

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Bissantz & Company GmbH

Stand 06/2026

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.	Allgemeine Bestimmungen	1
B.	Kauf: Bestimmungen bei dauerhafter Überlassung (Lizenzierung) von <i>Bissantz-Software</i>	6
C.	Pflege: Bestimmungen zur Pflege bei dauerhafter Überlassung (Lizenzierung) von <i>Bissantz-Software</i>	8
D.	Miete: Bestimmungen bei zeitlich begrenzter Überlassung (Lizenzierung) von <i>Bissantz-Software mit optionaler Bereitstellung in der Cloud-Infrastruktur</i>	11
E.	Dienstleistung: Bestimmungen zu Beratungs- und Implementierungsleistungen von <i>Bissantz</i>	15
F.	Dienstleistung: Bestimmungen zu KI-Services	17
G.	Definitionen und Begriffsbestimmungen	18
H.	Inhaltsverzeichnis detailliert.....	22

A. Allgemeine Bestimmungen

1. *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 B und D);
- Pflege- und Supportleistungen im Rahmen der Nutzung der *Bissantz-Software* (Abschnitt C);
- Bereitstellung der *Cloud-Infrastruktur* für den Betrieb der *Bissantz-Software* (Abschnitt D);
- Erbringung von *KI-Services* (Abschnitt F);
- Beratungs- und *Implementierungsleistungen* beim Kunden (Abschnitt E);



- Schulung des *Kunden* in der Nutzung und Anwendung der *Bissantz-Software* (Abschnitt E);
- sonstige Beratungsleistungen (Abschnitt E).

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.

Der *Kunde* wird insbesondere (i) ihm gegebenenfalls bereitgestellte Sicherheitsinformationen umsetzen, (ii) bereitgestellte Updates einschließlich Sicherheitsupdates entsprechend den von *Bissantz* mitgeteilten Prioritäten innerhalb angemessener Zeit installieren und (iii) Sicherheitsvorfälle, die die *Bissantz-Software* oder deren Sicherheitsmerkmale betreffen, unverzüglich nach Kenntnis in Textform melden.

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

Diese Verantwortung umfasst auch die Verantwortung für (i) die sichere Einbindung der *Bissantz-Software* in die IT-Umgebung, (ii) die Zugangskontrolle (insb. Admin-Accounts, MFA sofern verfügbar), (iii) die sichere Schlüssel-/Zertifikatsverwaltung und (iv) die Umsetzung angemessener organisatorischer Maßnahmen zur Vermeidung von Datenabfluss, Prompt-Leakage und unbefugter KI-Nutzung, soweit KI-Funktionalitäten genutzt werden.

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* festgelegten Termine (siehe auch Abschnitt A.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 und dauerhafte Nutzungs- und Verwertungsrechte ein. Von dieser Rechtseinräumung umfasst sind insbesondere Bearbeitungs- und Verbreitungsrechte. Die Rechtseinräumung erfasst alle bekannten und unbekannten Nutzungsarten.

Soweit der *Kunde* im Rahmen der Nutzung etwaiger KI-Services Eingaben, Anweisungen, Prompts, Daten oder sonstige Inhalte („Input“) bereitstellt und daraus erzeugte Ergebnisse („Output“) erhält, verbleiben Rechte am Input beim *Kunden* bzw. seinen Lizenzgebern. *Bissantz* erhält an Input und Output nur insoweit Rechte, wie dies zur Vertragserfüllung, Fehleranalyse, Sicherheit, Missbrauchsprävention, Compliance-Nachweisen und



zur Verbesserung der Leistung (einschließlich Modell-/Systemverbesserungen) erforderlich ist, und nur in dem Umfang, der in Abschnitt F (KI-Services) näher bestimmt ist.

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 und die Bissantz zu vertreten hat. 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 A.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 A.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 *Bissantz* den Subunternehmer in der *Beauftragung* nennt. Der *Kunde* kann dem Einsatz eines Subunternehmers aus wichtigem Grund widersprechen. Falls der *Kunde* *Bissantz* mit der Bereitstellung der *Bissantz*-Software in der Cloud-Infrastruktur beauftragt (siehe Abschnitt D), stimmt der *Kunde* dem Einsatz der *Cloud-Service-Provider* als Subunternehmer ausdrücklich zu. Ebenso stimmt der *Kunde* im Falle von KI-Services (siehe Abschnitt F) gegebenenfalls dem Anbieter von KI-Modellen und dem Abrechnungsdienstleister zu. Details ergeben sich aus der jeweiligen *Beauftragung*.

