

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Possehl Online Solutions GmbH

A. Allgemeine Regelungen

§ 1 Geltungsbereich

- (1) Sämtliche Lieferungen und Leistungen der Possehl Online Solutions GmbH, Alois-Senefelder-Allee 1, 86153 Augsburg (nachfolgend „Anbieter“) an ihre Kunden erfolgen ausschließlich auf der Grundlage der nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen in ihrer zum Zeitpunkt der Bestellung gültigen Fassung. Sofern nicht ausdrücklich schriftlich vereinbart, finden abweichende Geschäftsbedingungen keine Anwendung.
- (2) Kunde im Sinne dieser Geschäftsbedingungen können ausschließlich Unternehmer sein (nachfolgend „Kunde“). Im Sinne der Geschäftsbedingungen sind dies natürliche oder juristische Personen oder rechtsfähige Personengesellschaften, die bei Vertragsschluss mit dem Anbieter in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit handeln.
- (3) Angebote des Anbieters sind stets freibleibend und unverbindlich, es sei denn, sie sind als verbindliche Angebote gekennzeichnet.

§ 2 Vergütung

- (1) Für die Leistungen des Anbieters wird die im Angebot genannte Vergütung fällig. Sofern im Angebot keine Vergütung genannt ist, gelten die Preislisten des Anbieters.
- (2) Sämtliche Preisangaben und -vereinbarungen verstehen sich in Euro und zuzüglich der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer.
- (3) Der Kunde verpflichtet sich die vereinbarte Vergütung im Voraus innerhalb von 10 Werktagen ab Rechnungsstellung auf das vom Anbieter genannte Konto zu bezahlen.

§ 3 Höhere Gewalt

- (1) Der Anbieter ist von der Verpflichtung zur Leistung aus diesem Vertrag befreit, wenn und soweit die Nichterfüllung von Leistungen auf das Eintreten von Umständen höherer Gewalt nach Vertragsabschluss zurückzuführen ist.
- (2) Als Umstände höherer Gewalt gelten zum Beispiel Krieg, Streiks, Unruhen, Enteignungen, kardinale Rechtsänderungen, Sturm, Überschwemmungen, Pandemien und sonstige Naturkatastrophen sowie sonstige vom Anbieter nicht zu vertretende Umstände. Insbesondere Wassereinträge, Stromausfälle und Unterbrechungen oder Zerstörung datenführender Leitungen oder Infrastruktur.
- (3) Jede Vertragspartei hat die andere Vertragspartei über den Eintritt eines Falles von höherer Gewalt unverzüglich und in Textform in Kenntnis zu setzen.

§ 4 Gewährleistung

Sollten werkvertragliche Leistungen vereinbart werden, richtet sich die Gewährleistung nach den folgenden Bestimmungen:

- (1) Der Anbieter steht dafür ein, dass die im Rahmen der Vereinbarung vom Anbieter erbrachten Arbeitserzeugnisse frei von Schutzrechten Dritter sind und nach Kenntnis des Anbieters auch keine sonstigen Rechte bestehen, die eine vertragsgemäße Nutzung einschränken oder ausschließen. Der Anbieter stellt den Kunden von sämtlichen möglichen Ansprüchen Dritter insoweit frei.
- (2) Wird die vertragsgemäße Nutzung durch Schutzrechte Dritter beeinträchtigt, so hat der Kunde dies dem Anbieter nach Kenntnis unverzüglich mitzuteilen. Der Anbieter hat in diesem Fall in einem für den Kunden zumutbaren Umfang und in Absprache mit dem Kunden das Recht, nach ihrer Wahl entweder die vertraglichen Leistungen so abzuändern, dass sie aus dem Schutzbereich herausfallen, gleichwohl aber den vertraglichen Bestimmungen entsprechen, oder die Befugnis zu erwirken, dass sie uneingeschränkt und ohne zusätzliche Kosten für den Kunden vertragsgemäß genutzt werden können.
- (3) Der Anbieter übernimmt keine Gewähr dafür, dass die erstellten Arbeitserzeugnisse bei allgemeinen Veränderungen der Technik (z. B. Browser, Servertechnologie, Plug-Ins, Betriebssysteme, W3C Standards, Online-Zugänge, etc.) ihre vertraglich vereinbarte Eignung auch unter den veränderten Umständen behalten. Ein Anspruch auf nachträgliche Anpassung besteht nicht.
- (4) Soweit dies möglich und dem Kunden im Hinblick auf die Auswirkungen des Mangels zumutbar ist, kann der Anbieter dem Kunden bis zur endgültigen Behebung des Mangels eine Zwischenlösung zur Umgehung des Mangels (Workaround) bereitstellen.
- (5) Der Gewährleistungsanspruch entfällt, soweit der Kunde ohne Zustimmung des Anbieters Arbeitserzeugnisse selbst ändert oder durch Dritte ändern lässt, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die noch in Rede stehenden Mängel nicht durch die von ihm oder dem Dritten vorgenommenen Änderungen bzw. unterbliebenen Pflege/Aktualisierungshandlungen verursacht wurden. Das Selbstbeseitigungsrecht des Kunden (§ 536a Abs. 2 BGB) ist ausgeschlossen.
- (6) Die Gewährleistungsfrist beträgt 1 Jahr und beginnt mit der Abnahme der Arbeitsergebnisse. Längere gesetzliche Verjährungsfristen für Haftungs- und Garantieansprüche bleiben unberührt.

§ 5 Haftung

- (1) Der Anbieter haftet bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit für alle von ihm sowie seinen gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen verursachten Schäden unbeschränkt.
- (2) Im Übrigen haftet der Anbieter nur, soweit sie eine wesentliche Vertragspflicht (Kardinalpflicht) verletzt hat. In diesen Fällen ist die Haftung auf den Ersatz des vertragstypisch vorhersehbaren Schadens beschränkt.

- (3) Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht für die Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. In diesen Fällen haftet der Anbieter unbeschränkt.
- (4) Die Haftung nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes bleibt unberührt.

§ 6 Leistungsort

Der Anbieter erbringt seine Leistungen in den eigenen Geschäftsräumen oder an einem Ort seiner Wahl. Vereinbaren die Parteien einen Leistungsort, der vom Sitz des Anbieters abweicht, so hat der Kunde zusätzliche Reise und Fahrtkosten zu zahlen. Die Höhe der Kosten ergibt sich aus dem Angebot des Anbieters.

§ 7 Abberbeverbot

Der Kunde verpflichtet sich, während der Dauer der Zusammenarbeit der Parteien und für einen Zeitraum von einem Jahr danach keine Mitarbeiter vom Anbieter abzuwerben oder ohne Zustimmung des Anbieters anzustellen. Für jeden Fall der schuldhaften Zuwiderhandlung verpflichtet sich der Kunde eine vom Anbieter der Höhe nach festzusetzende und im Streitfall vom zuständigen Gericht zu überprüfende Vertragsstrafe zu zahlen.

§ 8 Referenznennung

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden als Referenz auf den Webseiten vom Anbieter genannt zu werden. Hierfür erteilt er dem Anbieter ein zeitlich und räumlich unbeschränktes Nutzungsrecht an den Marken und Unternehmenszeichen für den Zweck der Referenznennung.

§ 9 Anwendbares Recht, Gerichtsstand

Auf vorliegende Geschäftsbedingungen findet deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts Anwendung. Für Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist ausschließlicher Gerichtsstand 86153 Augsburg.

§ 10 Sonstiges

- (1) Mündliche Nebenabreden sind nicht getroffen. Änderungen, Ergänzungen und Zusätze dieses Vertrages haben nur Gültigkeit, wenn sie zwischen den Vertragsparteien in Textform vereinbart werden. Dies gilt auch für die Abänderung dieser Vertragsbestimmung.
- (2) Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen nicht. Die Vertragsparteien sind verpflichtet, die unwirksame Bestimmung durch eine wirksame Regelung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt. Entsprechendes gilt im Fall einer Vertragslücke.

