

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Standard-Softwareprodukte

X-Info Wieland Sacher GmbH
Am Stichgartl 6

85764 Oberschleißheim

Germany

Tel. +49 (0)89 31772508

Fax +49 (0)89 31770786

<http://www.xinfo.de>

Stand: 01.07.2008

I. Allgemeine Geschäftsbedingungen

1. Geltungsbereich

- 1.1. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Verträge mit der X-Info Wieland Sacher GmbH (im folgenden „X-INFO“), deren Gegenstand die Überlassung von Standardsoftwareprodukten (im folgenden „Software“) ist einschließlich sämtlicher hiermit in Zusammenhang stehender weiterer Leistungen wie Beratung, Installation, Schulung, Wartung und Pflege etc.
- 1.2. Ihre Leistungen erbringt die X-INFO ausschließlich auf der Grundlage dieser Geschäftsbedingungen. Die Annahme der Leistungen durch den Kunden gilt als Anerkennung dieser AGB unter Verzicht auf widersprechende AGB. Dies gilt auch dann, wenn den entgegenstehenden AGB von X-INFO nicht ausdrücklich widersprochen wurde. Andere Bedingungen sind nur verbindlich, wenn sie durch X-INFO schriftlich anerkannt sind. In diesen Fällen gelten diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen ergänzend.

2. Liefer- und Zahlungsbedingungen

- 2.1. Angebote der X-INFO sind, sofern nichts anderes mit dem Kunden vereinbart wurde, stets freibleibend. Ein Vertrag kommt erst durch schriftliche Auftragsbestätigung seitens der X-INFO zustande. Erfolgt die Leistung durch die X-INFO, ohne dass dem Kunden vorher eine Auftragsbestätigung zugeht, so kommt der Vertrag mit Beginn der Ausführung der Leistung zustande.
- 2.2. Die von X-INFO angegebenen Lieferdaten sind Circa-Angaben nach der Einschätzung von X-INFO. Als solche sind sie stets unverbindlich, es sei denn, etwas anderes ist ausdrücklich schriftlich vereinbart.
- 2.3. Die angegebenen Preise sind Nettopreise und verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Für Leistungen, die im Ausland erbracht werden, wird keine Mehrwertsteuer erhoben.
- 2.4. Zahlungen sind vierzehn Tage nach Rechnungsstellung ohne Abzug von Skonto fällig. Bei Überschreiten der Zahlungsfrist kann X-INFO ohne weitere Ankündigung Mahngebühren sowie Verzugszinsen in Höhe von acht Prozent über dem jeweils geltenden Basiszinssatz berechnen.
- 2.5. X-INFO behält sich das Eigentum und einzuräumende Rechte an den Lieferungen und Leistungen bis zur vollständigen Bezahlung der geschuldeten Vergütung einschließlich Nebenforderungen und Begleichung eines aushaftenden Kontokorrentsaldos vor. Das Eigentum und einzuräumende Rechte an den Lieferungen und Leistungen bleiben bis zur vollständigen Bezahlung sämtlicher aus dem Vertragsschluss resultierender Forderungen im Eigentum von X-INFO.
- 2.6. Soweit keine gesetzlichen Vorschriften entgegenstehen, darf der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen verrechnen.

3. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 3.1. Die Vertragsparteien sind sich darüber einig, dass die Implementierung und Nutzung von Software die Mitwirkung beider Parteien erfordert. Deshalb wird der Kunde X-INFO bei der Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen unterstützen, soweit dies zur Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen erforderlich ist. Insbesondere wird der Kunde X-INFO soweit für die Vertragserfüllung notwendig jederzeit notwendige Informationen liefern sowie Zugang zu Software, Dokumentationen und zu anderen Materialien sowie zu allen Stellen, an denen sich die von X-INFO installierte Software befindet, gewähren.
- 3.2. Beide Parteien benennen einen Ansprechpartner, der für alle maßgeblichen Fragen und Entscheidungen verantwortlich ist.

- 3.3. Die Einrichtung einer funktionsfähigen - und auch unter Berücksichtigung der zusätzlichen Belastung durch die Software ausreichend dimensionierten - Hard- und Softwareumgebung liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden.