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 Vorsichtsmaßnahmen, 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 miss-



bräuchlichen 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

Auftragsverarbeitung. Sofern nach dem Gegenstand der *Beauftragung* erforderlich, werden die Vertragspartner in Ergänzung zu der *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 *Beauftra-*

gung 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 ist berechtigt, diese *AGB* wie folgt zu ändern oder zu ergänzen. *Bissantz* wird dem *Kunden* die Änderungen oder Ergänzungen spätestens sechs Wochen vor ihrem Wirksamwerden in Textform ankündigen. Ist der *Kunde* mit den Änderungen oder Ergänzungen der Vertragsbedingungen nicht einverstanden, so kann er den Änderungen mit einer Frist von einer Woche zum Zeitpunkt des beabsichtigten Wirksamwerdens der Änderungen oder Ergänzungen widersprechen. Der Widerspruch bedarf der Textform. Widerspricht der *Kunde* nicht, so gelten die Änderungen oder Ergänzungen der *AGB* als von ihm genehmigt. Der Anbieter wird den *Kunden* mit der Mitteilung der Änderungen oder Ergänzungen der *AGB* auf die vorgesehene Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen.

XIII. Sonstige Bestimmungen

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



B. Kauf: Bestimmungen bei dauerhafter Überlassung (Lizenzierung) von Bissantz-Software

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 Abschnitts B 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*.

4. Cloud-Infrastruktur. Sofern in der jeweiligen *Beauftragung* vereinbart, übernimmt Bissantz das Deployment in einer Cloud-Infrastruktur. In diesen Fällen gelten die Bestimmungen in Abschnitt D.VIII entsprechend.

II. Funktionsbeschreibung

1. Dokumentation. 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*.

2. Sicherheitsmaßnahmen. Bissantz wird die *Bissantz-Software* nach anerkannten Standards und dem Stand der Technik mit angemessenen Sicherheitsmaßnahmen entwickeln und bereitstellen.

3. Kundenpflichten. Der *Kunde* wird die *Bissantz-Software* nur in unterstützten Umgebungen betreiben, Systemanforderungen einhalten und Sicherheits-/Konfigurationshinweise von Bissantz beachten.

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.

genden 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 B.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 Rechenzentrumsleistungen, 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 B.IV). Im Falle von Arglist oder Vorsatz oder für Schadensersatzansprüche gelten die gesetzlichen Bestimmungen zur Verjährung.

Unberührt bleiben zwingende Rechte aus einschlägigen Produkt-/Cybersicherheitsregelungen (einschließlich CRA), soweit diese zwingend weitergehende Abhilfe-/Informationspflichten vorsehen.

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 B.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 *Patches*) 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 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 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 den Abschnitten B.VI.4 und B.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 B.VI.6 gesetzten 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 A.VII.



C. Pflege: 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.

Die Erbringung der Pflegeleistungen bezieht sich auf die jeweils letzte durch *Bissantz* bereitgestellte Version der *Bissantz-Software*. Die Pflicht von *Bissantz* zu Pflege und Betreuung früherer Versionen der *Bissantz-Software* besteht nur für Versionen, die nicht älter als 6 Monate als die zuletzt bereitgestellte Version sind.

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 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 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 Online-Seminars.

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 C.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 C.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 C.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 C.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 C.VIII.3 gesetzten 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 A.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 von einer Partei 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 anderen 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 A.VII der AGB.



D. Miete: Bestimmungen bei zeitlich begrenzter Überlassung (Lizenzierung) von *Bissantz-Software* mit optionaler Bereitstellung in der Cloud-Infrastruktur

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.

Die Erbringung von *Betreuungsleistungen*, insbesondere Überlassung von *Aktualisierungen*, Mängelbeseitigung, Betreuung und Hotline bezieht sich auf die jeweils letzte durch *Bissantz* bereitgestellte Version der *Bissantz-Software*. Die Pflicht von *Bissantz* zur Betreuung früherer Versionen der *Bissantz-Software* besteht nur für Versionen, die nicht älter als 6 Monate als die zuletzt bereitgestellte Version sind.

