

Allgemeine Geschäftsbedingungen der iPol GmbH - Stand 09/2015

1. Gegenstand und Geltungsbereich

- 1.1 Die nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Rechtsgeschäfte der i/POL GmbH, nachstehend in Kurzform „Unternehmen“ genannt, mit ihren Vertragspartnern, nachstehend in Kurzform „Kunde“ genannt, insbesondere für Dienstleistungen und/oder Werke im Bereich der Entwicklung von Apps für mobile Endgeräte. Die jeweils konkrete Art der Dienstleistungen und Werke ergibt sich aus der von dem Unternehmen entwickelten Konzeption, dem Kostenvoranschlag bzw. den Projektaufträgen.
- 1.2 Diese AGB sind Bestandteil jedes abgeschlossenen Vertrages, soweit nichts abweichendes schriftlich vereinbart ist.
- 1.3 Diese AGB gelten auch für alle zukünftigen Geschäftsbeziehungen mit dem Kunden, ohne dass eine erneute ausdrückliche Einbeziehung erforderlich ist.
- 1.4 Von diesen AGB abweichende Geschäftsbedingungen des Kunden sowie Änderungen und Ergänzungen dieser AGB sind nur gültig, soweit sie von dem Unternehmen schriftlich anerkannt sind. Dies gilt auch, wenn den Geschäfts- und/oder Lieferbedingungen des Kunden nicht ausdrücklich widersprochen worden ist.

2. Präsentationen

- 2.1. Die Entwicklung konzeptioneller und gestalterischer Vorschläge durch das Unternehmen sowie deren Vorstellung erfolgt, sofern keine andere Vereinbarung getroffen worden ist, gegen Zahlung eines gesonderten Präsentationshonorars.
- 2.2 Wird nach einer Präsentation kein Auftrag erteilt, so bleiben alle Leistungen, insbesondere die Präsentationsunterlagen und die darin enthaltenen Entwürfe, Werke, Ideen, etc. Eigentum des Unternehmens. Der Kunde ist nicht berechtigt, dieses Material – sei es urheberrechtlich geschützt oder nicht –, gleich in welcher Form, zu nutzen, zu bearbeiten oder als Grundlage zur Herstellung eigenen Materials zu nutzen. Falls es nicht zur Auftragserteilung kommt, hat der Kunde alle in seinem Besitz befindlichen Präsentationsunterlagen unverzüglich an das Unternehmen zurückzugeben.
- 2.3 Falls kein Auftrag erteilt wird, bleibt es dem Unternehmen unbenommen, die präsentierten Ideen, Werke, Entwürfe, etc. für andere Projekte und Kunden zu verwenden.
- 2.4 Die Weitergabe von Präsentationsunterlagen und Angeboten an Dritte sowie deren Veröffentlichung, Vervielfältigung, Verbreitung oder sonstige Nutzung durch den Kunden oder seiner Bevollmächtigten verpflichten den Kunden zur Honorarzahlung in Höhe der betreffenden Leistung. Diese orientiert sich an dem Angebot des Unternehmens oder, sofern ein solches noch nicht vorliegt, an den marktüblichen Konditionen. Sämtliche Urheber- und Nutzungsrechte an den von dem Unternehmen im Rahmen der Präsentation vorgelegten Arbeiten verbleiben bei dem Unternehmen, sofern die Parteien nichts Abweichendes schriftlich vereinbart haben.

3. Projektabwicklung, Mitwirkungspflichten des Kunden

- 3.1 Der Kunde ist verpflichtet, dem Unternehmen rechtzeitig alle Informationen, die für die Projektabwicklung und –umsetzung erforderlich sind, in geeigneter Form zur Verfügung zu stellen.
- 3.2 Sofern bei der Umsetzung des Projekts ersichtlich wird, dass preiserhöhende Sondermaßnahmen, die in der ursprünglich vereinbarten Leistungsbeschreibung nicht enthalten sind, möglich bzw. ratsam sind, wird das Unternehmen dies dem Kunden rechtzeitig mitteilen. Die Umsetzung derartiger Sondermaßnahmen erfolgt ausschließlich nach vorheriger Freigabe durch den Kunden.
- 3.3 Der Kunde ist verpflichtet, seine gesamten Daten, Strukturen und Programme regelmäßig - insbesondere vor Aufnahme einer Tätigkeit des Unternehmens wie z.B. die Beseitigung von

Mängeln oder das Aufspielen von Updates, Upgrades und Hotfixes – nach dem Stand der Technik entsprechend den betrieblichen Anforderungen zu sichern. Der Kunde stellt sicher, dass die aktuellen Daten aus in maschinenlesbarer Form bereitgehaltenen Datenbeständen mit vertretbarem Aufwand reproduzierbar sind.

