

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Bissantz & Company GmbH

Stand 01/2019

Im Verhältnis der Bissantz & Company GmbH, Nordring 98, 90409 Nürnberg (nachfolgend „Bissantz“ genannt) zu ihren Kunden (nachfolgend „Kunden“ genannt) – zusammen „Vertragspartner“ genannt – gelten die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“ genannt).

Inhaltsverzeichnis:

A.	Definitionen und Begriffsbestimmungen	3
B.	Allgemeine Bestimmungen	6
I.	Beauftragung und Einbeziehung dieser AGB	6
II.	Widersprechende AGB	6
III.	Mitwirkung und Aufgaben des Kunden	6
IV.	Vergütung und Zahlungsbedingungen	7
V.	Verletzung von Rechten Dritter (Rechtsmängel).....	7
VI.	Termine.....	8
VII.	Allgemeine Haftungsbeschränkung	8
VIII.	Einsatz von Subunternehmern	8
IX.	Geheimhaltung/Vertraulichkeit/Datenschutz	8
X.	Anwendbares Recht.....	9
XI.	Schlichtung und Gerichtsstand	9
XII.	Änderung der AGB	9
XIII.	Sonstige Bestimmungen.....	9
C.	Besondere Bestimmungen bei dauerhafter Überlassung (Lizenzierung) von Bissantz-Software (Kauf)	11
I.	Leistungsumfang.....	11
II.	Funktionsbeschreibung	11
III.	Besondere Mitwirkung und Aufgaben des Kunden	11
IV.	Lieferumfang und Form der Lieferung	11
V.	Rechtseinräumung	11
VI.	Sachmängel von Bissantz-Software	12
D.	Besondere Bestimmungen zur Pflege bei dauerhafter Überlassung (Lizenzierung) von Bissantz-Software	13
I.	Leistungsumfang.....	13
II.	Besondere Mitwirkung und Aufgaben des Kunden	13
III.	Überlassung von Aktualisierungen und Form der Lieferung	13
IV.	Mängelbeseitigung	13
V.	Betreuung und Hotline	14
VI.	Rechtseinräumung	14
VII.	Abnahme der Pflegeleistung	15



VIII. Schlechtleistung im Rahmen von Hotline und Betreuung.....	15
IX. Laufzeit und Kündigung	15
E. Besondere Bestimmungen bei zeitlich begrenzter Überlassung (Lizenzierung) von Bissantz-Software (Miete).....	16
I. Leistungsumfang.....	16
II. Funktionsbeschreibungen	16
III. Besondere Mitwirkung und Aufgaben des Kunden	16
IV. Bereitstellung und Form der Bereitstellung.....	16
V. Bereitstellung von <i>Aktualisierungen</i> und Form der Bereitstellung.....	16
VI. Rechtseinräumung	17
VII. Betreuung und Hotline.....	17
VIII. Sachmängel von <i>Bissantz-Software</i> und <i>etwaigen Aktualisierungen</i>	17
IX. Laufzeit und Kündigung	18
F. Besondere Bestimmungen zu Beratungs- und Implementierungsleistungen von Bissantz.....	20
I. Leistungsumfang.....	20
II. Mitwirkung und Aufgaben des Kunden	20
III. Rechtseinräumung	20
IV. Abnahme	20
V. Sachmängel	21
VI. Vergütung und Zahlungsbedingungen.....	21



A. Definitionen und Begriffsbestimmungen

Für die in diesen AGB sowie in den auf diese AGB verweisende *Beauftragungen* verwendeten Begriffe gelten die nachfolgenden Definitionen und Begriffsbestimmungen:

Begriff	Definition / Begriffsbestimmung
Aktualisierung	Hierunter fallen alle neuen Programmstände der <i>Bissantz-Software</i> , namentlich neue <i>Versionen</i> , <i>Releases</i> , <i>Hotfixes</i> sowie <i>Maintenance Packs</i> .
Arbeitsergebnis	Jedes Lieferobjekt, das im Rahmen einer <i>Beauftragung</i> über <i>Implementierungsleistungen</i> von <i>Bissantz</i> erstellt wird.
Arbeitsstunde	Als <i>Arbeitsstunde</i> zählt eine sechzigminütige Zeiteinheit innerhalb eines <i>Arbeitstags</i> .
Arbeitstag	Montag bis Freitag in der Zeit von 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr deutscher Zeit, mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage am Standort Nürnberg sowie dem 24. und 31. Dezember.
Bissantz-Software	Von <i>Bissantz</i> entwickelte und vertriebene Standardsoftware zur datenbasierten Unternehmensführung.
Beauftragung	Auftrag zur Erbringung von konkreten <i>Leistungen</i> durch <i>Bissantz</i> .
Concurrent User	<i>Endnutzer</i> , die zeitgleich über eine unbegrenzte Anzahl von Computersystemen Zugriff auf die <i>Bissantz-Software</i> nehmen können. Die <i>Bissantz-Software</i> darf dabei gleichzeitig höchstens entsprechend der in der <i>Beauftragung</i> jeweils vereinbarten Anzahl von <i>Concurrent Usern</i> genutzt werden.
Device	Ein bestimmbares Computersystem (Gerät), das gegebenenfalls durch mehrere <i>Endnutzer</i> benutzt wird.
Dokumentation	Bedienungsanleitung, d.h. Produktübersicht, verfügbare Handbücher sowie <i>Systemanforderungen</i> zur <i>Bissantz-Software</i> , die <i>Bissantz</i> seinen Kunden zur Verfügung stellt. Die <i>Dokumentation</i> wird entweder in elektronischer, ausdrückbarer Form oder als Video zur Verfügung gestellt und nicht kundenspezifisch angepasst.
Drittprodukt	Für die Nutzung der <i>Bissantz-Software</i> erforderliches und vom Kunden beizustellendes Softwareprodukt von Drittsoftwareherstellern (z. B. Betriebssysteme, Datenbanksysteme, Terminal- oder Webserver einschließlich Schnittstellen).
Drittsoftware	Standard-Softwareprodukt und die dazugehörige <i>Dokumentation</i> , an dem der Kunde im Rahmen einer <i>Beauftragung</i> Nutzungsrechte erwirbt, die jedoch für oder von anderen Herstellern als <i>Bissantz</i> entwickelt worden sind und die dem Kunden im Rahmen einer <i>Beauftragung</i> zur Verfügung gestellt werden.
Endnutzer	Mitarbeiter des Kunden, der die <i>Bissantz-Software</i> nutzt.
Hotfix	Vorgezogene <i>Aktualisierung</i> der <i>Bissantz-Software</i> zur Behebung einzelner Sachmängel, die regelmäßig in das nächste <i>Release</i> oder in den nächsten <i>Patch</i> einfließen.
Implementierung	Einführung und erforderlichenfalls Parametrierung der <i>Bissantz-Software</i> im Unternehmen des Kunden.
Implementierungsleistung	Jede <i>Leistung</i> , die <i>Bissantz</i> im Rahmen einer <i>Beauftragung</i> zur Unterstützung des Kunden bei der <i>Implementierung</i> der <i>Bissantz-Software</i> erbringt.



tung	
Infrastruktur	Zur <i>Infrastruktur</i> gehören Betriebssysteme, die Datenbank- und Applikationsserver, die Struktur der Anwendungsumgebung (z. B. Entwicklungs-, Test- und Produktivsystem), das Kommunikationsnetzwerk mit den entsprechenden Sicherheits- und Verwaltungssystemen (z. B. Firewalls, Proxy-Server) sowie etwaige Plattformen oder Benutzerumgebungen einschließlich der zur Darstellung notwendigen Rechte und Komponenten (z. B. Schriften).
Installation	Handlungen, die erforderlich sind, um die <i>Bissantz-Software</i> auf den IT-Systemen des Kunden zu installieren.
Leistung	Jede Aktivität, die Bissantz für den Kunden im Rahmen einer <i>Beauftragung</i> durchführt, zum Leistungsportfolio siehe Abschnitt B.I.2.
Lizenzschlüssel	Ein Buchstaben- oder Zahlencode, der bei der <i>Installation</i> oder beim ersten Start der <i>Bissantz-Software</i> eingegeben oder abgefragt wird, um diese freizuschalten.
Maintenance Pack	Anpassung einer früheren <i>Version</i> der <i>Bissantz-Software</i> zur Erhaltung der Aufwärtskompatibilität, solange diese frühere <i>Version</i> der <i>Bissantz-Software</i> noch von Bissantz unterstützt wird.
Mitwirkungsleistung	Jede Handlung, die der <i>Kunde</i> im Rahmen einer <i>Beauftragung</i> als Beistellung durchführt.
Named User	Namentlich bestimmte <i>Endnutzer</i> , die von verschiedenen Computersystemen aus die <i>Bissantz-Software</i> nutzen dürfen. Die maximale Anzahl der <i>Named User</i> ergibt sich aus der jeweiligen <i>Beauftragung</i> .
Nutzungsbedingungen	Dokument mit ergänzenden Vereinbarungen zur Rechtseinräumung sowie Nutzungsbeschränkungen, das auch in der <i>Bissantz-Software</i> hinterlegt ist. Die Nutzungsbedingungen werden auch als End User License Agreement (EULA) bezeichnet.
Objektcode	Die <i>Bissantz-Software</i> in binärer Form, d. h. der Ausdrucksform eines Computerprogramms, die für den Menschen nicht lesbar ist und damit nicht zum Verständnis der Programmlogik dient, die aber für die Ausführung auf einem Computer geeignet ist.
Patch	<i>Aktualisierung</i> der <i>Bissantz-Software</i> , die der Behebung von <i>Sachmängeln</i> dient. Ein <i>Patch</i> erhöht die vierte Ziffer des jeweiligen <i>Programmstands</i> .
Personenbezogene Daten	Teil der Kundendaten, die nach den Bestimmungen der EU-Datenschutzgrundverordnung (EU-DSGVO) als <i>Personenbezogene Daten</i> gelten.
Projekt	Einmaliges, zeitlich begrenztes Vorhaben des <i>Kunden</i> , z. B. zur <i>Implementierung</i> der <i>Bissantz-Software</i> oder einer <i>Aktualisierung</i> , im Rahmen dessen Bissantz mit <i>Implementierungsleistungen</i> unterstützt.
Programmstand	Genaue Bezeichnung einer Programmversion der <i>Bissantz-Software</i> unter Angabe von <i>Versions-</i> , <i>Release-</i> und <i>Patchstand</i> .
Reaktionszeit	Zeitraum zwischen Eingang eines <i>Sachmangels</i> und erster qualifizierter Antwort von Bissantz.
Release	<i>Aktualisierung</i> der <i>Bissantz-Software</i> , die gegenüber dem vorherigen <i>Release</i> neue Funktionen beibehalten kann, bisherige Funktionen ändert oder wegfallen lässt oder <i>Sachmängel</i> behebt. Ein neues <i>Release</i> zeichnet sich durch eine Änderung des <i>Programmstandes</i> in der zweiten und dritten Ziffer aus.



