

**Vertragsbedingungen NetzConcepte GmbH**  
(Stand: 26.09.2013)

**Inhalt**

1.	Regelungen für alle Vertragsarten .....	3
1.1	Geltungsbereich, Struktur der Vertragsbedingungen .....	3
1.2	Angebot und Annahme .....	3
1.3	Leistungserbringung .....	4
1.4	Vergütung und Zahlungsbedingungen .....	4
1.5	Leistungsstermine .....	5
1.6	Software für Test- und Demonstrationszwecke .....	6
1.7	Laufzeit, Kündigung .....	6
1.8	Rangregelung, Austauschverhältnis .....	6
1.9	Mitwirkungspflichten des Kunden .....	7
1.10	Abtretung von Rechten .....	9
1.11	Vertraulichkeit, Obhutspflichten, Kontrollrechte .....	9
1.12	Datenschutz, Referenz .....	10
1.13	Eigentumsvorbehalt .....	11
1.14	Subunternehmer, Abwerbung .....	11
1.15	Haftung .....	11
1.16	Höhere Gewalt .....	13
1.17	Sofortige Untersuchungs- und Rügepflicht .....	13
1.18	Schutzrechte Dritter .....	13
1.19	Unsicherheitseinrede .....	14
1.20	Rückabwicklung, Anrechnung von Nutzungen .....	14
1.21	Zugangsdaten, Administratorenrechte .....	15
1.22	IT-Sicherheit .....	15
1.23	Zustellungen .....	15
1.24	Exportkontrollvorschrift .....	15
1.25	Rechtswahl .....	15
1.26	Change Request .....	15
1.27	Gerichtsstand .....	16
1.28	Schlussbestimmungen .....	16
2.	Kauf von Hardware oder Software .....	17

2.1	Anwendungsbereich .....	17
2.2	Leistungsbeschreibung .....	17
2.3	Systemvoraussetzungen für Software .....	17
2.4	Lizenzbedingungen für Software Dritter .....	17
2.5	Mängel und Gewährleistung .....	17
2.6	Einsatzrechte an Software und Schutz vor unberechtigter Nutzung.....	19
2.7	Vertragsbedingungen für freie Software.....	19
3.	Consulting, Dienstleistungen .....	21
3.1	Anwendungsbereich .....	21
3.2	Durchführung der Dienstleistung .....	21
3.3	Rechte an den verkörperten Dienstleistungsergebnissen .....	21
3.4	Leistungsstörung .....	21
4.	Softwarepflege.....	23
4.1	Anwendungsbereich .....	23
4.2	Gegenstand der Softwarepflege .....	23
4.3	Pflegeleistungen .....	23
4.4	Umfang der Supportleistungen .....	25
4.5	Rechtsfolgen bei Leistungsstörungen .....	27
4.6	Zusätzliche Leistungen .....	27
5.	Wartung von Hardware .....	28
5.1	Anwendungsbereich .....	28
5.2	Leistungsumfang .....	28
5.3	Mitwirkungspflichten des Kunden .....	28
5.4	Fehlerbeseitigung .....	29
5.5	Gewährleistung.....	29
6.	Managed Service - Monitoring .....	31
6.1	Anwendungsbereich .....	31
6.2	Leistungserbringung Monitoring.....	31

## **1. Regelungen für alle Vertragsarten**

### **1.1 Geltungsbereich, Struktur der Vertragsbedingungen**

Diese Vertragsbedingungen gelten für alle Leistungen der Firma NetzConcepte GmbH, Zum Wiggenberg 12, 34454 Bad Arolsen (nachfolgend „NetzConcepte“ genannt). Dies unabhängig davon, ob in den Verträgen zwischen NetzConcepte und den Kunden ausdrücklich auf diese Allgemeine Geschäftsbedingungen Bezug genommen wird.

1.1.1 In Ziffer 1 der Vertragsbedingungen sind die Regelungen enthalten, die für alle Leistungen von NetzConcepte gelten sollen. In den weiteren Ziffern der Vertragsbedingungen sind die rechtlichen Vorgaben geregelt, die für die jeweiligen in der Überschrift genannten Leistungen gelten sollen.

1.1.2 Leistungen und Angebote von NetzConcepte erfolgen aufgrund dieser Vertragsbedingungen. Entgegenstehende Einkaufs- oder sonstige kundenseitige Bedingungen erkennt NetzConcepte nicht an. Gegenbestätigungen des Kunden unter Hinweis auf seine Geschäfts- und Einkaufsbedingungen wird hiermit widersprochen.

### **1.2 Angebot und Annahme**

1.2.1 Von NetzConcepte dem Kunden vorvertraglich überlassene Gegenstände (z.B. Vorschläge, Testprogramme, Konzepte) sind geistiges Eigentum von NetzConcepte. Sie dürfen nicht vervielfältigt und Dritten nicht zugänglich gemacht werden. Wenn kein Vertrag zustande kommt, sind sie zurückzugeben oder zu löschen und dürfen nicht genutzt werden. Im Übrigen gelten auch für das vorvertragliche Schuldverhältnis die Regelungen dieser Vertragsbedingungen von NetzConcepte.

1.2.2 NetzConcepte kann Angebote von Kunden innerhalb von vier Wochen annehmen. Angebote von NetzConcepte sind freibleibend.

1.2.3 Garantien bedürfen der ausdrücklichen und schriftlichen Bestätigung durch die Geschäftsleitung von NetzConcepte.

1.2.4 Darstellungen in Testprogrammen, Prospektbeschreibungen, auch im Internet, sind, soweit nicht ausdrücklich durch NetzConcepte bestätigt, keine Beschaffenheitsbeschreibungen. Dies insbesondere, weil die Produkte ständiger Anpassung unterliegen und sich die Angaben auch auf zukünftige Entwicklungen beziehen können. Vertragsgegenstand sind ausschließlich die im Vertrag bezeichneten Produkte mit den in der Funktionsbeschreibung und Handbüchern angegebenen Eigenschaften, Merkmalen und Verwendungszweck. Andere oder weitergehende Eigenschaften und/oder Merkmale oder ein darüber hinausgehender Verwendungszweck gelten nur dann als vereinbart, wenn sie ausdrücklich durch NetzConcepte schriftlich bestätigt werden.

1.2.5 Soweit im Rahmen von Angeboten oder vorvertraglicher Korrespondenz von NetzConcepte Kostenvoranschläge oder Aufwandschätzungen übermittelt werden, übernimmt NetzConcepte hierfür grundsätzlich nur eine Gewähr, wenn dies in dem Angebot oder der sonstigen Korrespondenz ausdrücklich schriftlich bestätigt wird.

1.2.6 Bestellt der Kunde auf elektronischem Wege, wird NetzConcepte den Zugang der Bestellung unverzüglich bestätigen. Die Zugangsbestätigung stellt noch keine Annahme der Bestellung dar, sie kann aber mit der Annahmeerklärung verbunden werden.

1.2.7 Die Annahme einer Bestellung erfolgt unter dem Vorbehalt richtiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung durch Zulieferer von NetzConcepte. Der Vorbehalt entfällt, wenn die Nichtlieferung von NetzConcepte zu vertreten ist. Der Kunde wird über die Nichtverfügbarkeit der Leistung unverzüglich informiert. Eine bereits erhaltene Gegenleistung wird NetzConcepte erstatten.

### **1.3 Leistungserbringung**

1.3.1 Der Kunde trägt die Projekt- und Erfolgsverantwortung und die Verantwortung für den ordnungsgemäßen Betrieb der EDV-Systeme, soweit vertraglich nichts anderes vereinbart. NetzConcepte erbringt die vertraglich vereinbarte Leistung nach den Grundsätzen der ordnungsgemäßen Berufsausübung.

1.3.2 Soweit die Leistungen beim Kunden erbracht werden, ist allein NetzConcepte seinen Mitarbeitern gegenüber weisungsbefugt. Die Mitarbeiter werden nicht in den Betrieb des Kunden eingegliedert. Der Kunde kann nur einem Projektkoordinator von NetzConcepte Vorgaben machen, nicht unmittelbar den einzelnen Mitarbeitern.

1.3.3 Der Kunde trägt das Risiko, ob die in Auftrag gegebenen Leistungen seinen Anforderungen und Bedürfnissen entsprechen. Über Zweifelsfragen hat er sich rechtzeitig durch Mitarbeiter von NetzConcepte oder durch fachkundige Dritte beraten zu lassen.

1.3.4 NetzConcepte entscheidet, welche Mitarbeiter eingesetzt werden, und behält sich deren Austausch jederzeit vor. NetzConcepte kann auch freie Mitarbeiter und andere Unternehmen im Rahmen der Auftragserfüllung einsetzen. Der Kunde hat keinen Anspruch auf die Leistungserbringung durch bestimmte Mitarbeiter. NetzConcepte bestimmt die Art und Weise der Leistungserbringung.

1.3.5 NetzConcepte ist berechtigt die zur Erbringung der jeweiligen Leistung eingesetzten technischen Mittel (Hardware, Serversoftware o.ä.) selbst auszuwählen und zu ändern, soweit keine berechtigten Belange des Kunden entgegenstehen.

1.3.6 Ort der Leistungserbringung ist, soweit nichts anderes vereinbart ist, der Sitz von NetzConcepte.

1.3.7 Für die Verwertung der von den Systemen kommenden Daten und für die damit erzielten Ergebnisse verbleibt die Verantwortung beim Kunden.

1.3.8 Die ordnungsgemäße Datensicherung obliegt dem Kunden.

1.3.9 NetzConcepte ist zu Teillieferungen und Teilleistungen berechtigt.

### **1.4 Vergütung und Zahlungsbedingungen**

1.4.1 Vergütungen sind grundsätzlich Netto-Preise zuzüglich der gesetzlich anfallenden Umsatzsteuer zum Zeitpunkt der Leistungserbringung.

1.4.2 Die Leistungen werden – soweit vertraglich vereinbart - jeweils pro Quartal (01.01. / 01.04. / 01.07. / 01.10.) im voraus berechnet. Bei einem Vertragsbeginn innerhalb eines Quartals, erfolgt eine anteilige Berechnung bis zum Ende des Quartals. Wird auf Wunsch des Kunden von der quartalsseitigen Zahlungsweise abgewichen, so erhöhen sich die Preise bei monatlicher Zahlungsweise um 5%. Im Übrigen kann NetzConcepte regelmäßige Leistungen monatlich abrechnen.

1.4.3 Alle Rechnungen sind grundsätzlich spätestens 10 Kalendertage nach Zugang ohne Abzug zu zahlen. Skonto wird nicht gewährt.

1.4.4 Sofern Leistungen außerhalb des vertraglich vereinbarten Servicezeitraums

(Montags bis Donnerstags 08.00 bis 12.00 Uhr und 13.00 Uhr bis 17.00 Uhr, Freitags 08.00 Uhr bis 12.00 Uhr und 13.00 Uhr bis 16.00 Uhr) erbracht wurden, werden Stundensätze mit folgenden Zuschlägen versehen: 25% werktags, 50% sonn- und feiertags.