4. Sachmängelgewährleistung

- 4.1. Die Sachmängelgewährleistung für Leistungen von X-INFO richtet sich, soweit nachfolgend keine abweichende Regelung getroffen ist, nach den gesetzlichen Vorschriften.
- 4.2. X-INFO leistet Gewähr, dass die erbrachten Lieferungen und Leistungen dem zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses bestehenden Stand der Technik entsprechen, die vertraglich vereinbarte Beschaffenheit hat oder, soweit keine ausdrückliche Beschaffenheit vereinbart ist, dass sie sich für die vertraglich vorausgesetzte, ansonsten für die gewöhnliche Verwendung eignet und eine Beschaffenheit aufweist, die bei Leistungen der gleichen Art üblich sind, und die der Vertragspartner erwarten kann. Unerhebliche oder geringfügige Abweichungen oder Minderungen der Leistungen von X-INFO von der vertragsgemäßen Beschaffenheit oder Brauchbarkeit bleiben außer Betracht.
- 4.3. Stehen dem Kunden Mängelansprüche zu, hat er zunächst nur das Recht auf Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist. Die Nacherfüllung beinhaltet nach Wahl von X-INFO entweder Nachbesserung oder die Nacherfüllung. Schlägt die Nacherfüllung durch X-INFO fehl, kann der Kunde mindern oder nach seiner Wahl vom Vertrag zurücktreten.
- 4.4. Die Sachmängelansprüche des Kunden verjähren in 12 Monate. Die Verjährungsfrist für Ansprüche wegen Mängeln beginnt mit der Ablieferung oder - wenn X-INFO installiert - mit Abschluss der Installation.
- 4.5. Für Schadensersatz- und Aufwendungsersatzansprüche gilt Ziffer 6 ergänzend.

5. Rechtsmängelgewährleistung

- 5.1. Macht ein Dritter gegenüber dem Kunden berechnigte Ansprüche wegen der Verletzung eines gewerblichen Schutzrechts oder Urheberrechts („Schutzrechte“) durch eine von X-INFO entwickelte und/oder erbrachte Leistung geltend und wird deren Nutzung hierdurch beeinträchtigt oder untersagt, haftet X-INFO, soweit keine gesetzlichen Vorschriften entgegenstehen, wie folgt:
- X-INFO wird nach eigener Wahl auf eigene Kosten entweder ein Nutzungsrecht für den Kunden für die entwickelte und/oder erbrachte Leistung erwirken, die Leistung ändern, dass das Schutzrecht nicht mehr verletzt wird oder die Leistung austauschen, wenn die nach dem Vertrag vorausgesetzte Verwendung der Leistung dadurch beeinträchtigt wird. Wenn und soweit X-INFO dem Kunden durch zuvor genannten Maßnahmen nicht endgültig das vertraglich geschuldete Nutzungsrecht einräumen kann, ist der Kunde nach angemessener Fristsetzung berechnigt, vom Vertrag zurückzutreten.
 - X-INFO ist nur dann zu vorgenannten Maßnahmen verpflichtet, wenn der Kunde X-INFO die von dem Dritten geltend gemachten Ansprüche unverzüglich schriftlich und unter bezeichnender Beschreibung der Verletzung anzeigt, eine Verletzung nicht anerkennt und der Kunde X-INFO alle Entscheidungsbefugnisse über die Rechtsverteidigung und die Durchführung von Vergleichsverhandlungen uneingeschränkt einräumt. Stellt der Kunde die Nutzung der Leistung aus Schadensminderungs- oder sonstigen wichtigen Gründen ein, ist er verpflichtet, dem Dritten gegenüber darauf hinzuweisen, dass mit der Nutzungseinstellung kein Anerkenntnis einer Schutzrechtsverletzung verbunden ist.
- 5.2. Ansprüche des Kunden nach Ziffer 5.1 sind ausgeschlossen, wenn und soweit der Kunde die Schutzrechtsverletzung zu vertreten hat. Ansprüche des Kunden sind ferner ausgeschlossen, wenn und soweit die Schutzrechtsverletzung durch spezielle Vorgaben des Kunden, durch eine von X-INFO nicht voraussehbare Anwendung oder dadurch verursacht wird, dass die Leistung vom Kunden verändert oder zusammen mit nicht von X-INFO erbrachten Leistungen eingesetzt wird.