B. Besondere Bestimmungen für die Erstellung von Content und Design

§ 1 Leistungsgegenstand

- (1) Die nachfolgenden Bedingungen dieses Abschnitts gelten für sämtliche Leistungen des Anbieters in Bezug auf die Erstellung von Inhalten, Texten und redaktionelle Aufbereitung („Content“) sowie die Erstellung von Werbebannern und Grafiken („Design“).
- (2) Die Einstellung der Website in das World Wide Web und die Abrufbarkeit der Website über das Internet, insbesondere die Bereitstellung von Speicherplatz für die Website (Hosting) und die Beschaffung einer Internet-Domain sowie die Verschaffung des Zugangs zum Internet (Access-Providing) gehören nicht zu den Leistungspflichten des Auftraggebers.

§ 2 Konzeptionierung

- (1) Für die Erstellung der Leistung erarbeitet der Anbieter zunächst ein Konzept für das Design („Konzept“) und setzt die Leistung auf Grundlage des Konzeptes um.
- (2) Sobald der Anbieter ein Konzept erstellt hat, wird der Kunde das Konzept durch Erklärung in Textform abnehmen.

§ 3 Projektmanagement

- (1) Die Parteien werden unverzüglich nach Vertragsschluss jeweils einen Projektleiter und einen Stellvertreter benennen. Der Projektleiter und sein Stellvertreter sind für die jeweils andere Vertragspartei bei allen Fragen, die das Projekt betreffen, die ausschließlichen Ansprechpartner für Absprachen aller Art. Die Parteien versichern, dass die von ihnen zu benennenden Projektleiter und Stellvertreter umfassend zu allen Entscheidungen bevollmächtigt sind, die das Projekt betreffen.
- (2) Den Parteien steht es frei, die von ihnen benannten Projektleiter und deren Stellvertreter durch andere Personen zu ersetzen. Änderungen sind dem Vertragspartner jeweils unverzüglich in Textform (§ 126b BGB) mitzuteilen. Bei der Vornahme von Änderungen werden die beiden Parteien dafür Sorge tragen, dass keine Störungen des Projektablaufs eintreten und neu benannte Personen über alle notwendigen Informationen und über die Sachkunde verfügen, die für einen reibungslosen weiteren Projektverlauf notwendig sind.

§ 4 Beratung des Kunden

- (1) Der Anbieter verpflichtet sich, den Kunden über die gestalterischen Möglichkeiten umfassend zu beraten. Bei der Beratung wird der Anbieter berücksichtigen, welche Zielgruppen durch die Inhalte angesprochen werden sollen und welche Zwecke der Kunde mit den Inhalten insgesamt verfolgt. Über Vor- und Nachteile einzelner gestalterischer und funktionaler Merkmale wird der Anbieter den Kunden ebenso unterrichten wie über allgemeine Erkenntnisse, die der Anbieter von den Gewohnheiten und Bedürfnissen von Internetnutzern – zum Beispiel im Hinblick auf Ladezeiten sowie auf die Gewichtung von Texten und grafischen Elementen – hat.
- (2) Branchenspezifische Kenntnisse werden von dem Anbieter nicht erwartet. Der Anbieter ist insbesondere nicht verpflichtet, durch Erhebungen, Untersuchungen oder andere Mittel der Marktforschung spezifische Erkenntnisse über die Gewohnheiten und das Nutzerverhalten von Personen zu gewinnen, die zu den Zielgruppen zählen.