- 1.4.5 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird die Vergütung nach Aufwand zu den bei Leistungserbringung allgemein gültigen Preisen von NetzConcepte berechnet. Soweit eine Preisliste von NetzConcepte vorliegt, ist diese anzuwenden. Die Abrechnung nach Aufwand erfolgt unter Vorlage der bei NetzConcepte üblichen Tätigkeitsnachweise. Der Kunde kann den dort getroffenen Festlegungen binnen zwei Wochen nach Zugang schriftlich widersprechen. Nach Ablauf dieser zwei Wochen ohne Einwände des Kunden gelten die Tätigkeitsnachweise als anerkannt.
- 1.4.6 Reisezeiten, Reisekosten und Aufenthaltskosten werden in Abhängigkeit vom Dienstsitz des Mitarbeiters von NetzConcepte berechnet. Reisezeiten und -kosten entstehen auf Reisen zwischen dem Dienstsitz des Mitarbeiters und dem jeweiligen Einsatzort des Kunden bzw. zwischen verschiedenen Einsatzorten des Kunden.
- 1.4.7 Soweit nichts anderes vereinbart, werden Reisekosten, Nebenkosten und Materialkosten gemäß der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Preisliste von NetzConcepte vergütet.
- 1.4.8 Aufrechnungsrechte stehen dem Kunden nur zu, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt, unbestritten oder von NetzConcepte anerkannt sind.
- 1.4.9 Kommt der Kunde trotz Mahnung seinen Zahlungsverpflichtungen nicht nach, so ist NetzConcepte berechtigt, die Weiterbearbeitung aller Aufträge mit dem Kunden sowie alle von NetzConcepte zu erbringenden Leistungen einzustellen, sowie nach fruchtlosem Ablauf einer angemessenen Nachfrist von dem Vertrag zurückzutreten, Vorbehaltsware an sich zu nehmen und den Kunden die dahin entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen. Der Kunde kann ein Zurückbehaltungsrecht, das auf einem anderen Vertragsverhältnis mit NetzConcepte beruht, nicht geltend machen.
- 1.4.10 Sofern sich aus der schriftlichen Auftragsbestätigung nicht etwas anderes ergibt, gilt die jeweils aktuelle Preisliste von NetzConcepte. Verändert sich zwischen der Bestellung und der Lieferung die Preisliste, so ist NetzConcepte berechtigt, dem Kunden die jeweils zum Zeitpunkt der Lieferung allgemein geltenden Preise zu berechnen, sofern zwischen dem Zeitpunkt der Bestellung und der Leistungserbringung ohne Verschulden von NetzConcepte mehr als 4 Monate liegen.
- 1.4.11 Soweit der NetzConcepte bzw. seine Mitarbeiter über den Rahmen des abgeschlossenen Vertrages hinaus unentgeltliche Leistungen erbringen, geschieht dies kulanzhalber und führt nicht zu einer Erweiterung der vertraglichen Leistungen und Pflichten.

## **1.5 Leistungstermine**

- 1.5.1 Feste Leistungstermine sind ausdrücklich in dokumentierter Form zu vereinbaren. Die Vereinbarung eines festen Leistungstermins steht unter dem Vorbehalt, dass NetzConcepte die Leistungen seiner jeweiligen Vorlieferanten und Subunternehmer rechtzeitig und vertragsgemäß erhält.
- 1.5.2 Wenn eine Ursache, die NetzConcepte nicht zu vertreten hat, einschließlich Streik oder Aussperrung, die Termineinhaltung beeinträchtigt ("Störung"), verschieben sich die Termine um die Dauer der Störung, erforderlichenfalls

einschließlich einer angemessenen Wiederanlaufphase. Ein Vertragspartner hat den anderen Vertragspartner über die Ursache einer in seinem Bereich aufgetretenen Störung und die Dauer der Verschiebung unverzüglich zu unterrichten.

1.5.3 Erhöht sich der Aufwand aufgrund einer Störung, kann NetzConcepte auch die Vergütung des Mehraufwands verlangen, außer der Kunde hat die Störung nicht zu vertreten und deren Ursache liegt außerhalb ihres Verantwortungsbereichs.

1.5.4 Wenn der Kunde wegen nicht ordnungsgemäßer Leistung von NetzConcepte vom Vertrag zurücktreten und/oder Schadensersatz statt der Leistung verlangen kann oder solches behauptet, wird der Kunde auf Verlangen von NetzConcepte innerhalb angemessener gesetzter Frist schriftlich erklären, ob er diese Rechte geltend macht oder weiterhin die Leistungserbringung wünscht. Ohne eine Erklärung des Kunden kann NetzConcepte davon ausgehen, dass kein Rücktritt oder Schadensersatzanspruch vom Kunden geltend gemacht wird. Bei einem Rücktritt hat der Kunde NetzConcepte den Wert zuvor bestehender Nutzungsmöglichkeiten zu erstatten; gleiches gilt für Verschlechterungen durch bestimmungsgemäßen Gebrauch.

## 1.6 **Software für Test- und Demonstrationszwecke**

Wenn Software für Demonstrations- und Testzwecke dem Kunden überreicht wird, so bleibt die Software im Eigentum von NetzConcepte und die Nutzungsrechte werden nur als einfaches Nutzungsrecht für die Zeit der vereinbarten Test- oder Demonstrationszeit, maximal 4 Wochen ab Übergabe, vereinbart. Bei kostenlosen Testinstallationen oder Demonstrationsversionen haftet NetzConcepte nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Technische Schutzvorrichtungen dürfen nicht umgangen werden.

## 1.7 **Laufzeit, Kündigung**

1.7.1 Soweit keine gesonderten Regelungen zwischen den Vertragspartner vereinbart wurden, wird ein Vertrag, der ein Dauerschuldverhältnis zum Inhalt hat, unbefristet geschlossen. Nach Ablauf eines Jahres kann ein unbefristeter Vertrag mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalenderjahres gekündigt werden.

1.7.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt davon unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für NetzConcepte insbesondere vor, wenn der Kunde für zwei aufeinanderfolgende Termine mit der Bezahlung des Entgelts oder eines nicht unerheblichen Teils des Entgelts, oder in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Zahlungstermine erstreckt, mit der Bezahlung des Entgelts in Höhe eines Betrages, der das Entgelt für zwei Monate erreicht, in Verzug ist, oder der Kunde sich einer wesentlichen, trotz Abmahnung fortgesetzten Vertragsverletzung schuldig macht.

1.7.3 Kündigungserklärungen sind nur schriftlich wirksam.

## 1.8 **Rangregelung, Austauschverhältnis**

Bei der Auslegung dieses Vertrages gelten die folgenden Regelungen in folgender Rangfolge:

- a) Der Einzelvertrag,
- b) diese Vertragsbedingungen Ziffern 2 bis 6 in Abhängigkeit von den vertraglich vereinbarten Leistungen,
- c) diese Vertragsbedingungen Ziffer 1,
- d) die Regelungen des BGB und HGB,
- e) weitere gesetzliche Regelungen.

Konkrete Beschreibungen allgemeiner Aufgabenstellungen beschränken die Leistungsverpflichtung auf die jeweils ausgehandelte konkrete Festlegung. Die zuerst genannten Bestimmungen haben bei Widersprüchen stets Vorrang vor den zuletzt genannten. Lücken werden durch die jeweils nachrangigen Bestimmungen ausgefüllt. Bei Vereinbarungen in zeitlicher Reihenfolge hat die jüngere Vorrang vor der älteren.

## **1.9 Mitwirkungspflichten des Kunden**

- 1.9.1 Der Kunde ist verpflichtet, NetzConcepte zu unterstützen und in seiner Betriebssphäre alle zur ordnungsgemäßen Auftragsausführung erforderlichen Voraussetzungen, z.B. die erforderlichen Betriebs- und Einsatzbedingungen für Hardware und Software zu schaffen. Dazu wird er insbesondere notwendige Informationen zur Verfügung stellen und bei Bedarf einen Remotezugang auf das Kundensystem ermöglichen. Der Kunde sorgt ferner dafür, dass fachkundiges Personal für die Unterstützung von NetzConcepte zur Verfügung steht. Soweit im Betrieb des Kunden besondere Sicherheitsanforderungen gelten, weist der Kunde NetzConcepte auf diese vor Vertragsschluss hin. Die erforderlichen Betriebs- und Einsatzbedingungen ergeben sich aus dem Vertrag, soweit dort nicht geregelt aus der Produktbeschreibung oder Bedienungsanleitung.
- 1.9.2 Soweit im Vertrag vereinbart ist, dass Leistungen vor Ort beim Kunden erbracht werden können, stellt der Kunde auf Wunsch von NetzConcepte unentgeltlich ausreichende Arbeitsplätze und Arbeitsmittel zur Verfügung. Weiterhin gewährt der Kunde NetzConcepte den freien Zugang zum Aufstellungsort der Hardware.
- 1.9.3 Die ordnungsgemäße Datensicherung obliegt dem Kunden, soweit entsprechende Leistungen von NetzConcepte gemäß den vertraglichen Vereinbarungen nicht zu erbringen sind. Die ordnungsgemäße Datensicherung umfasst alle technischen und / oder organisatorischen Maßnahmen zur Sicherstellung der Verfügbarkeit, Integrität und Konsistenz der IT-Systeme einschließlich der auf diesen IT-Systemen gespeicherten und für Verarbeitungszwecke genutzten Daten, Programmen und Prozeduren. Ordnungsgemäße Datensicherung bedeutet, dass die getroffenen Maßnahmen in Abhängigkeit von der Datensensitivität eine sofortige oder kurzfristige Wiederherstellung des Zustandes von Systemen, Daten, Programmen oder Prozeduren nach erkannter Beeinträchtigung der Verfügbarkeit, Integrität oder Konsistenz aufgrund eines schadenswirkenden Ereignisses ermöglichen; die Maßnahmen umfassen dabei mindestens die Herstellung und Erprobung der Rekonstruktionsfähigkeit von Kopien der Standardsoftware, Daten und Prozeduren in definierten Zyklen und Generationen.
- 1.9.4 Der Kunde hat Störungen in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Störungserkennung und -analyse zweckdienlichen Informationen unverzüglich schriftlich zu melden. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten der Störung geführt haben, die Erscheinungsweise sowie die Auswirkungen der Störung.
- 1.9.5 Bei der Umschreibung, Eingrenzung, Feststellung und Meldung von Fehlern muss der Kunde die von NetzConcepte erteilten Hinweise befolgen.
- 1.9.6 Während erforderlicher Testläufe ist der Kunde persönlich anwesend oder stellt hierfür kompetente Mitarbeiter ab, die bevollmächtigt sind, über Fehler, Funktionserweiterungen, Funktionskürzungen sowie Änderungen der Programmstruktur zu urteilen und zu entscheiden. Gegebenenfalls sind andere Arbeiten mit der Computeranlage während der Zeit der Arbeiten einzustellen.

- 1.9.7 Der Kunde benennt einen verantwortlichen Ansprechpartner. Dieser kann für den Kunden verbindliche Entscheidungen treffen oder unverzüglich herbeiführen und ist berechtigt, juristische Erklärungen in Zusammenhang mit den Vertragsbedingungen abzugeben. Der Kunde trägt Sorge dafür, dass der von ihm benannte Ansprechpartner NetzConcepte die für die Erbringung der Leistung notwendigen Unterlagen, Informationen und Daten vollständig, richtig, rechtzeitig und kostenfrei zur Verfügung stellt. Darüber hinaus sorgt der Kunde für deren Aktualisierung. NetzConcepte darf von der Vollständigkeit und Richtigkeit dieser Unterlagen, Informationen und Daten ausgehen, außer soweit diese für NetzConcepte offensichtlich erkennbar unvollständig oder unrichtig sind.
- 1.9.8 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Kunde alle NetzConcepte übergebenen Unterlagen, Informationen und Daten bei sich zusätzlich so verwahren, dass diese bei Beschädigung und Verlust von Datenträgern rekonstruiert werden können.
- 1.9.9 Der Kunde erkennt an, dass die Software samt der Bedienungsanleitung und weiterer Unterlagen - auch in künftigen Versionen - urheberrechtlich geschützt sind. Insbesondere die von NetzConcepte erstellten Quellprogramme sind Betriebsgeheimnisse von NetzConcepte. Der Kunde trifft zeitlich unbegrenzte Vorsorge, dass Quellprogramme ohne Zustimmung von NetzConcepte Dritten nicht zugänglich werden. Die Übertragung von Quellprogrammen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung von NetzConcepte. Quellprogramme hat NetzConcepte nur aufgrund ausdrücklicher schriftlicher Vereinbarung zu liefern.
- 1.9.10 Der Kunde wird die gelieferten Originaldatenträger an einem gegen den unberechtigten Zugriff Dritter gesicherten Ort aufbewahren sowie seine Mitarbeiter nachdrücklich auf die Einhaltung der Vertragsbedingungen von NetzConcepte sowie der Regelungen des Urheberrechts hinweisen.
- 1.9.11 Der Kunde verpflichtet sich, durch angemessene technische und organisatorische Maßnahmen dafür zu sorgen, dass die bestimmungsgemäße Nutzung von Software sichergestellt ist.
- 1.9.12 NetzConcepte kann zusätzliche Vergütung ihres Aufwands verlangen, soweit
- a) sie aufgrund einer Meldung tätig wird, ohne dass ein Mangel vorliegt, außer der Kunde konnte mit zumutbarem Aufwand nicht erkennen, dass kein Mangel vorlag, oder
  - b) eine gemeldete Störung nicht reproduzierbar oder anderweitig durch den Kunden als Mangel nachweisbar ist oder
  - c) zusätzlicher Aufwand wegen nicht ordnungsgemäßer Erfüllung der Pflichten des Kunden anfällt.
- 1.9.13 Der Kunde teilt NetzConcepte jede Veränderungen bei den Mitarbeitern und Usern der von NetzConcepte zu erbringenden Leistungen mit, soweit diese für die Leistungserbringung von NetzConcepte von Bedeutung sind. Die durch Veränderungen entstehenden Mehrkosten werden vom Kunden übernommen.
- 1.9.14 Der Kunde stellt sicher, dass durch die Nutzung und Speicherung von privaten Daten, beispielsweise privater Daten von Mitarbeitern, auf den von NetzConcepte betriebenen Systemen nicht zu rechtlichen Risiken für NetzConcepte kommt. Soweit aufgrund von genutzten oder gespeicherten privaten Daten Forderungen gegenüber NetzConcepte gestellt werden, wird der Kunde NetzConcepte von allen Ansprüchen freistellen.
- 1.9.15 Soweit vertraglich nicht anders vereinbart, ist der Kunde für ein ordnungsgemäßes Lizenzmanagement verantwortlich. Soweit Software von NetzConcepte beigelegt wird, kann eine Lizenzierung auf den Kunden erfolgen.



