

Allgemeine Pflegebedingungen

der E+S Gesunde Lösungen GmbH, Friesenweg 2a, 22763 Hamburg für das System YOLii

§ 1 Geltungsbereich

Die nachfolgenden Bedingungen regeln die von der E+S Gesunde Lösungen GmbH, Friesenweg 2a, 22763 (nachfolgend „Auftragnehmer“) gegenüber dem Kunden („nachfolgend „Auftraggeber“) zu erbringenden Software-Pflegeleistungen in Bezug auf das System YOLii.

§ 2 Gegenstand

(1) Der Auftrag bezieht sich auf die in Angebot aufgeführten, nach diesen Bedingungen zu pflegenden Programme (nachfolgend „Programm“) und spezifiziert die von dem Auftragnehmer zu erbringenden Pflegeleistungen, die mit der zu zahlenden Pauschalvergütung abgegolten sind sowie sonstige vom Auftragnehmer zu erbringende und vom Auftraggeber gem. § 10 Abs. 2 jeweils gesondert zu vergütenden Pflegeleistungen.

(2) Der Pflege nach den §§ 3- 5 unterliegt das Programm nur in der jeweils aktuellen Version sowie der jeweiligen Vorgängerversion. Eine (neue) Version enthält die jeweils aktuellen Updates („Version“). Abgesehen von der jeweiligen Vorgängerversion hat der Auftraggeber keinen Anspruch darauf, dass der Auftragnehmer gleichzeitig eine ältere und die aktuelle Version bei ihm pflegt. Wünscht der Auftraggeber dies, hat er mit dem Auftragnehmer hierüber eine gesonderte Vereinbarung zu treffen.

§ 3 Mangelbeseitigung

(1) Nach einer Mangelmeldung des Auftraggebers wird der Auftragnehmer unverzüglich unter Berücksichtigung der jeweiligen Situation, insbesondere der Ursache, Schwere und Auswirkungen des Mangels mit der Mangelbeseitigung beginnen. Er wird die Mangelmeldung in einem Ticketsystem dokumentieren. Sobald für den Auftragnehmer erkennbar, wird er den Auftraggeber über die mögliche Ursache des Mangels sowie im Nachfolgenden in angemessenen zeitlichen Abständen über den jeweiligen Status der Mangelbeseitigung informieren. Sollte eine Mangelbehebung nicht innerhalb von 2 Tagen nach Zugang der Mangelmeldung („Wiederherstellungszeit“) möglich sein, wird der Auftragnehmer dem Auftraggeber dies unverzüglich unter Angabe von Gründen sowie des Zeitraums, der für die Mangelbeseitigung voraussichtlich zu veranschlagen ist, mitteilen.

Die Messung der Einhaltung der Wiederherstellungszeit erfolgt nur innerhalb der allgemeinen Servicezeit des Auftragnehmers. Diese ist Montag bis Donnerstag von 10 bis 17 Uhr, Freitags von 10 Uhr bis 15 Uhr. Die Wiederherstellungszeit beginnt mit dem Zugang einer ordnungsgemäßen Mangelmeldung. Eine Mangelmeldung ist ordnungsgemäß, wenn der Auftraggeber seinen Mitwirkungspflichten nach § 9 hinsichtlich der Beschreibung des Mangels hinreichend nachgekommen ist. Für die Messung der Wiederherstellungszeit gilt im Übrigen Folgendes:

Der Lauf der Wiederherstellungszeit wird ab dem Zeitpunkt gehemmt, zu dem der Auftragnehmer dem Auftraggeber die Mangelbeseitigung mitteilt.

Erfolgt die Bestätigung der Mangelbeseitigung durch den Auftraggeber, ist Ende der Wiederherstellzeit der Zeitpunkt, zu dem der Auftragnehmer dem Auftraggeber die Mangelbeseitigung mitgeteilt hat. Das Ticket kann vom Auftragnehmer geschlossen werden.

