einzelfalles angemessene und dem Auftraggeber zumutbare Anzahl von Nachbesserungsversuchen zu.
- 10.5 Mängel sind durch eine nachvollziehbare Schilderung der Fehlersymptome und zum Nachweis geeignete schriftliche Aufzeichnungen, hard copies o.ä. schriftlich zu rügen, so dass die Reproduktion des Fehlers ermöglicht wird. Gesetzliche Untersuchungs- und Rügepflichten bleiben unberührt.

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Softwarepflege der IQDoQ GmbH

- 10.6 Die Verjährungsfrist für Mängelansprüche beträgt 12 Monate ab Abnahme der Werkleistung; bei unberechtigter Abnahmeverweigerung und im Falle des § 646 BGB ab Fertigstellung des Werks. Ansprüche wegen eines arglistig verschwiegenen Mangels unterliegen der regelmäßigen Verjährung.
- 10.7 Beruht der Mangel auf der Fehlerhaftigkeit von Erzeugnissen eines Zulieferers, der nicht als Erfüllungsgehilfe des Auftragnehmers tätig wird, sondern dessen Erzeugnis unverändert an den Auftraggeber geliefert wurde, ist die Gewährleistung des Auftragnehmers zunächst auf die Abtretung seiner Gewährleistungsansprüche gegen den Zulieferer beschränkt. Dies gilt nicht, wenn der Mangel auf einer vom Auftraggeber zu vertretenden unsachgemäßen Behandlung des Erzeugnisses des Zulieferers beruht. Kann der Auftraggeber seine Gewährleistungsansprüche gegen den Zulieferer außergerichtlich nicht geltend machen, so bleibt die subsidiäre Gewährleistung durch den Auftragnehmer unberührt. Ansprüche des Auftraggebers aus Mängelhaftung sind dem Auftragnehmer auch im Falle einer Inanspruchnahme des Zulieferers unverzüglich anzuzeigen.
- 10.8 Vom Auftraggeber veranlaßte Änderungen oder Erweiterungen der Werkleistung schließen die Gewährleistung des Auftragnehmers aus, es sei denn, dass die Änderung oder Erweiterung für den Mangel nachweislich nicht ursächlich ist. Dasselbe gilt für Mängel, die auf unsachgemäße Bedienung oder ungeeignete Betriebsbedingungen/Betriebsmittel des Auftraggebers zurückzuführen sind.
- 10.9 Ist der Auftraggeber aufgrund von Leistungsstörungen zu einem Rücktritt vom Vertrag berechtigt, so hat er seinen Rücktritt binnen einer Ausschlussfrist von vierzehn Tagen nach Vorliegen der zum Rücktritt berechtigenden Gründe zu erklären. Im Fall unerheblicher Mängel sind der Rücktritt sowie der Schadensersatzanspruch statt der ganzen Leistung ausgeschlossen, es sei denn, dass die Mängel arglistig verschwiegen worden sind.
- 10.10 Für Schadensersatzansprüche gelten die Regelungen der Ziffer 12.

11 Rechtsmängel

- 11.1 Soweit im Rahmen dieses Vertrags Upgrades, neue Versionen oder sonstige Lieferungen oder Leistungen an den Auftraggeber überlassen werden, bestimmt sich die Haftung für Rechtsmängel hinsichtlich der darin enthaltenen Neuerungen nach den jeweiligen Lizenzbestimmungen des Beschaffungsvertrages.
- 11.2 Soweit im Rahmen dieses Vertrags Dienst- oder Werkleistungen erbracht werden, bestimmt sich die Haftung für Rechtsmängel nach den folgenden Absätzen.
- 11.3 Der Auftragnehmer leistet Gewähr dafür, dass die von ihm überlassenen Lieferungen und Leistungen frei von Rechten Dritter sind, die einer vertragsgemäßen Nutzung entgegenstehen.
- 11.4 Machen Dritte solche Rechte geltend, wird der Auftragnehmer auf seine Kosten die Lieferungen und Leistungen gegen die geltend gemachten Rechte Dritter verteidigen, sofern der Auftraggeber den Auftragnehmer von der Geltendmachung solcher Rechte Dritter unverzüglich schriftlich unterrichtet, dem Auftragnehmer die erforderlichen Vollmachten und Befugnisse einräumt sowie angemessene und ihm zumutbare Unterstützungshandlungen erbringt. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt Ansprüche Dritter anzuerkennen und hat jegliche Auseinandersetzung einschließlich etwaiger außergerichtlicher Regelungen entweder dem Auftragnehmer zu überlassen oder nur im Einvernehmen mit ihm zu führen.
- 11.5 Soweit Rechtsmängel bestehen, ist der Auftragnehmer nach seiner Wahl berechtigt, die vertragsgemäße Nutzung der Lieferungen und Leistungen durch geeignete Maßnahmen gegen die Geltendmachung der Rechte Dritter zu verteidigen/durchzusetzen oder sie in der Weise zu verändern oder zu ersetzen, dass Rechte Dritter nicht verletzt werden bzw. Dritte eine Rechtsverletzung nicht geltend machen. Die vereinbarte Funktionalität der Lieferung oder Leistung darf durch die Verteidigungshandlungen jedoch nicht unzumutbar beeinträchtigt werden. Der Auftragnehmer ist weiterhin verpflichtet, die

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Softwarepflege der IQDoQ GmbH

dem Auftraggeber entstandenen notwendigen erstattungsfähigen Kosten der Rechtsverfolgung zu erstatten.