- 5.3. Der Kunde ist verpflichtet, X-INFO nach besten Kräften bei der Verteidigung gegen die Schutzrechtsverletzung zu unterstützen.
- 5.4. Umgekehrt stellt der Kunde X-INFO von allen Ansprüchen Dritter frei, die diese gegenüber X-INFO wegen einer Verletzung eines gewerblichen Schutzrechts oder Urheberrechts geltend machen, wenn die Verletzung aus einer ausdrücklichen Anweisung des Kunden gegenüber X-INFO resultiert oder der Kunde die Leistung verändert oder in ein System eines Dritten integriert.
- 5.5. Ansprüche des Vertragspartners wegen Rechtsmängeln verjähren entsprechend Ziffer 4.4.

6. Haftung

- 6.1. Unabhängig vom Rechtsgrund haftet X-INFO für Schäden, die auf einen Mangel an der Leistung selbst oder auf einer Handlung oder Unterlassung zurückzuführen sind, nur im Umfang des vertragstypischen und vorhersehbaren Schadens und nur in den nachfolgenden Grenzen:
 - 6.2. bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit von gesetzlichen Vertretern, eines Mitarbeiters oder sonstigen Erfüllungsgehilfen von X-INFO unbegrenzt,
 - 6.3. bei schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalspflichten) durch X-INFO, ihres gesetzlichen Vertreters oder sonstigen Erfüllungsgehilfen ohne Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit begrenzt auf den Rechnungswert der konkreten Leistung.
 - 6.4. Für Schäden, die auf das Verhalten eines Mitarbeiters oder Erfüllungsgehilfen zurückzuführen sind, haftet X-INFO nur, wenn diese Personen in Ausübung ihrer Verrichtungen gehandelt haben. X-INFO ist auch von dieser Haftung befreit, soweit der Schaden auf Umständen beruht, die sich auch bei größter Sorgfalt nicht vermeiden und deren Folgen sie nicht abwenden konnten (Höhere Gewalt).
 - 6.5. Für den Verlust von Daten und Programmen bzw. deren Wiederherstellung haftet X-INFO ebenfalls nur aus dem aus Ziff. 6.1. und 6.2. ersichtlichen Rahmen und auch nur insoweit, als dieser Verlust nicht durch angemessene Vorsorgemaßnahmen des Kunden, insbesondere die tägliche Anfertigung von Sicherungskopien aller Daten und Programme vermeidbar gewesen wäre.
 - 6.6. Darüber hinaus ist eine Haftung von X-INFO, soweit nicht zwingende Rechtsvorschriften entgegenstehen, ausgeschlossen. X-INFO haftet insbesondere nicht für Nebenpflichtverletzungen, mangelnden wirtschaftlichen Erfolg, entgangenen Gewinn, mittelbare Schäden, Mangelfolgeschäden und Schäden aus Ansprüchen Dritter gegenüber dem Kunden.
 - 6.7. Die vorstehende Haftungsbegrenzung gilt nicht für Schäden an Körper, Leben und Gesundheit oder bei zwingenden gesetzlichen Regelungen des Produkthaftungsgesetzes.

7. Höhere Gewalt

- 7.1. Wird X-INFO an der Erfüllung ihrer Verpflichtungen durch den Eintritt unvorhergesehener, außergewöhnlicher Umstände gehindert, die trotz der zumutbaren Sorgfalt nicht abgewendet werden können (z.B. Betriebsstörungen, behördliche Eingriffe, Energieversorgungsschwierigkeiten, Streik oder Aussperrung), verlängert sich, wenn die Lieferung oder Leistung nicht unmöglich wird, die Lieferfrist in angemessenem Umfang. Wird durch die oben genannten Umstände die Lieferung oder Leistung unmöglich, so werden die Parteien von ihren Verpflichtungen befreit.
- 7.2. Verbindlich vereinbarte Liefertermine verlängern sich jeweils um die Dauer der Behinderung zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit. Dauert die Behinderung länger als sechs Monate, so sind X-INFO und der Kunde nach Ablauf einer angemessenen Nachfristsetzung berechtigt, hinsichtlich des noch nicht erfüllten Teils vom Vertrag zurückzutreten.
- 7.3. Schadenersatzansprüche gegenüber X-INFO sind in den vorgenannten Fällen ausgeschlossen.