Sachmangel	Reproduzierbare(r) Programmfehler oder Fehlfunktion, der/die dazu führt, dass die <i>Bissantz-Software</i> nicht über die vereinbarte Beschaffenheit verfügt, wie sie in der jeweiligen <i>Dokumentation</i> beschrieben ist. Ein Programmfehler liegt vor, wenn die <i>Bissantz-Software</i> eine in der <i>Dokumentation</i> enthaltene Funktion nicht erfüllt, falsche Ergebnisse liefert, ihren Lauf unkontrolliert abbricht oder sich in anderer Weise so verhält, dass eine Benutzung verhindert oder erheblich beeinträchtigt wird. Kein Programmfehler liegt vor, wenn durch eine Änderung der <i>Infrastruktur</i> des Kunden eine bisher funktionierende Anwendung der <i>Bissantz-Software</i> nicht mehr funktioniert. Ebenso liegt kein Programmfehler vor, wenn durch fehlgeschlagene Datenladeprozesse, veränderte Datenstrukturen oder andere datenbankbezogene Gründe die <i>Bissantz-Software</i> nicht nutzbar ist. Ebenso liegt kein Programmfehler vor, wenn eine Funktion auf einer Plattform (z. B. Web) nicht vorhanden ist, die auf einer anderen Plattform existiert (z. B. Windows), es sei denn in der <i>Dokumentation</i> wird ausdrücklich ausgewiesen, dass diese Funktion für die Plattform vorhanden ist.
Systemanforderung	Technische Mindestanforderung an die <i>Infrastruktur</i> des Kunden, die zur Ausführung der <i>Bissantz-Software</i> erforderlich ist. Die <i>Systemanforderung</i> ist Gegenstand der <i>Dokumentation</i> zur <i>Bissantz-Software</i> .
Umgehungs-lösung	Temporäre Überbrückung eines <i>Sachmangels</i> und/oder einer Störung.
Verbundenes Unternehmen	Unternehmen, das mit einem Vertragspartner im Sinne von § 15 AktG verbunden ist.
Vertrauliche Information	Jede Information, gleich ob schriftlich fixiert oder mündlich übermittelt, die (i) der Natur der Sache nach als vertraulich oder geheimhaltungsbedürftig gilt, oder (ii) die derjenige Vertragspartner, dem die Information übermittelt wird, bereits aufgrund der äußeren Umstände der Übermittlung als vertraulich oder geheimhaltungsbedürftig erkennen muss. Unter <i>vertrauliche Informationen</i> fallen insbesondere Produktbeschreibungen, Spezifikationen, <i>Dokumentation</i> , Quellcode, Preise, Business-Pläne, Berichte und Vertriebsprognosen.
Version	Aktualisierung von <i>Bissantz-Software</i> , die sich gegenüber der vorherigen Version im Funktionsumfang oder in der Benutzer-Schnittstelle erheblich unterscheidet. Eine neue Version zeichnet sich durch eine Änderung des Programmstandes in der ersten Ziffer aus.
Workflow	Strukturierter Ablauf von Geschäftsprozessen.



B. Allgemeine Bestimmungen

I. Beauftragung und Einbeziehung dieser AGB

1. Beauftragung. Die Vertragspartner vereinbaren die konkrete Leistungserbringung durch *Beauftragungen*. *Beauftragungen* regeln die Details der Leistungserbringung. Sie umfassen eine konkrete Leistungsbeschreibung sowie gegebenenfalls den Zeitraum der Leistungserbringung. *Beauftragungen* bestehen aus dem Angebot von *Bissantz* und der Annahme oder der Bestellung des *Kunden*. Angebote, Annahmen und Bestellungen werden im Regelfall per E-Mail oder über eine Einkaufsplattform ausgetauscht.

Alle *Beauftragungen* bedürfen zu ihrer Wirksamkeit mindestens der Textform und nehmen grundsätzlich auf diese *AGB* Bezug. Eine Bestellung des *Kunden*, die Erweiterungen, Einschränkungen oder sonstige Änderungen zum Angebot von *Bissantz* enthält, wird erst nach Zugang einer Auftragsbestätigung von *Bissantz* beim *Kunden* rechtswirksam. Nicht als Auftragsbestätigung in diesem Sinne gilt die zwingend vorgegebene Ausführung technischer oder organisatorischer Vorgänge des *Kunden* zum Vertragsabschluss (z. B. die Bestellprozesse einer elektronischen Einkaufsplattform). Die Ausführung solcher Vorgänge gilt nur dann als Auftragsbestätigung, wenn *Bissantz* vor Ausführung dieser technischen oder organisatorischen Vorgänge ausreichende Gelegenheit gewährt wurde, die Erweiterungen, Einschränkungen oder Änderungen zu verhandeln.

2. Mögliches Leistungsportfolio der Beauftragungen. Gegenstand von *Beauftragungen* können insbesondere folgende Leistungen sein:

- Dauerhafte oder zeitlich begrenzte Überlassung der *Bissantz-Software* (Abschnitte C und E);
- *Pflege- und Supportleistungen* im Rahmen der Nutzung der *Bissantz-Software* (Abschnitt D);
- Beratungs- und *Implementierungsleistungen* beim *Kunden* (Abschnitt F);
- Schulung des *Kunden* in der Nutzung und Anwendung der *Bissantz-Software* (Abschnitt F).
- Sonstige Beratungsleistungen (Abschnitt F).

Die im Einzelnen geschuldete *Leistung* ergibt sich jeweils aus der konkreten *Beauftragung* und den dieser ggf. beigefügten Unterlagen.

3. Rangfolge. Die Bestimmungen in einer *Beauftragung* gehen den Bestimmungen dieser *AGB* vor.

II. Widersprechende AGB

Für den Fall, dass die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des *Kunden* Bestimmungen enthalten, die im Widerspruch zu den Bedingungen der *AGB* von *Bissantz* stehen, gelten die *AGB* von *Bissantz* vorrangig.

III. Mitwirkung und Aufgaben des Kunden

1. Einzelne Mitwirkungsleistungen.

1.1 Allgemeine Mitwirkungsleistungen. Vorbehaltlich einer weitergehenden Festlegung in der *Beauftragung* erbringt der *Kunde* folgende *Mitwirkungsleistungen*:

- Benennung eines im notwendigen Umfang erreichbaren Ansprechpartners. Der vom *Kunden* zu benennende Ansprechpartner ist für die Erbringung der *Mitwirkungsleistungen* des *Kunden* verantwortlich.
- Anzeige von Sach- und Rechtsmängeln
- Prüfung (z. B. durch geeignete Tests) der Eignung der *Bissantz-Software* für die vom *Kunden* vorgesehenen Zwecke und in der vom *Kunden* für den Einsatz der *Bissantz-Software* vorgesehenen *Infrastruktur*

1.2 Datensicherheit. Der *Kunde* hat insbesondere dafür Sorge zu tragen, dass sämtliche von der *Bissantz-Software* verarbeiteten Daten im angemessenen Umfang geschützt und gesichert werden, redundante und geeignete Datensicherungs- und Datenverarbeitungssysteme eingerichtet werden, die *Bissantz-Software* ordnungsgemäß angewendet sowie die mit der *Bissantz-Software* erstellten Ergebnisse kontrolliert und überwacht werden.

1.3 Verantwortung Infrastruktur. Die Funktionsfähigkeit der *Infrastruktur*, in der der *Kunde* *Bissantz-Software* einsetzt, liegt im ausschließlichen Verantwortungsbereich des *Kunden*.

1.4 Weitergehende Mitwirkungsleistungen. Weitergehende *Mitwirkungsleistungen* ergeben sich aus der jeweiligen *Beauftragung* von *Bissantz* (insbesondere aus den Angeboten von *Bissantz*) sowie ggf. aus den weiteren Bestimmungen dieser *AGB*.

2. Bedeutung der Mitwirkungsleistungen. *Mitwirkungsleistungen* des *Kunden* sind vertragliche Hauptleistungspflichten. Der vom *Kunden* zu benennende Ansprechpartner ist für die Erbringung und Koordination der *Mitwirkungsleistungen* des *Kunden* verantwortlich.

3. Folgen unzureichender Mitwirkung. *Bissantz* ist für Verzögerungen der eigenen Leistungserbringung und etwaige daraus beim *Kunden* entstehende Schäden, die sich aus einer verspäteten oder einer nicht erbrachten *Mitwirkungsleistung* des *Kunden* ergeben, nicht verantwortlich. Folgen unzureichender *Mitwirkungsleistungen* stellen keine Leistungsmängel dar.

Sofern der *Kunde* seine vereinbarten *Mitwirkungsleistungen* nicht oder nicht rechtzeitig erbringt, verlängern sich die für die Leistungserbringung von *Bissantz* fest-



gelegten Termine (siehe auch Abschnitt B.VI) entsprechend. *Bissantz* wird den *Kunden* über Anpassungen und Verlängerungen informieren und wird dabei auf die konkrete, nicht erbrachte *Mitwirkungsleistung* Bezug nehmen. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

4. Rechtseinräumung. Sofern nichts anderes in der *Beauftragung* geregelt ist, räumt der *Kunde* an allen schutzrechtsfähigen Ergebnissen, die im Rahmen der *Zusammenarbeit*, u.a. im Rahmen der Mitwirkungsleistungen, entstehen und die Eingang in die *Bissantz-Software* gefunden haben, *Bissantz* im Moment der Entstehung der jeweiligen schutzfähigen Ergebnisse nicht-ausschließliche, übertragbare, unwiderrufliche Nutzungs- und Verwertungsrechte ein. Von dieser Rechtseinräumung umfasst sind insbesondere Bearbeitungs- und Verbreitungsrechte. Die Rechtseinräumung erfasst alle bekannten und unbekanntem Nutzungsarten.

IV. Vergütung und Zahlungsbedingungen

1. Vergütung, Steuern. *Bissantz* erhält für die im Rahmen einer *Beauftragung* erbrachten Leistungen die in der jeweiligen *Beauftragung* ausgewiesene Vergütung. Die in der *Beauftragung* vereinbarte Vergütung versteht sich zuzüglich etwaiger nach den gesetzlichen Bestimmungen zu berücksichtigenden Steuern (Umsatzsteuer oder vergleichbare Steuern).

Bei Lieferungen innerhalb der Europäischen Union hat der *Kunde* zum Nachweis seiner Befreiung von der Umsatzsteuer seine Umsatzsteuer-Identifikationsnummer rechtzeitig vor dem vereinbarten Liefertermin mitzuteilen. Im Falle des Unterbleibens der rechtzeitigen und vollständigen Mitteilung behält sich *Bissantz* die Berechnung der jeweils gültigen Umsatzsteuer vor. Bei Lieferungen außerhalb der Europäischen Union ist *Bissantz* berechtigt, die gesetzlich geschuldete Umsatzsteuer des Drittlandes nachzuberechnen, sofern *Bissantz* als Steuerschuldner durch die zuständigen Behörden des Drittlands in Anspruch genommen wird.

2. Währung. Sämtliche Preisangaben in *Beauftragungen* verstehen sich ausschließlich in Euro.

3. Zahlungsbedingungen. Die Zahlungsbedingungen legen die Vertragspartner ebenfalls in der jeweiligen *Beauftragung* fest. Sofern die *Beauftragung* keine abweichenden Regelungen enthält, sind Rechnungen von *Bissantz* innerhalb von zehn (10) Kalendertagen nach Rechnungsstellung zur Zahlung fällig. Die Rechnungsstellung kann auch elektronisch erfolgen.

4. Verzug. Im Falle des Verzugs gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

5. Rechtsvorbehalt. Die Einräumung der Nutzungsrechte an urheberrechtlich geschützten *Leistungen* von *Bissantz* wird erst wirksam, wenn der *Kunde* die in einer *Beauftragung* für die *Leistung* vereinbarte Vergütung an *Bissantz* gezahlt hat. *Bissantz* behält sich darüber hinaus

das Eigentum an den überlassenen beweglichen Sachen, insbesondere an Datenträgern, bis zur Zahlung der Vergütung vor, soweit im Rahmen der vertraglichen Vereinbarungen einer *Beauftragung* das Eigentum zu übertragen ist. Der Nutzungsrechts- und Eigentumsvorbehalt erlischt, wenn alle Forderungen von *Bissantz* an den *Kunden* aus einer laufenden Geschäftsbeziehung vollständig beglichen sind.