Erklärt der Auftraggeber substantiiert innerhalb von 14 Tagen nachdem der Auftragnehmer dem Auftraggeber die Mangelbeseitigung mitgeteilt hat, dass der Mangel – entgegen der Mitteilung des Auftragnehmer – nicht beseitigt ist, läuft die Wiederherstellzeit ab dem Zeitpunkt des Zugangs der Erklärung des Auftraggebers weiter.

Erfolgt innerhalb eines Zeitraums von 14 Tagen nachdem der Auftragnehmer dem Auftraggeber die Mangelbeseitigung mitgeteilt hat, weder eine Bestätigung der Mangelbeseitigung durch den Auftraggeber, noch eine substantiierte Erklärung des Auftraggebers, wonach der Mangel nicht beseitigt ist, so gilt der Mangel als beseitigt. Das Ticket wird in diesem Fall vom Auftragnehmer geschlossen.

(2) Ein Mangel des Programms liegt vor, wenn (a) das Programm bei vertragsgemäßigem Einsatz gemäß dem zwischen den Parteien abgeschlossenen Software-Überlassungsvertrag die in der Produkt-/Leistungsbeschreibung festgelegten Funktionalitäten nicht erbringt oder (b) wenn es sich für die nach dem Software-Überlassungsvertrag vorausgesetzte Verwendung nicht eignet oder (c) wenn es sich für die gewöhnliche Verwendung nicht eignet und nicht die Beschaffenheit aufweist, die bei Programmen der gleichen Art üblich ist und die der Auftraggeber nach der Art des Programms erwarten kann.

Ein Mangel liegt (insbesondere) nicht vor, wenn

- sich das Vorliegen einer der vorgenannten Voraussetzungen (a)-(c) nur unwesentlich auf die Nutzung des Programms auswirkt;
- eine Störung durch unsachgemäße Behandlung des Programms iS von § 8 Abs. 1 Unterpunkt 3 hervorgerufen wurde;
- die Ursache für eine Störung nicht in dem Programm liegt, sondern durch sonstige Ursachen hervorgerufen wird, die nicht in der Sphäre des Auftragnehmers liegen (zB Systemabsturz oÄ).

(3) Der Auftragnehmer wird etwaige Mangelbeseitigung per „remote“ (d.h. VPN-Verbindung oder *Remote Desktop Sharing*) durchführen. Eine Mangelbeseitigung vor Ort ist im Rahmen der Pauschalvergütung gem. § 10 Abs. 1 nicht geschuldet; der Auftraggeber kann jedoch eine Mangelbeseitigung vor Ort gegen gesonderte Vergütung verlangen.

(4) Art und Weise der Mangelbeseitigung stehen im billigen Ermessen des Auftragnehmers. Bietet der Auftragnehmer dem Auftraggeber zur Vermeidung oder Beseitigung von Mängeln neue Programmteile, insbesondere Patches, Bugfixes, Updates, Upgrades, neue Releases, neue Versionen etc. an, so hat der Auftraggeber diese zu übernehmen und auf seiner Hardware gemäß den Installationsanweisungen des Auftragnehmers zu installieren bzw. installieren zu lassen. Auf die zur Mangelbeseitigung überlassenen Programmteile finden § 6 Abs. 3 und 4 Anwendung.

Die Beseitigung eines Mangels kann darüber hinaus auch in der Form von Handlungsanweisungen gegenüber dem Auftraggeber erfolgen. Der Auftraggeber hat derartige Handlungsanweisungen zu befolgen.

(5) Kann der Auftragnehmer einen (betriebsverhindernden oder betriebsbehindernden) Mangel nicht innerhalb des vertraglich vereinbarten Zeitraums beseitigen, stellt er dem Auftraggeber auf eigene Kosten, dh auf Kosten des Auftragnehmers, vorübergehend eine Umgehungslösung zur Verfügung soweit dies für den Auftragnehmer wirtschaftlich zumutbar ist. Die Verpflichtung des Auftragnehmers zur dauerhaften Mangelbeseitigung bleibt durch die Lieferung einer vorübergehenden Umgehungslösung unberührt.