8. Geheimhaltung

- 8.1. Die Parteien sichern zu, dass sie vertrauliche Informationen der anderen Partei nicht verwenden oder veröffentlichen werden. Als vertrauliche Informationen gelten alle Informationen, einschließlich Abbildungen, Systemspezifikationen, Zeichnungen, Muster, Kalkulationen und sonstige Unterlagen, sowohl in schriftlicher als auch in irgendeiner anderen Form, die als vertraulich gekennzeichnet sind oder ihrer Art nach als vertraulich zu bewerten sind. Die Parteien werden alle angemessenen vorsorglichen Maßnahmen ergreifen, um ihre Geheimhaltungspflicht zu erfüllen.
- 8.2. Diese Geheimhaltungspflicht gilt nicht, wenn die betreffenden Informationen oder Daten
- vor ihrer Entgegennahme rechtmäßiger Besitz der entgegennehmenden Partei gewesen sind,
 - von der entgegennehmenden Partei unabhängig entwickelt wurden, ohne dass auf Informationen oder Daten der offenbarenden Partei verwiesen wird,
 - allgemein bekannt sind oder werden oder allgemein zugänglich gemacht werden, es sei denn, dies geschieht durch eine Handlung oder Unterlassung der entgegennehmenden Partei; oder
 - der entgegennehmenden Partei von Dritten erteilt werden, ohne dass gegenüber der offenbarenden Partei eine Geheimhaltungspflicht verletzt wird.
- 8.3. Die Bestimmungen der Ziffer 8 finden keine Anwendung, wenn vertrauliche Informationen der anderen Partei aufgrund Gesetz, einer Verordnung, einer richterlichen Anordnung oder der Entscheidung einer anderen Behörde veröffentlicht werden müssen.
- 8.4. Diese Geheimhaltungspflicht gilt sinngemäß auch für sämtliche Mitarbeiter der Parteien. Die Parteien haben sicherzustellen, dass alle Personen, die von ihnen mit der Bearbeitung und Erfüllung der Softwareverträge betraut sind, diese Geheimhaltungspflicht beachten.

9. Mediationsklausel

Bei allen Streitigkeiten aus diesem Vertrag, auch hinsichtlich seiner Wirksamkeit, werden die Vertragspartner zunächst über eine Einigung miteinander verhandeln. Gelingt es den Vertragspartnern nicht ihre Meinungsverschiedenheiten binnen 30 Tagen nach Beginn der Verhandlungen beizulegen, werden sie eine Mediation nach der Verfahrensordnung des BMWA (Bundesverband für Mediation in Wirtschaft und Arbeitswelt e.V.) durchführen. Dasselbe gilt, wenn die Verhandlungen nicht binnen 14 Tagen nach Zugang der Aufforderung eines Vertragspartners zu gütlichen Verhandlungen aufgenommen worden sind. Gelangen die Beteiligten nicht zu einem Mediationsergebnis, so kann jeder Vertragspartner ein gerichtliches Verfahren einleiten.

10. Schlussbestimmungen

- 10.1. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam oder nichtig sein, werden die übrigen Bestimmungen hiervon nicht berührt. Die Vertragsparteien verpflichten sich insoweit, die unwirksamen oder nichtigen Teile durch wirtschaftlich gleichwertige, rechtsbeständige Bestimmungen zu ersetzen. Entsprechendes gilt im Falle des Vorliegens einer Vertragslücke.
- 10.2. Abweichende Regelungen, Nebenabreden oder Änderungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für die Änderung dieses Schriftformerfordernisses.
- 10.3. X-INFO kann den Vertrag auf Dritte übertragen, wenn die Übertragung für den Kunden wirtschaftlich und technisch zumutbar ist. Der Kunde ist mit dieser Übertragung einverstanden.
- 10.4. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Ansprüche aus diesem Vertrag, soweit gesetzlich zulässig, München.