Wenn NetzConcepte die Vergütung für die auf den Kunden lizenzierte Software gezahlt hat, ist die Software bei Beendigung der betreffenden Leistungsvereinbarung an NetzConcepte herauszugeben und/oder zu übertragen. Der Kunde wird dazu alle notwendigen Erklärungen abgeben und Handlungen durchführen, die die Herausgabe und/oder Übertragung und eine weitergehende Nutzung der Software durch NetzConcepte ermöglichen.

- 1.9.16 Änderungen an Leistungen von NetzConcepte oder an der von NetzConcepte betriebenen IT-Infrastruktur durch den Kunden sind nur nach vorheriger Abstimmung mit NetzConcepte zulässig. Soweit nicht abgestimmte Änderungen zu Mehraufwänden bei NetzConcepte führen, sind diese vom Kunden gemäß der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Preisliste zu vergüten. Auch durch nicht abgestimmte Änderungen verursachte Schäden sind vom Kunden zu zahlen. Bei nicht abgestimmten Änderungen, die innerhalb von 24 Stunden Störungen in der IT-Infrastruktur verursachen, wird vermutet, dass die Mehraufwände oder Schäden und sonstigen Folgen durch die Änderungen verursacht wurden. Der Kunde kann den Nachweis erbringen, dass die Änderungen nicht ursächlich sind.
- 1.9.17 Wenn vom Kunden beauftragte Dritte nicht mit NetzConcepte abgestimmte Änderungen an Leistungen von NetzConcepte oder an der von NetzConcepte betriebenen IT-Infrastruktur vornehmen, so ist NetzConcepte nicht für Ausfallzeiten, Störungen und Schäden verantwortlich. Der Kunde trägt die bei NetzConcepte entstehenden Mehraufwände.
- 1.9.18 Der Kunde wird die Leistungen von NetzConcepte so einsetzen, dass die Datensicherheit und der Datenfluss im Kommunikationsnetz von NetzConcepte nicht nachteilig beeinträchtigt werden. Gefährden von Kunden installierte Programme, Skripte und Ähnliches den Betrieb des Kommunikationsnetzes von NetzConcepte oder die Sicherheit und Integrität anderer Geräte, so kann NetzConcepte unter Berücksichtigung auch der berechtigten Interessen des Kunden die Anbindung des IT-Systems an das Kommunikationsnetz und das Rechenzentrum ganz oder teilweise mit sofortiger Wirkung vorübergehend einstellen.
- 1.9.19 Für seine Internetverbindung ist der Kunde selbst verantwortlich, um auf Leistungen aus diesem Vertrag zuzugreifen.
- 1.9.20 Soweit das Vertragsverhältnis oder Teile des Vertragsverhältnisses enden, wird der Kunde sofort von NetzConcepte zur Verfügung gestellte Software löschen. Davon ausgenommen ist Software, die im Rahmen eines Kaufvertrages erworben wurde.

## **1.10 Abtretung von Rechten**

- 1.10.1 Der Kunde kann Rechte aus dem Vertrag an Dritte nur mit vorheriger Einwilligung von NetzConcepte abtreten.
- 1.10.2 NetzConcepte ist berechtigt, sämtliche ihm aus den Verträgen obliegende Verpflichtungen und zustehenden Rechte auf Dritte zu übertragen. NetzConcepte wird dafür Sorge tragen, dass dem Kunden hieraus keine Nachteile entstehen.

## **1.11 Vertraulichkeit, Obhutspflichten, Kontrollrechte**

- 1.11.1 Die Vertragspartner werden alle Unterlagen, Informationen und Daten, die sie zur Durchführung des Vertrages erhalten haben und die als vertraulich bezeichnet wurden, nur zur Durchführung dieses Vertrages verwenden. Weiterhin behandeln die Vertragspartner die Unterlagen, Informationen und Daten vertraulich gegenüber Dritten, die nicht unmittelbar an der Durchführung des Vertrages

beteiligt sind, soweit diese nicht

- zum Zeitpunkt des Erhalts durch den Vertragspartner allgemein bekannt sind, oder
- dem Empfänger von einem Dritten ohne Verletzung einer Geheimhaltungsverpflichtung mitgeteilt sind, oder
- dem Empfänger vor Erhalt durch den Vertragspartner bekannt waren oder von ihm unabhängig entwickelt sind, oder
- auf Grund einer bestands- bzw. rechtskräftigen behördlichen oder richterlichen Entscheidung zu offenbaren sind.

- 1.11.2 Die Beweispflicht für eine Ausnahme obliegt dem jeweiligen Vertragspartner. Soweit die Vertragspartner Dritte über das Bestehen des Vertrages informieren und/oder die Geschäftsbeziehung als Referenz nutzen wollen, werden sie hinsichtlich Umfang und Inhalt zuvor die Zustimmung des anderen Vertragspartners einholen. Diese Vertraulichkeitspflicht bleibt auch nach der Beendigung des Vertrages für 5 Jahre bestehen.
- 1.11.3 Die Vertragspartner werden bei der Geheimhaltung jeweils die gleiche Sorgfalt anwenden wie hinsichtlich ihrer eigenen vertraulichen Unterlagen, Informationen und Daten von ähnlicher Bedeutung.
- 1.11.4 Die Vertragsparteien verpflichten ihre Mitarbeiter zur Geheimhaltung der geschäftlichen Daten der jeweils anderen Vertragspartei, insbesondere zur Einhaltung des Datenschutzes.
- 1.11.5 Alle Rechte an den vertraulichen Unterlagen, Informationen und Daten verbleiben - vorbehaltlich abweichender Regelung in diesem Vertrag - beim jeweils informierenden Vertragspartner.
- 1.11.6 Den Vertragspartnern ist bekannt, dass eine elektronische und unverschlüsselte Kommunikation (z. B. per E-Mail) mit Sicherheitsrisiken behaftet ist. Bei dieser Art der Kommunikation werden sie daher keine Ansprüche geltend machen, die durch das Fehlen einer Verschlüsselung begründet sind, außer soweit zuvor eine Verschlüsselung vereinbart worden ist.
- 1.11.7 Dem Kunden ist es nicht gestattet, Schutzmechanismen oder Schutzroutinen aus Hard- und Software zu entfernen.

## **1.12 Datenschutz, Referenz**

- 1.12.1 Die Vertragspartner werden die jeweils anwendbaren, insbesondere die in Deutschland gültigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Vertrag und dessen Durchführung eingesetzten Beschäftigten auf das Datengeheimnis nach Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind.
- 1.12.2 Die zur Abwicklung der Geschäftsbeziehung erforderlichen Daten der Kunden werden von NetzConcepte in automatisierten Verfahren gespeichert und verarbeitet.
- 1.12.3 Soweit der Kunde im Rahmen der Geschäftsbeziehung personenbezogene Daten seiner Mitarbeiter oder von Dritten an NetzConcepte übermittelt, steht er dafür ein, dass eine etwa erforderliche Zustimmung der Betroffenen rechtswirksam erteilt ist.
- 1.12.4 NetzConcepte ist bis zu einem ausdrücklichen Widerruf berechtigt, den Kunden in Werbeveröffentlichungen namentlich als Referenzkunden zu nennen.

### **1.13 Eigentumsvorbehalt**

- 1.13.1 Bis zur vollständigen Begleichung sämtlicher Forderungen von NetzConcepte aus dem Vertrag behält sich NetzConcepte das Eigentum an den gelieferten Produkten vor. Das Nutzungsrecht des Kunden an Software wird erst nach vollständiger Zahlung wirksam.
- 1.13.2 Der Kunde ist berechtigt, unter Eigentumsvorbehalt stehende Ware im Rahmen seines ordnungsgemäßen Geschäftsbetriebs weiter zu veräußern. Der Dritte ist vom Kunden auf die Rechte von NetzConcepte hinzuweisen. Der Kunde tritt an NetzConcepte schon jetzt sicherungshalber alle ihm aus der Weiterveräußerung zustehenden Forderungen einschließlich Nebenrechte ab. NetzConcepte wird die Sicherheiten auf Wunsch des Kunden insoweit freigeben, als ihr Wert alle zu sichernden Forderungen um mehr als fünf Prozent übersteigt.
- 1.13.3 Ist der Kunde mit einer Zahlung ganz oder teilweise in Verzug, stellt er seine Zahlungen ein oder ergeben sich sonst berechnigte Zweifel an seiner Zahlungsfähigkeit oder Zahlungswilligkeit, so ist er nicht mehr berechnigt, über die Ware zu verfügen. NetzConcepte kann in einem solchen Fall die Rechte aus § 455 BGB geltend machen und/oder die Einziehungsbefugnis des Kunden gegenüber dem Warenempfänger widerrufen. NetzConcepte ist dann berechnigt, Auskunft über die Warenempfänger zu verlangen, diese vom Übergang der Forderung auf NetzConcepte zu unterrichten und die Forderung des Kunden gegen die Warenempfänger einzubeziehen.
- 1.13.4 Bei Pfändung oder anderer Beeinträchtigungen durch Dritte ist der Kunde verpflichtet, unverzüglich auf das Eigentum von NetzConcepte hinzuweisen. Weiterhin verpflichtet, NetzConcepte unverzüglich telefonisch oder per Telefax zu informieren sowie nachfolgend schriftlich zu unterrichten.

### **1.14 Subunternehmer, Abwerbung**

- 1.14.1 NetzConcepte ist berechnigt, sämtliche ihm aus den Verträgen obliegende Verpflichtungen und zustehenden Rechte auf Dritte zu übertragen. NetzConcepte wird dafür Sorge tragen, dass dem Kunden hieraus keine erheblichen Nachteile entstehen.
- 1.14.2 NetzConcepte ist weiter berechnigt, sämtliche Pflichten durch Dritte im Auftrag erfüllen zu lassen. In diesem Fall gewährleistet NetzConcepte weiterhin als Vertragspartner die ordnungsgemäße Erfüllung seiner Vertragspflichten gegenüber dem Kunden, und der Kunde nimmt die erbrachte Leistung als Leistung der NetzConcepte an.
- 1.14.3 Der Kunde verpflichtet sich, den Mitarbeitern von NetzConcepte kein Angebot für die Übernahme in ein Angestelltenverhältnis zu unterbreiten bzw. die Leistungen an einen NetzConcepte Mitarbeiter in einem freien Mitarbeiterverhältnis zu vergeben. Scheidet ein Mitarbeiter von NetzConcepte aus oder beendet ein freier Mitarbeiter die Zusammenarbeit mit NetzConcepte, gilt diese Vereinbarung bis zu 6 Monate nach diesem Zeitpunkt. Bei Zuwiderhandlung zahlt der Kunde an NetzConcepte eine Vertragsstrafe in Höhe von 10.000,00 EUR.