- 3.4 Für den Fall eines vereinbarten Remotezugriffs (insbesondere zur Mängelbeseitigung) hat der Kunde die von dem Unternehmen hierfür angebotene zertifizierte Remotesoftware aufzuspielen oder ein eigenes Softwareprogramm bereitzustellen. Soweit das Unternehmen Arbeiten direkt bei dem Kunden vornimmt, wird der Kunde dem Unternehmen die entsprechenden Räume, Geräte, Software, Unterlagen gegebenenfalls mit Fehlerbeispielen und Datenmaterial, auch Testdaten, Rechnerzeit sowie kompetente bzw. von dem Unternehmen geschulte Mitarbeiter zur Information rechtzeitig, kostenfrei und in geeignetem Umfang zur Verfügung stellen, es sei denn dies ist ihm nicht zumutbar.
- 3.5 Auftretende Mängel sind von dem Kunden durch kompetente bzw. von dem Unternehmen geschulte Mitarbeiter in Textform - bei telefonischer Mitteilung nachträglich - nach besten Kräften in möglichst nachvollziehbarer Weise unter Angabe der näheren Umstände ihres Auftretens, ihrer Auswirkungen und - soweit der Kunde hierzu Aussagen machen kann - der möglichen Ursachen zu dokumentieren und unverzüglich nach ihrer Entdeckung dem Unternehmen mitzuteilen.
- 3.6 Ist unklar, welche Systemkomponente ein Fehlverhalten produziert, wird der Kunde gemeinsam mit dem Unternehmen eine Analyse der Softwareumgebung durchführen und nach Absprache mit dem Unternehmen Drittfirmen mit dem erforderlichen Know-how hinsichtlich der Software-Umgebung einschalten. Die angemessenen Kosten hierfür trägt das Unternehmen, wenn sich herausstellt, dass das Fehlverhalten der von dem Unternehmen gelieferten Software zuzurechnen ist. Anderenfalls ist das Unternehmen berechtigt, die entstandenen Kosten dem Kunden in Rechnung zu stellen.
- 3.7 Stehen dem Kunden an dem Unternehmen überlassenen Unterlagen (insbesondere Informationen) die erforderlichen Nutzungsrechte nicht zur Verfügung, wird er das Unternehmen hierüber mit der Übergabe unterrichten. Im Falle der Inanspruchnahme von dem Unternehmen durch Dritte wegen der geltend gemachten Verletzung von Rechten Dritter wird der Kunde das Unternehmen von jeder Haftung freistellen.

4. Vergütung, Kostenvoranschläge

- 4.1 Die Abrechnung erfolgt, soweit nichts anderes ausdrücklich vereinbart ist, nach tatsächlichem Aufwand auf der Grundlage der Stunden- bzw. Tagessätze des Unternehmens, die sich aus der jeweils gültigen Preisübersicht ergeben. Reisezeiten werden dem Kunden mit 50 % des vereinbarten Zeithonorars in Rechnung gestellt.
- 4.2 Alle Leistungen, die nicht ausdrücklich in dem zugrundeliegenden Kostenvoranschlag aufgeführt sind, müssen separat bei dem Unternehmen angefragt werden und werden gesondert berechnet.
- 4.3 Kostenvoranschläge und Kalkulationen sind nicht verbindlich. Überschreitungen der vorläufigen Kalkulation oder des Kostenvoranschlags von mehr als 10 % werden dem Kunden rechtzeitig angezeigt.
- 4.4 Sollte der Kunde mit dem Unternehmen vereinbart haben, dass vor Ausführung von Arbeiten die Freigabe eines Kostenvoranschlags erforderlich ist, gilt der KVA spätestens nach 7 Werktagen als freigegeben, es sei denn, der Kunde hat dem Inhalt des KVA's ausdrücklich und schriftlich widersprochen.

5. Fremdleistungen

- 5.1 Fremdleistungen und Nebenkosten, wie z.B. Kosten für die Einschaltung von z.B. Fotografen, IT-Diensteanbietern, Hosting Services, etc., sowie Aufwendungen für Telefon, Telefax, Kurier, Reisespesen u.ä., sind gegen Nachweis gesondert zu vergüten, wenn nicht ausdrücklich eine andere Vereinbarung getroffen wurde.

- 5.2 Das Unternehmen ist berechtigt, alle zur Auftragserfüllung erforderlichen Fremdleistungen im Namen und für Rechnung des Kunden zu vergeben. Das Unternehmen ist in diesem Falle lediglich Vertreter und reicht die Rechnungen nach Prüfung auf sachliche und rechnerische Richtigkeit an den Kunden zur Bezahlung weiter.
- 5.3 Für die Koordination von Fremdleistungen im Sinne dieser Ziffer 5 berechnet das Unternehmen eine Handlingfee von 15 % auf sämtliche Fremdleistungen, sofern nichts Abweichendes vereinbart wurde.