(6) Sofern ein vom Auftraggeber gemeldeter Mangel des Programms nicht besteht, ist der Auftragnehmer berechtigt, den dadurch verursachten Aufwand gesondert abzurechnen, wenn der Auftraggeber das Nichtvorliegen eines Mangels mindestens grob fahrlässig verkannt hat.

(7) Voraussetzung für die Leistungsverpflichtung des Auftragnehmers nach diesem § 3 im Rahmen der Pauschalvergütung gem. § 10 Abs. 1 ist, dass der Auftraggeber das zu pflegende Programm (a) an dem bei Vertragsschluss spezifizierten Ort sowie (b) in der bei Vertragsschluss spezifizierten Soft- und Hardwareumgebung betreibt. Werden die im Pflegeschein genannten Spezifikationen geändert, sind diese Änderungen dem Auftragnehmer gegenüber schriftlich mitzuteilen. Soweit sich aus der Änderung der im Pflegeschein genannten Spezifikationen ein Mehraufwand für den Auftragnehmer ergibt, kann er diesen gem. § 8 gesondert berechnen.

§ 4 Anpassung an geänderte zwingende rechtliche Rahmenbedingungen/geänderte Anforderungen in der Sphäre des Auftraggebers

Der Auftragnehmer ist zu einer Anpassung des Programms an sich ändernde rechtliche Rahmenbedingungen (d.h. zwingende Gesetze, Rechtsverordnungen, aufsichtsrechtliche Anforderungen) oder aufgrund sich ändernder Anforderungen in der Sphäre des Auftraggebers im Rahmen der gem. § 10 Abs. 1 geschuldeten pauschalen Vergütung nicht verpflichtet. Entsprechende Leistungen werden vom Auftragnehmer gem. § 8 gegen gesonderte Vereinbarung und Vergütung erbracht.

§ 5 Unterstützungsleistungen

(1) Der Auftragnehmer wird dem Auftraggeber allgemeine Anwenderhinweise sowie sonstige spezielle Hinweise und Informationen zu wichtigen Fragen und Problemen im Zusammenhang mit dem Programm regelmäßig mitteilen.

(2) Der Auftragnehmer ermöglicht gegen Zahlung einer zusätzlichen Servicepauschale (vgl. § 10) die Inanspruchnahme seines Hotline-Services für fernmündliche Kurzberatung bei auftretenden Mängeln, Anwendungsproblemen, Störungen oder sonstigen Schwierigkeiten im Zusammenhang mit Abläufen des Programms nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen. Der Hotline-Service darf während der allgemeinen Servicezeit des Auftragnehmers (Montag bis Donnerstag von 10 bis 17 Uhr, Freitags von 10- 15 Uhr) in Anspruch genommen werden. Der Hotline-Service ist auf 3 Beratungsstunden pro Monat beschränkt.

(3) Bei Programmänderungen wird der Auftragnehmer, soweit erforderlich, das Personal des Auftraggebers rechtzeitig durch entsprechende Dokumentation in die neue Programmversion ohne gesonderte Vergütung einweisen.

§ 6 Weiterentwicklungen/Lieferung neuer Programmteile

(1) Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber alle vom Auftragnehmer freigegebenen Updates/Upgrades/Releases/Versionen (insgesamt „Programmteile“) des Programms zur Verfügung. Die Einordnung des jeweiligen Programmteils unter die Begriffe „Update“, „Upgrade“, „Release“ und „Version“ steht im billigen Ermessen des Auftragnehmers.

(2) Der Auftragnehmer wird das Programm weiterentwickeln und dem Auftraggeber die Weiterentwicklung in Form neuer Programmteile zur Verfügung stellen. Sollte eine User-Group gegründet werden, besteht im Rahmen der User-Group des zu pflegenden Programms für den Auftraggeber ggf. die Möglichkeit, Anregungen zu möglichen Weiterentwicklungen zu geben. Der Auftragnehmer wird Anregungen des Auftraggebers ernsthaft prüfen. Ein Anspruch auf Verwirklichung/Umsetzung dieser Anregungen besteht jedoch nicht.