§ 5 Gestalterische Leistungen

- (1) Der Anbieter erarbeitet die im Angebot angegebene Anzahl von Alternativvorschlägen für die grafische Gestaltung. Dabei wird der Anbieter – soweit vom Kunden erwünscht – Vorgaben berücksichtigen, die sich aus dem Corporate Design des Kunden ergeben.
- (2) Der Anbieter berücksichtigt im Rahmen der Vorgaben des Kunden aktuelle Erkenntnisse über Gewohnheiten, Trends und Entwicklungen im Bereich des Webdesigns und der allgemeinen Gebrauchsgrafik.
- (3) Der Anbieter wird mit dem Kunden die Bildschirmauflösung sowie die Internet-Browser oder Apps abstimmen, auf die die Designs zu optimieren sind.

§ 6 Mitwirkungspflichten des Kunden

- (1) Der Kunde stellt dem Anbieter den in Content oder Designs einzubindenden oder anzupassenden Inhalt zur Verfügung.
- (2) Der Kunde stellt sicher, dass von ihm gelieferte Inhalte den technischen Anforderungen entsprechend und eine hinreichende Qualität und Auflösung haben und keine Schutzrechte Dritter verletzen.
- (3) Der Kunde ist im Rahmen des Zumutbaren zur angemessenen Mitwirkung bei der Entwicklung und Herstellung der Inhalte verpflichtet. Soweit Testläufe oder Abnahmetests, Präsentationen oder andere Zusammenkünfte notwendig oder zweckmäßig werden, wird der Kunde sachkundige Mitarbeiter zur Teilnahme an den Zusammenkünften abstellen, die bevollmächtigt sind, alle notwendigen oder zweckmäßigen Entscheidungen zu treffen. § 3 dieses Abschnitts bleibt unberührt.
- (4) Sofern der Anbieter dem Kunde Vorschläge, Entwürfe, Testversionen oder ähnliches zur Verfügung stellt, wird der Kunde im Rahmen des Zumutbaren eine schnelle und sorgfältige Prüfung vornehmen. Beanstandungen und Änderungswünsche wird der Kunde dem Anbieter jeweils unverzüglich mitteilen.

§ 7 Abnahme

- (1) Der Anbieter wird dem Kunden die fertiggestellten Leistungen zur Verfügung stellen. Sofern die Verfügungstellung über Systeme des Anbieters erfolgt, wird der Anbieter den Kunden über die Bereithaltung der Leistung per E-Mail benachrichtigen.
- (2) Der Kunde wird die Leistungen unverzüglich nach der Einstellung auf seinem Account untersuchen und etwaige Mängel spätestens innerhalb von 1 Woche nach der Benachrichtigung über die Bereitstellung rügen. Nach Ablauf dieser Zeit oder wenn der Kunde die Ergebnisse verwendet, gilt die Leistung als genehmigt.

§ 8 Nutzungsrechte

- (1) Der Anbieter räumt dem Kunden das ausschließliche, räumlich und zeitlich unbeschränkte Recht ein, die vertragsgegenständlichen Designleistungen zu nutzen.
- (2) Die Einräumung von Nutzungsrechten wird indes erst wirksam, wenn der Kunde die gemäß Abschnitt A. § 2 dieses Vertrags geschuldete Vergütung vollständig an den

Anbieter entrichtet hat (§ 158 Absatz 1 BGB). Bis zur Entrichtung der gemäß Abschnitt A. § 2 dieses Vertrags vom Kunden geschuldeten Vergütung verbleiben sämtliche Nutzungsrechte mit Ausnahme einfacher Nutzungsrechte zu Testzwecken der Website vor Abnahme beim Anbieter.