6. Abnahme

Sofern es sich bei den von dem Unternehmen zu erbringenden Leistungen um Werkleistungen handelt, gelten ergänzend die folgenden Regelungen:

- 6.1 Sobald die von dem Unternehmen zu erbringenden Leistungen erbracht sind und keine wesentlichen Mängel aufweisen, hat der Kunde gegenüber dem Unternehmen unverzüglich schriftlich die Abnahme zu erklären. Sind in der vertragsgegenständlichen Leistungsbeschreibung Teilwerke definiert, so ist der Kunde verpflichtet, die von dem Unternehmen zur Verfügung gestellten Teilwerke abzunehmen. Bei der Abnahme der später ausgeführten und erbrachten Leistungen wird nur noch geprüft, ob die früher abgenommenen Teile auch mit den Teilen korrekt zusammenwirken.
- 6.2 Die Abnahme kann von dem Kunden verweigert werden, sofern ein Mangel der Kategorie 1 (vgl. Regelung in § 14) oder mindestens fünf Mängel der Kategorie 2 vorliegen. Die Abnahme gilt als erfolgt, sofern der Kunde (insbesondere bei Durchführung eines Testbetriebs) nicht innerhalb von 15 Tagen nach der wesentlichen Leistungserbringung durch das Unternehmen oder entsprechender Aufforderung durch das Unternehmen schriftlich die Gründe für die Verweigerung der Abnahme spezifiziert. Die Abnahme gilt ebenfalls als erfolgt, sofern der Kunde die von dem Unternehmen erbrachten Leistungen in Benutzung nimmt (Aufnahme Produktivbetrieb). Für die Abnahme erforderliche Testdaten sind von dem Kunden bereitzustellen. Im Rahmen des Abnahmeverfahrens festgestellte Mängel sind von dem Unternehmen innerhalb der in § 14 aufgeführten Reaktionszeiten zu beseitigen. Für das darauf folgende erneute Abnahmeverfahren gelten die Regelungen dieses Absatzes entsprechend.

7. Treuebindung, Geheimhaltung

- 7.1 Die Treuebindung des Unternehmens gegenüber dem Kunden verpflichtet das Unternehmen zu einer objektiven, auf die Zielsetzung des Kunden ausgerichteten Beratung sowie einer dementsprechenden Auswahl dritter Unternehmen, z.B. für Produktionsvorgänge. Sofern der Kunde sich ein Mitspracherecht nicht ausdrücklich vorbehalten hat, erfolgt die Auswahl Dritter unter Beachtung des Grundsatzes eines ausgewogenen Verhältnisses von Wirtschaftlichkeit und bestmöglichem Erfolg im Sinne des Kunden.
- 7.2 Von dem Unternehmen eingeschaltete freie Mitarbeiter oder Dritte sind Erfüllungs- oder Verrichtungsgehilfen des Unternehmens. Der Kunde verpflichtet sich, diese, aber auch festangestellte Mitarbeiter des Unternehmens, im Laufe der auf den Abschluss des Projekts folgenden 12 Monate ohne Mitwirkung des Unternehmens weder unmittelbar noch mittelbar mit Projekten zu beauftragen oder in sonstiger Form abzuwerben.
- 7.3 Das Unternehmen ist zur Geheimhaltung aller ihr bei der Zusammenarbeit bekannt gewordenen Geschäftsgeheimnisse des Kunden verpflichtet.

8. Urheber- und Nutzungsrechte, Eigentum

- 8.1 Sämtliche von dem Unternehmen angefertigten Entwürfe, Zeichnungen, Druckvorlagen, Konzepte, Ideen, Leistungen, etc. sind urheberrechtlich geschützte Werke i.S.d. § 2 UrhG,

und zwar selbst dann, wenn diese nicht den Erfordernissen des § 2 UrhG genügen. Sämtliche Leistungen des Unternehmens dürfen deshalb nicht ohne Zustimmung des Unternehmens genutzt, bearbeitet oder geändert werden. Jede Nachahmung, auch die von Teilen von Entwürfen, Zeichnungen, Druckvorlagen, Konzepten, Ideen etc., ist unzulässig. Bei Zuwiderhandlung verpflichtet sich der Kunde, dem Unternehmen ein branchenübliches Honorar zu zahlen. Darüber hinausgehende Ansprüche bleiben unberührt.