6. Aufrechnung. Gegen Forderungen von *Bissantz* kann der *Kunde* nur mit unwidersprochenen oder rechtskräftig festgestellten sowie aus demselben Vertragsverhältnis (*Beauftragung*) stammenden Forderungen aufrechnen.

V. Verletzung von Rechten Dritter (Rechtsmängel)

1. Mängelanzeige. Der *Kunde* wird *Bissantz* unverzüglich über behauptete Rechtsmängel oder Schutzrechtsverletzungen in Zusammenhang mit der Leistungserbringung im Rahmen einer *Beauftragung* informieren und wird im Übrigen angemessene Unterstützung bei der Abwehr solcher Ansprüche leisten.

2. Freistellung. *Bissantz* stellt den *Kunden* von allen berechtigten Ansprüchen Dritter frei, die eine Patent- oder Urheberrechtsverletzung bzw. eine Verletzung anderer Schutzrechte zum Gegenstand haben und auf einer vertragsgemäßen Nutzung der unter einer *Beauftragung* erbrachten *Leistung* basieren. Die Freistellung umfasst alle berechtigten Ansprüche Dritter, die sich aus der Nutzung einer *Leistung* ergeben und gegen den *Kunden* geltend gemacht werden. Der Freistellungsanspruch setzt voraus, dass

- *Bissantz* umgehend über den behaupteten Anspruch informiert wird;
- *Bissantz* im zulässigen und möglichen Rahmen die umfassende Kontrolle der Verteidigung oder etwaiger Vergleichsverhandlungen überlassen wird und
- der *Kunde* *Bissantz* mit angemessener Unterstützung und Information zur Verfügung steht.

Bissantz übernimmt die Kosten der angemessenen Unterstützung. Für diese Freistellungsverpflichtung von *Bissantz* gelten die Haftungsregelungen gemäß Abschnitt B.VII. dieser AGB.

3. Rechte des Kunden. Wenn eine *Leistung* Gegenstand einer Schutzrechtsverletzungsklage oder -maßnahme wird, wird *Bissantz* nach seiner Wahl unter Berücksichtigung der Interessen des *Kunden*

- dem *Kunden* ohne zusätzliche Kosten das Recht zur Fortsetzung der Nutzung dieser *Leistung* verschaffen oder
- diese *Leistung* ersetzen oder verändern, so dass die Schutzrechtsverletzung oder der Rechtsmangel beseitigt wird.



Soweit keine der vorstehenden Alternativen wirtschaftlich sinnvoll ist, ist der *Kunde* berechtigt, von der betroffenen *Beauftragung* zurückzutreten. *Bissantz* wird die unter der betroffenen *Beauftragung* gezahlte Vergütung ggf. anteilig zurückerstatten. Sofern Gegenstand der *Beauftragung* ein Dauerschuldverhältnis ist, tritt an die Stelle des Rücktrittsrechts das Recht zur außerordentlichen Kündigung.

Darüber hinaus ist der Kunde zur Geltendmachung der gesetzlichen Ansprüche bei Rechtsmängeln berechtigt, wenn deren Voraussetzungen erfüllt sind.

VI. Termine

1. Termine. Aus der *Beauftragung* bzw. im Rahmen von deren Durchführung können sich Termine für die Erbringung der *Leistungen* ergeben. Sofern Terminangaben verbindlich sein sollen, werden diese Termine von *Bissantz* ausdrücklich als verbindlich gekennzeichnet.

2. Änderung von Terminen.

2.1 Verzögerungen. Sofern *Bissantz* von Umständen Kenntnis erlangt, die zu einer Verzögerung der Leistungserbringung führen könnten, wird *Bissantz* den *Kunden* darüber informieren. Die Vertragspartner werden unverzüglich partnerschaftlich darüber verhandeln, wie diese Problematik im Interesse beider Vertragspartner einvernehmlich gelöst werden kann.

2.2 Kein Verzug bei verzögerter oder fehlender Mitwirkungsleistung. *Bissantz* ist für solche Verzögerungen der eigenen Leistungserbringung nicht verantwortlich, die sich aus einer verspäteten oder einer nicht erbrachten *Mitwirkungsleistung* des *Kunden* ergeben.

3. Nachfristsetzung. Sofern *Bissantz* mit geschuldeten *Leistungen* in Verzug ist, wird der *Kunde* *Bissantz* eine angemessene Nachfrist zur Leistungserbringung setzen, es sei denn, die Nachfristsetzung ist für den *Kunden* unzumutbar. Eine solche Nachfrist gilt als verbraucht, wenn der *Kunde* innerhalb der Nachfrist *Leistungen* annimmt und/oder sich die Vertragspartner auf weitere Aktivitäten und *Leistungen* verständigen. Soweit für den *Kunden* das Setzen einer Nachfrist ausnahmsweise unzumutbar ist oder eine gesetzte angemessene Nachfrist erfolglos abgelaufen ist, stehen dem *Kunden* Kündigungs- und Schadensersatzansprüche unter den gesetzlichen Voraussetzungen zu.

4. Terminverschiebungen durch den Kunden Sofern der *Kunde* in weniger als fünf (5) *Arbeitstagen* vor dem zur Leistungserbringung vereinbarten Termin diese Leistungserbringung verschieben will, ist *Bissantz* berechtigt, die volle Höhe der vereinbarten Vergütung in Rechnung zu stellen. Dem Kunden steht es frei nachzuweisen, dass *Bissantz* einen geringeren Schaden hatte.

VII. Allgemeine Haftungsbeschränkung

Bissantz haftet, gleich aus welchem Rechtsgrund (Verzug, Sach- und Rechtsmängel, Schutzrechtsverletzungen, Schlechtleistung), im Rahmen jeder *Beauftragung* ausschließlich wie folgt:

1. Unbegrenzte Haftung. *Bissantz* haftet unbegrenzt in folgenden Fällen:

- Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit;
- Verletzungen des Lebens oder Körpers unabhängig von der Form des Verschuldens;
- Übernahme von Garantien;
- Arglist.

2. Haftungsbegrenzung bei leichter Fahrlässigkeit. Sofern keiner der Fälle des Abschnitts B.VII.1 vorliegt, *Bissantz* jedoch eine wesentliche Vertragspflicht leicht fahrlässig verletzt, ist *Bissantz* zum Ersatz des vertragstypisch vorhersehbaren Schadens verpflichtet. Eine wesentliche Vertragspflicht ist eine solche Vertragspflicht, die die Durchführung einer *Beauftragung* erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der *Kunde* regelmäßig vertraut.

3. Produkthaftungsgesetz. Die Haftung von *Bissantz* nach den Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes bleibt von den vorstehenden Bestimmungen unberührt.

4. Haftungsausschluss. Jede weitere Haftung ist ausgeschlossen. Dies gilt insbesondere für Schäden, die auf höhere Gewalt (z. B. Naturkatastrophen, Kriege, Terroranschläge, Aufstände, staatliche Maßnahmen), das alleinige Verschulden des *Kunden* (z. B. Missbrauch von Zugangsdaten, Nichteinhaltung von zumutbaren Sicherheitsvorkehrungen) oder auf Dritte zurückzuführen sind.

5. Mitverschulden. Sofern ein Schaden von beiden Vertragspartnern verursacht wurde, ist das Mitverschulden des *Kunden* zu berücksichtigen.

VIII. Einsatz von Subunternehmern

Bissantz ist bei Durchführung einer *Beauftragung* zum Einsatz von Subunternehmern berechtigt, wenn der *Kunde* dem Einsatz eines Subunternehmers zustimmt. Der *Kunde* ist nur bei Vorliegen eines wichtigen Grundes berechtigt, die Zustimmung zum Einsatz eines Subunternehmers zu verweigern.

IX. Geheimhaltung/Vertraulichkeit/Datenschutz

1. Geheimhaltung/Vertraulichkeit. Keiner der Vertragspartner ist berechtigt, *vertrauliche Informationen* des jeweils anderen Vertragspartners ohne schriftliche Zustimmung an Dritte zu übermitteln. Beide Vertragspartner verpflichten sich, *vertrauliche Informationen* nur wie in den Bestimmungen dieser AGB oder den *Beauftragungen* vorgesehen zu verwenden. Beide Vertragspartner treffen mindestens diejenigen Vorsichtsmaß-



nahmen, die sie auch im Hinblick auf eigene *vertrauliche Informationen* treffen. Solche Vorsichtsmaßnahmen müssen wenigstens angemessen sein, um die Weitergabe an unbefugte Dritte zu verhindern. Beide Vertragspartner sind darüber hinaus verpflichtet, die unbefugte Weitergabe oder Nutzung *vertraulicher Informationen* durch ihre Kunden, Mitarbeiter, Subunternehmer oder gesetzliche Vertreter zu untersagen. Die Vertragspartner werden sich gegenseitig schriftlich darüber informieren, falls es zu einer missbräuchlichen Nutzung *vertraulicher Informationen* kommt.

Nicht als *vertrauliche Informationen* gelten solche Informationen, die

- dem anderen Vertragspartner bereits vor Übermittlung unter einer *Beauftragung* und ohne bestehende Vertraulichkeitsvereinbarung bekannt waren;
- von einem Dritten rechtmäßig und ohne die Vertraulichkeit betreffende Einschränkung übermittelt werden;
- anderweitig öffentlich bekannt sind;
- unabhängig und ohne Nutzung der vertraulichen Informationen entwickelt werden;
- zur Veröffentlichung schriftlich freigegeben sind; oder
- aufgrund einer gerichtlichen Verfügung übermittelt werden müssen, vorausgesetzt, dass der von der Übermittlung betroffene Vertragspartner rechtzeitig informiert wird, um noch Rechtschutzmaßnahmen einleiten zu können.

2. Datenschutz.

2.1 Datengeheimnis. *Bissantz* verpflichtet sich, das Datengeheimnis entsprechend der gesetzlichen Bestimmungen einzuhalten und verpflichtet sich weiter, das Datengeheimnis auch nach Beendigung einer *Beauftragung* zu wahren. *Bissantz* verpflichtet sich weiterhin, bei der Verarbeitung der *personenbezogenen Daten* nur solche Mitarbeiter einzusetzen, die auf das Datengeheimnis verpflichtet wurden.

2.2 Auftragsverarbeitung. Sofern nach dem Gegenstand der *Beauftragung* erforderlich, werden die Vertragspartner in Ergänzung zu einer *Beauftragung* eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung im Sinne von Art. 28 DSGVO schließen.

X. Anwendbares Recht

Für diese *AGB* sowie für sämtliche *Beauftragungen* von *Bissantz* gilt deutsches Recht. Die Bestimmungen des UN-Übereinkommens zum internationalen Warenkauf (CISG) finden keine Anwendung.

XI. Schlichtung und Gerichtsstand

1. Schlichtung. Bei allen Streitigkeiten im Zusammenhang mit diesen *AGB* und/oder geschlossenen *Beauftragungen* soll vor Anrufung der ordentlichen Gerichte

die Deutsche Gesellschaft für Recht und Informatik (DGRI e.V.) als Schlichter herangezogen werden. Dies gilt auch im Fall von Streitigkeiten über die Rechtsunwirksamkeit dieser *AGB* und/oder *Beauftragungen* und/oder einzelner Bestimmungen. Die Schlichtung erfolgt nach der jeweils gültigen Schlichtungsordnung der DGRI. Die Durchführung der Schlichtung ist keine Zulässigkeitsvoraussetzung für ein Verfahren vor den ordentlichen Gerichten.