2. Angebotene Lizenzmodelle. Die Lizenzmodelle, auf deren Basis *Bissantz 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. 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* erbringt 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 der Aktualisierungen

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 *Beauftragung* 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 D.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 Online-Seminars.

VI. Rechtseinräumung

1. Umfang der eingeräumten Nutzungsrechte. Der *Kunde* erhält an *Bissantz-Software* das nicht-ausschließliche und auf die Laufzeit der *Beauftragung* (vgl. Abschnitt D.X.1) begrenzte Recht, *Bissantz-Software* im Rahmen des in der jeweiligen *Beauftragung* beschriebenen Lizenzmodells (siehe Abschnitt D.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 (ASP), Software as a Service (Saas), 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 D.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 D.IX.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 D.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. Bereitstellung der Cloud-Infrastruktur und Hosting der Bissantz-Software

1. Optionale Zusatzleistung. Nur sofern in der jeweiligen *Beauftragung* ausdrücklich aufgeführt, stellt *Bissantz* dem *Kunden* die *Cloud-Infrastruktur* zur Verfügung und hostet gegebenenfalls die *Bissantz-Software* für den *Kunden*.

2. Leistungsumfang beim Hosting der Bissantz-Software in der Cloud.



2.1 Bereitstellung und Verfügbarkeit der Cloud-Infrastruktur. Bissantz stellt dem Kunden die in der jeweiligen *Beauftragung* beschriebenen Ressourcen (Rechen- und Speicherkapazität) zur Nutzung über das Internet zur Verfügung. Das Hosting der *Bissantz-Software* erfolgt in einer *Cloud-Infrastruktur*, die von einem in der *Beauftragung* als Subunternehmer von Bissantz benannten *Cloud-Service-Provider* in Rechenzentren innerhalb der Europäischen Union betrieben wird. Gegenstand der Hosting-Leistungen ist die Bereitstellung der für den Betrieb der Bissantz-Software erforderlichen Rechenleistung und des Speicherplatzes. Die Übergabestelle für die Hosting-Leistungen ist der Routerausgang des Cloud-Service-Providers zum Internet. Die Verfügbarkeit der *Cloud-Infrastruktur* ergibt sich aus den Leistungsbeschreibungen des Cloud-Service-Providers, auf die Bissantz in der jeweiligen *Beauftragung* referenziert.

2.2 Systemeinrichtung in der Cloud-Infrastruktur. Zum in der jeweiligen *Beauftragung* genannten Zeitpunkt richtet Bissantz die in der Leistungsbeschreibung bezeichneten Systemumgebungen auf den virtuellen Servern der *Cloud-Infrastruktur* ein und übermittelt dem Kunden die entsprechenden Zugangsdaten. Zudem installiert Bissantz die *Bissantz-Software* und richtet dem Kunden die vereinbarten Zugänge ein.

2.3 Datensicherung und Systembetreuung. Bissantz übernimmt die Datensicherung wie in der *Beauftragung* beschrieben. Im Rahmen der in der Leistungsbeschreibung bezeichneten Wartungsfenster erfolgt die Aktualisierung der *Cloud-Infrastruktur*, insbesondere das Deployment von Sicherheitsupdates.

2.4 Supportleistungen. Die Leistungen zu Support und Betreuung der *Cloud-Infrastruktur* ergeben sich aus den in der jeweiligen *Beauftragung* referenzierten Leistungsbeschreibungen. Aus diesen ergeben sich auch die Bestimmungen zur Störungsbehebung, einschließlich Störungskategorien und den anwendbaren Service Levels.

3. Mitwirkungsleistungen des Kunden. Der Kunde ist verantwortlich für die Anbindung an das Internet und die Sicherstellung der erforderlichen Bandbreite auf Kunden-seite liegt ausschließlich in der Verantwortung des Kunden. Der Kunde ist des Weiteren verpflichtet, die ihm zugewiesenen Zugangsdaten geheim zu halten und vor dem unberechtigten Zugriff Dritter zu schützen.

4. Laufzeit und Kündigung, Datenherausgabe.

4.1 Laufzeit und Kündigung. Sofern sich nicht aus der *Beauftragung* etwas anderes ergibt, ist die Laufzeit der *Beauftragung* der Cloud-Infrastruktur an die Laufzeit der Miete der Bissantz-Software gekoppelt. Endet die *Beauftragung* über die Miete der *Bissantz-Software*, endet auch die *Beauftragung* über die Bereitstellung der *Cloud-Infrastruktur*, es sei denn die Vertragspartner treffen einvernehmlich eine hiervon abweichende Vereinbarung.