(3) Soweit Auftraggeber-spezifische Anpassungen an dem Programm vorgenommen wurden, wird der Auftragnehmer diese gegen gesonderte Vergütung in den neuen Programmteilen vornehmen.

(4) Die Lieferung von Programmteilen erfolgt jeweils in Form des Objektcodes des Auftragnehmers als Download in elektronischer Form über das Internet. Der Auftragnehmer wird dem Auftraggeber die für den Download erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen. Eine Überlassung des Quellcodes ist nicht geschuldet.

(5) Dem Auftraggeber obliegt die ordnungsgemäße und vorschriftsmäßige Installation neuer Programmteile. Auf Wunsch des Auftraggebers wird der Auftragnehmer diesen hierbei gegen gesonderte Vergütung unterstützen.

§ 7 Dokumentation

Bei Änderung des Programms auf Grundlage dieses Vertrags, zB bei der Beseitigung eines Mangels oder bei Lieferung neuer Programmteile, wird der Auftragnehmer eine entsprechende Ergänzung/Aktualisierung des Anwender-Handbuchs sowie der Installationsanleitung des Programms („Dokumentation“) vornehmen, soweit solche bei Vertragsschluss zur Verfügung gestellt worden ist. Die Aktualisierung der Dokumentation hat nach Wahl des Auftragnehmers entweder in Papier- oder elektronischer Form zu erfolgen.

§ 8 Sonstige Leistungen

(1) Der Auftragnehmer wird auf Wunsch des Auftraggebers die nachfolgend aufgeführten Leistungen, die mit dem Programm in Zusammenhang stehen, die aber nicht in den Leistungen §§ 3, 4, 5, 6 und 7 dieses Vertrags enthalten sind, auf Wunsch des Auftraggebers gegen eine separat zu vereinbarende Vergütung erbringen. Dies gilt (insbesondere) für

- Leistungen des Auftragnehmers vor Ort beim Auftraggeber;
- Leistungen an dem Programm, die durch unsachgemäße Behandlung und/oder Obliegenheitsverletzungen des Auftraggebers, beispielsweise Nichtbeachtung von Gebrauchsanweisungen, erforderlich werden;
- Leistungen an dem Programm, die durch höhere Gewalt oder sonstige nicht vom Auftragnehmer zu vertretende Umstände erforderlich werden;

- Leistungen an dem Programm, die im Zusammenhang mit der Installation eines an den Auftraggeber überlassenen Updates/Upgrades/Version/Release notwendig sind, Einweisung und Schulung bzgl. dieser Programmstände;
- Anpassungen des Programms an geänderte und/oder neue Anlagen, Geräte oder Betriebssysteme des Auftraggebers;
- Anpassungen des Programms, die über die vom Auftragnehmer gem. § 6 gelieferten Anpassungen hinausgehen und beispielsweise aus geänderten bzw. neuen Nutzungsanforderungen des Auftraggebers oder geänderten rechtlichen Rahmenbedingungen resultieren.

(2) Der Auftragnehmer wird die Leistungen iS dieses § 8 im Rahmen seiner betrieblichen Möglichkeiten gegenüber dem Auftraggeber erbringen.

§ 9 Mitwirkungspflichten

(1) Der Auftraggeber wird den Auftragnehmer in angemessenem Umfang bei der Erfüllung der Leistungen auf eigene Kosten unterstützen. Bei den Mitwirkungspflichten des Auftraggebers handelt es sich um echte Pflichten des Auftraggebers.