II. Ergänzende Bedingungen

1. Abschnitt: Besondere Bedingungen für Softwareüberlassung

11. Vertragsgegenstand

- 11.1. Der Kunde erwirbt von X-INFO die im Angebot näher bezeichnete Standardsoftware einschließlich der zugehörigen Anwenderdokumentation in elektronischer oder gedruckter Form (soweit vorgesehen) unter den vereinbarten Nutzungsbedingungen.
- 11.2. Die Software wird auf einem Datenträger aufgezeichnet und in ausführbarer Form als lauffähiges Maschinenprogramm im Objektcode und soweit vorgesehen einschließlich einer Bedienungsanleitung (Benutzungsdokumentation oder Online-Hilfe) und der Installationsanleitung geliefert. Die Bedienungsanleitung und die Installationsanleitung können dem Kunden auch elektronisch zur Verfügung gestellt werden.
- 11.3. Für die Beschaffenheit der Software ist die Programmbeschreibung von X-INFO abschließend maßgeblich. Bestandteil der vereinbarten Beschaffenheit ist auch die Nutzung auf einer von X-INFO freigegebenen Software- und/oder Hardware-Umgebung. Eine davon abweichende Beschaffenheit schuldet X-INFO nicht.
- 11.4. Eine über die Mängelbeseitigung innerhalb der Gewährleistungszeit hinausgehende Wartungsleistung an der Software erfolgt nur auf Grundlage eines separat abzuschließenden Softwarepflegvertrages, auf den die Besondere Bedingungen für die Erbringung von Serviceleistungen der X-INFO Anwendung finden. Außerhalb eines solchen Pflegevertrages ist X-INFO nicht zur Erstellung von Updates für die Zukunft verpflichtet.

12. Nutzungsrechtseinräumung

- 12.1. Nach vollständiger Zahlung räumt X-INFO dem Kunden an den von X-INFO hergestellten Softwareprodukten ein einfaches, nicht ausschließliches, zeitlich und räumlich unbegrenztes und nicht übertragbares Nutzungsrecht ein, die Software zum eigenen Gebrauch im Rahmen der bestimmungsgemäßen Ausführung auf seiner EDV-Anlage in dem in den Angebot bezeichneten Umfang zu nutzen.
- 12.2. Der Kunde darf die Software und die Benutzerdokumentation vervielfältigen, soweit die jeweilige Vervielfältigung für die vertragsgemäße Nutzung der Software notwendig ist. Zu den notwendigen Vervielfältigungen zählen u.a. die Installation der Software vom Originaldatenträger auf den Massenspeicher der eingesetzten Hardware sowie das Laden der Software in den Arbeitsspeicher. Darüber hinaus kann der Kunde eine Vervielfältigung zu Sicherungszwecken im notwendigen Umfang erstellen. Sicherungskopien auf beweglichen Datenträgern sind als solche zu kennzeichnen und mit dem Urheberrechtsvermerk des Originaldatenträgers zu versehen.
- 12.3. Die Weitergabe der Software bedarf der schriftlichen Zustimmung von X-INFO. Diese erteilt die Zustimmung, wenn
 - der Kunde schriftlich versichert, dass er die Software auf seiner EDV-Anlage vollständig deinstalliert und alle Originalkopien der Vertragsgegenstände dem Dritten weitergegeben und alle selbst erstellten Kopien gelöscht hat, und
 - der Dritte schriftlich sein Einverständnis gegenüber X-INFO mit den hier vereinbarten Nutzungs- und Weitergabebedingungen erklärt und
 - keine sachlichen Gründe gegen die Weitergabe sprechen.
- 12.4. Eine Vermietung der vertragsgegenständlichen Software bzw. der Softwaremodule ist ausgeschlossen. Auch die kommerzielle Nutzung der Vertragssoftware für Dritte im Wege des sogenannten „Application Service Providing (ASP)“ ist nicht gestattet.
- 12.5. Die Rückübersetzung der überlassenen, von X-INFO hergestellten Programmcodes in andere Codeformen (Dekompilierung) sowie sonstige Arten der Rückerschließung der verschiedenen Herstellungsstufen der Software (Reverse Engineering) sind nur innerhalb der gesetzlichen Grenzen zulässig.