11.6 Scheitert die Mängelbehebung gemäß Ziffer 11.5 binnen einer vom Auftraggeber gesetzten angemessenen Nachfrist, kann der Auftraggeber unter den gesetzlichen Voraussetzungen nach seiner Wahl vom Vertrag zurücktreten oder mindern und Schadensersatz im Rahmen der Haftungsgrenzen der Ziffer 12 verlangen.

11.7 Im Übrigen gelten die Ziffern 10.6 - 10.10 entsprechend.

12 Haftung

12.1 Der Auftragnehmer haftet auf Schadens-, Aufwendungs- oder Freistellungersatz aus jeglichem Rechtsgrund der Höhe nach entsprechend den Bedingungen der Buchstaben a) bis e):

- a) Die Haftung des Auftragnehmers für Schäden, die vom Auftragnehmer oder von einem seiner Erfüllungsgehilfen oder gesetzlichen Vertreter vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht werden, ist der Höhe nach unbegrenzt.
- b) Bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit ist die Haftung, auch bei einer einfach fahrlässigen Pflichtverletzung des Auftragnehmers oder seines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen der Höhe nach unbegrenzt.
- c) Unbegrenzt der Höhe nach ist die Haftung auch für Schäden, die auf schwerwiegendes Organisationsverschulden des Auftragnehmers zurückzuführen sind, sowie für Schäden, die durch Fehlen einer garantierten Beschaffenheit hervorgerufen werden.
- d) Im Fall einer fahrlässigen Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht ist die Haftung des Auftragnehmers auf den Ersatz des vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schadens begrenzt. Eine wesentliche Vertragspflicht in diesem Sinn ist jede Pflicht, welche die ordnungsgemäße Erfüllung des Vertrags erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Auftraggeber vertraut und auch vertrauen darf. Die Parteien sind sich einig, dass der vorhersehbare, typischerweise eintretende Schaden 50.000 EUR oder, falls höher, die jährliche Pflegevergütung des Jahres, in dem der Schaden entstanden ist, nicht übersteigt.
- e) In Fällen der Produkthaftung haftet der Auftragnehmer nach dem Produkthaftungsgesetz.

12.2 Jede weitere Haftung des Auftragnehmers auf Schadensersatz, insbesondere Haftung ohne Verschulden, ist ausgeschlossen.

12.3 Ist ein Schaden sowohl auf ein Verschulden des Auftragnehmers als auch ein Verschulden des Auftraggebers zurückzuführen, muss sich der Auftraggeber sein Mitverschulden anrechnen lassen.

12.4 Der Auftraggeber ist für eine regelmäßige Sicherung seiner Daten verantwortlich. Bei einem vom Auftragnehmer verschuldeten Datenverlust haftet der Auftragnehmer deshalb ausschließlich für die Kosten der Vervielfältigung der Daten von den vom Auftraggeber zu erstellenden Sicherheitskopien und für die Wiederherstellung der Daten, die auch bei einer ordnungsgemäß erfolgten, der Bedeutung der Daten angemessenen Sicherung der Daten verloren gegangen wären.

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Softwarepflege der IQDoQ GmbH

13 Geheimhaltung, Datenschutz

- 13.1 Die Parteien verpflichten sich, alle vertraulichen Informationen, die ihnen bei der Durchführung dieses Vertrags bekannt werden, vertraulich zu behandeln und nur für vertraglich vereinbarte Zwecke zu verwenden. Vertrauliche Informationen im Sinne dieser Bestimmung sind Informationen, Unterlagen, Angaben und Daten, die als solche bezeichnet sind oder ihrer Natur nach als vertraulich anzusehen sind. Ausgenommen sind lediglich vertrauliche Informationen, die zum Zeitpunkt der Offenlegung öffentlich zugänglich waren oder danach öffentlich zugänglich geworden sind, der empfangenden Vertragspartei ohne Vertraulichkeitsverpflichtung von einem Dritten offen gelegt wurden, zum Zeitpunkt der Offenlegung bereits im Besitz der empfangenden Vertragspartei oder ihr bekannt waren, oder die von der empfangenden Vertragspartei unabhängig von den vertraulichen Informationen entwickelt wurden. Die Pflicht zur Vertraulichkeit besteht auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses für 2 Jahre fort.
- 13.2 Die Parteien verpflichten sich, die gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz zu beachten und die Einhaltung dieser Bestimmungen ihren Mitarbeitern aufzuerlegen. Der Auftragnehmer verpflichtet seine Mitarbeiter bei der Aufnahme ihrer Tätigkeit auf das Datengeheimnis gem. § 5 BDSG.
- 13.3 Der Auftragnehmer darf personenbezogene Daten, die er zur Erfüllung des Vertrages benötigt (z. B. Anschrift, Kontaktperson usw.), im Rahmen der Zweckbestimmung dieses Vertrages erheben, verarbeiten oder nutzen. Verlangen Lieferbedingungen der Hersteller oder Wartungsgeber vom Auftragnehmer detaillierte Angaben, z.B. über getätigte Umsätze nebst Angabe von individuellen Kundendaten, ist der Auftragnehmer gegenüber dem Auftraggeber berechtigt, diese Daten zu übermitteln. Der Auftraggeber bestätigt, die rechtlichen Voraussetzungen zu erfüllen, die eine derartige Verarbeitung und Nutzung durch den Auftragnehmer erlauben.