Er wird auf Anforderung durch den Auftragnehmer oder soweit für ihn erkennbar erforderlich insbesondere

- Mängel unverzüglich nach Entdeckung über den Hotline-Service des Auftragnehmers melden;
- bei Mangelmeldungen die aufgetretenen Symptome, das Programm sowie die System- und Hardwareumgebung detailliert beobachten und (unter Verwendung vom Auftragnehmer gestellter Formulare) dem Auftragnehmer einen Mangel unter Angabe von für die Mangelbeseitigung zweckdienlichen Informationen und Unterlagen schriftlich/in Textform melden;
- den Auftragnehmer im Rahmen seiner Möglichkeiten nach besten Kräften bei der Suche nach der Mangelursache unterstützen und erforderlichenfalls seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit den vom Auftragnehmer Beauftragten anhalten;
- den für die Durchführung der Leistungen vom Auftragnehmer beauftragten Mitarbeitern während der normalen Öffnungszeiten des Auftraggebers Zugang zu den Rechnern gewähren, auf denen das zu pflegende Programm gespeichert und/oder geladen ist, auch online zur Remote-Wartung;
- die vom Auftragnehmer erhaltenen Programme und oder Programmteile (Patches, Bugfixes etc.) nach näheren Hinweisen vom Auftragnehmer unverzüglich einspielen und die vom Auftragnehmer übermittelten Vorschläge und Handlungsanweisungen zur Mangelbehebung einhalten;
- dem Auftragnehmer auf eigene Kosten (inkl. Verbindungskosten) einen Remote-Access (VPN-Verbindung oder Remote Desktop Sharing) zur Verfügung stellen. Hierbei wird der Auftragnehmer nach dem Stand der Technik angemessene Maßnahmen zur Verhinderung von Virusinfektionen oder anderen Beeinträchtigungen des Systems des Auftragnehmers durch Systeme des Auftraggebers treffen.

(2) Ist der Auftragnehmer der Ansicht, dass der Auftraggeber eine ihm obliegende Mitwirkungs- oder Beistelleistung nicht vertragsgemäß erbringt, wird der Auftragnehmer den Auftraggeber hierauf unverzüglich hinweisen und dem Auftraggeber eine angemessene Nachfrist für die Erbringung der Mitwirkungs- oder Beistelleistung setzen; gegebenenfalls wird der Auftragnehmer den Auftraggeber auf etwaige nachteilige Folgen der nicht vertragsgemäßen Erbringung der Mitwirkungs- oder Beistelleistung im Rahmen der Nachfristsetzung hinweisen. Solange Mitwirkungs- oder Beistelleistungen nicht vertragsgemäß erbracht sind, ist der Auftragnehmer von seiner betreffenden Leistungspflicht und der Einhaltung der diesbezüglich Wiederherstellungszeiten ganz oder teilweise insoweit befreit, wie der Auftragnehmer auf die jeweilige Mitwirkung oder Beistellung angewiesen ist. Der Auftragnehmer ist nicht verantwortlich für Leistungsstörungen die durch die nicht vertragsgemäße Erbringung von Mitwirkungs-/Beistelleistungen durch den Auftraggeber entstehen.

Durch die nicht vertragsgemäße Erbringung der Mitwirkungs-/Beistelleistung entstehender Mehraufwand des Auftragnehmers kann vom Auftragnehmer gesondert in Rechnung gestellt werden. § 8 Abs. 1 findet Anwendung. Ggf. weitergehende Ansprüche des Auftragnehmers bleiben unberührt.

§ 10 Vergütung

(1) Die Vergütung beträgt für die unter §§ 3, 4, 5 Abs.1, 6 und 7 aufgeführten Leistungen die im Angebot aufgeführten Pauschalbeträge pro Kalendermonat. Gegen Zahlung der ebenfalls im Angebot zu vereinbarenden zusätzlichen Monats-Servicegebühr erhält der Auftraggeber zudem den Hotlineservice gem. § 5 Abs.2.

(2) Leistungen iS des § 8 sowie Leistungen, für die der Auftragnehmer eine gesonderte Vergütung verlangen kann, sind nach Maßgabe der jeweils zum Zeitpunkt der Leistungsbeauftragung geltenden aktuellen Preisliste des Auftragnehmers gesondert zu vergüten, soweit die Parteien nichts Abweichendes vereinbart haben.