2. Gerichtsstand. Gerichtsstand ist Nürnberg (Landgericht Nürnberg-Fürth).

XII. Änderung der AGB

Bissantz behält sich vor, bei Vorliegen von sachlichen Gründen *AGB* auch innerhalb einer laufenden *Beauftragung* zu ändern, es sei denn, dies ist für den *Kunden* unter Berücksichtigung der Interessen beider Vertragspartner nicht zumutbar. Eine Änderung der *AGB* kommt insbesondere in Betracht,

- wenn die Änderung lediglich vorteilhaft für den *Kunden* ist;
- wenn die Änderung rein technisch oder prozessual bedingt ist, es sei denn, sie hat wesentliche Auswirkungen für den *Kunden*;
- soweit *Bissantz* verpflichtet ist, die Übereinstimmung der *AGB* mit anwendbarem Recht herzustellen, insbesondere, wenn sich die geltende Rechtslage ändert;
- soweit *Bissantz* damit einem gegen *Bissantz* gerichteten Gerichtsurteil oder einer Behördenentscheidung nachkommt; oder
- soweit *Bissantz* zusätzliche, gänzlich neue *Leistungen*, Dienste oder Dienstelemente einführt, die einer Leistungsbeschreibung und Anpassung in den *AGB* bedürfen, es sei denn, das bisherige Vertragsverhältnis wird dadurch nachteilig verändert.

Bissantz wird den *Kunden* über die geplante Änderung mit angemessener Ankündigungsfrist von mindestens sechs (6) Wochen informieren. Widerspricht der *Kunde* der Geltung der neuen *AGB* nicht innerhalb von sechs (6) Wochen nach der Benachrichtigung, gelten die geänderten *AGB* als vom *Kunden* angenommen. Bei Änderungen zu Ungunsten des *Kunden* steht dem *Kunden* für *Beauftragungen*, die ein Dauerschuldverhältnis begründen, ein Sonderkündigungsrecht zu. *Bissantz* weist den *Kunden* in der Änderungsmitteilung sowohl auf dieses Sonderkündigungsrecht hin als auch darauf, dass die Änderung wirksam wird, wenn der *Kunde* nicht vom Sonderkündigungsrecht Gebrauch macht.

XIII. Sonstige Bestimmungen

1. Referenzkundennennung. *Bissantz* ist berechtigt, den *Kunden* auf seiner Website und in seinen Marke-



tingunterlagen als Referenzkunden zu benennen und das Logo des *Kunden* dafür zu verwenden.

2. Übertragung/Abtretung. Der *Kunde* ist nicht berechtigt, Rechte und Pflichten aus den *Beauftragungen* im

Sinne dieser *AGB* an Dritte zu übertragen, es sei denn, *Bissantz* stimmt dieser Übertragung zu. Die Zustimmung liegt im alleinigen Ermessen von *Bissantz*. Eine Übertragung ohne Zustimmung ist unwirksam.

AGB Bissantz & Company 01/2019



C. Besondere Bestimmungen bei dauerhafter Überlassung (Lizenzierung) von *Bissantz-Software* (Kauf)

I. Leistungsumfang

1. Leistungsübersicht bei Kauf von *Bissantz-Software*. Gegenstand einer *Beauftragung* über den Kauf von *Bissantz-Software* ist die dauerhafte Überlassung dieser Software. Gegenstand einer *Beauftragung* kann auch die dauerhafte Überlassung von *Drittsoftware* sein. Für diese gelten die Bestimmungen dieses Abschnitt C entsprechend, sofern sich aus der *Beauftragung* nichts Abweichendes ergibt.

2. Angebotene Lizenzmodelle. Die Lizenzmodelle, auf deren Basis *Bissantz* die *Bissantz-Software* überlässt, ergeben sich aus der jeweiligen *Beauftragung*. *Bissantz* bietet dem *Kunden* grundsätzlich die Lizenzmodelle an, die in den Nutzungsbedingungen (EULA) beschrieben sind.

3. Technischer Schutz. Die *Bissantz-Software* ist mit einem technischen Schutz zur Überwachung der ordnungsgemäßen Nutzung im Rahmen der vorgenannten Lizenzmodelle versehen. Die hierfür erforderliche Lizenzserver-Software ist Teil der *Bissantz-Software*.

II. Funktionsbeschreibung

Eine Funktionsbeschreibung der *Bissantz-Software* ergibt sich aus der dem *Kunden* zur Verfügung gestellten *Dokumentation*. Die in der *Dokumentation* enthaltene Funktionsbeschreibung wird jeweils integraler Bestandteil der *Beauftragung*.

III. Besondere Mitwirkung und Aufgaben des Kunden

1. Prüfung und Tests. *Bissantz* räumt dem *Kunden* vor Erwerb der *Bissantz-Software* die Möglichkeit ein, sich über deren Funktionen zu informieren und *Bissantz-Software* umfassend zu testen. Der *Kunde* wird von dieser Möglichkeit in angemessenem Umfang Gebrauch machen.

2. Einhaltung der Systemanforderungen. Der *Kunde* ist allein dafür verantwortlich, dass seine *Infrastruktur* für die Nutzung der *Bissantz-Software* geeignet ist. Die grundlegenden jeweiligen *Systemanforderungen* sind in der *Dokumentation* aufgeführt.

3. Beistellung von *Drittprodukten*. Der *Kunde* ist zudem dafür verantwortlich, die erforderlichen *Drittprodukte* zu erwerben und deren ausreichende Lizenzierung sicherzustellen (vgl. die *Systemanforderungen* von *Bissantz-Software*).

IV. Lieferumfang und Form der Lieferung

1. Lieferumfang. *Bissantz* liefert die *Bissantz-Software* im *Objektcode* sowie die dazugehörige *Dokumentation*.

2. Form der Lieferung. Die Lieferung der *Bissantz-Software* kann mittels Übersendung eines Datenträgers oder per Download erfolgen. Sofern die *Bissantz-Software* per Download zur Verfügung gestellt wird, überlässt *Bissantz* dem *Kunden* die für die Durchführung des Downloads und die Inbetriebnahme der *Bissantz-Software* erforderlichen Informationen, wie beispielsweise Passwort oder *Lizenzschlüssel*.

3. Leistungserbringung. Mit der *Beauftragung* hat der *Kunde* die Möglichkeit, die für den Download erforderlichen Informationen zu erhalten. Sofern er nicht innerhalb von 10 (zehn) *Arbeitstagen* nach *Beauftragung* diese anfragt, gilt die *Leistung* von *Bissantz* als erbracht und *Bissantz* ist berechtigt, die Überlassung der *Bissantz-Software* in Rechnung zu stellen.

V. Rechtseinräumung

1. Umfang der eingeräumten Nutzungsrechte. Der *Kunde* erhält an der *Bissantz-Software* das nicht-ausschließliche und dauerhafte Recht, die *Bissantz-Software* ausschließlich im Rahmen des in der jeweiligen *Beauftragung* beschriebenen Lizenzmodells (siehe Abschnitt C.I.2) in dem erworbenen *Programmstand* für seine internen Geschäftszwecke zu nutzen. Der *Kunde* ist nicht berechtigt, auf Basis oder mit der *Bissantz-Software* Dienstleistungen (insbesondere Rechenzentrumleistungen, Application Service Providing (ASP), Software as a Service (SaaS), Business Process Outsourcing) für Dritte anzubieten.

2. Sicherheitskopien. Der *Kunde* ist berechtigt, sich in angemessenem Umfang Sicherheitskopien der *Bissantz-Software* zu erstellen.

3. Weiterveräußerung. Eine Unterlizenzierung oder Vermietung der *Bissantz-Software* ist nicht zulässig. Der *Kunde* ist berechtigt, die erworbenen Nutzungsrechte der *Bissantz-Software* einmalig an einen Dritten weiterzuveräußern, sofern er mit dem Dritten in Bezug auf *Bissantz-Software* vereinbart, dass die vorliegenden Bedingungen zur Rechtseinräumung mit der Maßgabe auch dem Dritten gegenüber gelten, dass er an die Stelle des *Kunden* tritt. Bei einer Weiterveräußerung ist der *Kunde* verpflichtet, sämtliche Kopien der *Bissantz-Software* und der dazu gehörenden *Dokumentation* an den Erwerber weiterzugeben und die auf seinen Systemen vorhandenen Kopien zu löschen.



4. Nutzungsbedingungen (EULA)

Weitere Regelungen ergeben sich aus den Nutzungsbedingungen (EULA), für *Bissantz-Software*, die integraler Bestandteil der *Beauftragung* sind.

VI. Sachmängel von *Bissantz-Software*

1. Verjährungsfrist. Ansprüche wegen *Sachmängeln* verjähren zwölf (12) Monate nach Ablieferung der *Bissantz-Software* (siehe Abschnitt C.IV). Im Falle von Arglist oder Vorsatz oder für Schadensersatzansprüche gelten die gesetzlichen Bestimmungen zur Verjährung.

2. Untersuchungs- und Rügepflicht. Der *Kunde* ist verpflichtet, die *Bissantz-Software* unverzüglich nach Ablieferung auf etwaige *Sachmängel* zu untersuchen. Sofern der *Kunde Bissantz* nicht innerhalb angemessener Frist über aufgetretene Mängel informiert, gilt *Bissantz-Software* als genehmigt im Sinne von § 377 Abs. 2 HGB.

3. Mängelanzeige. Der *Kunde* ist verpflichtet, aufgetretene *Sachmängel* nachvollziehbar und reproduzierbar zu beschreiben und in Textform unverzüglich nach Feststellung an *Bissantz* zu melden.

4. Nacherfüllung. Wenn der *Kunde* einen *Sachmangel* gemäß Abschnitt C.VI.3 an *Bissantz* meldet, wird *Bissantz* kostenlos nacherfüllen. Bei der Nacherfüllung berücksichtigt *Bissantz* die Schwere des *Sachmangels* und seine Auswirkungen beim *Kunden*. *Bissantz* wählt die Art der Nacherfüllung, im Regelfall wird durch Mängelbeseitigung in Form der Lieferung einer *Aktualisierung* (insbesondere *Hotfixes* oder *Maintenance Packs*) nacherfüllt.

5. Handlungsanweisungen und Umgehungslösungen. Soweit für den *Kunden* zumutbar, kann die Nacherfüllung durch Handlungsanweisungen erfolgen, die der *Kunde* selbst zur Beseitigung eines *Sachmangels* umsetzen kann. Solche Handlungsanweisungen sind insbe-

sondere dann möglich, wenn der *Kunde* den *Sachmangel* mit minimalem Aufwand beseitigen kann oder wenn spürbare Auswirkungen des *Sachmangels* durch eine unmittelbare Umsetzung der Handlungsanweisung vermieden werden können. Eine zeitweise *Umgehungslösung* gilt als Mängelbeseitigung, sofern die Nutzung der *Bissantz-Software* nicht erheblich dadurch eingeschränkt wird und die *Umgehungslösung* für den *Kunden* zumutbar ist.

6. Nachfrist. Wenn die Nacherfüllung, wie in Abschnitten C.VI.4 und C.VI.5 vorgesehen, innerhalb angemessener Zeit scheitert, wird der *Kunde Bissantz* eine angemessene Nachfrist setzen. Die Verpflichtung zur Nachfristsetzung besteht nicht, wenn

- eine Nachfrist für den *Kunden* nicht zumutbar ist oder
- *Bissantz* die Nacherfüllung endgültig und ernsthaft verweigert.