4.2 Datenherausgabe, Datenlöschung. Vor Beendigung der *Beauftragung* über die Bereitstellung der Cloud-Infrastruktur wird Bissantz die Daten des Kunden zum Download durch den Kunden bereithalten. Danach werden die Daten unwiderruflich gelöscht, sofern keine abweichenden gesetzlichen Aufbewahrungspflichten bestehen.

5. Gesonderte Haftungsbestimmungen. Bissantz hält die *Cloud-Infrastruktur* während der Laufzeit der *Beauftragung* in einem gebrauchstauglichen Zustand. Die verschuldensunabhängige Haftung auf Schadensersatz für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel der bereitgestellten Speicher- und Rechenkapazität (§ 536 a Abs. 1, 1. Alt. BGB) wird ausgeschlossen. Eine Einschränkung der Verfügbarkeit im Rahmen vom Cloud Service Provider angebotenen Service Levels, stellt keinen Mangel dar.

IX. 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 *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 unverzüg-



lich 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 D.IX.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 D.IX.6 gesetzte 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 A.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 Vertragsschlusses vorhanden sind, ausgeschlossen.

X. 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 das Vertragsverhältnis nicht rechtzeitig ordentlich gekündigt wird (vgl. Abschnitt D.X.2). Aus der jeweiligen *Beauftragung* kann sich eine abweichende Regelung ergeben, die dieser Bestimmung vorgeht.

2. Ordentliche Kündigung. Jeder Vertragspartner kann das Vertragsverhältnis ordentlich mit einer Frist von drei (3) Monaten zum 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 anderen 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 A.VII der AGB.



E. Dienstleistung: 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*;
- Bereitstellung von *ERP Solutions* und Unterstützung bei deren Parametrierung und ggf. Anpassung;
- Unterstützung bei Projektleitung und Projektmanagement;
- Schulungen;
- 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 ent-

sprechend. *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 (§§ 642, 643 BGB).

III. Rechtseinräumung

Der *Kunde* erhält an allen *Arbeitsergebnissen* der *Implementierungsleistungen*, die unter einer hierunter geschlossenen *Beauftragung* entstehen sowie an unter einer *Beauftragung* bereitgestellten *ERP Solutions* und deren Parametrierung und Anpassung, nicht-ausschließliche, nicht-übertragbare Rechte zur ausschließlich unternehmensinternen Nutzung. Zur Bearbeitung und Verbreitung von *Arbeitsergebnissen* und/oder den *ERP Solutions* 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 A.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 *Biss-*



antz 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 E.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 E.V.2 und E.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 E.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 A.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.



F. Dienstleistung: Bestimmungen zu KI-Services

I. Leistungsumfang

Gegenstand einer *Beauftragung* zur Erbringung von *KI-Services* können insbesondere folgende sein:

- Bereitstellung eines KI-Chatbots zu Abfrage von Zahlen, Interpretationen von Zahlen und Handlungsempfehlungen;
- Bereitstellung von vordefinierten Prompts;
- Integration mit Agentensystemen;
- Versendung von KI-generierten Inhalten.

Die konkreten, von *Bissantz* zu erbringenden *KI-Services* 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*:

- Als Betreiber des *KI-Systems* erkennt der *Kunde* an, dass er Maßnahmen ergreifen muss, um nach besten Kräften sicherzustellen, dass sein Personal und andere Personen, die in seinem Auftrag mit dem Betrieb und der Nutzung von *KI-Systemen* befasst sind, über ein ausreichendes Maß an KI-Kompetenz verfügen, wobei ihre technischen Kenntnisse, ihre Erfahrung, ihre Ausbildung und Schulung und der fachliche und personelle Kontext, in dem die *KI-Services* eingesetzt werden sollen, zu berücksichtigen sind.
- Erlangt der *Kunde* von tatsächlichen und potenziellen Umständen Kenntnis, die mögliche Schäden verursachen oder die Sicherheit des *KI-Systems* beeinträchtigen könnten oder die auf eine Mangelhaftigkeit des *KI-Systems*, insbesondere durch fehlerhaftes Training oder fehlerhafte Weiterentwicklung, hindeuten, hat der *Kunde Bissantz* unverzüglich über die jeweiligen Umstände zu informieren und *Bissantz* die Informationen und Unterstützung zukommen zu lassen, die nach vernünftigem Ermessen zur Minderung und Behebung solcher Umstände erforderlich sind. Zu diesen Umständen gehören insbesondere Maßnahmen und Entscheidungen von Behörden oder Gerichten, die sich speziell auf die Nutzung der *KI-Services* durch den *Kunden* beziehen und die Bereitstellung des *KI-Systems* beeinträchtigen können, sowie Hinweise auf Voreingenommenheit oder Halluzinationen des *KI-Systems*.
- Dem *Kunden* ist bewusst, dass *KI-Services* auf Wahrscheinlichkeiten beruhen und *Output* fehlerhaft, unvollständig, irreführend oder inkonsistent sein können. Der *Kunde* ist daher verpflichtet, sämtlichen *Output* vor der Nutzung und Verwertung durch qualifizierte Mitarbeiter sorgfältig auf Richtigkeit, Plausibilität und Vollständigkeit zu prüfen.

2. Folgen unzureichender Mitwirkung. *Bissantz* ist nicht verantwortlich für durch die Nutzung und Verwertung der *KI-Services* resultierenden Schäden, die aus der unzureichenden Mitwirkung des *Kunden* resultieren.

III. Rechtseinräumung

Bissantz gewährt dem *Kunden* während der Laufzeit der *Beauftragung* ein einfaches, nicht unterlizenzierbares, nicht übertragbares, inhaltlich auf die in der Funktionsbeschreibung der *KI-Services* beschriebenen Verwendungszwecke beschränktes Nutzungsrecht an den *KI-Services*.

IV. Mängel und Haftung

1. Stand der Technik. *Bissantz* stellt die *KI-Services* nach dem aktuellen Stand der Technik zur Verfügung und übernimmt Gewähr dafür, dass die *KI-Services* über die vereinbarte Beschaffenheit verfügen. Aufgrund der Natur von *KI-Systemen* übernimmt *Bissantz* keine Garantie oder Zusicherung für die Richtigkeit, Aktualität, logische Konsistenz oder betriebswirtschaftliche Verwertbarkeit des durch die *KI-Systeme* generierten *Outputs*.

2. Rechte bei Mängeln der KI-Services. Stellt *Bissantz* die *KI-Services* mit der vereinbarten Funktionalität zur Verfügung, kann der *Kunde* von *Bissantz* die Herstellung des vertragsgemäßen Zustandes innerhalb einer angemessenen Frist verlangen. Stellt *Bissantz* den vertragsgemäßen Zustand nicht oder nicht innerhalb einer angemessenen Frist nach Aufforderung durch den *Kunden* wieder her, so kann der *Kunde* die betroffene *Beauftragung* aus wichtigem Grund kündigen. Etwaige im Voraus geleistete Vergütung wird anteilig zurückerstattet.

3. Haftungsbeschränkung. *Bissantz* haftet nicht für Schäden, insbesondere entgangenen Gewinn, die dem *Kunden* dadurch entstehen, dass er Geschäftsentscheidungen, Analysen oder Reporting ungeprüft auf die *KI-Services* stützt. Diese Haftungsbeschränkungen gelten nicht für Schäden, die auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von *Bissantz* beruhen sowie für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Die allgemeinen Bestimmungen der Ziffer A.VII bleiben unberührt.

V. Vergütung und Zahlungsbedingungen

1. Höhe der Vergütung. Die Höhe sowie die Art der Vergütung ergeben sich aus der jeweiligen *Beauftragung*.

2. Kosten von Drittanbietern. Bei der Nutzung der *KI-Services* können Kosten bei Drittanbietern (z.B. Abrechnungsdienstleister, Anbieter von *KI-Systemen*) entstehen. Der *Kunde* übernimmt die bei den Drittanbietern durch die Nutzung der *KI-Services* anfallenden Kosten, sofern und soweit diese in der jeweiligen *Beauftragung* beauftragt wurden.