C. Besondere Bestimmungen für SEO und SEA

§ 1 Leistungsgegenstand

- (1) Gegenstand dieses Abschnitts C sind Leistungen des Anbieters im Bereich der Suchmaschinenoptimierung (SEO) und des Suchmaschinenmarketings (SEA) gegen Entgelt.
- (2) Ziel der SEO-Leistungen ist es, dass die im Internet abrufbare Webseite des Kunden bei der Eingabe bestimmter, zwischen den Parteien vereinbarter relevanter Suchbegriffe (im Folgenden Keywords) in Suchmaschinen durch den Suchmaschinennutzer auf einer höheren Position gelistet werden, als dies derzeit der Fall ist. Eine bestimmte Suchmaschinenplatzierung wird nicht geschuldet. Ist eine Suchmaschine nicht ausdrücklich spezifiziert, bezieht sich die Beratung allein auf Google.
- (3) Dem Kunden ist bekannt, dass SEO ein laufender Prozess ist und es bis zur Sichtbarkeit der ersten Änderungen bis zu 12 Monate nach Umsetzung aller vom Anbieter vorgeschlagenen Änderungen dauern kann. Dem Kunden ist auch bekannt, dass die Suchmaschinenplatzierung von einer Vielzahl von Faktoren abhängig ist, die ständigen Änderungen unterworfen und im Einzelnen nicht bekannt sind. Unvorhergesehene Änderungen in der Platzierung – auch eine drastische Verschlechterung oder eine vollständige Entfernung aus dem Index der jeweiligen Suchmaschine – können nicht ausgeschlossen werden.
- (4) Der Anbieter bemüht sich darum, seine Maßnahmen konform zu den Richtlinien der jeweiligen Suchmaschine zu ergreifen. Den Parteien ist jedoch bewusst, dass einzelne vereinbarte Maßnahmen zur Suchmaschinenoptimierung gegen die Richtlinien einzelner Suchmaschinen verstoßen können und dass dies keine mangelhafte Leistung durch den Anbieter darstellt. Dies gilt insbesondere, wenn der Kunde bestimmte Maßnahmen des Anbieters in Kenntnis der Richtlinien explizit freigegeben hat.

§ 2 Durchführung von SEA-Kampagnen

- (1) Der Anbieter wird auf der Grundlage der aktuellen Analyse- und Trackingzahlen der bereits eingesetzten Werbenetzwerke des Kunden eine Analyse des Marketingpotentials erstellen und hierauf aufbauend Empfehlungen für eine Marketingkampagne entwickeln.
- (2) Der Anbieter wird die Kampagnen entwickeln und in den im Angebot festgelegten Marketingkanälen einrichten.
- (3) Nach der Einrichtung übernimmt der Anbieter das Management der Kampagne. Hierbei können Erweiterungen, Änderungen und Ergänzungen zur Optimierung vorgenommen werden. Der Anbieter schuldet zur Optimierung der Kampagne ein redliches Bemühen. In keinem Fall schuldet der

Anbieter jedoch einen bestimmten Marketingernfolg, eine konkrete Veränderung an Analyse- oder Verkaufszahlen oder eine messbare Verbesserung der Performance der Marketingkampagnen des Kunden.

§ 3 Beratung für Onpage-Maßnahmen

- (1) Im Rahmen der Onpage-Optimierung wird der Anbieter den Kunden nach eigenem Ermessen hinsichtlich der Seitenstruktur und/oder den Inhalt der Website, deren Titel, Überschriften, Meta-Daten, Bildbeschreibungen usw. beraten und Empfehlungen für Veränderungen geben. Je nach Bedarf wird der Anbieter den Kunden auch im Hinblick auf Web-Analyse-Tools (zB Google Analytics), Social Media und andere Website-nahe Themen beraten.
- (2) Die Beratung erfolgt nach Ermessen des Anbieters per E-Mail, telefonisch oder in Kundengesprächen (Workshops).
- (3) Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist, ist der Kunde für die Umsetzung der Vorschläge, insbesondere für eine möglicherweise empfehlenswerte Modifikation des Quelltexts der Website, selbst verantwortlich.
- (4) Für den Fall von Veränderungen eines SEO-relevanten Parameters, wesentlichen Änderungen von Suchmaschinen-Algorithmen, Problemen im Rahmen des Google Webmaster Tools oder einer plötzlich auftretenden Verschlechterung der Suchmaschinen-Platzierung wird der Anbieter den Kunden innerhalb der Laufzeit des Vertrags kurzfristig zum weiteren Vorgehen beraten, Möglichkeiten der Abhilfe vorschlagen und den Kunden bei der Umsetzung bestmöglich unterstützen.