7. Weitere Rechte des Kunden. Scheitert die Nacherfüllung auch innerhalb der gemäß Abschnitt C.VI.6 zu setzenden Nachfrist, ist der *Kunde* berechtigt,

- von der jeweiligen *Beauftragung* für die *Bissantz-Software* zurückzutreten, es sei denn, der *Sachmangel* ist unerheblich, oder
- die in der jeweiligen *Beauftragung* für die *Bissantz-Software* vereinbarte Vergütung angemessen zu mindern.

Neben Rücktritt oder Minderung ist der *Kunde* berechtigt, Schadensersatz statt der *Leistung* oder Ersatz von Aufwendungen zu verlangen, sofern *Bissantz* seine vertraglichen Verpflichtungen schuldhaft verletzt hat. Für Schadensersatz- oder Aufwendungsersatzansprüche des *Kunden* gelten im Übrigen die Beschränkungen in Abschnitt B.VII.



D. Besondere Bestimmungen zur Pflege bei dauerhafter Überlassung (Lizenzierung) von Bissantz-Software

I. Leistungsumfang

1. Übersicht Pflegeleistungen. Gegenstand einer *Beauftragung* über Softwarepflege sind folgende Pflegeleistungen:

- Überlassung von *Aktualisierungen* der *Bissantz-Software*,
- Mängelbeseitigung sowie
- Betreuung und Hotline.

Die konkreten, von *Bissantz* zu erbringenden Pflegeleistungen ergeben sich aus den nachfolgenden Bestimmungen, sofern nicht in der *Beauftragung* Abweichendes vereinbart ist.

2. Pflege der Dokumentation. Die Pflege erstreckt sich auch auf die zur *Bissantz-Software* gehörende *Dokumentation* und die durch eine *Aktualisierung* ggf. notwendigen Anpassungen.

II. Besondere Mitwirkung und Aufgaben des Kunden

Vorbehaltlich einer weitergehenden Festlegung in der *Beauftragung* erbringt der *Kunde* folgende zusätzliche *Mitwirkungsleistungen*:

- Übergabe der erforderlichen Unterlagen und Informationen zur Durchführung der *Leistungen* im Rahmen einer *Beauftragung* über Pflegeleistungen;
- Durchführung von Tests der von *Bissantz* gelieferten *Aktualisierungen*;
- *Installation* von *Aktualisierungen*;
- Bereitstellung eines Fernwartungszugriffs, falls erforderlich;
- Ermöglichung eines Zugangs zur *Infrastruktur* des *Kunden*, falls erforderlich.

III. Überlassung von Aktualisierungen und Form der Lieferung

1. Aktualisierungen. *Bissantz* stellt *Aktualisierungen* der *Bissantz-Software* im *Objektcode* sowie die dazugehörige *Dokumentation* in dem Funktionsumfang zur Verfügung, der vom *Kunden* mit der *Beauftragung* erworben wurde. *Bissantz* steht es im billigem Ermessen frei, den Funktionsumfang von *Aktualisierungen* gegenüber früheren *Programmständen* in Folge technischer Neuerungen oder veränderter Marktanforderungen zu verändern, es sei denn, eine solche Veränderung ist für den *Kunden* unzumutbar. Sofern die Veränderung einen für den *Kunden* wesentlichen Funktionsbestandteil betrifft

und dieser in der neuesten *Aktualisierung* nicht mehr enthalten ist, kann der *Kunde* die betreffende *Beauftragung* außerordentlich kündigen.

Der *Kunde* hat nur einen Anspruch auf Bereitstellung von *Aktualisierungen*, soweit durch die *Aktualisierung* die ursprünglich im Rahmen der *Beauftragung* bestellten Funktionen abgedeckt werden. Werden durch eine *Aktualisierung* neue Funktionen bereitgestellt, steht es *Bissantz* frei, ob diese Funktionen vom *Kunden* mittels einer *Beauftragung* erworben werden müssen oder ob sie Bestandteil der *Aktualisierung* sind.

2. Form der Lieferung. Die Lieferung von *Aktualisierungen* von *Bissantz-Software* kann mittels Übersendung eines Datenträgers oder per Download erfolgen. Sofern die *Programmstände* von *Bissantz-Software* per Download zur Verfügung gestellt werden, überlässt *Bissantz* dem *Kunden* die für die Durchführung des Downloads und den Betrieb von *Bissantz-Software* erforderlichen Informationen, wie beispielsweise Passwort oder *Lizenzschlüssel*.

3. Unterrichtung des Kunden. *Bissantz* unterrichtet den *Kunden* über den Umfang und die Art der Abweichungen von der jeweiligen *Aktualisierung* durch eine *Dokumentation* oder durch audiovisuelle Erläuterungen, zum Beispiel im Rahmen eines Webinars.

IV. Mängelbeseitigung

1. Mängelbeseitigung. *Bissantz* behebt Sachmängel der *Bissantz-Software* durch die Bereitstellung einer *Aktualisierung* oder durch andere Mittel, z. B. Handlungsanweisungen.

Soweit für den *Kunden* zumutbar, kann die Mängelbeseitigung durch Handlungsanweisungen erfolgen, die der *Kunde* selbst zur Beseitigung des *Sachmangels* umsetzen kann. Solche Handlungsanweisungen sind insbesondere dann möglich, wenn der *Kunde* den *Sachmangel* mit minimalem Aufwand beseitigen kann oder wenn spürbare Auswirkungen des *Sachmangels* durch eine unmittelbare Umsetzung der Handlungsanweisung vermieden werden können. Eine zeitweise *Umgehungslösung* gilt als vertragsgemäße *Leistung*, sofern die Nutzung der *Bissantz-Software* nicht erheblich dadurch eingeschränkt wird und die *Umgehungslösung* für den *Kunden* zumutbar ist.

2. Mängelklassifizierung. Soweit in der *Beauftragung* nichts Abweichendes vereinbart ist, wird zwischen den folgenden drei Mängelkategorien unterschieden:



2.1 Ein betriebsverhindernder *Sachmangel* liegt vor, wenn die Nutzung von *Bissantz-Software* unmöglich oder schwerwiegend eingeschränkt ist.

2.2 Ein betriebsbehindernder *Sachmangel* liegt vor, wenn die Nutzung von *Bissantz-Software* erheblich eingeschränkt ist. Dies ist auch dann der Fall, wenn mehrere leichte *Sachmängel* insgesamt zu einer erheblichen Einschränkung der Nutzung der *Bissantz-Software* führen.

2.3 Ein leichter *Sachmangel*, der nicht betriebsbehindernd ist, liegt vor, wenn die Nutzung der *Bissantz-Software* ohne oder mit unwesentlichen Einschränkungen möglich ist.

3. Mängelanzeige. Nachdem *Bissantz* von dem Kunden ein *Sachmangel* im Wege einer nachvollziehbaren und reproduzierbaren Mängelanzeige in Textform unverzüglich nach Feststellung mitgeteilt wurde, wird *Bissantz* diesen *Sachmangel* entweder an den betroffenen Hersteller von *Drittsoftware* weiterleiten, um eine schnelle Behebung dieses *Sachmangels* herbeizuführen, oder aber – soweit es sich um ein *Bissantz*-eigenes Softwareprodukt handelt (v. a. *Bissantz-Software*) – den *Sachmangel* selbst beheben.

4. Reaktionszeit. Die erste Reaktion auf einen betriebsverhindernden *Sachmangel* erfolgt in der Regel innerhalb von acht (8) *Arbeitsstunden*, spätestens am Ende des auf den Tag des Eingangs des *Sachmangels* folgenden *Arbeitstags*. Bei betriebsbehindernden *Sachmängeln* verlängert sich die *Reaktionszeit* um einen *Arbeitstag*. Bei leichten *Sachmängeln* verlängert sich die *Reaktionszeit* um zwei (2) *Arbeitstage*. Zur Ermöglichung der Einhaltung der *Reaktionszeit* ist der *Kunde* verpflichtet, mit der Mängelanzeige die Mängelklassifizierung mitzuteilen. Erfolgt keine Mängelklassifizierung durch den *Kunden*, handelt es sich entweder um eine Supportanfrage oder, im Falle eines *Sachmangels*, gilt der *Sachmangel* als leichter *Sachmangel*. Erfolgt eine falsche Mängelklassifizierung, ist *Bissantz* im billigen Ermessen berechtigt, die Mängelklassifizierung zu ändern.

5. Bearbeitungszeit. *Bissantz* wird die an *Bissantz* gemeldeten *Sachmängel* grundsätzlich innerhalb der betrieblichen Möglichkeiten und unter Berücksichtigung der Mängelklassifizierung und der daraus resultierenden Beeinträchtigung des *Kunden* beheben. Sofern *Bissantz* feststellt, dass die Behebung eines *Sachmangels* einen außergewöhnlichen Aufwand darstellt, die Bearbeitung mehrerer *Sachmängel* miteinander verbunden werden kann oder beim Hersteller von *Drittsoftware* Verzögerungen eintreten, ist *Bissantz* berechtigt, die Bearbeitungszeit angemessen zu verlängern.

Bissantz steht es im billigen Ermessen frei, die Bearbeitung von leichten *Sachmängeln* unbegrenzt aufzuschieben, bis die Behebung aller betriebsverhindernden und betriebsbehindernden *Sachmängel* erfolgt ist.

V. **Betreuung und Hotline**

1. Allgemeines. *Bissantz* stellt dem Kunden die Möglichkeit zur telefonischen Kontaktaufnahme (+49 911-935536-700) sowie einer Kontaktaufnahme per E-Mail in Deutsch oder Englisch zur Verfügung (support@bissantz.de).

2. Aufgaben der Hotline. *Bissantz* bietet dem *Kunden* über die Hotline Auskunft zu Fragen in unmittelbarem Zusammenhang mit der operativen Nutzung der *Bissantz-Software*; sie gilt nicht für allgemeine Fragen, die beispielsweise die Benutzung von Rechnern, Netzwerken, Datenbanken und sonstigen Programmen beim *Kunden* zum Inhalt haben. Sie gilt ebenfalls nicht zur konkreten *Implementierung* der *Bissantz-Software* beim *Kunden*. Zudem nimmt *Bissantz* über die Hotline Mängelanzeigen des *Kunden* i. S. d. Abschnitts D.IV.3 entgegen.

Die Anzahl der Kontaktaufnahmen mit der Hotline ist grundsätzlich unbegrenzt, jedoch auf von *Bissantz* autorisierte Mitarbeiter des *Kunden* beschränkt. Teilnehmer von Produktschulungen gelten als autorisiert, wenn sie mindestens zwei verschiedene Schulungen besucht haben. In der *Beauftragung* können weitere Mitarbeiter autorisiert oder Bedingungen hierfür vereinbart werden.

Während der ersten drei (3) Monate ab Beginn der ersten *Beauftragung* über Pflegeleistungen gilt die personelle Beschränkung nicht, so dass *Bissantz* ausdrücklich eine verstärkte Nutzungsmöglichkeit seiner Betreuungsdienste für diese Zeit anbietet.

3. Erreichbarkeit der Hotline. Die telefonische Hotline steht dem *Kunden* während eines *Arbeitstags* zur Verfügung.

Geht eine Anfrage außerhalb des *Arbeitstags* ein oder kann eine Auskunft nicht sofort erteilt werden, erfolgt am nächsten *Arbeitstag* eine Rückmeldung durch einen Mitarbeiter von *Bissantz*.