- 12.6. Der Kunde ist zu Änderungen, Erweiterungen und sonstigen Umarbeitungen der Software nur insoweit berechtigt, als das Gesetz solches unabdingbar erlaubt oder dies vertraglich vereinbart ist.
- 12.7. Für die Software fremder Hersteller (Lizenzgeber) gelten die jeweiligen Bedingungen des Lizenzgebers ergänzend neben den vorstehenden Bestimmungen. Weichen die Bedingungen des Lizenzgebers von den vorliegenden Bedingungen ab, gehen sie den Regelungen in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen vor./ Teile der Software können Nutzungs- und Lizenzbedingungen anderer Hersteller unterliegen. Für die in dem Software-Vertrag gekennzeichnete Lizenz-Software (Lizenzprodukte und -daten) gelten die Nutzungs- oder Lizenzbedingungen der Hersteller dieser Software und Daten. Diese können bei Bedarf bei X-INFO eingesehen werden oder sind in einer der Software beigefügten „Read-Me“-Datei enthalten.
- 12.8. Urhebervermerke, Seriennummern sowie sonstige der Softwareidentifikation dienende Merkmale von X-INFO oder von Dritten dürfen vom Kunden nicht verändert oder entfernt werden.
- 12.9. Bei Beendigung des Nutzungsrechts gibt der Kunde alle Lieferungen und Kopien heraus, soweit er diese nicht im Rahmen der erlaubten Weitergabe an einen Dritten weitergereicht hat. Der Kunde löscht gespeicherte Software, soweit er nicht gesetzlich zur längeren Aufbewahrung verpflichtet ist. Die Erledigung versichert er schriftlich gegenüber X-INFO. Verstößt der Kunde gegen eine wesentliche Bedingung dieses Vertrages, ist X-INFO berechtigt, durch einseitige schriftliche Erklärung die Rechte des Kunden zur Benutzung der Software mit sofortiger Wirkung zu beenden. Gegenansprüche des Kunden bestehen in diesem Falle nicht.

13. Gewährleistung

- 13.1. Dem Kunden ist bekannt, dass es sich bei Software um ein sehr komplexes Produkt handelt und es nach dem Stand der Technik nicht möglich ist, Software und damit im Zusammenhang stehende Leistungen so zu erstellen, dass sie in allen Anwendungen und Kombinationen völlig fehlerfrei arbeitet. X-INFO übernimmt deshalb nur die Gewähr, dass die Software dem neuesten Stand der Programmieretechnik entspricht und diese gemäß der dem Kunden überlassenen Leistungsbeschreibung technisch brauchbar ist. X-INFO übernimmt jedoch keine Gewähr dafür, dass die überlassene Software den Anforderungen und Zwecken des Kunden genügt oder mit anderen von ihm ausgewählten Programmen oder Systemumgebungen bzw. Betriebssystemen zusammenarbeitet, soweit dies nicht in der Leistungsbeschreibung ausdrücklich vermerkt ist.
- 13.2. Ein Fehler oder Mangel liegt bei nicht nur unerheblichen negativen Abweichungen zwischen der jeweiligen Leistungsbeschreibung der Software und der vergleichsweise tatsächlich vorgefundenen Arbeitsweise des Softwareproduktes, die sich auf die vertragliche Gebrauchstauglichkeit mehr als unwesentlich auswirken, vor.
- 13.3. Der Kunde ist verpflichtet, die Software unmittelbar nach Übergabe und vor deren Einsatz gründlich auf Mangelfreiheit und insbesondere auf Verwendbarkeit in der bestehenden Hard- und Softwarekonfiguration zu testen.
- 13.4. Der Kunde hat Mängelansprüche nur, wenn die Software in der in der Leistungsbeschreibung freigegebenen Einsatzumgebung betrieben wird und gemeldete Mängel reproduzierbar oder anderweitig durch den Kunden nachweisbar sind.
- 13.5. Der Kunde hat Mängel in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Mängelerkennung und -analyse zweckdienlichen Informationen schriftlich zu melden. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten des Mangels geführt haben, die Erscheinungsform sowie die Auswirkungen des Mangels. Kommt der Kunde dieser Anzeigepflicht nicht ordnungsgemäß und rechtzeitig nach, gilt die Leistung als vom Kunden genehmigt. Soweit die Leistung nachbesserungsfähig ist, kann der Kunde zunächst Nacherfüllung gegenüber X-INFO verlangen.

- 13.6. Bevor der Kunde selbst oder durch ein Dritter Fehler beseitigt, gestattet er X-INFO zwei Versuche, den Fehler zu beseitigen. Dem Kunden stehen an den Bearbeitungen eigene Nutzungs- und Verwertungsrechte – über die nach den Softwareverträgen eingeräumten Nutzungsrechten hinaus – nicht zu.
- 13.7. X-INFO kann die Vergütung ihres Aufwandes verlangen, soweit
- sie aufgrund einer Meldung tätig wird, ohne dass ein Mangel vorliegt,
 - eine gemeldete Störung nicht reproduzierbar oder anderweitig durch den Kunden als Mangel nachweisbar ist, oder
 - zusätzlicher Aufwand wegen nicht ordnungsgemäßer Erfüllung der Pflichten des Kunden anfällt.