(3) Die Vergütung gem. Absatz 1 ist jeweils monatlich zum 15. eines Monats zahlbar, es sei denn es ist etwas anderes vereinbart.

(4) Die Vergütung für gesondert abzurechnende Leistungen, insbesondere Leistungen gem. § 8, wird jeweils monatlich nachträglich abgerechnet. Fällig ist die Zahlung innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungseingang.

(5) Sämtlich Preise und Pauschalen verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

(6) Der Auftraggeber ist zur Geltendmachung eines Zurückbehaltungs- oder Aufrechnungsrechts nur insoweit berechtigt, wie die zugrunde liegende Gegenforderung rechtskräftig festgestellt ist oder nicht bestritten wird.

§ 11 Sach- und Rechtsmängel

(1) Der Auftragnehmer gewährleistet, dass die Leistungen nicht mit Sach- und/oder Rechtsmängeln behaftet sind. Ein Mangel liegt vor, soweit die Leistungen (a) nicht die vereinbarte Beschaffenheit besitzen, (b) sich nicht für die vertraglich vorausgesetzte Verwendung eignen oder (c) sich für die

gewöhnliche Verwendung nicht eignen und nicht die Beschaffenheit aufweisen, die bei Leistungen der gleichen Art üblich ist und die der Auftraggeber nach der Art der Leistung erwarten kann.

(2) Sollte rechtskräftig festgestellt werden, dass die Leistungen des Auftragnehmers Rechte Dritter verletzen, wird der Auftragnehmer nach seiner Wahl entweder auf eigene Kosten für den Auftraggeber das erforderliche Nutzungsrecht an den verletzten Rechten beschaffen oder die Leistungen so austauschen oder abändern, dass sie die Rechte nicht mehr verletzen, aber weiterhin den vertraglichen Vereinbarungen entsprechen.

Unter der Voraussetzung, dass der Auftragnehmer im Hinblick auf die Rechtsverletzung schuldhaft gehandelt hat, der Auftraggeber den Auftragnehmer unverzüglich von der Geltendmachung von Ansprüchen wegen angeblicher Verletzung von Rechten Dritter durch die Leistungen des Auftragnehmers durch Dritte unterrichtet, dem Auftragnehmer die alleinige Rechtsverteidigung überlässt und den Auftragnehmer in zumutbarem Umfang bei der Abwehr solcher Ansprüche unterstützt, wird der Auftragnehmer den Auftraggeber von allen solchen Ansprüchen Dritter und damit verbundenen Kosten für die Rechtsverteidigung Dritter freistellen.

(3) Etwaig bestehende Minderungsrechte sowie das Recht auf Selbstvornahme sind ausgeschlossen. Ansprüche gem. §§ 812 ff. BGB sind hiervon unberührt.

(4) Verlangt der Auftraggeber nach Beendigung des Vertrags unter Berufung auf einen Sach- und/oder Rechtsmangel die Beseitigung eines Mangels an dem Programm, trägt er die Darlegungs- und Beweislast dafür, dass dieser Mangel auf einer vom Auftragnehmer erbrachten Pflegeleistung beruht. Die Darlegung und der Beweis gelten als erbracht, wenn er darlegt und nachweist, dass dieser Mangel vor Erbringung einer bestimmten, vom Auftraggeber genau zu bezeichnenden Pflegeleistung unter vergleichbaren Umständen nicht aufgetreten ist, sondern sich erst danach gezeigt hat, ohne dass andere Ursachen als die bezeichnete Pflegeleistung dafür ersichtlich sind. Insbesondere hat der Auftraggeber darzulegen und nachzuweisen, dass nach Beendigung des Vertrags keine Änderungen an dem Programm und dessen Arbeitsumgebung vorgenommen worden sind, auf denen der Mangel beruhen kann.