4. Einrichtung weiterer Kontaktmöglichkeiten. *Bissantz* steht es im billigen Ermessen frei, weitere Telekommunikationsdienste anzubieten, um die Betreuung des *Kunden* in dem in Abschnitt D.V.2 beschriebenen Umfang durchzuführen. In Betracht kommt insbesondere der Zugang über einen Fernwartungszugriff, um eine direkte Verbindung zu den Rechnern des *Kunden* herzustellen. Bei der Bereitstellung von entsprechender Zugangssoftware zur Durchführung der Datenfernübertragungsverbindung durch *Bissantz* akzeptiert der *Kunde* die mit solchen Diensten einhergehenden Risiken (Datensicherheit) und Beschränkungen.

VI. **Rechtseinräumung**

Der *Kunde* erhält an allen *Aktualisierungen*, die im Rahmen der Pflegeleistungen geliefert werden, dieselben Rechte, die der *Kunde* an dem ursprünglich überlassenen *Programmstand* von *Bissantz-Software* erhalten hat.



VII. Abnahme der Pflegeleistung

Der *Kunde* ist verpflichtet, eine vertragsgemäß erbrachte Pflegeleistung abzunehmen, sofern diese ihrer Natur nach einer Abnahme zugänglich ist. Der Abnahme steht es gleich, wenn der *Kunde* eine vertragsmäßig erbrachte *Leistung* nicht innerhalb einer Frist von zehn (10) Tagen ab Bereitstellung abnimmt, ohne betriebsverhindernde oder mehr als fünf betriebsbehindernde *Sachmängel* zu melden.

VIII. Schlechtleistung im Rahmen von Hotline und Betreuung

1. Verjährungsfrist. Die nachfolgend geregelten Ansprüche wegen Schlechtleistung im Rahmen von Hotline und Betreuung im Rahmen der Erbringung der Pflegeleistungen verjähren jeweils binnen zwölf (12) Monaten nach vollständiger Leistungserbringung. Im Falle von Vorsatz oder Arglist oder bei Schadensersatzansprüchen gelten die gesetzlichen Bestimmungen zur Verjährung. Besteht die Schlechtleistung in einem *Sachmangel* der *Bissantz-Software*, gelten die Regelungen in Abschnitt D.IV.

2. Mängelanzeige. Der *Kunde* ist verpflichtet, eine im Rahmen von Hotline und Betreuung auftretende Schlechtleistung nachvollziehbar zu beschreiben und möglichst in Textform unverzüglich nach Feststellung an *Bissantz* zu melden.

3. Nacherfüllung durch Nachbesserung oder Nachlieferung. Wenn der *Kunde* eine Schlechtleistung im Rahmen von Hotline und Betreuung an *Bissantz* meldet, wird *Bissantz* kostenlos nacherfüllen. Bei der Nacherfüllung berücksichtigt *Bissantz* die Schwere der Schlechtleistung und ihre Auswirkungen beim *Kunden*. *Bissantz* wählt die Art der Nacherfüllung.

4. Nachfrist. Wenn die Nacherfüllung, wie in Abschnitt D.VIII.3 vorgesehen, innerhalb angemessener Zeit scheitert, wird der *Kunde* *Bissantz* eine angemessene Nachfrist setzen. Die Verpflichtung zur Nachfristsetzung besteht nicht, wenn

- eine Nachfrist für den *Kunden* nicht zumutbar ist oder
- *Bissantz* die Nacherfüllung ernsthaft und endgültig verweigert.

5. Weitere Rechte des Kunden. Scheitert die Nacherfüllung auch innerhalb der gemäß Abschnitt D.VIII.3 zu setzenden Nachfrist, ist der *Kunde* berechtigt,

- die jeweilige *Beauftragung* außerordentlich zu kündigen, es sei denn, die Schlechtleistung ist unerheblich, oder

- die in der jeweiligen *Beauftragung* vereinbarte Vergütung zu mindern.

Neben Rücktritt oder Minderung ist der *Kunde* berechtigt, Schadensersatz zu verlangen, sofern *Bissantz* seine vertraglichen Verpflichtungen schuldhaft verletzt hat. Für Schadensersatzansprüche des *Kunden* gelten die Beschränkungen in Abschnitt B.VII der *AGB*.

IX. Laufzeit und Kündigung

1. Laufzeit. Die Laufzeit für *Beauftragungen* über die Erbringung von *Pflegeleistungen* von *Bissantz* beträgt zwölf (12) Monate (Ursprungslaufzeit).

2. Vertragsverlängerung / Ordentliche Kündigung. Die Laufzeit einer *Beauftragung* über Softwarepflegeleistungen verlängert sich um weitere zwölf (12) Monate (Verlängerungszeitraum), wenn sie nicht drei Monate zum Ende der Ursprungslaufzeit oder jedes weiteren Verlängerungszeitraums gekündigt wird.

3. Außerordentliche Kündigung. Das Recht beider Vertragspartner zur Kündigung aus wichtigem Grund gemäß § 314 BGB bleibt unberührt. Eine Kündigung aus wichtigem Grund darf in der Regel nur erfolgen, wenn dem Vertragspartner vor Ausspruch der Kündigung eine angemessene Frist zur Abhilfe gesetzt wurde und diese Frist erfolglos verstrichen ist. Die Frist zur Abhilfe muss unmittelbar nach Kenntnis des wichtigen Grundes erfolgen.

Einer Frist zur Abhilfe bedarf es nur dann nicht, wenn

- der Vertragspartner die geschuldete *Leistung* ernsthaft und endgültig verweigert;
- besondere Umstände vorliegen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen die sofortige Kündigung rechtfertigen.

Soweit die Frist zur Abhilfe erfolglos verstreicht und einem Vertragspartner das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund zusteht, kann die Kündigung nur binnen einer Frist von einem (1) Monat nach Ablauf der Abhilfefrist ausgesprochen werden. Soweit eine Abhilfefrist nicht erforderlich ist, muss die Kündigung spätestens drei (3) Monate nach Kenntnis von den zur Kündigung berechtigenden Umständen ausgesprochen werden. Etwaige Schadensersatzansprüche bleiben vom Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund unberührt. Es gelten die Begrenzungen in Abschnitt B.VII der *AGB*.



E. Besondere Bestimmungen bei zeitlich begrenzter Überlassung (Lizenzierung) von *Bissantz-Software* (Miete)

I. Leistungsumfang

1. Leistungsübersicht bei Miete von *Bissantz-Software*. Gegenstand einer *Beauftragung* sind die folgenden Leistungen:

- Zeitlich begrenzte Überlassung der *Bissantz-Software*,
- Überlassung von *Aktualisierungen* der *Bissantz-Software*,
- Mängelbeseitigung sowie
- Betreuung und Hotline.

2. Angebotene Lizenzmodelle. Die Lizenzmodelle, auf deren Basis *Bissantz-Software* überlässt, ergeben sich aus der jeweiligen *Beauftragung*. *Bissantz* bietet dem Kunden grundsätzlich die Lizenzmodelle an, die in den Nutzungsbedingungen (EULA) beschrieben sind.

3. Technischer Schutz. *Bissantz-Software* ist mit einem technischen Schutz zur Überwachung der ordnungsgemäßen Nutzung im Rahmen der vorgenannten Lizenztypen versehen. Die hierfür erforderliche Lizenzserver-Software ist Teil von *Bissantz-Software*.

II. Funktionsbeschreibungen

Eine Funktionsbeschreibung der *Bissantz-Software* ergibt sich aus der dem Kunden zur Verfügung gestellten *Dokumentation*. Die in der *Dokumentation* enthaltene Funktionsbeschreibung wird jeweils integraler Bestandteil der *Beauftragung*.

III. Besondere Mitwirkung und Aufgaben des Kunden

1. Prüfung und Tests. *Bissantz* räumt dem Kunden vor Erwerb der *Bissantz-Software* die Möglichkeit ein, sich über deren Funktionen zu informieren und *Bissantz-Software* umfassend zu testen. Der Kunde wird von dieser Möglichkeit in angemessenem Umfang Gebrauch machen.

2. Einhaltung der Systemanforderungen. Der Kunde ist allein dafür verantwortlich, dass seine *Infrastruktur* für die Nutzung der *Bissantz-Software* geeignet ist. Die grundlegenden jeweiligen *Systemanforderungen* sind in der *Dokumentation* aufgeführt.

3. Beistellung von *Drittprodukten*. Der Kunde ist zudem dafür verantwortlich, die erforderlichen *Drittprodukte* zu erwerben und deren ausreichende Lizenzierung sicherzustellen (vgl. die *Systemanforderungen* von *Bissantz-Software*).

4. Weitere *Mitwirkungsleistungen*. Vorbehaltlich einer weitergehenden Festlegung in der *Beauftragung* er-

bringt der Kunde die folgenden, weiteren *Mitwirkungsleistungen*:

- Übergabe der erforderlichen Unterlagen und Informationen zur Durchführung der *Leistungen* im Rahmen der Miete von *Bissantz-Software*;
- Durchführung von Tests der von *Bissantz* gelieferten *Aktualisierungen*;
- *Installation* von *Aktualisierungen*;
- Bereitstellung eines Fernwartungszugriffs, falls erforderlich;
- Ermöglichung eines Zugangs zur *Infrastruktur* des Kunden, falls erforderlich.

IV. Bereitstellung und Form der Bereitstellung

1. Lieferumfang. *Bissantz* stellt die *Bissantz-Software* im Objektcode sowie die dazugehörige *Dokumentation* in der in der jeweiligen *Beauftragung* beschriebenen Form während der Laufzeit der jeweiligen *Beauftragung* zur Verfügung.

2. Form der Bereitstellung. Die Lieferung von *Bissantz-Software* kann mittels Übersendung eines Datenträgers oder per Download erfolgen. Sofern *Bissantz-Software* per Download zur Verfügung gestellt wird, überlässt *Bissantz* dem Kunden die für die Durchführung des Downloads und den Betrieb von *Bissantz-Software* erforderlichen Informationen, wie beispielsweise Passwort oder *Lizenzschlüssel*.

3. Leistungserbringung. Mit der *Beauftragung* hat der Kunde die Möglichkeit, die für den Download erforderlichen Informationen zu erhalten. Sofern er nicht innerhalb von 10 (zehn) Tagen nach *Beauftragung* diese anfragt, gilt die *Leistung* von *Bissantz* als erbracht.

V. Bereitstellung von *Aktualisierungen* und Form der Bereitstellung

1. *Aktualisierungen*. *Bissantz* stellt während der Laufzeit der jeweiligen *Beauftragung* *Aktualisierungen* der *Bissantz-Software* im Objektcode sowie die dazugehörige *Dokumentation* in dem Funktionsumfang zur Verfügung, der vom Kunden mit der *Beauftragung* erworben wurde. *Bissantz* steht es im billigen Ermessen frei, den Funktionsumfang von *Aktualisierungen* gegenüber früheren *Programmständen* in Folge technischer Neuerungen oder veränderter Marktanforderungen zu verändern, es sei denn, eine solche Veränderung ist für den Kunden unzumutbar. Sofern die Veränderung einen für den Kunden wesentlichen Funktionsbestandteil betrifft und dieser in der neuesten *Aktualisierung* nicht mehr enthalten ist, kann der Kunde die betreffende *Beauftragung* außerordentlich kündigen.

Der Kunde hat nur einen Anspruch auf *Aktualisierungen*, soweit dadurch die ursprünglich im Rahmen der *Beauf-*



tragung bestellten Funktionen abgedeckt werden. Werden durch eine *Aktualisierung* neue Funktionen bereitgestellt, steht es *Bissantz* frei, ob diese Funktionen vom *Kunden* mittels einer ergänzenden *Beauftragung* erworben werden müssen oder ob sie Bestandteil der *Aktualisierung* sind.