- 8.2 Im Falle einer Rechteübertragung richtet sich deren Umfang in räumlicher, zeitlicher und inhaltlicher Hinsicht ausschließlich nach den vertraglichen Vereinbarungen bzw. dem Vertragszweck; § 31 Abs. 5 UrhG findet entsprechende Anwendung. Die Rechte gehen erst mit vollständiger Zahlung des Gesamtauftrages auf den Kunden über. Ohne weitere Absprache ist der Kunde nur berechtigt, die Entwürfe oder sonstige Leistungen/Werke des Unternehmens in dem Umfang zu nutzen, der in dem jeweiligen KVA und/oder Rechnung vorgesehen war. Die Übertragung eingeräumter Nutzungsrechte an Dritte und/oder Mehrfachnutzungen sind, soweit nicht anderweitig geregelt, honorarpflichtig und bedürfen der Einwilligung des Unternehmens.
- 8.3 Eine gesonderte Honorarabsprache ist ebenfalls zu treffen, wenn der Kunde kreative Werke (Konzept, (Kampagnen-)Entwürfe, etc.) oder Leistungen des Unternehmens außerhalb oder nach Beendigung dieses Vertrages nutzt und die Parteien nicht zuvor eine Pauschalabsprache getroffen haben. Kommt diese Vereinbarung nicht zustande, so gilt ein zusätzliches Copyrighthonorar von 15 % auf die etwaige Netto-Schaltkosten, den Einsatzwert der Werbemittel oder des letzten jährlichen Honorars des Unternehmens (bei Projektaufträgen: des Projektauftrages), je nachdem was höher ist, als vereinbart. Über den Umfang der Nutzung steht dem Unternehmen ein Auskunftsanspruch zu. Beabsichtigt der Kunde, die von dem Unternehmen gestalteten Werke oder Leistungen im Ausland zu nutzen, so wird der Kunde mit dem Unternehmen hierfür ein Sonderhonorar vereinbaren. Kommt diese Vereinbarung nicht zustande, so gilt ein Copyright von 15% auf die Nutzung als vereinbart. Bei Veröffentlichungen wird das Unternehmen in üblicher Form als Urheber genannt. Das Unternehmen darf die von ihr entwickelten Leistungen und Werke (auch Werbemittel) angemessen online- und offline zu Eigenwerbezwecken veröffentlichen.
- 8.4 Das Eigentum an den Arbeitsergebnissen des Unternehmens geht erst mit vollständiger Bezahlung des Auftrages auf den Kunden über. Darüber hinaus behält sich das Unternehmen an ggfs. dauerhaft überlassenen Gegenständen wie Datenträgern, Hardware und Handbüchern bis zur vollständigen Bezahlung des jeweiligen Kaufpreises vor.
- 8.5 Ansprüche Dritter auf besondere Vergütung zur Abgeltung von Urheber- und Leistungsschutzrechten sowie des Rechts am eigenen Bild gehen zu Lasten des Kunden. Das Unternehmen wird in allen Fällen, in denen ein derartiger Anspruch eines Dritten erkennbar wird, rechtzeitig vor der Verwendung des hiervon betroffenen Materials dem Kunden Kenntnis geben und eine Genehmigung einholen.
- 8.6 Quelldateien (z.B. PSD-Dateien, FLA-Dateien, aber auch alle weiteren Formate, die hier nicht gesondert aufgelistet sind) und sämtlicher Quell-/Programmcode und alle damit verbundenen Rechte verbleiben bei dem Unternehmen, wenn keine besondere Regelung und eine Vergütung für ein Rechte-Buyout vereinbart wird. Für die Übergabe - sofern zuvor vereinbart - von Quelldateien (z.B. PSD-Dateien, FLA-Dateien, aber auch alle weiteren Formate, die hier nicht gesondert aufgelistet sind) und Programmcodes erhebt das Unternehmen in der Regel eine zusätzliche Buyout-Vergütung in Höhe von 25% auf die Summe des Kostenvoranschlags, mindestens jedoch 3.000,- EUR pro Datei/Auftrag.

9. Verwertungsgesellschaften und Künstlersozialabgabe

- 9.1 Der Kunde ist verpflichtet, etwaig bestehende Ansprüche von Verwertungsgesellschaften (z.B. Gema, GVL) zu tragen. Werden diese Ansprüche von dem Unternehmen für den Kunden verauslagt, hat der Kunde dem Unternehmen die verauslagten Zahlungen zu erstatten.
- 9.2 Der Kunde ist darüber informiert, dass bei der Auftragsvergabe im künstlerischen und konzeptionellen Bereich an eine nicht-juristische Person eine Künstlersozialabgabe an die

Künstlersozialkasse zu leisten ist. Diese Abgabe trägt der Kunde. Sie darf vom Kunden nicht von der Unternehmerrechnung in Abzug gebracht werden. Für die Einhaltung der Anmelde- und Abgabepflicht ist der Kunde zuständig und selbst verantwortlich. Sollte abweichend hiervon das Unternehmen die Abgabe für den Kunden leisten, besteht ein entsprechender Rückerstattungsanspruch gegen den Kunden.

10. Verbindlichkeit von Kontakt- und Besprechungsberichten; Freigaben

- 10.1 Das Unternehmen verpflichtet sich, über Besprechungen mit dem Kunden jeweils innerhalb von drei Werktagen einen schriftlichen Kontaktbericht zu erstellen. Der Inhalt dieses Kontaktberichts ist für die Vertragsparteien verbindlich, sofern ihm der Kunde nicht binnen weiterer drei Werktage nach Eingang widerspricht.
- 10.2 Die dem Unternehmen vom Kunden benannten Ansprechpartner müssen insbesondere im Hinblick auf die Freigabe von Etats, Kostenvoranschlägen, Texten und sonstigen Abstimmungsvorgängen zeichnungsberechtigt sein. Einschränkungen der Zeichnungsberechtigung müssen vom Kunden rechtzeitig schriftlich mitgeteilt werden.