G. Definitionen und Begriffsbestimmungen

Für die in diesen AGB sowie in den auf diese AGB verweisenden *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> .
Cloud-Infrastruktur	Die Gesamtheit der technischen und organisatorischen Ressourcen, die über das Internet zur Bereitstellung, Ausführung, Speicherung und Verwaltung von Software, Daten und IT-Diensten genutzt werden. Hierzu gehören insbesondere Rechenzentren, Server, Speicher-, Netzwerk- und Sicherheitskomponenten sowie darauf basierende Plattform- und Hosting-Dienste, unabhängig davon, ob diese vom Anbieter selbst oder durch beauftragte Dritte betrieben werden.
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, 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 <i>Kunden</i> 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 <i>Kunde</i> 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 <i>Kunden</i> im Rahmen einer <i>Beauftragung</i> zur Verfügung gestellt werden.
Endnutzer	Mitarbeiter des <i>Kunden</i> , der die <i>Bissantz-Software</i> nutzt.
ERP Solutions	Templates zum Aufbau eines Data Warehouses mit einem Microsoft SQL Server für den jeweiligen Themenbereich aus SAP bzw. Lucanet. Die Bereitstellung der ERP Solutions sowie Leistungen zu deren Parametrierung und ggf. Anpassung erfolgt als <i>Implementierungsleistung</i> .



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 <i>Kunden</i> .
Implementierungsleistung	Jede <i>Leistung</i> , die <i>Bissantz</i> im Rahmen einer <i>Beauftragung</i> zur Unterstützung des <i>Kunden</i> bei der <i>Implementierung</i> der <i>Bissantz-Software</i> erbringt.
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 <i>Kunden</i> zu installieren.
KI-Modell	Ein auf Methoden der künstlichen Intelligenz oder des maschinellen Lernens basierendes System zur automatisierten Verarbeitung, Analyse oder Generierung von Informationen, Inhalten oder Entscheidungen, einschließlich der hierfür verwendeten Algorithmen, Modelle und trainierten Parameter.
KI-Service	Ergänzende Funktionalitäten der <i>Bissantz-Software</i> , die auf der Nutzung von KI-Systemen beruhen und den <i>Kunden</i> bei der Analyse, Auswertung und Aufbereitung von Daten unterstützen.
KI-System	KI-System ist ein maschinengestütztes System, dessen Grundlage ein KI-Modell ist und das für einen autonomen Betrieb ausgelegt ist, nach seiner Betriebsaufnahme anpassungsfähig sein kann und das aus den erhaltenen Eingaben für explizite oder implizite Ziele ableitet, wie Ausgaben wie etwa Vorhersagen, Inhalte, Empfehlungen oder Entscheidungen erstellt werden, die physische oder virtuelle Umgebungen beeinflussen können.
Leistung	Jede Aktivität, die <i>Bissantz</i> für den <i>Kunden</i> im Rahmen einer <i>Beauftragung</i> durchführt, zum Leistungsportfolio siehe Abschnitt A.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 <i>Bissantz</i> 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 <i>Nutzungsbedingungen</i> 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.
Output	Output ist das Ergebnis der Verarbeitung des <i>Prompts</i> durch das <i>KI-System</i> .



Patch	<i>Aktualisierung der Bissantz-Software, die der Behebung von Sachmängeln dient. Ein Patch erhöht die vierte Ziffer des jeweiligen 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 der 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-, Release- und Patchstand</i> .
Prompt	Prompt ist eine Anweisung, die das System dazu bringt, eine bestimmte Aufgabe zu erfüllen oder eine spezifische Antwort zu generieren. Der Prompt wird über das bereitgestellte Eingabefeld an das System übergeben.
Reaktionszeit	Zeitraum zwischen Eingang eines <i>Sachmangels</i> und erster qualifizierter Antwort von Bissantz.
Release	<i>Aktualisierung der Bissantz-Software</i> , die gegenüber dem vorherigen <i>Release</i> neue Funktionen beinhalten kann, bisherige Funktionen ändert oder wegfällt lässt oder <i>Sachmängel</i> behebt. Ein neues <i>Release</i> drückt sich in einer Änderung des <i>Programmstandes</i> in der zweiten und dritten Ziffer aus.
Sachmangel (in der Bissantz-Software)	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 <i>Kunden</i> 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.
Sachmangel (in Implementierungsleistungen)	Abweichung von der in der jeweiligen Leistungsbeschreibung für die <i>Implementierungsleistungen</i> vereinbarten Beschaffenheit. Sofern keine Beschaffenheit vereinbart ist, Abweichung vom mittleren Ausführungsstandard oder Stand der Technik.
Systemanforderung	Technische Mindestanforderung an die <i>Infrastruktur</i> des <i>Kunden</i> , 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> .
Umgehungslösung	Temporäre Überbrückung eines <i>Sachmangels</i> (in der <i>Bissantz-Software</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 drückt sich in einer Änderung des Programmstandes in der ersten Ziffer aus.
Workflow	Strukturierter Ablauf von Geschäftsprozessen.