14 Exportklausel

- 14.1 Durch die jeweils geltenden Bestimmungen insbesondere des deutschen Außenhandelsgesetzes und der Außenwirtschaftsverordnung, der europäischen Außenwirtschaftsverordnung, der EG Dual Use VO und des US-Amerikanischen Reexportrechts kann es zu terminlichen Verzögerungen oder auch zur Untersagung der Leistungserbringung kommen, worauf der Auftragnehmer keinen Einfluss hat. Soweit der Auftragnehmer bei grenzüberschreitender Lieferung und Leistung gesetzlich zur Einholung der erforderlichen Genehmigungen für die geschuldete Lieferleistung verpflichtet ist, kommt dieser Vertrag unter der aufschiebenden Bedingung zustande, dass die notwendigen Genehmigungen erteilt werden. Wird eine notwendige Genehmigung durch die für die Erteilung zuständige Stelle nicht, oder nicht rechtzeitig erteilt, haftet der Auftragnehmer nicht für daraus resultierende Schäden sowie sonstige Ansprüche.
- 14.2 Der Auftraggeber trägt die bei grenzüberschreitender Lieferung oder Leistung anfallenden Zölle, Gebühren und sonstige Abgaben, es sei denn die Parteien vereinbaren vertraglich abweichendes.
- 14.3 Der Auftraggeber verpflichtet sich zudem bei einer anschließenden Warenausfuhr, -einfuhr oder sonstigen Verbringung die jeweils einschlägigen Exportkontrollbestimmungen und Verfahren, insbesondere die des US-Amerikanischen Reexportrechts, zu beachten und den abnehmenden Dritten im Sinne der EG Anti-Terror-VO sowie der EG-Dual-Use zu überprüfen. Der Auftraggeber bestätigt, dass er sich nicht in einem Land befindet, das Exportkontrollanktionen unterliegt oder einer Organisation, Institution angehört die Exportkontrollanktionen unterliegen und außerdem, dass die Produkte nicht in ein Land oder an eine Person, Organisation, Institution die Exportkontrollanktionen unterliegt eingeführt werden sollen.

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Softwarepflege der IQDoQ GmbH

15 Schlussbestimmungen

- 15.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen, der Pflegeschein und dessen Anlagen geben den Inhalt der getroffenen Vereinbarungen vollständig wieder. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht. Änderungen oder Ergänzungen bedürfen der Schriftform.
- 15.2 Ereignisse höherer Gewalt, die einer Partei eine Leistung (außer Geldleistungen) oder Obliegenheit wesentlich erschweren oder unmöglich machen, berechtigen die betroffene Partei, die Erfüllung dieser Verpflichtung oder Obliegenheit um die Dauer der Behinderung und um eine angemessene Anlaufzeit hinauszuschieben. Der höheren Gewalt stehen Arbeitskämpfe in den Betrieben der Parteien oder Arbeitskämpfe in dritten Betrieben und ähnliche Umstände, von denen die Parteien mittelbar und unmittelbar betroffen sind, gleich.
- 15.3 Sind oder werden einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, des Pflegescheins oder dessen Anlagen unwirksam, so bleibt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen davon unberührt. Ungültige Bestimmungen sind einvernehmlich durch solche zu ersetzen, die unter Berücksichtigung der Interessenlage der Vertragsparteien den gewünschten wirtschaftlichen Zweck zu erreichen geeignet sind. Entsprechendes gilt für Vertragslücken.
- 15.4 Gerichtsstand gegenüber Kaufleuten, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen ist Bad Vilbel.
- 15.5 **Alle unter Geltung dieser AGB geschlossenen Verträge zwischen den Parteien unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland mit Ausnahme des UN-Kaufrechts (CISG United Nations Convention on Contracts for International Sale of Goods vom 11.04.1980). Eine Zurückweisung auf ausländisches Recht nach den Grundsätzen des internationalen Privatrechts (IPR) wird ausgeschlossen.**