11. Konkurrenzausschluss

- 11.1 Das Unternehmen verpflichtet sich, den Kunden über mögliche Konkurrenzkonflikte mit anderen Kunden zu informieren und gewährt auf Verlangen Konkurrenzausschluss für einzelne festzulegende Produkt- und Dienstleistungsbereiche.
- 11.2 Mit der Einräumung eines Konkurrenzausschlusses durch das Unternehmen korrespondiert die Verpflichtung des Kunden, während des ungekündigten Vertrages mit dem Unternehmen im Bereich des Vertragsgegenstandes keine Unternehmen für Werbung gleichzeitig mit der Beratung, Planung, Gestaltung und Durchführung des vertragsgegenständlichen Projekts zu beauftragen.

12. Rechnungen

- 12.1 Das Unternehmen ist berechtigt, dem Kunden Abschlagszahlungen über bereits erbrachte Teilleistungen in Rechnung stellen, ohne dass diese Teilleistungen in einer für den Kunden nutzbaren Form vorliegen müssen.
- 12.2 Bei einem Rücktritt des Kunden von einem bereits erteilten Auftrag vor Beginn des Projektes, finden §§ 615, 649 BGB sinngemäß Anwendung.
- 12.3 Die vereinbarten Preise verstehen sich jeweils zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer in der jeweils geltenden Höhe.
- 12.4 Rechnungen sind innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsdatum ohne jeden Abzug zahlbar. Gegenüber Unternehmern werden nach Ablauf von 14 Tagen nach Rechnungsdatum Zinsen in gesetzlicher Höhe berechnet. Die Geltendmachung eines darüber hinausgehenden Verzugsschadens wird durch diese Regelung nicht berührt.
- 12.5 Einwendungen gegen Rechnungen von dem Unternehmen sind sofort nach Rechnungserhalt, spätestens jedoch 2 Wochen nach Rechnungsdatum, ohne dass hierdurch aber die Fälligkeit berührt wird, zu erheben. Die Unterlassung rechtzeitiger Einwendungen gilt als Genehmigung.

13. Lieferung, Lieferfristen, Abnahmen

- 13.1 Lieferfristen bzw. Liefertermine sind nur verbindlich, wenn sie als solche ausdrücklich als verbindlich vereinbart wurden, wenn der Kunde etwaige Mitwirkungspflichten (z.B. Bereitstellen von Informationen bzw. Unterlagen, Erstellung von Leistungskatalogen,

Freigaben) ordnungsgemäß erfüllt hat und die Termine von dem Unternehmen schriftlich bestätigt worden sind.

- 13.2 Falls das Unternehmen mit ihren Leistungen in Verzug gerät, ist ihr zunächst eine angemessene Nachfrist zu setzen. Erst nach fruchtlosem Ablauf dieser Nachfrist kann der Kunde vom Vertrag zurücktreten. Der Kunde kann Ersatz des Verzugsschadens nur bis zur Höhe des Auftragswertes (Eigenleistung ausschließlich Vorleistung und Material) verlangen.
- 13.3 Bei Eintritt unvorhergesehener Hindernisse, die außerhalb des Machtbereichs des Unternehmens liegen, verlängert sich die Lieferfrist, soweit die Hindernisse auf die Lieferung der Leistungen von erheblichem Einfluss sind. Die Lieferfrist verlängert sich entsprechend der Dauer solcher Maßnahmen und Hindernisse. Das Unternehmen wird dem Kunden den Eintritt und das voraussichtliche Ende derartiger Hindernisse unverzüglich mitteilen. Ein Schadensersatzanspruch des Kunden gegenüber dem Unternehmen wird dadurch nicht begründet.
- 13.4 Ist eine Leistung oder ein Werk des Unternehmens abzunehmen, gilt die Abnahme als erteilt, wenn der Kunde nicht binnen 14 Werktagen nach Übergabe des Werkes oder der Leistung schriftlich widerspricht. Die Abnahme gilt in jedem Fall als erteilt, wenn die Leistung oder das Werk des Unternehmens (z.B. eine Onlineplattform) live geschaltet wird, also der Öffentlichkeit zugänglich gemacht wird.

14. Gewährleistung

Sofern es sich bei den vertragsgegenständlichen Leistungen um Software handelt, gelten ergänzend die folgenden Regelungen:

14.1 Änderungen durch Kunden

Sofern durch den Kunden oder von ihm beauftragte Dritte - ohne die vorherige schriftliche Zustimmung des Unternehmens - Eingriffe in den Liefergegenstand oder die erbrachten Leistungen vorgenommen werden, insbesondere Manipulationen oder sonstige Änderungen, leistet das Unternehmen nur dann eine Mängelbeseitigung, wenn der Kunde nachweist, dass der Eingriff in keinem Zusammenhang mit dem aufgetretenen Mangel steht und Analyse sowie Behebung nicht erschweren.