2. Form der Bereitstellung. Für die Bereitstellung von *Aktualisierungen* von *Bissantz-Software* gelten die Bestimmungen des Abschnitts E.IV.2 entsprechend.

3. Unterrichtung des Kunden. *Bissantz* unterrichtet den *Kunden* über den Umfang und die Art der Abweichungen von der jeweiligen *Aktualisierung* durch eine *Dokumentation* oder durch audiovisuelle Erläuterungen, zum Beispiel im Rahmen eines Webinars.

VI. Rechtseinräumung

1. Umfang der eingeräumten Nutzungsrechte. Der *Kunde* erhält an *Bissantz-Software* das nicht-ausschließliche und auf die Laufzeit der *Beauftragung* (vgl. Abschnitt E.IX.1) begrenzte Recht, *Bissantz-Software* im Rahmen des in der jeweiligen *Beauftragung* beschriebenen Lizenzmodells (siehe Abschnitt E.I.2) für seine internen Geschäftszwecke zu nutzen. Der *Kunde* ist nicht berechtigt, mit oder auf Basis von *Bissantz-Software* Dienstleistungen (insbesondere Rechenzentrumsleistungen, Application Service Providing, Software as a Service, Business Process Outsourcing) für Dritte anzubieten.

2. Nutzungsrechte an Aktualisierungen. Der *Kunde* erhält an allen *Aktualisierungen*, die im Rahmen der Miete von *Bissantz-Software* bereitgestellt werden (siehe Abschnitt E.V), dieselben Rechte, die der *Kunde* an dem ursprünglich überlassenen *Programmstand* von *Bissantz-Software* erhalten hat.

3. Weiterveräußerung. Eine Unterlizenzierung, Vermietung oder sonstige Bereitstellung zu anderen als internen Geschäftszwecken von *Bissantz-Software* ist nicht zulässig.

4. Nutzungsbedingungen (EULA)

Weitere Regelungen ergeben sich aus den Nutzungsbedingungen (EULA), für *Bissantz-Software*, die integraler Bestandteil der *Beauftragung* sind.

VII. Betreuung und Hotline

1. Allgemeines. *Bissantz* stellt dem *Kunden* die Möglichkeit zur telefonischen Kontaktaufnahme (+49 911-935536-700) sowie einer Kontaktaufnahme per E-Mail in Deutsch oder Englisch zur Verfügung (support@bissantz.de).

2. Aufgaben der Hotline. *Bissantz* bietet dem *Kunden* über die Hotline Auskunft zu Fragen in unmittelbarem Zusammenhang mit der Benutzung der *Bissantz-*

Software; sie gilt nicht für allgemeine Fragen, die beispielsweise die Benutzung von Rechnern, Netzwerken, Datenbanken und sonstigen Programmen beim *Kunden* zum Inhalt haben. Sie gilt ebenfalls nicht zur konkreten *Implementierung* der *Bissantz-Software* beim *Kunden*. Zudem nimmt *Bissantz* über die Hotline Mängelanzeigen des *Kunden* i. S. d. Abschnitts E.VIII.1 entgegen.

Die Anzahl der Kontaktaufnahmen mit der Hotline ist grundsätzlich unbegrenzt, jedoch auf von *Bissantz* autorisierte Mitarbeiter des *Kunden* beschränkt. Teilnehmer von Produktschulungen gelten als autorisiert, wenn sie mindestens zwei verschiedene Schulungen besucht haben. In der *Beauftragung* können weitere Mitarbeiter autorisiert oder Bedingungen hierfür vereinbart werden.

Während der ersten drei (3) Monate ab Beginn des Vertrags zur zeitlich begrenzten Überlassung (Miete) von *Bissantz-Software* gilt die personelle Beschränkung nicht, so dass *Bissantz* ausdrücklich eine verstärkte Nutzungsmöglichkeit seiner Betreuungsdienste für diese Zeit anbietet.

3. Erreichbarkeit der Hotline. Die telefonische Hotline steht dem *Kunden* während eines *Arbeitstags* zur Verfügung.

Geht eine Anfrage außerhalb des *Arbeitstags* ein oder kann eine Auskunft nicht sofort erteilt werden, erfolgt am nächsten *Arbeitstag* eine Rückmeldung durch einen Mitarbeiter von *Bissantz*.

4. Einrichtung weiterer Kontaktmöglichkeiten. *Bissantz* steht es frei, weitere Telekommunikationsdienste anzubieten, um die Betreuung des *Kunden* in dem in Abschnitt E.VII.2 beschriebenen Umfang durchzuführen. In Betracht kommt insbesondere der Zugang über eine Datenfernübertragungsverbindung, um eine direkte Verbindung zu den Rechnern des *Kunden* herzustellen. Bei der Bereitstellung von entsprechender Zugangssoftware zur Durchführung der Datenfernübertragungsverbindung durch *Bissantz* akzeptiert der *Kunde* die mit solchen Diensten einhergehenden Risiken (Datensicherheit) und Beschränkungen.

VIII. Sachmängel von Bissantz-Software und etwaigen Aktualisierungen

1. Mängelbeseitigung. *Bissantz* behebt Sachmängel der *Bissantz-Software* durch die Bereitstellung einer *Aktualisierung* oder durch andere Mittel, z. B. Handlungsanweisungen.

Soweit für den *Kunden* zumutbar, kann die Mängelbeseitigung durch Handlungsanweisungen erfolgen, die der *Kunde* selbst zur Beseitigung des *Sachmangels* umsetzen kann. Solche Handlungsanweisungen sind insbesondere dann möglich, wenn der *Kunde* den *Sachmangel* mit minimalem Aufwand beseitigen kann oder wenn spürbare Auswirkungen des *Sachmangels* durch eine unmittelbare Umsetzung der Handlungsanweisung vermieden werden können. Eine zeitweise *Umgehungs-*



lösung gilt als vertragsgemäße *Leistung*, sofern die Nutzung der *Bissantz-Software* nicht erheblich dadurch eingeschränkt wird und die *Umgehungslösung* für den *Kunden* zumutbar ist.

2. Mängelklassifizierung. Soweit in der *Beauftragung* nichts Abweichendes vereinbart ist, wird zwischen den folgenden drei Mängelkategorien unterschieden:

2.1 Ein betriebsverhindernder *Sachmangel* liegt vor, wenn die Nutzung von *Bissantz-Software* unmöglich oder schwerwiegend eingeschränkt ist.

2.2 Ein betriebsbehindernder *Sachmangel* liegt vor, wenn die Nutzung von *Bissantz-Software* erheblich eingeschränkt ist. Dies ist auch dann der Fall, wenn mehrere leichte *Sachmängel* insgesamt zu einer erheblichen Einschränkung der Nutzung der *Bissantz-Software* führen.

2.3 Ein leichter *Sachmangel*, der nicht betriebsbehindernd ist, liegt vor, wenn die Nutzung der *Bissantz-Software* ohne oder mit unwesentlichen Einschränkungen möglich ist.

3. Mängelanzeige. Nachdem *Bissantz* von dem *Kunden* ein *Sachmangel* im Wege einer nachvollziehbaren und reproduzierbaren Mängelanzeige in Textform unverzüglich nach Feststellung mitgeteilt wurde, wird *Bissantz* diesen *Sachmangel* entweder an den betroffenen Hersteller von *Drittsoftware* weiterleiten, um eine schnelle Behebung dieses *Sachmangels* herbeizuführen, oder aber – soweit es sich um ein *Bissantz*-eigenes Softwareprodukt handelt (v. a. *Bissantz-Software*) – den *Sachmangel* selbst beheben.

4. Reaktionszeit. Die erste Reaktion auf einen betriebsverhindernden *Sachmangel* erfolgt in der Regel innerhalb von acht (8) *Arbeitsstunden*, spätestens am Ende des auf den Tag des Eingangs des *Sachmangels* folgenden *Arbeitstags*. Bei betriebsbehindernden *Sachmängeln* verlängert sich die *Reaktionszeit* um einen *Arbeitstag*. Bei leichten *Sachmängeln* verlängert sich die *Reaktionszeit* um zwei (2) *Arbeitstage*. Zur Ermöglichung der Einhaltung der *Reaktionszeit* ist der *Kunde* verpflichtet, mit der Mängelanzeige die Mängelklassifizierung mitzuteilen. Erfolgt keine Mängelklassifizierung durch den *Kunden*, handelt es sich entweder um eine Supportanfrage oder, im Falle eines *Sachmangels*, gilt der *Sachmangel* als leichter *Sachmangel*. Erfolgt eine falsche Mängelklassifizierung, ist *Bissantz* im billigen Ermessen berechtigt, die Mängelklassifizierung zu ändern.

5. Bearbeitungszeit. *Bissantz* wird die an *Bissantz* gemeldeten *Sachmängel* grundsätzlich innerhalb der betrieblichen Möglichkeiten und unter Berücksichtigung der Mängelklassifizierung und der daraus resultierenden Beeinträchtigung des *Kunden* beheben. Sofern *Bissantz* feststellt, dass die Behebung eines *Sachmangels* einen außergewöhnlichen Aufwand darstellt, die Bearbeitung mehrerer *Sachmängel* miteinander verbunden werden

kann oder beim Hersteller von *Drittsoftware* Verzögerungen eintreten, ist *Bissantz* berechtigt, die Bearbeitungszeit angemessen zu verlängern.

Bissantz steht es im billigen Ermessen frei, die Bearbeitung von leichten *Sachmängeln* unbegrenzt aufzuschieben, bis die Behebung aller betriebsverhindernden und betriebsbehindernden *Sachmängel* erfolgt ist.

6. Nachfrist. Wenn die Nacherfüllung, wie in Abschnitt E VIII. 5. vorgesehen, innerhalb angemessener Zeit scheitert, wird der *Kunde* *Bissantz* eine angemessene Nachfrist setzen. Die Verpflichtung zur Nachfristsetzung besteht nicht, wenn

- eine Nachfrist für den *Kunden* nicht zumutbar ist oder
- *Bissantz* die Nacherfüllung endgültig und ernsthaft verweigert.

7. Weitere Rechte des Kunden. Scheitert die Nacherfüllung auch innerhalb der gemäß Abschnitt E.VIII.6 zu setzenden Nachfrist, ist der *Kunde* berechtigt, die jeweilige *Beauftragung* aus wichtigem Grund zu kündigen (§ 543 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 BGB).

Neben der Kündigung aus wichtigem Grund ist der *Kunde* berechtigt, Schadensersatz statt der *Leistung* oder Ersatz von Aufwendungen zu verlangen, sofern *Bissantz* seine vertraglichen Verpflichtungen verletzt hat. Für Schadensersatz- oder Aufwendungsersatzansprüche des *Kunden* gelten die Beschränkungen in Abschnitt B.VII. Ungeachtet der vorstehenden Bestimmungen ist die verschuldensunabhängige Haftung von *Bissantz* nach § 536a Abs. 1, 1. Alternative BGB wegen *Sachmängeln*, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragschlusses vorhanden sind, ausgeschlossen.

IX. Laufzeit und Kündigung

1. Laufzeit. Die Laufzeit für die zeitlich begrenzte Überlassung von *Bissantz-Software* beträgt regelmäßig 36 Monate und verlängert sich automatisch um weitere 12 Monate, wenn der *Kunde* das Vertragsverhältnis nicht rechtzeitig ordentlich kündigt (vgl. Abschnitt E.IX.2). Aus der jeweiligen *Beauftragung* kann sich eine abweichende Regelung ergeben, die dieser Bestimmung vorgeht.