### **1.15 Haftung**

- 1.15.1 NetzConcepte unterhält eine Betriebshaftpflichtversicherung. Soweit diese für einen Schaden einsteht, stellt NetzConcepte dem Kunden die Versicherungszahlung zur Verfügung, abzüglich eines eventuell von NetzConcepte bereits gezahlten Betrages. Im Übrigen ist die Haftung dann ausgeschlossen.

- 1.15.2 Sofern keine individuellen Haftungsbeschränkungen vereinbart wurden, gelten für alle gesetzlichen und vertraglichen Ansprüche folgende Regelung gemäß 1.15.3 bis 1.15.11:
- 1.15.3 NetzConcepte leistet Schadensersatz, gleich aus welchem Rechtsgrund nur in folgendem Umfang:
- a) Bei Vorsatz haftet NetzConcepte in voller Höhe.
  - b) Bei grober Fahrlässigkeit und Garantien haftet NetzConcepte in Höhe des vorhersehbaren Schaden, der durch die Sorgfaltspflicht oder die Garantie verhindert werden soll.
  - c) Bei mittlerer Fahrlässigkeit, Verzug und leicht fahrlässiger Verletzung einer Kardinalpflicht oder einer so wesentlichen Pflicht, dass die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet ist, haftet NetzConcepte für einen einzelnen Schadensfall auf Ersatz des Schadens, der typisch und vorhersehbar war, begrenzt auf den Auftragsnettwert, maximal jedoch i.H.v.10.000,00 Euro.
  - d) Im Übrigen ist die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen.
  - e) Darüber hinaus ist die Haftung für den Ersatz vergeblicher Aufwendungen der Höhe nach auf den Anspruch Schadensersatz statt Leistung begrenzt; d.h. im Falle der Verpflichtung zur Zahlung von Aufwendungsersatz ist der Kunde in keinem Falle besser zu stellen, als wenn NetzConcepte ordnungsgemäß erfüllt hätte. Daneben werden dem Kunden nur solche Aufwendungen ersetzt, die auch ein vernünftiger Dritter gemacht hätte.
  - f) Die gesetzliche Haftung für Personenschäden und nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt von den obigen Regelungen unberührt.
- 1.15.4 Das Risiko der Nichtlieferung für von NetzConcepte zugekaufter Ware trägt NetzConcepte nur dann, wenn die Bestellung beim Lieferanten nicht rechtzeitig erfolgt ist oder NetzConcepte sonst hierfür verantwortlich gemacht werden kann.
- 1.15.5 Für den Verlust von Daten und Programme und deren Wiederherstellung haftet NetzConcepte ebenfalls nur in dem aus den Vertragsbedingungen ersichtlichen Rahmen und auch nur insoweit, als dieser Verlust nicht durch angemessene Vorsorgemaßnahmen des Kunden, insbesondere die tägliche Anfertigung von Sicherungskopien aller Daten und Programme, vermeidbar gewesen wäre. Der Kunde hat regelmäßig seine Arbeitsergebnisse und Datensicherung zu überprüfen.
- 1.15.6 Eine Haftung von NetzConcepte scheidet aus, wenn der Kunde einen nicht ausreichend qualifizierten oder autorisierten Dritten mit der Modifikation oder Wartung der Hardware oder Software betraut hat. Gleiches gilt bei eigenmächtigen Modifikationen durch den Kunden selbst.
- 1.15.7 Mit Ausnahme bei Vorsatz ist die Haftung für Werbeaussagen Dritter ausgeschlossen.
- 1.15.8 Für Ansprüche des Kunden aufgrund von Mängeln (z.B. wegen Pflichtverletzung, Nichterfüllung, Verzug, Verschulden bei Vertragsschluss oder Vertragsaufhebung) gilt eine Verjährungsfrist von einem Jahr. Deliktische Ansprüche verjähren innerhalb von zwei Jahren. Die Verjährung beginnt jeweils gemäß den gesetzlichen Regelungen. Unberührt hiervon bleibt die Verjährung von Personenschäden und sonstigen Ansprüchen, die nicht auf einen Mangel beruhen. Die einseitige Aufnahme von Verhandlungen über einen Anspruch unterbricht die Verjährung nicht.
- 1.15.9 Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist mit den

Haftungsregelungen in diesen Vertragsbedingungen nicht verbunden.

- 1.15.10 Dem Kunden ist bekannt, dass eine elektronische und unverschlüsselte Kommunikation (z.B. per E-Mail) mit Sicherheitsrisiken behaftet ist. Bei dieser Art der Kommunikation wird der Kunde daher keine Ansprüche geltend machen, die durch das Fehlen einer Verschlüsselung begründet sind, außer soweit zuvor eine Verschlüsselung vereinbart worden ist.
- 1.15.11 Eine Haftung für beigestellte Software und von Dritten bezogene Patches, Updates oder sonstigen Programmerneuerung übernimmt NetzConcepte nicht.

## **1.16 Höhere Gewalt**

- 1.16.1 Als höhere Gewalt gelten solche Umstände und Vorkommnisse, die mit der Sorgfalt einer ordentlichen Betriebsführung nicht verhindert werden konnten. Höhere Gewalt jeder Art, unvorhersehbare Betriebs-, Verkehrs- oder Versandstörungen, Feuerschäden, Überschwemmungen, unvorhersehbare Arbeitskräfte-, Energie-, Rohstoff- oder Hilfsstoffmengen, Streiks, Aussperrungen, behördliche Verfügungen oder andere von NetzConcepte nicht zu vertretende Hindernisse, die die Leistungserbringung verringern, verzögern, verhindern oder unzumutbar werden lassen, befreien für Dauer und Umfang der Störung von der Verpflichtung zur Leistungserbringung.
- 1.16.2 Wird infolge der Störung die Leistungserbringung um mehr als acht Wochen überschritten, so sind beide Vertragspartner zum Rücktritt berechtigt. Bei teilweisem oder vollständigem Wegfall der Bezugsquellen ist NetzConcepte nicht verpflichtet, sich bei fremden Vorlieferanten einzudecken. In diesem Fall ist NetzConcepte berechtigt, die Leistungskontingente unter Berücksichtigung des Eigenbedarfs zu verteilen. Sonstige Ansprüche für den Kunden bestehen nicht.

## **1.17 Sofortige Untersuchungs- und Rügepflicht**

- 1.17.1 Der Kunde wird Lieferungen von NetzConcepte einschließlich der Dokumentation innerhalb von 8 Werktagen nach Lieferung von einem qualifizierten Mitarbeiter untersuchen, insbesondere im Hinblick auf die Vollständigkeit der Datenträger und Handbücher sowie der Funktionsfähigkeit grundlegender Programmfunktionen. Mängel, die hierbei festgestellt werden oder feststellbar sind, müssen NetzConcepte innerhalb weiterer 8 Werktage schriftlich gemeldet werden. Die Mängelrüge muss eine nach Kräften zu detaillierende Beschreibung der Mängel beinhalten.
- 1.17.2 Mängel, die im Rahmen der beschriebenen ordnungsgemäßen Untersuchung nicht feststellbar sind, müssen innerhalb von 8 Werktagen nach Entdeckung unter Einhaltung der in Ziffer 1.17.1 dargelegten Rügeanforderungen gerügt werden.
- 1.17.3 Bei einer Verletzung der Untersuchungs- und Rügepflicht gilt die Ware in Ansehung des betreffenden Mangels als genehmigt.

## **1.18 Schutzrechte Dritter**

- 1.18.1 Der Kunde wird vorhandene Kennzeichnungen, Schutzrechtsvermerke oder Eigentumshinweise von NetzConcepte in der Software und an der Hardware nicht beseitigen, sondern gegebenenfalls auch in erstellte Kopien aufnehmen.
- 1.18.2 NetzConcepte stellt den Kunden von allen Ansprüchen Dritter gegen den Kunden aus der Verletzung von Schutzrechten an von NetzConcepte entwickelten und überlassenen Programmen und/oder Hardware in ihrer vertragsgemäßen Fassung frei. Das Entstehen dieser Haftung setzt voraus, dass der Kunde

gegenüber dem Dritten weder schriftlich noch mündlich Erklärungen über die Schutzrechtsverletzung abgibt, insbesondere keine Rechte oder Sachverhalte anerkennt und keine Haftung übernimmt. Außerdem darf der Kunde die Software nicht mit Fremdsoftware ohne vorherige schriftliche Zustimmung von NetzConcepte verbunden und in keinem Fall die Hardware und/oder Software bestimmungswidrig genutzt haben.

- 1.18.3 NetzConcepte ist berechtigt, auf eigene Kosten notwendige Software- oder Hardware-Änderungen aufgrund der Schutzrechtsbehauptungen Dritter bei dem Kunden durchzuführen. Der Kunde kann hieraus keine vertraglichen Rechte ableiten. Der Kunde wird NetzConcepte unverzüglich und schriftlich davon unterrichten, falls er auf Verletzung von gewerblichen Schutz- und Urheberrechten durch ein von NetzConcepte geliefertes Produkt hingewiesen wird.

## **1.19 Unsicherheitseinrede**

- 1.19.1 Wird für NetzConcepte nach Abschluss des Vertrages erkennbar, dass der Zahlungsanspruch durch mangelnde Leistungsfähigkeit des Kunden gefährdet wird, insbesondere, wenn sich nach Vertragsabschluss die wirtschaftlichen Verhältnisse des Kunden verschlechtern, ist NetzConcepte berechtigt, Vorleistung bzw. Sicherheit zu verlangen.
- 1.19.2 In diesem Fall wird NetzConcepte innerhalb einer angemessenen Frist den Kunden auffordern, entweder nach seiner Wahl vorzuleisten oder Sicherheit zu leisten. Sollte der Kunde nach Ablauf der Frist weder vorgeleistet haben, noch eine entsprechende Sicherheit gestellt haben, ist NetzConcepte berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Im Falle des Rücktritts ist die Geltendmachung von weiteren Schadensersatzansprüchen durch NetzConcepte nicht ausgeschlossen.
- 1.19.3 Stellt der Kunde nach einer entsprechenden Aufforderung durch NetzConcepte eine Sicherheit, so steht die Genehmigung dieser Sicherheit im Ermessen von NetzConcepte. NetzConcepte ist insbesondere ermächtigt, die gestellte Sicherheit, sofern es sich nicht um eine einredefreie Bankbürgschaft einer deutschen Bank oder Sparkasse handelt, auf ihre wirtschaftliche Werthaltigkeit hin zu überprüfen. Ergibt eine solche Überprüfung, dass die Sicherheit nicht den Wert der Leistung erreicht, so ist NetzConcepte berechtigt, die Sicherheit zurückzuweisen und eine andere Sicherheit zu verlangen.

## **1.20 Rückabwicklung, Anrechnung von Nutzungen**

Für den Fall des Rücktritts vom Vertrag werden die zum Zeitpunkt des Rücktritts von NetzConcepte erbrachten Lieferungen und Leistungen wie folgt behandelt:

- 1.20.1 Für zurückerhaltene Hardwarekomponenten wird dem Kunden der gezahlte Kaufpreis zurückerstattet. Dabei hat sich der Kunde den von ihm gezogenen wirtschaftlichen Nutzen anrechnen zu lassen. Dieser beträgt für die Dauer der Nutzung der betroffenen Komponenten nach Herbeiführung der Funktionsfähigkeit 5 % des Kaufpreises pro angefangenen Monat der Nutzung.
- 1.20.2 Die Lizenzzahlungen für Software werden dem Kunden zurückerstattet. Dabei hat sich der Kunde den von ihm gezogenen wirtschaftlichen Nutzen anrechnen zu lassen. Dieser beträgt für die Dauer der Nutzung der betroffenen Komponenten nach Aufnahme des Echtbetriebes der entsprechenden Module 2,5% der einmaligen Softwarelizenzgebühren pro angefangenen Monat der Nutzung. Für Betriebssystem- und Datenbanksoftware gelten entsprechend 5%.
- 1.20.3 Bei den bis zur Ausübung des Rücktritts tatsächlich erbrachten Dienstleistungen

wird, unabhängig vom Zeitpunkt des Rücktritts, eine Reduzierung der Dienstleistungsvergütung um 25 % vorgenommen.