2. Abschnitt: Besondere Bedingungen für die Erbringung von Anpassungsleistungen

14. Vertragsgegenstand

Aufgrund besonderer Vereinbarung kann X-INFO die Installation von Software und/oder die Einrichtung und Anpassung der überlassenen Software übernehmen. Die Einrichtung und die Anpassung der Software kann unter anderem die Änderung und Erweiterung der Funktionen, die Erstellung von Formularen und die Anpassung an das CI des Kunden umfassen. Ferner übernimmt X-INFO sonstige Dienstleistungen nach besonderer Vereinbarung. Der Umfang der Dienstleistungen wird durch die Vertragsparteien entsprechend der individuellen Bedürfnisse des Kunden einvernehmlich festgelegt.

15. Durchführung der Anpassung

- 15.1. X-INFO ist verpflichtet, zu Beginn der Arbeiten ein schriftliches Projekt-Phasenmodell einschließlich der voraussichtlichen Termine der Testzeiten aufzustellen und bei Bedarf zu erweitern.
- 15.2. Sämtliche Arbeiten von X-INFO erfolgen in enger Zusammenarbeit mit dem Kunden. X-INFO unterrichtet und beteiligt den Kunden in allen Phasen der Zusammenarbeit. X-INFO teilt dem Kunden während der Laufzeit des Vertrages auf Anforderung alle erforderlichen Auskünfte über den Stand und den Fortschritt der Arbeiten.
- 15.3. Die Vertragsparteien benennen nach Auftragserteilung für alle Fragen, die mit der Durchführung des Vertrages in Zusammenhang stehen, einen Ansprechpartner. Sollte ein Ansprechpartner nicht mehr in dieser Funktion zur Verfügung stehen, verpflichten sich die Vertragsparteien, umgehend einen geeigneten anderen Mitarbeiter zu benennen. Die Ansprechpartner können für die Vertragsparteien Entscheidungen treffen oder unverzüglich herbeiführen. Der Ansprechpartner des Kunden steht X-INFO für notwendige Informationen zur Verfügung. X-INFO ist verpflichtet, den Ansprechpartner des Kunden einzuschalten, wenn und soweit die Durchführung des Auftrags dies erfordert.
- 15.4. X-INFO ist berechtigt, zur Leistungserbringung Subunternehmer und freie Mitarbeiter einzusetzen.

16. Nachträgliche Änderungen der Leistungen

- 16.1. Bis zur Abnahme können beide Vertragspartner jederzeit schriftlich Änderungen der vereinbarten Leistungsumfangs vorschlagen. X-INFO darf das Änderungsverlangen des Kunden nur dann ablehnen, wenn die Änderung oder Erweiterung aufgrund der betrieblichen Leistungsfähigkeit nicht erbracht werden kann oder wenn diese technisch nicht durchführbar sind. Im Falle eines Änderungsvorschlags des Kunden wird X-INFO unverzüglich, spätestens jedoch nach 14 Tagen mitteilen, ob die Änderung möglich ist und welche Auswirkungen sie auf den Vertrag hat. Im Falle eines Änderungsvorschlags durch X-INFO hat der Kunde unverzüglich, spätestens jedoch nach 14 Tagen, mitzuteilen, ob er der Änderung zustimmt.
- 16.2. Soweit die tatsächliche Durchführung des Änderungsverlangens Auswirkungen auf das vertragliche Leistungsgefüge hat, insbesondere den Aufwand von X-INFO erhöht oder die Termineinhaltung gefährdet, werden die Parteien eine schriftliche Anpassung der

vertraglichen Regelung vornehmen. Hierfür übergibt X-INFO dem Kunden ein ergänzendes Angebot. Der Kunde muss unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb 14 Tagen ab Erhalt des Angebots schriftlich mitteilen, ob er der Änderung zustimmt. Solange die Zustimmung des Kunden nicht vorliegt oder eine Einigung nicht erzielt wird, gilt die vereinbarte Leistung des bisherigen Vertrages unverändert weiter.