(5) Die Regelungen dieses § 11 sind abschließend hinsichtlich Sach- und Rechtsmängeln. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund gem. § 16 Abs. 2 sowie das Recht zur Geltendmachung von Ersatzansprüchen wegen vergeblicher Aufwendungen oder Schadenersatzansprüchen im Rahmen der Haftungsbegrenzung nach § 12 bleiben unberührt.

(6) Ansprüche wegen mangelhafter Leistungen verjähren innerhalb eines Jahres. Dies gilt nicht für Ansprüche auf Schadenersatz wegen Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer schuldhaften Pflichtverletzung des Auftragnehmers oder auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Auftragnehmers beruhen. Dies gilt weiter nicht für Ansprüche aufgrund sonstiger Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Auftragnehmers bzw. eines gesetzlichen Vertreters oder eines Erfüllungsgehilfen des Auftragnehmers beruhen.

(7) Die Sach- und Rechtsmängelhaftung für die erbrachten Pflegeleistungen erlischt, wenn der Auftraggeber oder Dritte an dem zu pflegenden Programm Änderungen vornehmen, denen der Auftragnehmer vorher nicht ausdrücklich zugestimmt hat. Etwas anderes gilt nur insoweit, als der

Auftraggeber darlegt und nachweist, dass der Mangel nicht auf die Veränderungen zurückzuführen ist und dass diese die Mangelidentifizierung und -beseitigung nicht erschwert haben.

§ 12 Haftung

(1) Der Auftragnehmer haftet unbeschränkt für durch den Auftragnehmer, seine Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Schäden, bei arglistigem Verschweigen von Mängeln, bei Übernahme einer Beschaffenheitsgarantie sowie für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

(2) Für sonstige Schäden haftet der Auftragnehmer nur, sofern eine Pflicht verletzt wird, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf (Kardinalspflicht) und sofern die Schäden aufgrund der vertraglichen Verwendung der Leistungen typisch und vorhersehbar sind. Eine etwaige Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

(3) Eine über das Vorstehende hinausgehende Haftung des Auftragnehmers ist ausgeschlossen.

(4) Verletzt der Kunde die ihm obliegende Pflicht zur ordnungsgemäßen Datensicherung, so haftet der Auftragnehmer im Rahmen der vorstehenden Bestimmungen bei Datenverlusten der Höhe nach begrenzt auf solche Schäden, die auch bei einer ordnungsgemäßen, regelmäßigen Datensicherung durch den Kunden aufgetreten wären.

§ 13 Nutzungsrechte

Der Auftragnehmer räumt dem Auftraggeber an den in Erfüllung dieser Pflegevereinbarung gelieferten Programmen oder Programmteilen (zB Versionen, Patches, Bugfixes) und Dokumentationen Nutzungsrechte nach Maßgabe des der Überlassung des Programms zugrundeliegenden Software-Überlassungsvertrags ein. Dies gilt auch für gesondert beauftragte und gesondert zu vergütende Anpassungs- und Programmierungsleistungen. Die dem Auftraggeber eingeräumten Nutzungsrechte bleiben von einer Kündigung des Vertrags unberührt.

§ 14 Geheimhaltung

(1) Die Vertragsparteien verpflichten sich, sämtliche im Rahmen der Vertragsanbahnung oder Vertragsdurchführung von der jeweils anderen Vertragspartei übermittelte oder zur Kenntnis gebrachten Informationen oder Gegenstände, die Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse darstellen oder als vertraulich bezeichnet werden („vertrauliche Informationen“), zeitlich unbegrenzt vertraulich zu behandeln und nur für Zwecke der Vertragsdurchführung zu verwenden. Die Vertragsparteien werden diese vertraulichen Informationen so sichern, dass ein Zugang durch unbefugte Dritte ausgeschlossen ist.