- 1.20.4 Gezahlte Supportvergütung wird nur für den Teil zurückerstattet, der auf den Zeitraum nach der Kündigung entfällt, d.h. der als Vorauszahlung gezahlt wurde.

### **1.21 Zugangsdaten, Administratorenrechte**

- 1.21.1 Der Kunde ist verpflichtet, Passwörter und Zugangsdaten gegenüber unbefugten Dritten geheim zu halten. Passwörter und Zugangsdaten sind so aufzubewahren, dass der Zugriff auf diese Daten durch unbefugte Dritte unmöglich ist, um einen Missbrauch durch Dritte auszuschließen.
- 1.21.2 Der Kunde stellt sicher, dass die Nutzung der Administratorenrechte nur berechtigten Mitarbeitern zur Verfügung steht.

### **1.22 IT-Sicherheit**

- 1.22.1 Für die Maßnahmen zur IT-Sicherheit ist der Kunde verantwortlich. Dies betrifft auch die Notfallorganisation. Der Kunde erstellt ein IT-Sicherheits- und ein Notfallkonzept.
- 1.22.2 NetzConcepte legt weitergehende Maßnahmen zur IT-Sicherheit sowie die Anforderungen an den Kunden jeweils in einem eigenen Dokument fest.

### **1.23 Zustellungen**

Beide Vertragspartner verpflichten sich, Änderungen der Anschrift/Fax-Nummer dem jeweils anderen Vertragspartner unverzüglich mitzuteilen. Eine Rechtshandlung gilt als erfolgt, wenn sie von einem Vertragspartner nachweislich an die oben genannte oder eine aktualisierte Adresse/Fax-Nummer abgesandt wurde und dort nicht zugehen konnte, da sich Adresse/Fax-Nummer zwischenzeitlich geändert hatte, und eine Mitteilung hierüber unterblieben ist.

### **1.24 Exportkontrollvorschrift**

- 1.24.1 Der Kunde wird die für die Lieferungen oder Leistungen anzuwendenden Import- und Exportvorschriften eigenverantwortlich beachten, insbesondere solche der USA.
- 1.24.2 Bei grenzüberschreitenden Lieferungen oder Leistungen trägt der Kunde anfallende Zölle, Gebühren und sonstige Abgaben. Der Kunde wird gesetzliche oder behördliche Verfahren im Zusammenhang mit grenzüberschreitenden Lieferungen oder Leistungen eigenverantwortlich abwickeln, außer soweit anderes ausdrücklich vereinbart ist.

### **1.25 Rechtswahl**

Die Vertragspartner vereinbaren im Hinblick auf sämtliche Rechtsbeziehungen aus diesem Vertragsverhältnis die Anwendung des Rechts der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

### **1.26 Change Request**

- 1.26.1 Der Kunde ist berechtigt, Änderungen des Leistungsumfanges zu verlangen. Eine Änderung des Leistungsumfanges liegt vor, wenn NetzConcepte eine andere Leistung als die in diesem Vertrag festgelegte erbringen soll.
- 1.26.2 NetzConcepte ist verpflichtet, den Änderungswunsch im Hinblick auf die Auswirkungen auf das Projekt, zeitliche Verzögerungen sowie die Vor- und Nachteile für das Projekt, insbesondere Gefährdungen der Projektergebnisse, zu

bewerten und dem Kunden diese Bewertung unverzüglich schriftlich zu übermitteln. In dieser schriftlichen Mitteilung sind darüber hinaus Alternativen aufzuzeigen, mit deren Hilfe das vom Kunden gewünschte Ergebnis kostengünstiger und/oder effektiver erreicht werden kann.

- 1.26.3 Änderungen, die in den Risikobereich des NetzConcepte fallen, sind nicht gesondert zu vergüten. Die Änderung fällt dann in den Risikobereich des NetzConcepte, wenn NetzConcepte sie zu vertreten hat.
- 1.26.4 Liegt ein Fall der Ziffer 1.26.3 nicht vor, so werden die Vertragspartner auf Grundlage einer für diesen Fall abzuschließenden Änderungs- bzw. Nachtragsvereinbarung eine angemessene Anpassung des Leistungsinhaltes, der Leistungsfristen (soweit dies erforderlich ist) sowie der Vergütung (soweit dies erforderlich ist) vereinbaren. Die Anpassung der Vergütung erfolgt auf der Grundlage der aktuellen Preisliste von NetzConcepte. Ohne eine entsprechende Vereinbarung der Vertragspartner verbleibt es in jedem Fall bei den vereinbarten Fristen, der vereinbarten Vergütung und den Leistungsinhalten.

## **1.27 Gerichtsstand**

Sofern der Kunde Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuchs, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, wird für sämtliche rechtlichen Auseinandersetzungen, die aufgrund dieses Vertragsverhältnisses und im Rahmen der Abwicklung dieses Vertragsverhältnisses entstehen, Bad Arolsen als ausschließlicher Gerichtsstand vereinbart.

## **1.28 Schlussbestimmungen**

- 1.28.1 Alle Bestellungen und Aufträge bedürfen der schriftlichen (Auftrags-)Bestätigung durch NetzConcepte. Auf diese Form kann nur aufgrund schriftlicher Vereinbarung verzichtet werden.
- 1.28.2 Mündliche Nebenabreden wurden von den Vertragsparteien nicht getroffen. Nachträgliche Ergänzungen oder Änderungen der geschlossenen Vereinbarungen bedürfen der Schriftform. Ein mündlicher Verzicht auf die Schriftform wird ausgeschlossen.
- 1.28.3 Der Vertrag bleibt auch bei rechtlicher Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen in seinen übrigen Teilen verbindlich. Das gilt nicht, wenn das Festhalten an dem Vertrag eine unzumutbare Härte für eine Partei darstellen würde.



## **2. Kauf von Hardware oder Software**

### **2.1 Anwendungsbereich**

2.1.1 Die Bedingungen in Ziffer 2 regeln den Kauf von Hardware und/oder Software. Nachrangig ergänzend gelten die Regelung in Ziffer 1.

### **2.2 Leistungsbeschreibung**

2.2.1 Hard- und Software wird durch den Kunden installiert und in Betrieb genommen, soweit nichts anderes vereinbart ist. Unterstützungsleistungen von NetzConcepte auf Verlangen des Kunden werden nach Aufwand vergütet.

2.2.2 Hard- und Software wird einschließlich einer Installationsanleitung geliefert. Eine Bedienungsanleitung (Benutzungsdokumentation oder Online-Hilfe) wird nur geliefert, soweit sie für den bestimmungsgemäßen Gebrauch notwendig ist. Die Bedienungsanleitung und die Installationsanleitung können dem Kunden nach Wahl von NetzConcepte elektronisch zur Verfügung gestellt werden, es sei denn, dass dies für den Kunden unzumutbar ist.

2.2.3 Beinhaltet die Lieferung von Hardware eine für ihre Funktionsfähigkeit zwingend notwendige Software, erhält der Kunde an dieser nur ein Recht zum Einsatz mit dieser Hardware, soweit nichts anderes vereinbart ist. Sonstige Software unterliegt gesonderten Regelungen.

2.2.4 Ausschließlicher Vertragsgegenstand ist der Verkauf der zum Zeitpunkt des Vertragschlusses aktuellen Version der Software. Folgeversionen sind nicht Vertragsgegenstand.

### **2.3 Systemvoraussetzungen für Software**

Für die Nutzung der Software müssen die von NetzConcepte oder Softwarehersteller veröffentlichten Systemvoraussetzungen beim Kunden erfüllt sein. Andernfalls ist eine fehlerfreie Nutzung der Software nicht möglich. Dies unabhängig davon, ob auf die Lizenzbedingungen ausdrücklich Bezug genommen wird oder ob diese den Vertragsunterlagen beigelegt sind.

### **2.4 Lizenzbedingungen für Software Dritter**

2.4.1 Soweit Software Dritter eingesetzt wird, gelten die Lizenzbedingungen des jeweiligen Softwareherstellers. Eine Änderung der Lizenzbedingungen Dritter erfolgt durch diesen Lizenzvertrag nicht und ist nicht beabsichtigt. Sofern nicht im Einzelfall ausdrücklich anders vereinbart, vermittelt NetzConcepte lediglich das Nutzungsrecht zwischen Hersteller und Kunde.

2.4.2 Die Lizenzbedingungen Dritter sowie die jeweiligen Leistungsbeschreibungen der Softwarehersteller gelten ausschließlich für die Software Dritter, in diesem Fall vorrangig vor diesen Vertragsbedingungen. Der Kunde erhält die Software Dritter entsprechend der Leistungsbeschreibung des jeweiligen Softwareherstellers.

2.4.3 NetzConcepte übernimmt keine Gewähr dafür, dass Software dritter Hersteller keine gewerblichen Schutzrechte oder Urheberrechte Dritter verletzt.

2.4.4 Für alle auf Fremdsoftware bezogene Leistungen und Verpflichtungen, die NetzConcepte ohne Unterstützung des Herstellers/ Vorlieferanten nicht erbringen kann, gilt der Vorbehalt rechtzeitiger und richtiger Selbstbelieferung.

### **2.5 Mängel und Gewährleistung**

2.5.1 Aufgrund der Vielzahl der in der Praxis auftretenden Daten- und Bedienungskonstellationen, sowie von Bedienungsfehlern, sichert NetzConcepte

keine vollständige Mängel- bzw. Fehlerfreiheit zu. NetzConcepte gewährleistet aber, dass der Vertragsgegenstand die Hauptfunktionen im Wesentlichen erfüllt und die gelieferte Ware den anerkannten Regeln der Technik entspricht. Vertragsgegenstand ist dabei aber ausschließlich die Ware mit den Eigenschaften und Merkmalen sowie dem Verwendungszweck, wie er dem Stand der Produktspezifikation zum Zeitpunkt der Auslieferung an den Kunden entspricht.

- 2.5.2 NetzConcepte übernimmt keine Gewähr dafür, dass gelieferte Software mit anderen Programmen, die nicht im Vertrag aufgeführt sind und zu denen keine gesonderte Schnittstelle hergestellt wird, zusammenarbeitet.
- 2.5.3 Fehler im Sinne der Gewährleistung sind ausschließlich reproduzierbare Fehler, deren Ursachen in Qualitätsmängeln des Liefergegenstandes sowie Abweichungen der Funktionalität des Liefergegenstandes im Verhältnis zur Funktionsbeschreibung bzw. zu den Handbüchern liegt. Voraussetzung für das Vorliegen eines Fehlers ist, dass die Tauglichkeit für den vertraglich vorausgesetzten oder gewöhnlichen Gebrauch nicht nur unerheblich gemindert ist.
- 2.5.4 Eine Funktionsbeeinträchtigung der Software, die auf Hardwaremängeln, Umgebungsbedingungen, Fehlbedienungen, etc. resultiert, ist kein Fehler an der Software. Bei Überlassung von Software gewährleistet NetzConcepte nicht, dass diese stets unterbrechungsfrei, fehlerfrei und sicher läuft.
- 2.5.5 NetzConcepte leistet Gewähr zunächst durch zweifache Nacherfüllung. Die Nacherfüllung der Ware erfolgt nach Wahl von NetzConcepte durch Überlassen einer neuen Ware oder dadurch, dass NetzConcepte zumutbare Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Fehler zu vermeiden. Sollte in Einzelfällen durch Nacherfüllung eine völlige Beseitigung des Fehlers nicht möglich sein, wird der Kunde gemeinsam mit NetzConcepte ein Konzept für sinnvolle technische und/oder organisatorische Ausweichmöglichkeiten entwickeln und durchführen.
- 2.5.6 Bei Software ist ein neuer Programmstand oder der vorhergehenden Programmstand, der den Fehler nicht enthalten hat, vom Kunden zu übernehmen, wenn er nicht mit einem unzumutbaren Anpassungsaufwand verbunden ist.
- 2.5.7 Hat NetzConcepte die Nacherfüllung verweigert oder schlägt die Nacherfüllung nach mehreren Versuchen trotz schriftlicher gesetzter angemessener Fristsetzung endgültig fehlschlägt, hat der Kunde das Recht, die Vergütung angemessen herab zu setzen oder sofern NetzConcepte den Mangel zu vertreten hat, den Vertrag innerhalb von 14 Tagen nach Ablauf der gesetzten Frist rückgängig zu machen. Schadensersatzansprüche wegen Mängel sind ausgeschlossen, soweit keine Personenschäden betroffen sind.
- 2.5.8 Verspätete, unzureichende oder unbegründete Rügen befreien NetzConcepte von seiner Leistungspflicht. Soweit NetzConcepte dennoch tätig wird, kann der Aufwand in Rechnung gestellt werden.
- 2.5.9 Hat der Kunde Eingriffe in die Leistung von NetzConcepte vorgenommen, so ist NetzConcepte zur Gewährleistung erst verpflichtet, wenn:
- Art und Umfang des Eingriffs genau dokumentiert werden,
  - der Kunde nachweist, dass der festgestellte Fehler weder direkt noch indirekt auf seinem Eingriff beruht,

- der Kunde sich schriftlich bereit erklärt, den Mehraufwand zu tragen, der möglicherweise durch einen Eingriff seitens von NetzConcepte entsteht.