§ 4 Offpage-Leistungen

- (1) Der Anbieter wird prüfen, ob die Quantität und/oder Qualität der Verlinkung (Backlinks) der Website verbessert werden kann und entsprechende Empfehlungen aussprechen (Offpage-Optimierung).
- (2) Nach Absprache mit dem Kunden bemüht sich der Anbieter um eine Erhöhung der derzeitigen Anzahl und/oder Qualität von Backlinks. Eine bestimmte Anzahl oder Qualität von Backlinks wird nicht geschuldet. Soweit die Parteien dies ausdrücklich vereinbaren, umfasst die Offpage-Optimierung auch die Buchung von Verlinkungen von Internet-Seiten Dritter gegen Entgelt.
- (3) Einzelheiten der vereinbarten Offpage-Optimierung, insbesondere in Bezug auf die Arten von externen Verlinkungen, Vergütungen für den Linkkauf etc. legen die Parteien einvernehmlich fest.
- (4) Abschnitt C § 3 Abs. (4) findet gegebenenfalls entsprechende Anwendung.

§ 5 Prüfung, Reporting und Kommunikation

- (1) Der Anbieter wird dem Kunden einen monatlichen Bericht („Report“) liefern, aus dem sich das aktuelle Ranking der Website in den vertragsgegenständlichen Suchmaschinen und die Backlink-Anzahl entnehmen lassen.
- (2) Der Anbieter wird im Rahmen einer täglichen automatisierten Prüfung SEO-relevante Parameter (insbesondere Listung bei Google)

auf relevante Veränderungen untersuchen. Stellt der Anbieter wesentliche Veränderungen der überprüften Parameter fest, wird er den Kunden hierüber informieren.

- (3) Sofern der Kunde dem Anbieter entsprechende Zugangsdaten zur Verfügung gestellt hat, wird der Anbieter einmal monatlich die Daten in den Google Webmaster Tools auf etwaigen Handlungsbedarf hin überprüfen und den Kunden hierüber in angemessenem Umfang zeitnah informieren.
- (4) Zur Kommunikation (insbesondere Erfassung von Aufgaben, Kommentarfunktion, etc.) zwischen den Parteien stellt der Anbieter dem Kunden Zugang zu einem Collaboration-Tool zur Verfügung. Die Parteien vereinbaren, die Kommunikation vorrangig über diesen Weg zu führen.

§ 6 Pflichten des Kunden

- (1) Der Kunde wird einen Ansprechpartner für den Anbieter benennen, der berechtigt und in der Lage ist, alle im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses anstehenden Entscheidungen zu treffen und an den Anbieter zu kommunizieren.
- (2) Der Kunde wird den Anbieter bei der Auswahl der Keywords bestmöglich unterstützen und insbesondere umfassende Angaben zur Zielgruppe der Websites und mögliche Suchbegriffe liefern. Für die Auswahl der Keywords ist allein der Kunde verantwortlich. Dies umfasst insbesondere die Pflicht, von dem Anbieter vorgeschlagene Keywords auf ihre Zulässigkeit hin zu überprüfen. Widerspricht der Kunde vom Anbieter vorgeschlagenen Keywords nicht innerhalb von 3 Werktagen in Textform, gelten diese als freigegeben.
- (3) Soweit der Kunde den Anbieter mit der Umsetzung von Maßnahmen der Onpage-Optimierung beauftragt, hat der Kunde vor Beginn der Programmierarbeiten seine Daten zu sichern und nach Abschluss die Funktionsfähigkeit seiner Website zu überprüfen, bevor die aktualisierte Version online gestellt wird. Darüber hinaus wird der Kunde auch seine übrigen Daten, insbesondere seine Benutzerdaten, in regelmäßigen Abständen, mindestens täglich, sichern.
- (4) Der Kunde wird den Anbieter bei der Durchführung sämtlicher Marketingaktivitäten unterstützen und ihm alle für die Planung und Durchführung der Marketingkampagnen wichtigen Informationen und Daten rechtzeitig zur Verfügung stellen.
- (5) Der Kunde wird dem Anbieter vorhandene Analysedaten zur Verfügung stellen und, sofern notwendig, Zugänge zu bestehenden Konten der genutzten Werbenetzwerke einrichten.