14.2 Mängelanzeige / Mängelkategorien für Reaktionszeiten

Der Kunde wird etwaige Mängel dem Unternehmen innerhalb der Frist gemäß § 3 Abs. 5 (*Mitwirkungspflichten des Kunden*) mitteilen. Die Mängel werden von dem Unternehmen hinsichtlich der Mängelbeseitigung in folgende Kategorien eingeteilt:

a. *Kategorie 1: Schwerer Mangel*

Die gesamte Software bzw. eine wesentliche Komponente der Software kann nicht genutzt werden. Der auftretende Mangel kann nicht mit organisatorischen Hilfsmitteln umgangen werden.

b. *Kategorie 2: Mittlerer Mangel*

Die Funktionalität einer Komponente der Software bzw. der gesamten Software ist nicht soweit beeinträchtigt, dass sie nicht genutzt werden kann. Der Mangel kann mit organisatorischen oder sonstigen wirtschaftlich vertretbaren Mitteln umgangen werden.

c. *Kategorie 3: Leichter Mangel*

Ein leichter Mangel hat keine bedeutenden Auswirkungen auf die aktuelle Funktionalität und Nutzbarkeit. Die Nutzung einer Komponente bzw. der gesamten Software ist nicht oder nur unwesentlich eingeschränkt.

14.3. Reaktionszeiten

Die Reaktionszeiten berechnen sich für die Störungsanalyse und der sich anschließenden Mängelbeseitigung ab Eingang der Meldung nach Bürostunden während der Geschäftszeiten des Unternehmens, die auf der Webseite des Unternehmens aufgeführt ist. Die Reaktionszeiten sind:

a. *Mängel der Kategorie 1*

Das Unternehmen beginnt mit der Störungsanalyse und Mängelbeseitigung bei Mängeln der Kategorie 1 innerhalb von 24 Stunden nach Eingang der Meldung.

b. *Mängel der Kategorie 2*

Das Unternehmen beginnt mit der Störungsanalyse und Mangelbeseitigung bei Mängeln der Kategorie 2 innerhalb von 48 Stunden nach Eingang der Meldung.

c. *Mängel der Kategorie 3*

Das Unternehmen beginnt mit der Störungsanalyse und Mangelbeseitigung bei Mängeln der Kategorie 3 innerhalb von fünf Tagen nach Eingang der Meldung.

14.4 Form der Mängelbeseitigung (Nacherfüllung)

Das Unternehmen wird einen vertragsgemäß mitgeteilten Mangel nach eigener Wahl durch eine der folgenden Maßnahmen beseitigen:

- a. Überlassung von Update, Upgrades, Hotfix oder Patches an den Kunden unter Angabe aller zur Installation notwendigen Hinweise. Gelieferte neue Programmstände sind unmittelbar aufzuspielen/zu installieren.
- b. Handlungsanweisung an den Kunden zur Umgehung des Problems oder zur Mangelbeseitigung (Workaround). Der Kunde wird diese Handlungsanweisungen durch kompetentes Personal umsetzen, es sei denn die Umsetzung ist ihm nicht zumutbar;
- c. Sofern der Kunde die Software auf einem eigenen Server betreibt, ist der ein Remotezugriff für die Mangelbeseitigung zu gewähren. Falls diesen Zugriff der Kunde verweigert, sind die durch die Mangelbeseitigung vor Ort entstehenden Mehraufwendungen von dem Kunden gemäß der aktuellen Preisliste vom Unternehmen zu vergüten;
- d. Eine Mangelbeseitigung vor Ort erfolgt nur, wenn keine der vorstehend genannten Maßnahmen Erfolg versprechend ist.
- e. Bei Rechtsmängeln verschafft das Unternehmen dem Kunden eine rechtlich einwandfreie Nutzungsmöglichkeit an der Software. Das Unternehmen ist berechtigt, hierbei die betroffene Software gegen eine gleichwertige, den vertraglichen Bestimmungen entsprechende Software austauschen, es sei denn dies ist für den Kunden nicht zumutbar. Falls Dritte Schutzrechte gegen den Kunden geltend machen, hat dieser das Unternehmen unverzüglich schriftlich zu unterrichten. Das Unternehmen wird nach eigener Wahl und in Absprache mit dem Kunden die Ansprüche abwehren oder befriedigen. Der Kunde darf von sich aus die Ansprüche Dritter nicht anerkennen.

14.5 Minderung oder Rücktritt / Schadensersatz

Tritt trotz zweimaliger Nacherfüllung keine Beseitigung des Mangels ein, ist das Unternehmen zur Nachbesserung und Nachlieferung nicht willens oder in der Lage, unterbleibt diese innerhalb einer angemessenen Frist oder schlägt die Nacherfüllung aus sonstigen Gründen fehl, so ist der Kunde nach seiner Wahl berechtigt, vom jeweiligen Vertrag zurückzutreten (im Rahmen eines abgeschlossenen Mietvertrages den Vertrag zu kündigen) oder eine entsprechende Herabsetzung der geleisteten Vergütung (Minderung) zu verlangen und gemäß § 15 Schadenersatz statt der Leistung oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen zu verlangen. Die Rücktritts- oder Kündigungserklärung wirkt nicht auch für etwaige weitere Aufträge oder weitere Verträge zwischen dem Unternehmen und dem Kunden, sondern ist jeweils einzeln zu erklären. Bei nur geringfügigen Mängeln steht dem Kunden kein Rücktritts- oder Kündigungsrecht zu. Bei Vorliegen eines Werkvertrages hat der Kunde auch ergänzend das Recht, den Mangel selbst zu beseitigen und Ersatz der erforderlichen Aufwendungen zu verlangen.