2.5.10 Die Gewährleistung für Software entfällt, wenn gegen Lizenzbestimmungen des Vertrages verstoßen wird und der Mangel kausal durch den Lizenzverstoß verursacht wurde.

2.5.11 Die Beweislast, dass eine Werbeaussage die Kaufentscheidung des Kunden beeinflusst hat, obliegt dem Kunden. Im Übrigen ist eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden mit den vorstehenden Regelungen zu Mängelansprüchen nicht verbunden.

## **2.6 Einsatzrechte an Software und Schutz vor unberechtigter Nutzung**

2.6.1 NetzConcepte räumt dem Kunden mit vollständiger Bezahlung der geschuldeten Vergütung das Recht ein, die vereinbarte Software in dem im Vertrag festgelegten Umfang einzusetzen. Ist der Umfang im Vertrag nicht vereinbart, ist dies ein einfaches, nicht ausschließliches Nutzungsrecht zum Einsatz auf Dauer. Dies berechtigt den Kunden nur zum Einsatz der Software auf einem Computer durch einen einzelnen Nutzer zur gleichen Zeit. Das Nutzungsrecht umfasst nur den Einsatz für interne Zwecke des Kunden. Eine Vermietung oder ein Vertrieb der Software ist nicht gestattet.

2.6.2 Der Kunde darf Software nur kopieren, soweit dies für den vertragsgemäßen Einsatz erforderlich ist. Urheberrechtsvermerke in der Software dürfen nicht verändert oder gelöscht werden.

2.6.3 NetzConcepte ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen. Der Einsatz der Software auf einer Ausweich- oder Nachfolgekonfiguration darf dadurch nicht wesentlich beeinträchtigt werden, soweit die vertraglich vereinbarten technischen Voraussetzungen eingehalten werden.

2.6.4 NetzConcepte kann das Einsatzrecht des Kunden widerrufen, wenn dieser nicht unerheblich gegen Einsatzbeschränkungen oder sonstige Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. NetzConcepte hat dem Kunden vorher eine Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Im Wiederholungsfall und bei besonderen Umständen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen den sofortigen Widerruf rechtfertigen, kann NetzConcepte den Widerruf ohne Fristsetzung aussprechen. Der Kunde hat NetzConcepte die Einstellung der Nutzung nach dem Widerruf schriftlich zu bestätigen.

## **2.7 Vertragsbedingungen für freie Software**

2.7.1 Soweit von NetzConcepte dem Kunden freie Software (Open Source Software) überlassen wird, weist NetzConcepte darauf ausdrücklich hin. Solche Software steht unter Lizenzbedingungen, die u.a. das freie Verändern, Kopieren und Weitergeben gestattet. Die Lizenzbedingungen der freien Software gelten gegenüber dem Kunden und sind von ihm zu beachten.

2.7.2 NetzConcepte ist berechtigt, soweit die Lizenzbedingungen der freien Software dies zulassen, Software sowohl als freie Software und als proprietäre Software anzubieten. Es gelten dann die jeweiligen Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder Lizenzbedingungen, auf die im Rahmen des Vertrages Bezug genommen wird.

2.7.3 Mit einer Lizenz gewährt NetzConcepte dem Kunden das Recht zur Verwendung der Software im Umfang der Lizenz selbst und im Rahmen dieser Vertragsbedingungen. Die Lizenzbedingungen der freien Software werden durch

diesen Lizenzvertrag nicht eingeschränkt oder verändert. Alle zusätzlichen Rechte an einzelnen Paketen, die sich aus den Lizenzbedingungen zu diesen Paketen ergeben, werden dadurch ausdrücklich nicht eingeschränkt. Darüber hinausgehende Rechte werden nicht eingeräumt.

- 2.7.4 Jede Nutzung der freien Software entgegen diesen Vertragsbedingungen beendet unmittelbar die Nutzungsrechte des Zuwiderhandelnden.
- 2.7.5 Die Haftung von NetzConcepte sind beim Einsatz von freier Software auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt.
- 2.7.6 Mängelansprüche sind bei der Überlassung von freier Software ausgeschlossen.

### **3. Consulting, Dienstleistungen**

#### **3.1 Anwendungsbereich**

3.1.1 Die Regelungen der Ziffer 3 gelten für Dienstverträge im Sinne des BGB, unter anderem Consulting, Schulungen, Beratungen und Serviceleistungen, soweit diese vertraglich vereinbart sind. Nachrangig ergänzend gelten die Regelung in Ziffer 1.

#### **3.2 Durchführung der Dienstleistung**

3.2.1 NetzConcepte bestimmt die Art und Weise der Leistungserbringung.

3.2.2 Sofern NetzConcepte die Ergebnisse der Dienstleistung schriftlich darzustellen **haben**, ist nur die schriftliche Darstellung maßgebend.

#### **3.3 Rechte an den verkörperten Dienstleistungsergebnissen**

3.3.1 NetzConcepte räumt dem Kunden das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht ein, die im Rahmen des Vertrages erbrachten, verkörperten Dienstleistungsergebnisse in Deutschland zu nutzen, soweit sich dies aus Zweck und Einsatzbereich des Vertrages ergibt. Im übrigen verbleiben alle Rechte bei NetzConcepte.

3.3.2 NetzConcepte kann das Einsatzrecht des Kunden widerrufen, wenn dieser nicht unerheblich gegen Einsatzbeschränkungen oder sonstige Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. NetzConcepte hat dem Kunden vorher eine Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Im Wiederholungsfalle und bei besonderen Umständen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen den sofortigen Widerruf rechtfertigen, kann NetzConcepte den Widerruf auch ohne Fristsetzung aussprechen. Der Kunde hat NetzConcepte die Einstellung der Nutzung nach dem Widerruf schriftlich zu bestätigen.

3.3.3 Die Schulungsunterlagen sind urheberrechtlich geschützt. Vervielfältigung ist nur mit Einwilligung des Inhabers der Urheberrechte gestattet.

#### **3.4 Leistungsstörung**

3.4.1 Wird die Dienstleistung nicht vertragsgemäß oder fehlerhaft erbracht und hat NetzConcepte dies zu vertreten, so ist NetzConcepte verpflichtet, die Dienstleistung ohne Mehrkosten für den Kunden innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen. Voraussetzung ist eine Rüge des Kunden, die unverzüglich zu erfolgen hat, spätestens innerhalb von 2 Wochen nach Kenntnis. Gelingt die vertragsgemäße Erbringung der Dienstleistung aus von NetzConcepte zu vertretenden Gründen auch innerhalb einer vom Kunden ausdrücklich zu setzenden angemessenen Nachfrist in wesentlichen Teilen nicht, ist der Kunde berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen.

3.4.2 In diesem Falle hat NetzConcepte Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung aufgrund des Vertrages erbrachten Leistungen. Die Vergütung entfällt nur für solche Leistungen, für die der Kunde innerhalb von 4 Wochen nach Erklärung der Kündigung nachweist, dass sie für ihn nicht nutzbar und ohne Interesse sind.

3.4.3 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. NetzConcepte hat Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung aufgrund des Vertrages erbrachten Leistungen. Die Vergütung entfällt nur für solche Leistungen, für die der Kunde innerhalb von 4 Wochen nach Erklärung der Kündigung darlegt, dass sie für ihn ohne Interesse

sind.

- 3.4.4 Weitergehende Ansprüche des Kunden wegen Leistungsstörungen sind ausgeschlossen. Dieser Ausschluss gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie nicht bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

## **4. Softwarepflege**

### **4.1 Anwendungsbereich**

4.1.1 Die Bedingungen in Ziffer 4 regeln die Softwarepflege, soweit diese vertraglich vereinbart ist. Nachrangig ergänzend gelten die Regelung in Ziffer 1.

### **4.2 Gegenstand der Softwarepflege**

4.2.1 NetzConcepte übernimmt, soweit vertraglich vereinbart, für die vertraglich vereinbarte Dauer die Pflege der Software auf der ggf. im Angebot näher bezeichneten Hardware. Gepflegt wird die in diesem Vertrag vereinbarte Fassung der Software unter Berücksichtigung der bis zum Zeitpunkt der aktuellen Pflegeleistung erbrachten bisherigen Pflegeleistungen.

4.2.2 Setzt der Kunde die Software nicht entsprechend der Systemumgebung ein, hat er keinen Anspruch auf vereinbarte Pflegeleistungen. Systemumgebung ist die von NetzConcepte vorgegebene Hardware, die zur Ablauffähigkeit der Software erforderlich ist.

4.2.3 Setzt der Kunde die Software nicht entsprechend den Nutzungsrechtsvereinbarungen des Software-Überlassungsvertrages (Lizenzvertrag) ein, hat er keinen Anspruch auf die Pflegeleistungen.

4.2.4 Die Änderung der Installation und des Installationsortes ist NetzConcepte schriftlich mitzuteilen. Zusätzliche Kosten, die durch die Änderung des Installationsortes entstehen, gehen zu Lasten des Kunden.

### **4.3 Pflegeleistungen**

4.3.1 Die Softwarepflege umfasst die Bereitstellung von Patches und Updates. Soweit nichts anderes vertraglich vereinbart ist, umfasst die Softwarepflege nicht die Installation von Software, Patches oder Updates und keine Support- und Beratungsleistungen.

4.3.2 NetzConcepte überlässt dem Kunden neue Stände der Pflegesoftware, um diese auf dem aktuellen Stand zu halten und Störungen vorzubeugen. NetzConcepte überlässt dem Kunden Updates der Pflegesoftware mit technischen Modifikationen und Verbesserungen sowie kleineren funktionalen Erweiterungen und Verbesserungen. Weiterhin überlässt NetzConcepte dem Kunden Patches mit Korrekturen zur Pflegesoftware und sonstige Umgehungsmaßnahmen für mögliche Störungen. Diese neuen Stände der Pflegesoftware werden zusammen als „Neue Versionen“ bezeichnet. Nicht Gegenstand der Pflegeleistungen ist die Überlassung von Upgrades mit wesentlichen funktionalen Erweiterungen oder von neuen Produkten oder Verpflichtungen zur Weiterentwicklung der Pflegesoftware, außer anderes ist ausdrücklich vereinbart.

4.3.3 NetzConcepte stellt dem Kunden die Neuen Versionen der Software zur Verfügung. Der Kunde wird Neue Versionen unverzüglich untersuchen und erkennbare Mängel unverzüglich rügen, wofür § 377 HGB entsprechend gilt. Störungen und Mängel werden gemäß diesen Vertragsbedingungen behandelt und gemeldet. Soweit NetzConcepte dem Kunden eine Neue Version zur Verfügung gestellt hat, pflegt er auch die Vorversion noch für eine angemessene Übergangsfrist, die in der Regel drei Monate nicht überschreitet, weiter. Wegen der Neuen Versionen hat der Kunde Mangelansprüche nur, wenn gemeldete Mängel reproduzierbar oder anderweitig durch den Kunden nachweisbar sind.