2. Ordentliche Kündigung. Der *Kunde* kann das Vertragsverhältnis ordentlich mit einer Frist von drei (3) Monaten vor Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit kündigen. Aus der jeweiligen *Beauftragung* kann sich eine abweichende Regelung ergeben, die dieser Bestimmung vorgeht.

3. Außerordentliche Kündigung. Das Recht beider Vertragspartner zur Kündigung aus wichtigem Grund gemäß § 543 BGB bleibt unberührt. Eine Kündigung aus wichtigem Grund darf in der Regel nur erfolgen, wenn dem Vertragspartner vor Ausspruch der Kündigung eine angemessene Frist zur Abhilfe gesetzt wurde und diese



Frist erfolglos verstrichen ist. Die Frist zur Abhilfe muss unmittelbar nach Kenntnis des wichtigen Grundes erfolgen.

Einer Frist zur Abhilfe bedarf es nur dann nicht, wenn

- der Vertragspartner die geschuldete *Leistung* ernsthaft und endgültig verweigert;
- besondere Umstände vorliegen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen die sofortige Kündigung rechtfertigen.

Soweit die Frist zur Abhilfe erfolglos verstreicht und einem Vertragspartner das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund zusteht, kann die Kündigung nur binnen einer Frist von einem (1) Monat nach Ablauf der Abhilfefrist ausgesprochen werden. Soweit eine Abhilfefrist nicht erforderlich ist, muss die Kündigung spätestens drei (3) Monate nach Kenntnis von den zur Kündigung berechtigenden Umständen ausgesprochen werden. Etwaige Schadensersatzansprüche bleiben vom Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund unberührt. Es gelten die Begrenzungen in Abschnitt B.VII der AGB.

AGB Bissantz & Company 01/2019



F. Besondere Bestimmungen zu Beratungs- und Implementierungsleistungen von Bissantz

I. Leistungsumfang

Gegenstand einer *Beauftragung* zur Unterstützung im *Projekt des Kunden* können folgende Beratungs- und *Implementierungsleistungen* sein:

- Unterstützung bei der *Installation* der *Bissantz-Software*;
- Unterstützung bei der Gestaltung von Datenstrukturen, eines Datenmodells und von Datenladeprozessen zur Schaffung oder Anpassung eines Data Warehouse;
- Unterstützung bei der elektronischen Abbildung von *Workflows* mit der *Bissantz-Software*;
- Unterstützung bei der Ausgestaltung von Anwendungsfällen der *Bissantz-Software*;
- Unterstützung bei Projektleitung und Projektmanagement;
- Schulung;
- Sonstige Beratungsleistungen.

Die konkreten, von *Bissantz* zu erbringenden *Implementierungsleistungen* ergeben sich aus der jeweiligen *Beauftragung*.

II. Mitwirkung und Aufgaben des Kunden

1. Einzelne Mitwirkungsleistungen. Vorbehaltlich einer weitergehenden Festlegung in der *Beauftragung* erbringt der *Kunde* folgende *Mitwirkungsleistungen*:

- Benennung eines im notwendigen Umfang erreichbaren Ansprechpartners;
- Übergabe der erforderlichen Daten und Informationen zur *Installation* oder *Implementierung* der *Bissantz-Software*;
- Bereitstellung der für den Einsatz der *Bissantz-Software* notwendigen *Infrastruktur*;
- Anzeige von *Sachmängeln*;
- Durchführung von Tests.

Die Konzeption und Umsetzung der *Implementierung* liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden. Gleiches gilt für die Funktionsfähigkeit und Konzeption der *Infrastruktur*, in der der *Kunde Bissantz-Software* einsetzt.

Der vom Kunden zu benennende Ansprechpartner ist für die Erbringung und Koordination der *Mitwirkungsleistungen* des Kunden verantwortlich.

2. Folgen unzureichender Mitwirkung. Sofern der *Kunde* seine vereinbarten *Mitwirkungsleistungen* nicht oder nicht rechtzeitig erbringt, verlängern sich die für die Leistungserbringung von *Bissantz* festgelegten Termine entsprechend. *Bissantz* wird den Kunden über Anpassungen und Verlängerungen informieren und wird dabei auf die konkrete, nicht erbrachte *Mitwirkungsleis-*

tung Bezug nehmen. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Bestimmungen (§§ 642, 643 BGB).

III. Rechtseinräumung

Der Kunde erhält an allen *Arbeitsergebnissen* der *Implementierungsleistungen*, die unter einer hierunter geschlossenen *Beauftragung* entstehen, nicht-ausschließliche, nicht-übertragbare Rechte zur ausschließlich unternehmensinternen Nutzung. Zur Bearbeitung und Verbreitung von *Arbeitsergebnissen* ist der Kunde nicht berechtigt, es sei denn, dies ist in der *Beauftragung* ausdrücklich so bestimmt. Sofern schutzfähige Anregungen und/oder Feedback des Kunden in *Arbeitsergebnisse* und/oder die *Bissantz-Software* einfließen, gelten die Bestimmungen zur Rechtseinräumung in Abschnitt B.III.4.

IV. Abnahme

Sofern *Bissantz* unter einer *Beauftragung* erfolgsorientierte *Leistungen* erbringt, gelten folgende Bestimmungen:

1. Teilleistungen/Teilabnahmen. Sofern *Bissantz* verschiedene Teilleistungen zu erbringen hat, werden diese einzeln abgenommen (Teilabnahmen). Termine für die Teilabnahmen ergeben sich aus dem vereinbarten Terminplan. Vor Produktivnahme führen die Vertragspartner eine Vorabnahme durch. Die Erklärung der Vorabnahme (mindestens in Textform) ist Voraussetzung für die Produktivnahme. Entsprechend dem vereinbarten Terminplan, spätestens jedoch vier (4) Wochen nach Produktivnahme führen die Vertragspartner eine Endabnahme durch.

2. Bereitstellung zur Abnahme. Nach Erbringung der geschuldeten (Teil-)Leistungen stellt *Bissantz* die jeweiligen *Arbeitsergebnisse* dem *Kunden* zur Abnahme zur Verfügung. Der Kunde prüft die *Arbeitsergebnisse* innerhalb der im Terminplan vereinbarten Zeiträume. Sofern der Terminplan keine Angaben zum Abnahmezeitraum enthält, gilt ein Zeitraum von zehn (10) *Arbeitstagen*.

3. Abnahmeprotokoll. Das Ergebnis einer Abnahmeprüfung hat der *Kunde* im Rahmen eines in Textform (E-Mail) übermittelten Protokolls mitzuteilen. Ein Abnahmeprotokoll hat die Erklärung zu enthalten, ob die Abnahme erklärt oder verweigert wird. Im Falle der Verweigerung der Abnahme hat das Protokoll für jede Beanstandung alle abnahmehindernden Gründe zu enthalten. Der *Kunde* hat einen entsprechenden Nachweis zu führen. Hat *Bissantz* die *Leistung* im Wesentlichen mangelfrei erbracht, hat der *Kunde* die Abnahme zu erklären. Dieser Erklärung steht es gleich, wenn der *Kunde* die *Arbeitsergebnisse* in produktiven Einsatz nimmt und für einen Zeitraum von acht Wochen ab Beginn des Produktiveinsatzes keine wesentlichen Mängel rügt.



Die Abnahme darf nicht verweigert werden, sofern ein festgestellter Mangel die Nutzung eines *Arbeitsergebnisses* nur unerheblich mindert. Diese unerheblichen Mängel beseitigt *Bissantz* im Rahmen der Haftung für Sachmängel.

Hat der *Kunde* ein Protokoll mit schriftlicher Mängelliste fristgemäß übergeben, beseitigt *Bissantz* Mängel in angemessener Frist und unter Berücksichtigung des Terminplans. Die betreffenden Leistungsergebnisse stellt *Bissantz* erneut zur (Teil-) Abnahme bereit.

V. Sachmängel

1. Verjährungsfrist. Die nachfolgend geregelten Ansprüche wegen *Sachmängeln* der *Implementierungsleistungen* verjähren binnen zwölf (12) Monaten nach vollständiger Leistungserbringung. Im Falle von Vorsatz oder Arglist oder bei Schadensersatzansprüchen gelten die gesetzlichen Bestimmungen zur Verjährung.

2. Mängelanzeige. Der Kunde ist verpflichtet, aufgetretene *Sachmängel* nachvollziehbar zu beschreiben und in Textform unverzüglich nach Feststellung an *Bissantz* zu melden.

3. Nacherfüllung durch Nachbesserung oder Nachlieferung. Wenn der Kunde einen *Sachmangel* der *Implementierungsleistungen* gemäß Abschnitt F.V.2 an *Bissantz* meldet, wird *Bissantz* kostenlos nacherfüllen. Bei der Nacherfüllung berücksichtigt *Bissantz* die Schwere des *Sachmangels* und seine Auswirkungen beim Kunden. *Bissantz* wählt die Art der Nacherfüllung.

4. Nachfrist. Wenn die Nacherfüllung, wie in den Abschnitten F.V.2 und F.V.3 vorgesehen, innerhalb angemessener Zeit scheitert, wird der Kunde *Bissantz* eine angemessene Nachfrist setzen. Die Verpflichtung zur Nachfristsetzung besteht nicht, wenn

- eine Nachfrist für den Kunden nicht zumutbar ist oder
- *Bissantz* die Nacherfüllung ernsthaft und endgültig verweigert.

5. Weitere Rechte des Kunden. Scheitert die Nacherfüllung auch innerhalb der gemäß Abschnitt F.V.4 zu setzenden Nachfrist, ist der Kunde berechtigt,

- die jeweilige *Beauftragung* außerordentlich zu kündigen, es sei denn, der *Sachmangel* ist unerheblich, oder
- die vereinbarte Vergütung zu mindern.

Neben außerordentlicher Kündigung oder Minderung ist der Kunde berechtigt, Schadensersatz zu verlangen, sofern *Bissantz* seine vertraglichen Verpflichtungen schuldhaft verletzt hat. Für Schadensersatzansprüche des Kunden gelten die Beschränkungen in Abschnitt B.VII der *AGB*.

VI. Vergütung und Zahlungsbedingungen

1. Höhe der Vergütung. Der Kunde vergütet die *Implementierungsleistungen* von *Bissantz* nach Aufwand. Die Höhe sowie die Art der Vergütung ergeben sich aus der jeweiligen *Beauftragung*.

2. Vergütung nach Aufwand. Es gelten die in der *Beauftragung* vereinbarten Stunden- oder Tagessätze. *Bissantz* stellt die erbrachten *Implementierungsleistungen* nach tatsächlichem Anfall auf Basis eines Leistungsnachweises monatlich in Rechnung. Ein Arbeitstag hat acht (8) Stunden, Mehr- oder Minderleistungen werden anteilig in Rechnung gestellt. Der Kunde erstattet Reisekosten nach Aufwand. Die Reisemittel werden wie folgt abgerechnet:

- Flug: Bei mehr als 4 Stunden Flugzeit Business Class, sonst Economy Class
- Zug: 1. Klasse mit Bahncard 50
- Auto: 0,60 Euro pro Kilometer

Es können in der *Beauftragung* Pauschalen für die Reisekosten vereinbart werden.

Copyright © 2019 Bissantz & Company GmbH

BISSANTZ ist eine eingetragene Marke in der Europäischen Union und in anderen Staaten.

Für vertrags- und produktbezogene Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung:

Bissantz & Company GmbH

Nordring 98
90409 Nürnberg

Tel +49 911 935536-0
Fax +49 911 935536-10
E-Mail service@bissantz.de
Web www.bissantz.de