14.6 Im Falle von Arglist und bei einer vom Unternehmen übernommenen Garantie bleiben die gesetzlichen Bestimmungen für Sach- und Rechtsmängel unberührt.

15. Haftung und Versand

15.1 Wegen Verletzung vertraglicher und außervertraglicher Pflichten, insbesondere wegen Unmöglichkeit, Verzug, Verschulden bei Vertragsanbahnung und unerlaubter Handlung haftet das Unternehmen - auch für ihre Angestellten und Erfüllungsgehilfen - nur in Fällen des Vorsatzes und der groben Fahrlässigkeit, beschränkt auf den bei Vertragsschluss

voraussehbaren, vertragstypischen Schaden. Diese Beschränkungen gelten nicht bei schuldhaftem Verstoß gegen wesentliche Vertragspflichten (Kardinalpflichten), beim Fehlen zugesicherter Eigenschaften, in Fällen zwingender Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz sowie bei Verletzung des Körpers, des Lebens oder der Gesundheit.

- 15.2 Die Prüfung von Rechtsfragen, insbesondere aus dem Bereich des Urheber-, Wettbewerbs- und Markenrechts, ist nicht Aufgabe des Unternehmens. Das Unternehmen haftet deshalb nicht für die rechtliche Zulässigkeit des Inhalts und/oder der Gestaltung der Arbeitsergebnisse. Auf Wunsch des Kunden lässt das Unternehmen die rechtliche Zulässigkeit prüfen, wobei das Unternehmen keine Haftung für das Ergebnis der rechtlichen Prüfung übernimmt. Die durch die rechtliche Prüfung entstehenden Kosten werden vom Kunden übernommen. Das Unternehmen haftet auch nicht für die in der Werbung enthaltenen Sachaussagen über Produkte und Leistungen des Kunden.
- 15.3 Wird das Unternehmen von Dritten aufgrund der Gestaltung und/oder des Inhalts des Arbeitsergebnisses auf Unterlassung oder Schadensersatz u.ä. in Anspruch genommen, stellt der Kunde das Unternehmen von der Haftung frei.
- 15.4 Der Versand von Unterlagen erfolgt auf eigene Gefahr des Kunden. Dies gilt auch dann, wenn die Versendung innerhalb des gleichen Ortes oder durch Mitarbeiter bzw. Fahrzeuge von dem Unternehmen erfolgt. Das Unternehmen ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, Lieferungen im Namen und für Rechnung des Kunden zu versichern.
- 15.5. Mit der Freigabe einer Leistung des Unternehmens entfällt jede weitergehende Haftung und/oder Gewährleistung. Dies gilt insbesondere für die Freigabe von Texten, Reinzeichnungen, Druckvorlagen, etc.
- 15.6. Der Kunde ist für eine regelmäßige Sicherung seiner Daten verantwortlich (§ 3.3). Bei einem von dem Unternehmen verschuldeten Datenverlust haftet das Unternehmen deshalb ausschließlich für die Vervielfältigungs- und Wiederherstellungskosten, die auch bei einer ordnungsgemäß erfolgten Sicherung der Daten angefallen wären.
- 15.7 Das Unternehmen haftet nicht für Mängel von eingesetzter Open Source Software (OSS) und leistet auch keine Gewähr dafür. Jede Gewährleistung für die eingesetzte OSS ist daher ausgeschlossen. Das Unternehmen weist allerdings den Kunden auf den Einsatz von OSS zuvor hin. Der Kunde hat in diesem Fall das Recht, diesem Einsatz zu widersprechen, er trägt in diesem Fall allerdings auch die dadurch bedingten Mehrkosten.
- 15.8 Das Unternehmen haftet nicht für die Funktionsfähigkeit der Telefonleitungen zu dem vertragsgegenständlichen Server, bei Strom- bzw. Serverausfällen, die nicht im Einflussbereich des Unternehmens stehen, sowie bei sonstigen Fällen höherer Gewalt wie unvorhersehbare, unvermeidbare und außergewöhnliche Ereignisse.