4.3.4 Die Pflegedienste von NetzConcepte umfassen im Einzelnen folgende Leistungen:

- Die von NetzConcepte zu erbringenden Leistungen umfassen die Bereitstellung von Patches und Updates während der Vertragslaufzeit an den Kunden. NetzConcepte wird Patches dann für den Kunden bereitstellen, wenn diese bei ihm einsatzbereit und getestet vorhanden sind. Der Kunde hat keinen Anspruch darauf, dass Patches und/oder Updates zu oder innerhalb bestimmter Zeiträume bereitgestellt werden.
- NetzConcepte wird die Bereitstellung von Patches, mit denen schwerwiegende Fehler der Software behoben werden, nach bestem Bemühen erbringen. Der Kunde erkennt jedoch ausdrücklich an, dass mit diesem Pflegevertrag keine spezifische Reaktionszeit und/oder keine regelmäßigen Intervalle für die Herausgabe von Updates oder Patches zugesagt werden. Der Kunde hat keine Ansprüche aufgrund einer verspäteten Bereitstellung von Updates oder Patches. Der Kunde erkennt an, dass Patches und Updates von NetzConcepte nur für Standardinstallationen getestet werden können. Insbesondere können keine Seiteneffekte getestet werden, die durch Veränderung von Paketen oder die manuelle Änderung von Konfigurationsdateien an den von der Software bereit gestellten Mechanismen vorbei durchgeführt worden sind. Eine Zusage, dass ein bestimmter Patch oder ein bestimmtes Update die Funktionsweise der Software in jeder Situation unverändert lässt, wird ausdrücklich nicht gegeben.
- Patches und/oder Updates wird NetzConcepte dem Kunden nach seiner Wahl durch Zusendung eines Datenträgers oder durch Bereitstellung auf einem über das Internet erreichbaren Server und Benachrichtigung per E-Mail zur Verfügung stellen. Mit jedem Patch und/oder Update erhält der Kunde Hinweise in schriftlicher Form oder per E-Mail, in denen die Installation beschrieben wird. Die Versendung von Installationsmedien, in denen die Patches und/oder Updates integriert sind, erfolgt nur auf Anforderung und gegen eine zusätzliche Gebühr.

#### 4.3.5 Zum Leistungsumfang der Softwarepflege gehören nicht:

- Beratungen des Kunden.
- Pflegeleistungen, die durch einen Einsatz der Software auf einem anderen Hardwaresystem oder unter einem anderen Betriebssystem notwendig werden.
- Pflegeleistungen nach einem Eingriff des Kunden in das Programm, Programmteile oder den Programmcode der Software. Eingriff ist unter anderem die funktionswidrige Nutzung des Programms oder Anwenderfehler.
- Pflegeleistungen hinsichtlich der Zusammenarbeit der vertragsgegenständlichen Software mit anderen Computerprogrammen, die nicht Gegenstand des Pflegevertrags sind.
- Dienstleistungs- bzw. Installations- und Reisekostenaufwand vor Ort beim Kunden. Pflegeleistungen vor Ort sind gemäß der aktuellen Preisliste zu vergüten.
- Verpflichtung zur Problemanalyse und Problembeseitigung für alle vorhergehenden Programmkorrekturen spätestens 2 Monate nach Auslieferung einer neuen Programmkorrektur.



- Pflegeleistungen ersetzen nicht eine Schulung und Einweisung in das Programm.

- 4.3.6 NetzConcepte räumt dem Kunden an den in Erfüllung dieses Vertrages gelieferten Programmen oder Programmteilen ein Nutzungsrecht in dem Umfang ein, wie es an dem Programm, mit dem sie bestimmungsgemäß genutzt werden oder das sie ersetzen sollen, bestehen.
- 4.3.7 Das Nutzungsrecht an den Programmen, die durch die gelieferten Programme technisch ersetzt werden, erlischt innerhalb von zwei Wochen, nach dem der Kunde die gelieferten Programme produktiv einsetzt, spätestens aber einen Kalendermonat nach Eingang der gelieferten Programme beim Kunde.
- 4.3.8 Soweit vertraglich nichts anderes vereinbart ist, gilt für die Hotline folgendes: Die Hotline nimmt solche Anfragen per E-Mail, Telefax und Telefon während der üblichen Geschäftszeiten von NetzConcepte entgegen. Die Hotline wird ordnungsgemäße Anfragen im üblichen Geschäftsgang bearbeiten und soweit möglich beantworten. Die Hotline kann zur Beantwortung auf dem Kunden vorliegende Dokumentationen und sonstige Ausbildungsmittel für die Pflegesoftware verweisen. Soweit eine Beantwortung durch die Hotline nicht oder nicht zeitnah möglich ist, wird NetzConcepte die Anfrage zur Bearbeitung weiterleiten, insbesondere Anfragen zu nicht von ihm hergestellter Pflegesoftware. Weitergehende Leistungen der Hotline, etwa andere Ansprechzeiten und -fristen sowie Rufbereitschaften oder Einsätze von NetzConcepte vor Ort beim Kunden sind vorab ausdrücklich zu vereinbaren.

#### **4.4 Umfang der Supportleistungen**

- 4.4.1 NetzConcepte übernimmt, soweit vertraglich vereinbart, für die vereinbarte Dauer den Support auf der ggf. im Vertragsformular näher bezeichneten Software. Voraussetzung für den Abschluss eines Supportvertrages ist der vorherige Abschluss eines Softwarepflegevertrages für die mit diesem Supportvertrag abgedeckten Systeme. Ohne einen entsprechenden Softwarepflegevertrag hat der Kunde keinen Anspruch auf die Supportleistungen nach diesem Vertrag. Supportleistungen werden für die in diesem Vertrag vereinbarte Fassung der Software unter Berücksichtigung der bis zum Zeitpunkt der aktuellen Supportleistung gelieferten bisherigen Pflegeleistungen erbracht.
- 4.4.2 Setzt der Kunde die Software nicht entsprechend der Systemumgebung ein, hat er keinen Anspruch auf vereinbarte Supportleistungen. Systemumgebung ist die von NetzConcepte vorgegebene Hardware, die zur Ablauffähigkeit der Software erforderlich ist. Setzt der Kunde die Software nicht entsprechend den Nutzungsrechtsvereinbarungen des Software-Überlassungsvertrages ein, hat er keinen Anspruch auf die Supportleistungen.
- 4.4.3 Die Änderung der Installation und des Installationsortes ist NetzConcepte schriftlich mitzuteilen. Zusätzliche Kosten, die durch die Änderung des Installationsortes entstehen, gehen zu Lasten des Kunden.
- 4.4.4 Die Wartung von Computerhardware ist nicht Gegenstand von Supportleistungen.
- 4.4.5 Der Kunde kann während der Vertragslaufzeit Supportanfragen telefonisch oder per E-Mail an NetzConcepte stellen. Telefonisch kann die Supportanfrage an den im Bundesland Hessen geltenden Werktagen (nicht jedoch am 24. und am 31.12.), montags bis freitags von 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr gestellt werden.
- 4.4.6 Per E-Mail können Supportanfragen jederzeit gestellt werden. Die Supportanfrage wird durch einen benannten Mitarbeiter des Kunden gestellt.

Dieser Mitarbeiter des Kunden ist daraufhin Ansprechpartner von NetzConcepte im Rahmen der weiteren Kommunikation bezüglich der Supportanfrage. Wird die Supportanfrage durch einen anderen, nicht benannten Mitarbeiter des Kunden gestellt, besteht seitens von NetzConcepte keine Pflicht zur Bearbeitung.

- 4.4.7 NetzConcepte wird innerhalb der vertraglich definierten Reaktionszeit durch einen Supportmitarbeiter Kontakt zum Kunde aufnehmen und die Anfrage bearbeiten. Die Reaktionszeit ist dabei die Zeitspanne, die zwischen dem Eingang der Anfrage, unterbrochen durch die Zeiten während der telefonische Supportanfragen nicht möglich sind, und der ersten Kontaktaufnahme durch einen Supportmitarbeiter von NetzConcepte mit dem Kunden liegt. Zeiten, die außerhalb der Zeiten für die telefonische Annahme von Supportanfragen liegen, werden bei der Berechnung der Reaktionszeit nicht mitgerechnet. Die Bearbeitung einer Anfrage kann in dem Unterbreiten eines Lösungsvorschlags (inklusive dem Verweis auf eine für den Kunden zugängliche Information mit einem Lösungsvorschlag), in dem Einholen weitere Informationen oder in der Mitteilung, dass ein Problem nicht lösbar ist, liegen.
- 4.4.8 Die Kontaktaufnahme durch NetzConcepte erfolgt ebenfalls per E-Mail oder per Telefon.
- 4.4.9 Die Supportsprache ist deutsch.
- 4.4.10 Nicht zu den vertraglichen Supportleistungen von NetzConcepte zählen:
- Die Lösung eines konkreten Problems. Die Leistung von NetzConcepte beschränkt sich auf die Unterstützung der konkreten Problemlösung.
  - Supportleistungen, die durch einen Einsatz der Software auf einem anderen Hardwaresystem oder unter einem anderen Betriebssystem notwendig werden.
  - Supportleistungen nach einem Eingriff des Kunden in das Programm, Programmteile oder den Programmcode der Software. Eingriff ist unter anderem die funktionswidrige Nutzung des Programms oder Anwenderfehler.
  - Supportleistungen hinsichtlich der Zusammenarbeit der vertragsgegenständlichen Software mit anderen Computerprogrammen, die nicht Gegenstand des Supportvertrags sind.
  - Dienstleistungs- bzw. Installations- und Reisekostenaufwand vor Ort beim Kunden. Supportleistungen vor Ort sind gemäß der aktuellen Preisliste zu vergüten.
  - Verpflichtung zur Problemanalyse und Problembeseitigung für alle vorhergehenden Programmkorrekturen spätestens 2 Monate nach Auslieferung einer neuen Programmkorrektur.
  - Supportleistungen ersetzen nicht eine Schulung und Einweisung in das Programm.
  - Ausgenommen sind jegliche Programmierarbeiten, die über das zur Bearbeitung der Problemstellung und Systemerhaltung notwendige Maß hinausgehen, sowie die Entwicklung komplexer IT-Konzepte, Machbarkeitsstudien und ähnlichem (Beratung). Ebenso ausgenommen ist die exklusive Entwicklung und Bereitstellung spezifischer Softwareanpassungen (Patches) für den Kunden.
- 4.4.11 NetzConcepte ist berechtigt, die Supportleistungen für den Kunden unmittelbar durch eigene Mitarbeiter oder mittelbar durch Beauftragte von NetzConcepte zu erbringen.
- 4.4.12 Das Nutzungsrecht an den Programmen, die durch die gelieferten Programme technisch ersetzt werden, erlischt innerhalb von zwei Wochen, nach dem der Kunde die gelieferten Programme produktiv einsetzt, spätestens aber einen

Kalendermonat nach Eingang der gelieferten Programme beim Kunde.

#### **4.5 Rechtsfolgen bei Leistungsstörungen**

- 4.5.1 Wird die Pflegeleistung nicht vertragsgemäß erbracht und hat NetzConcepte dies zu vertreten, ist NetzConcepte verpflichtet, die Pflegeleistung ohne Mehrkosten für den Kunden innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen. Voraussetzung ist eine Rüge des Kunden, die unverzüglich zu erfolgen hat, spätestens innerhalb von 2 Wochen nach Kenntnis. Gelingt die vertragsgemäße Erbringung der Pflegeleistung aus von NetzConcepte zu vertretenden Gründen auch innerhalb einer vom Kunde ausdrücklich zu setzenden angemessenen Nachfrist in wesentlichen Teilen nicht, ist der Kunde berechtigt, diesen Vertrag fristlos zu kündigen.
- 4.5.2 Im Falle der fristlosen Kündigung gemäß Ziffer 4.5.1 hat NetzConcepte Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung erbrachten Leistungen. Die Vergütung entfällt nur für solche Leistungen, für die der Kunde innerhalb von 4 Wochen nach Erklärung der Kündigung nachweist, dass sie für ihn nicht nutzbar und ohne Interesse sind.
- 4.5.3 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus einem anderen wichtigen Grund bleibt unberührt. NetzConcepte hat in diesem Falle Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung erbrachten Leistungen. Die Vergütung entfällt nur für solche Leistungen, für die der Kunde innerhalb von 4 Wochen nach Erklärung der Kündigung darlegt, dass sie für ihn ohne Interesse sind.