§ 7 Freistellung

- (1) Die Parteien werden einander von jedweden rechtlichen Auseinandersetzungen wegen Maßnahmen der Suchmaschinenoptimierung im Zusammenhang mit diesem Vertrag und jedem etwaigen Verfahrenfortgang unverzüglich in Textform berichten und miteinander abstimmen, wie weiter verfahren werden soll.

- (2) Der Kunde stellt den Anbieter für den Fall der Inanspruchnahme wegen vermeintlicher oder tatsächlicher Rechtsverletzungen und/oder Verletzungen von Rechten Dritter durch die Auswahl der Keywords und/oder auf Grund von Website-Inhalten von sämtlichen sich daraus ergebenden Ansprüchen Dritter frei und verpflichtet sich, alle etwaigen Kosten, die dem Anbieter durch die Inanspruchnahme Dritter entstehen, zu ersetzen. Zu den erstattungsfähigen Kosten zählen insbesondere die Kosten einer angemessenen Rechtsverfolgung und Rechtsverteidigung, die dem Anbieter entstehen sollten.

§ 8 Nutzungsrechte

Der Anbieter behält sich alle Urheberrechte an den von ihm erstellten Konzepten, Programmierarbeiten und sonstigen Arbeitsergebnissen vor. Dem Auftraggeber wird mit Blick auf die für ihn erstellten Arbeitsergebnisse ein einfaches Nutzungsrecht eingeräumt. Dies schließt ein Bearbeitungsrecht mit ein.

§ 9 Gewährleistung

Der Anbieter wird lediglich beratend und unterstützend tätig. Für die Gewährleistung im Übrigen gelten die gesetzlichen Vorschriften, wobei Ansprüche des Kunden gegen den Anbieter wegen Schlechtleistung oder Mängeln in der Ausführung der Dienstleistungen sechs Monate nach Anspruchsentstehung und Kenntnis bzw. grob fahrlässiger oder vorsätzlicher Unkenntnis der den Anspruch begründenden Umstände verjähren.

D. Consulting Online-Marketing

§ 1 Leistungsgegenstand

- (1) Gegenstand dieses Abschnitts D ist die Erbringung von Consultingleistungen des Anbieters gegenüber Kunden zur Beratung und Unterstützung im Online-Marketing.
- (2) Die Leistungserbringung erfolgt auf dienstvertraglicher Basis im Sinne der §§ 611 ff. BGB. Werkvertragliche Leistungen sind nicht Gegenstand dieses Vertrags. Der Auftragnehmer schuldet über die Erbringung der Leistungen hinaus keinen Erfolg.
- (3) Die Leistungen stellen allgemeine Empfehlungen und Einschätzungen dar. In keinem Fall übernimmt der Anbieter durch Beratungen eine Garantie oder gewährleistet einen bestimmten Erfolg.

§ 2 Leistungen des Anbieters

- (1) Der Anbieter unterstützt den Kunden in Projekten im Online-Marketing-Bereich, wie die Strategieentwicklung von Social-Media-Auftritten oder E-Mail-Marketingstrecken. Die Unterstützung erfolgt durch beratende Leistungen des Anbieters, die in Beratungs-Sessions, Workshops oder beratender Begleitung des Projekts erfolgen können. Die Einzelheiten der vom Anbieter zu erbringenden Leistungen ergeben sich aus dem Angebot.
- (2) Der Anbieter wird die Leistungen innerhalb seiner üblichen Geschäftszeiten erbringen. Außerhalb dieser Zeiten erfolgen Leistungen nur, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde.