H. Inhaltsverzeichnis detailliert

A.	Allgemeine Bestimmungen	1
I.	<i>Beauftragung</i> und Einbeziehung dieser <i>AGB</i>	1
II.	Widersprechende <i>AGB</i>	2
III.	Mitwirkung und Aufgaben des <i>Kunden</i>	2
IV.	Vergütung und Zahlungsbedingungen	3
V.	Verletzung von Rechten Dritter (Rechtsmängel)	3
VI.	Termine	4
VII.	Allgemeine Haftungsbeschränkung	4
VIII.	Einsatz von Subunternehmern	4
IX.	Geheimhaltung/Vertraulichkeit/Datenschutz	4
X.	Anwendbares Recht	5
XI.	Schlichtung und Gerichtsstand	5
XII.	Änderung der <i>AGB</i>	5
XIII.	Sonstige Bestimmungen	5
B.	Kauf: Bestimmungen bei dauerhafter Überlassung (Lizenzierung) von <i>Bissantz-Software</i>	6
I.	Leistungsumfang	6
II.	Funktionsbeschreibung	6
III.	Besondere Mitwirkung und Aufgaben des <i>Kunden</i>	6
IV.	Lieferumfang und Form der Lieferung	6
V.	Rechtseinräumung	6
VI.	Sachmängel von <i>Bissantz-Software</i>	7
C.	Pflege: Bestimmungen zur Pflege bei dauerhafter Überlassung (Lizenzierung) von <i>Bissantz-Software</i>	8
I.	Leistungsumfang	8
II.	Besondere Mitwirkung und Aufgaben des <i>Kunden</i>	8
III.	Überlassung von <i>Aktualisierungen</i> und Form der Lieferung	8
IV.	Mängelbeseitigung	8
V.	Betreuung und Hotline	9
VI.	Rechtseinräumung	10
VII.	Abnahme der Pflegeleistung	10
VIII.	Schlechtleistung im Rahmen von Hotline und Betreuung	10
IX.	Laufzeit und Kündigung	10
D.	Miete: Bestimmungen bei zeitlich begrenzter Überlassung (Lizenzierung) von <i>Bissantz-Software mit optionaler Bereitstellung in der Cloud-Infrastruktur</i>	11
I.	Leistungsumfang	11
II.	Funktionsbeschreibungen	11
III.	Besondere Mitwirkung und Aufgaben des <i>Kunden</i>	11
IV.	Bereitstellung und Form der Bereitstellung	11
V.	Bereitstellung von <i>Aktualisierungen</i> und Form der Bereitstellung der <i>Aktualisierungen</i>	11
VI.	Rechtseinräumung	12
VII.	Betreuung und Hotline	12



VIII. Bereitstellung der Cloud-Infrastruktur und Hosting der Bissantz-Software	12
IX. Sachmängel von Bissantz-Software und etwaigen Aktualisierungen	13
X. Laufzeit und Kündigung.....	14
E. Dienstleistung: Bestimmungen zu Beratungs- und Implementierungsleistungen von <i>Bissantz</i>	15
I. Leistungsumfang.....	15
II. Mitwirkung und Aufgaben des <i>Kunden</i>	15
III. Rechtseinräumung.....	15
IV. Abnahme	15
V. Sachmängel.....	16
VI. Vergütung und Zahlungsbedingungen	16
F. Dienstleistung: Bestimmungen zu KI-Services	17
I. Leistungsumfang.....	17
II. Mitwirkung und Aufgaben des <i>Kunden</i>	17
III. Rechtseinräumung.....	17
IV. Mängel und Haftung.....	17
V. Vergütung und Zahlungsbedingungen	17
G. Definitionen und Begriffsbestimmungen	18
H. Inhaltsverzeichnis detailliert.....	22

Copyright © 2026 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