#### **4.6 Zusätzliche Leistungen**

- 4.6.1 Fällt eine aufgrund einer Störungsmeldung erbrachte Pflegeleistung nicht unter die vertraglich geschuldete Leistungsverpflichtung von NetzConcepte, hat er Anspruch auf Vergütung gemäß seiner jeweils gültigen Preisliste.
- 4.6.2 Auf Verlangen des Kunden führt NetzConcepte Pflegeleistungen, die nicht vom Vertrag erfasst sind, im Rahmen des Zumutbaren gegen angemessene Vergütung durch, soweit diese im Rahmen des üblichen Geschäftsbetriebes von NetzConcepte erbracht werden können.

## **5. Wartung von Hardware**

### **5.1 Anwendungsbereich**

5.1.1 Die Bedingungen in Ziffer 5 regeln die Wartung von Hardware. Nachrangig ergänzend gelten die Regelung in Ziffer 1.

### **5.2 Leistungsumfang**

5.2.1 NetzConcepte übernimmt die für die Instandhaltung und Instandsetzung notwendige Wartung. Zu Beginn des Wartungsvertrages wird ein Protokoll erstellt, in dem alle für die Wartung notwendigen Daten erfasst werden. Bei Geräten die sich außerhalb der Garantie befinden, behält NetzConcepte sich eine kostenpflichtige Prüfung des technische Zustand der Hardware vor. Nur technisch einwandfreie Geräte werden von NetzConcepte gewartet.

5.2.2 Bei einer Umsetzung von Hardware ist NetzConcepte zuvor zu informieren. Ggf. durch die Umsetzung anfallende höheren Kosten trägt der Kunde.

5.2.3 Hard- und Software, die nicht von NetzConcepte geliefert wurde, fällt nur dann unter die Wartungspflicht, wenn dies ausdrücklich vereinbart ist. Vor der Aufnahme weiterer Geräte und/oder Hardware mit Software in den Wartungsvertrag wird NetzConcepte die Geräte oder Software einer Prüfung unterziehen.

5.2.4 NetzConcepte wird, soweit nötig, Ersatzteile für Wartungsarbeiten oder zur Fehlerbeseitigung mitbringen und Teile gegebenenfalls austauschen. Die ausgetauschten Teile gehen in das Eigentum von NetzConcepte über. Nur auf ausdrücklichen Wunsch ersetzt NetzConcepte Verschleiß- und Verbrauchsteile aufgrund gesonderter Bestellung gemäß der aktuellen Preisliste.

5.2.5 NetzConcepte erbringt die Wartungsleistungen innerhalb der vertraglich vereinbarten Zeiten. Werden auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden außerhalb der vertraglich vereinbarten Servicezeiten Wartungsleistungen erbracht, so werden diese Arbeiten gemäß der aktuellen Preisliste von NetzConcepte abgerechnet.

5.2.6 NetzConcepte schuldet dem Kunden nicht die Bereitstellung einer Ausweichanlage oder Ausweich-Hard- oder Software. Nicht im Wartungsvertrag enthalten sind die Änderungen der Konfigurationen, Änderungen des Aufstellungsortes, Operating beim Kunden, Lieferung des Betriebssystems sowie weiterer Software und deren Updates, Schulung des Kunden und/oder der Mitarbeiter. Die Wartung ersetzt nicht eine Schulung und Einweisung in Soft- oder Hardware.

5.2.7 NetzConcepte sorgt für eine fachgerechte Entsorgung der bei den Wartungsarbeiten ausgetauschten Hardware-Komponenten. Der Kunde ist für die Einhaltung der Datenschutzvorschriften und die Löschung von Daten auf ausgetauschten Hardware-Komponenten verantwortlich.

5.2.8 Als Nachweis der Betriebsbereitschaft nach einer Wartung gilt der erfolgreiche Durchlauf der geräteeigenen Diagnoseprogramme, sowie der Bootvorgang eines Gerätes oder PCs. Der Diagnose-Durchlauf kann die Inbetriebnahme des Gerätes innerhalb der im Angebot angegebenen Zeit verhindern und verlängert somit die im Angebot angegebene Zeit um die Dauer des Diagnose-Durchlaufs. Auf Wunsch des Kunden kann auf den Diagnose-Durchlauf verzichtet werden. Dann gilt die Inbetriebnahme als Nachweis der Betriebsbereitschaft.

### **5.3 Mitwirkungspflichten des Kunden**

- 5.3.1 NetzConcepte und seine Mitarbeiter erhalten Zugangsberechtigungen, die Wartungsarbeiten zu jeder Tag- und Nachtzeit ermöglichen, soweit vertraglich nichts anderes vereinbart ist.
- 5.3.2 Der Kunde ist zur Nutzung der Hotline von Dritt-Anbietern, die den Kunden beliefert haben, verpflichtet und muss die Kosten dieser Hotline tragen. Entsteht ein erhöhter Aufwand bei NetzConcepte durch unvollständige oder mangelhafte Auskünfte der Hotline des Dritt-Anbieters, so hat der Kunde die Zusatzkosten von NetzConcepte zu übernehmen. Sie werden gemäß der aktuellen Preisliste vergütet.
- 5.3.3 Der Kunde wird dafür Sorge tragen, dass vor Beginn der Wartungsarbeiten stets eine Komplett-Datensicherung erfolgt. Für Schäden, die aufgrund mangelhafter oder nicht erfolgter Datensicherung basieren, kann NetzConcepte keine Haftung übernehmen.
- 5.3.4 NetzConcepte ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, Software-Lizenzen des Kunden zu prüfen. Der Kunde wird NetzConcepte alle notwendigen Dokumente für eine Prüfung auf Anforderung unverzüglich zur Verfügung stellen. NetzConcepte ist berechtigt, bis zum Abschluss der Prüfung die Wartungsarbeiten einzustellen. Die Verantwortung für eine ordnungsgemäße Lizenzierung trägt ausschließlich der Kunde. Soweit die Akzeptanz von Lizenzbedingungen im Rahmen der Wartung notwendig ist, ist NetzConcepte oder seine Mitarbeiter entsprechend zur Anerkennung der Lizenzbedingungen berechtigt.
- 5.3.5 Der Kunde darf Software auf die zu wartende Hardware nur nach vorheriger Rücksprache mit NetzConcepte installieren. Mehraufwendungen, die durch eine Verletzung dieser Informationspflicht entstehen, sind vom Kunden gemäß der aktuellen Preisliste von NetzConcepte zu vergüten.
- 5.3.6 Der Kunde weist NetzConcepte auf die Beachtung besonderer Rechts-, Sicherheits- und Gesundheitsvorschriften vor Beginn der Wartungsarbeiten hin.
- 5.3.7 Der Kunde wird NetzConcepte vor Beginn der Wartungsarbeiten auf Dokumentationen und Garantien hinweisen. Die Vertragspartner sind sich einig, dass zuerst Ansprüche aus Garantien geltend gemacht werden.
- 5.3.8 Die DFÜ-Telekommunikationskosten für die Datenverbindungen trägt der Kunde.

## **5.4 Fehlerbeseitigung**

- 5.4.1 Bei Änderungen und Erweiterungen der Hardware, die nicht mit NetzConcepte abgestimmt wurden, entfällt die Wartungspflicht von NetzConcepte, wenn nicht ausgeschlossen werden kann, dass der Fehler auf diese Änderung zurückzuführen ist.
- 5.4.2 Der Kunde erhält im Rahmen der Wartung ein Nutzungsrecht an Software in dem Umfang, wie es an der Software, mit dem sie bestimmungsgemäß genutzt werden oder das sie ersetzen sollen, besteht.
- 5.4.3 Der Kunde bevollmächtigt NetzConcepte, im Rahmen von Fehlerbeseitigungsmaßnahmen die jeweiligen Lizenzbedingungen im Namen des Kunden anzunehmen.

## **5.5 Gewährleistung**

- 5.5.1 Voraussetzung für Gewährleistungsansprüche ist die Reproduzierbarkeit oder Feststellbarkeit der Mängel. Soweit NetzConcepte eine Umgehungslösung bei aufgetretenen Fehlern anbieten, gilt die Leistung als nicht mangelbehaftet. In

einem solche Fall ist NetzConcepte auch berechtigt, Änderungen an der Konfiguration der Hard- und Software vorzunehmen, wenn dadurch die Betriebsfähigkeit einzelner Hardware oder der Hardware insgesamt nicht beeinträchtigt wird.

- 5.5.2 Wird die Wartung nicht vertragsgemäß erbracht und hat NetzConcepte dies zu vertreten, ist NetzConcepte verpflichtet, die Wartung ohne Mehrkosten für den Kunden innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen. Voraussetzung ist eine Fehlermeldung des Kunden, die unverzüglich zu erfolgen hat, spätestens innerhalb von 2 Wochen nach Kenntnis. Gelingt die vertragsgemäße Erbringung Wartungsleistung aus von NetzConcepte zu vertretenden Gründen auch innerhalb einer vom Kunden ausdrücklich zu setzenden angemessenen Nachfrist in wesentlichen Teilen nicht, ist der Kunde berechtigt, diesen Vertrag fristlos zu kündigen.
- 5.5.3 Im Falle der fristlosen Kündigung gemäß 5.5.2 hat NetzConcepte Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung erbrachten Leistungen. Die Vergütung entfällt nur für solche Leistungen, für die der Kunde innerhalb von 4 Wochen nach Erklärung der Kündigung nachweist, dass sie für ihn nicht nutzbar und ohne Interesse sind.
- 5.5.4 Kein Mangel liegt vor, wenn der Kunde selbst oder durch Dritte ohne vorherige schriftliche Zustimmung von NetzConceptein die Hardware eingegriffen hat und der Mangel nach dem Eingriff in die Hardware aufgetreten ist, es sein denn, der Kunde weist nach, dass der Mangel der Hardware nicht auf dem Eingriff beruht.

## **6. Managed Service - Monitoring**

### **6.1 Anwendungsbereich**

Die Bestimmungen in Ziffer 6 regeln die rechtlichen Bedingungen für das Monitoring als Teilleistung des Managed Service von NetzConcepte. Vorrangig vor der Regelung in Ziffer 6 gilt die Leistungsbeschreibung zum Monitoring und das jeweilige Angebot. Nachrangig ergänzend gelten die Regelung in Ziffer 1.

### **6.2 Leistungserbringung Monitoring**

- 6.2.1 Die Einzelheiten des Leistungsumfangs sowie die Voraussetzungen für die Leistungserbringung sind im Angebot festgelegt.
- 6.2.2 Die Leistungserbringung bezieht sich ausschließlich auf die im Angebot genannte Hard- und/oder Software.
- 6.2.3 NetzConcepte bestimmt die Art und Weise der Leistungserbringung. Bei Störungen wird NetzConcepte den Kunden kurzfristig informieren. Ansonsten erhält der Kunde einen monatlichen Bericht über die wesentlichen Beobachtungen des Systemmonitorings.
- 6.2.4 Sofern NetzConcepte die Ergebnisse der Leistung schriftlich darstellt, ist nur die schriftliche Darstellung maßgebend.
- 6.2.5 Das Monitoring ersetzt keine Datensicherung, keinen Virenschanner oder die regelmäßige Pflege und Wartung der Serverhardware und dessen Programme.
- 6.2.6 NetzConcepte weist darauf hin, dass Datenbankkonsistenzchecks, Datenrücksicherung von externen Datenträgern und alle anderen notwendigen Maßnahmen, um die softwaremäßige Betriebsbereitschaft des Servers zu erhalten, nicht zum Leistungsumfang des Monitorings gehören.
- 6.2.7 Das Monitoring liefert Zustandsberichte und Alarmierungen. Die Umsetzung von Problemlösungen ist nicht Bestandteil der Leistung.