Besondere Bestimmungen zur Software- und Hardwareüberlassung

16. Programmänderungen / Interoperabilität / Dekompilierung

- 16.1 Der Kunde ist nicht berechtigt, Zugangskennungen und/oder Passwörter für die Software an Dritte weiterzugeben.
- 16.2 Der Kunde ist nicht befugt, die Software und/oder ein ausgehändigtes Benutzerhandbuch ganz oder teilweise zu ändern, zu modifizieren oder anzupassen. Die Rückübersetzung des überlassenen Programmcodes ist unter den Voraussetzungen des § 69e Urheberrechtsgesetz zulässig. Kann oder will der Kunde die nach dem Urheberrechtsgesetz gestatteten Ausnahmehandlungen nicht selbst oder durch eigene Mitarbeiter ausführen lassen, so hat er, bevor er ein Drittunternehmen beauftragt, dem Unternehmen die Gelegenheit zu geben, die gewünschten Arbeiten zur Herstellung der Interoperabilität innerhalb angemessener Frist zu angemessener Vergütung für den Kunden zu bewirken. Bei Beauftragung eines Drittunternehmens sind deren Mitarbeiter zunächst zur Geheimhaltung zu verpflichten. Der Nachweis hierüber ist dem Unternehmen schriftlich vorzulegen.
- 16.3 Die Entfernung eines Kopierschutzes oder ähnlicher Schutzroutinen ist zulässig, sofern durch diesen Schutzmechanismus die störungsfreie Programmnutzung beeinträchtigt oder verhindert wird. Dem Kunden ist es untersagt, Copyrightvermerke, Kennzeichen/

Markenzeichen und/oder Eigentumsangaben von dem Unternehmen oder sonstigen Dritten an der Software und dem Benutzerhandbuch zu verändern oder zu entfernen.

17. Weitergabe der Software

17.1 Weiterveräußerung bei dauerhafter Softwareüberlassung

Der Kunde ist vorbehaltlich der Regelung in Abs. 2 berechtigt, auf Datenträgern erhaltene Software einschließlich Begleitmaterials auf Dauer an Dritte zu veräußern oder zu verschenken, vorausgesetzt der erwerbende Dritte erklärt sich mit der Weitergeltung der vorliegenden Nutzungsbedingungen auch ihm gegenüber einverstanden. Im Falle der Weitergabe muss der Kunde dem neuen Anwender sämtliche Programmkopien einschließlich gegebenenfalls vorhandener Sicherheitskopien übergeben oder die nicht übergebenen Kopien vernichten. Infolge der Weitergabe erlischt das Recht des Kunden zur Programmnutzung. Der Kunde hat dem Unternehmen den Namen und die vollständige Anschrift des Käufers schriftlich mitzuteilen.

17.2 Ausnahmen vom Recht zur Weiterveräußerung gemäß Abs. 1

Eine dauerhafte Überlassung der Vertragssoftware an einen Dritten, der seine Niederlassung nicht im Gebiet der Europäischen Union oder eines anderen Vertragsstaates des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum hat, ist dem Kunden nicht gestattet. Der Kunde ist auch nicht berechtigt, eine Teilmenge einer bestimmten Anzahl von auf Datenträger erhaltenen Programmpaketen (Softwarelizenzen) Dritten dauerhaft zu überlassen. Erhält der Kunde die dauerhaft überlassene Software nicht auf einem Datenträger zur vertragsgemäßen Nutzung, so ist ihm eine Weiterveräußerung ebenso nicht gestattet. Ferner ist die Überlassung der Software an einen Dritten nicht gestattet, wenn dies gemäß den Lizenzbedingungen anderer Softwarehersteller für in die Software integrierte Softwaretools nicht gestattet ist.

17.3 Weitergabe auf Zeit zu Erwerbszwecken

Eine Vermietung (auch mittels Application Service Providing) zu Erwerbszwecken oder das Verleasen sind nur zulässig, sofern das Unternehmen zuvor schriftlich eingewilligt hat.

Allgemeine Schlussbestimmungen

18. Geheimhaltung

18.1 Die Vertragspartner verpflichten sich, alle ihnen bei der Vertragsdurchführung von dem jeweils anderen Vertragspartner zugehenden oder bekannt werdenden Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse oder als vertraulich bezeichnete Informationen auch über das Vertragsende hinaus geheim zu halten und die jeweiligen Mitarbeiter entsprechend zu verpflichten. Die Informationen und Unterlagen dürfen an der Vertragsdurchführung nicht beteiligten unternehmensfremden Dritten nicht zugänglich gemacht werden.

18.2 Nicht von der Geheimhaltungspflicht umfasst sind Informationen und Unterlagen, die zum Zeitpunkt der Offenlegung allgemein bekannt und zugänglich oder dem empfangenden Vertragspartner zum Zeitpunkt der Offenlegung bereits bekannt waren oder ihm von Dritten berechtigterweise zugänglich gemacht worden sind.

19. Anwendbares Recht / Gerichtsstand

19.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie alle auf ihrer Grundlage geschlossenen Verträge unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

19.2 Gerichtsstand für alle Streitigkeiten zwischen den Vertragsparteien ist Hamburg, soweit der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.

20. Schlussbestimmungen

- 20.1 Änderungen oder Ergänzungen von Aufträgen sowie dieser AGB bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung dieses Schriftformerfordernisses.
- 20.2 Sollte eine Bestimmung dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam sein oder ihre Rechtswirksamkeit zu einem späteren Zeitpunkt verlieren, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die unwirksame Bestimmung wird von den Vertragsparteien einvernehmlich durch eine Bestimmung ersetzt, die dem wirtschaftlichen Sinn und Zweck der unwirksamen Bestimmung in rechtswirksamer Weise am nächsten kommt. Die vorstehende Regelung gilt entsprechend bei Regelungslücken.