(2) Zu den vertraulichen Informationen gehören insbesondere die im Rahmen der Vertragsbeziehung gelieferte Software. Der Kunde wird diese Software nur den Mitarbeitern und sonstigen Dritten zugänglich machen, die den Zugang zur Ausübung der ihnen gegenüber dem Kunden obliegenden Diensttätigkeiten benötigen, und nur im Rahmen der dem Kunden aufgrund dieses Vertrages eingeräumten Nutzungsbefugnisse. Der Kunde belehrt Mitarbeiter und Dritte, die berechtigterweise Zugang zu den vertraulichen Informationen erhalten, über ihre Geheimhaltungspflicht und verpflichtet diese Personen schriftlich zur Geheimhaltung und Nutzung nur in dem vorgenannten

Umfang, sofern die jeweiligen Personen nicht bereits aus einem anderen rechtlichen Grunde zur Geheimhaltung in dem vorgenannten Umfang verpflichtet sind.

(3) Die vorstehenden Geheimhaltungspflichten gelten nicht für vertrauliche Informationen einer Vertragspartei, die

(i) im Zeitpunkt ihrer Übermittlung bereits öffentlich bekannt sind oder

(ii) nach ihrer Übermittlung durch die offenlegende Vertragspartei ohne Verschulden der empfangenden Vertragspartei öffentlich bekannt werden oder

(iii) bereits im Zeitpunkt ihrer Übermittlung durch die offenlegende Vertragspartei im rechtmäßigen Besitz der empfangenden Vertragspartei waren oder

(iv) ihr nach ihrer Übermittlung durch die offenlegende Vertragspartei in rechtmäßiger Weise von einem Dritten ohne Einschränkung im Hinblick auf Geheimhaltung oder Verwendung übermittelt wurden oder

(v) ohne Nutzung der vertraulichen Informationen von der empfangenden Vertragspartei entwickelt wurden oder

(vi) von der empfangenden Vertragspartei aufgrund gesetzlicher Bestimmungen offengelegt werden müssen, unter der Voraussetzung, dass die empfangende Vertragspartei die offenlegende Vertragspartei vor einer Offenlegung hiervon unverzüglich schriftlich unterrichtet und die offenlegende Vertragspartei dabei unterstützt, eine Offenlegung durch Einlegung von Rechtsmitteln zu verhindern.

(4) Der Auftragnehmer wird alle einschlägigen gesetzlichen Datenschutzbestimmungen beachten und seine Mitarbeiter oder sonstige Erfüllungsgehilfen vor Aufnahme ihrer Tätigkeit gemäß der gesetzlichen Bestimmungen verpflichten, diese Bestimmungen ebenfalls einzuhalten.

§ 15 Datenschutz

Der Auftragnehmer wird beim Umgang mit personenbezogene Daten die jeweils einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere das Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) und die Datenschutzgrundverordnung, einhalten.

§ 16 Vertragsdauer, Kündigung

(1) Der Vertrag wird mit Angebotsannahme geschlossen und beginnt mit erster Inbetriebnahme des YOLii-Systems. Er gilt zunächst für drei Vertragsjahre. Danach verlängert er sich jeweils um ein weiteres Vertragsjahr, wenn er nicht drei Monate vor Ablauf eines Vertragsjahrs von einer der Vertragsparteien schriftlich gekündigt wird.

(2) Das Recht zur außerordentlichen schriftlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für den Auftragnehmer insbesondere vor, wenn der Auftraggeber wiederholt fällige Vergütungen nicht leistet.

§ 17 Sonstiges

(1) Änderungen und/oder Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Die Aufhebung des Schriftformerfordernisses bedarf zu ihrer Wirksamkeit ebenfalls der Schriftform.

(2) Sofern der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, ist ausschließlicher Gerichtsstand für etwaige Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung der Geschäftssitz des Anbieters. Der Anbieter ist jedoch auch berechtigt, nach seiner Wahl den Kunden an dessen allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen.

(3) Diese Vereinbarung unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss der Rechtsnormen, die in eine andere Rechtsordnung verweisen; die Anwendung des UN-Kaufrechts (CISG) wird ausdrücklich ausgeschlossen.