17. Abnahme

- 17.1. Soweit eine Abnahme vereinbart ist, ist der Kunde verpflichtet, diese innerhalb einer Woche nach Anzeige der Fertigstellung durch X-INFO durchzuführen. Zur Abnahme der Leistung ist der Kunde auch dann verpflichtet, wenn unwesentliche, den Gebrauch nicht besonders hindernde Mängel vorhanden sind.
- 17.2. Art, Umfang und Dauer der Funktionsprüfung werden von den Ansprechpartnern vor Durchführung festgelegt.
- 17.3. Für den Fall, dass der Kunde aus Gründen, die er zu vertreten hat, die Leistung nicht abnimmt und innerhalb von 14 Tagen nach Inanspruchnahme der Leistung keine wesentlichen Mängel rügt, gilt die Leistung als abgenommen.

18. Gewährleistung

Die Gewährleistung richtet sich nach der Regelung in Ziffer 4 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen mit der Maßgabe, dass die Gewährleistungsfrist mit der Abnahme zu laufen beginnt.

3. Abschnitt: Besondere Bedingungen für die Erbringung von Serviceleistungen

19. Vertragsgegenstand

- 19.1. X-INFO erbringt Serviceleistungen nach diesen Besonderen Vertragsbedingungen sowie den ergänzend geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- 19.2. Die Serviceleistungen umfassen soweit nicht anders mit dem Kunden vereinbart:
 - Softwarepflege und Support
 - Schulung
- 19.3. Der Umfang der von X-INFO geschuldeten Serviceleistungen ergibt sich aus dem jeweils gültigen Service Level Agreement (im folgenden „SLA“).
- 19.4. X-INFO erbringt Pflege- und Supportleistungen nur für die jeweils neuste von ihr programmierte oder gelieferte freigegebene Version der Software sowie für die jeweilige Vorgängerversion.
- 19.5. Mängelansprüche werden durch die Serviceleistungen nicht berührt.

20. Softwarepflege und Support

- 20.1. Die Softwarepflege- und Supportleistungen erfolgen jeweils für die vereinbarte Systemumgebung. Der Kunde wird Änderungen der Systemumgebung X-INFO jeweils kurzfristig schriftlich oder per E-Mail mitteilen.
- 20.2. Vom Kunden gemeldete Störungen werden von den Vertragspartnern einvernehmlich den im Service Level Agreement genannten Störungsklassen zugeordnet. Ist eine einvernehmliche Zuordnung nicht möglich, so entscheidet X-INFO.
- 20.3. Im Rahmen des Supports gelieferte Patches oder Software-Updates werden vom Kunden kurzfristig installiert. Ein Mehraufwand, der dadurch entsteht, dass der Kunde diese Verpflichtung nicht einhält, geht zu seinen Lasten.

21. Schulung

Einweisung und Schulung der Mitarbeiter des Kunden leistet X-INFO nach gesonderter Vereinbarung auf Basis der jeweils gültigen Preisliste.

22. Beauftragung von Erweiterungen

- 22.1. Im Rahmen der Fortentwicklung der Software können vom Kunden Erweiterungen beauftragt werden. Dies umfasst sowohl kleinere Verbesserungen als auch neue Teilprojekte, in denen neue Funktionsbereiche in der Software implementiert werden sollen.
- 22.2. Die Programmierung der Erweiterungen wird von X-INFO nach Aufwand gemäß den vertraglichen Vereinbarungen, sonst nach der jeweils gültigen Preisliste abgerechnet.
- 22.3. Es gelten die Bestimmungen der Besondere Bedingungen für die Erbringung von Anpassungsleistungen entsprechend.

23. Rechtseinräumung für Serviceleistungen

An Arbeitsergebnissen der Pflegeleistungen und neuen Programmständen räumt X-INFO dem Kunden das Recht ein, diese entsprechend den der Überlassung der Software zugrunde liegenden Bedingungen zu nutzen (Ziffer 12). Weitergehende Rechte sind ausgeschlossen.

24. Vergütung

- 24.1. X-INFO stellt die jeweilige Servicevergütung monatlich im Nachhinein in Rechnung.
- 24.2. Im übrigen gelten die Bestimmungen der Ziffer 2 Allgemeinen Geschäftsbedingungen

25. Vertragslaufzeit, Kündigung

- 25.1. Die Serviceverträge werden für eine Laufzeit von 12 Monaten abgeschlossen. Die Verträge verlängern sich jeweils um weitere 12 Monate, wenn sie von den Vertragspartnern nicht mit einer Frist von drei Monaten gekündigt werden.
- 25.2. Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt vorbehalten.