- (3) Der Anbieter erbringt die Leistungen auf professionelle Art und Weise, sorgfältig, unter Anwendung der bei Leistungserbringung allgemein anerkannten Regeln der Technik sowie unter Beachtung der im Angebot aufgeführten Anforderungen.
- (4) Soweit nicht explizit abweichend vereinbart, ist der Anbieter nicht verpflichtet, vom Kunden erbrachte Leistungen oder eingebrachte Informationen auf Vollständigkeit oder Richtigkeit hin zu überprüfen. Erkennt der Anbieter, dass die von ihm zu erbringenden Leistungen im Hinblick auf ihm in der Zwischenzeit bekannt gewordene Tatsachen oder Anforderungen modifiziert werden müssen, wird der Anbieter den Kunden hierauf hinweisen.
- (5) Die Projekt- und Erfolgsverantwortung für das Projekt verbleibt beim Kunden.

§ 3 Eingesetzte Personen

- (1) Der Anbieter ist bei der Wahl der Personen, die er zur Leistungserbringung einsetzt, frei. Sofern sich die Parteien auf den Einsatz spezieller Personen geeinigt haben, ergeben sich diese aus dem Angebot.
- (2) Der Anbieter trägt dafür Sorge, dass die von ihm für die Leistungserbringung eingesetzten Personen ausreichend qualifiziert sind.
- (3) Die vom Anbieter eingesetzten Personen treten in kein Arbeitsverhältnis zum Kunden und unterliegen nicht dessen Weisungsbefugnis. Die Parteien werden durch organisatorische Maßnahmen gewährleisten, dass die im Rahmen der Leistungserbringung eingesetzten Personen des Anbieters ausschließlich dessen Direktionsrecht und Disziplinarergewalt unterstehen. Dies gilt insbesondere, soweit vom Anbieter eingesetzte Personen die Leistungen in den Räumen des Kunden erbringen. Es erfolgt keine Eingliederung der zur Leistungserbringung eingesetzten Personen in die Organisation des Kunden.

§ 4 Änderungen

- (1) Will der Kunde den Leistungsgegenstand durch geänderte oder neue Anforderungen wesentlich ändern oder erweitern, so hat er seinen Änderungswunsch gegenüber dem Anbieter zu äußern. Der Anbieter prüft darauf hin, welche Auswirkungen die gewünschten Änderungen insbesondere hinsichtlich der geschätzten Aufwände und der zeitlichen Einschätzungen haben wird.
- (2) Nach Prüfung des Änderungswunsches wird der Anbieter dem Kunden die Auswirkungen des Änderungswunsches auf die bisherigen Vereinbarungen darlegen. Die Darlegung enthält entweder einen detaillierten Vorschlag für die Umsetzung des Änderungswunsches oder Angaben dazu, warum der Änderungswunsch nicht umsetzbar ist.
- (3) Der Anbieter kann die Ausführung eines Änderung- oder Erweiterungsverlangens des Kunden verweigern, wenn die Änderungen oder Erweiterungen nicht durchführbar sind oder wenn der Anbieter deren Ausführung im Rahmen der betrieblichen Leistungsfähigkeit unzumutbar ist. Erkennt der Anbieter, dass zu erbringende Leistungen aufgrund der Prüfung nicht ausgeführt werden können, so teilt der Anbieter dem Kunden dies mit.

- (4) Die Parteien werden sich bei einem positiven Ergebnis der Prüfung über den Inhalt eines Vorschlags für die Umsetzung des Änderungswunsches unverzüglich abstimmen und das Ergebnis dokumentieren.
- (5) Kommt eine Einigung nicht zustande, so verbleibt es beim ursprünglichen Leistungsumfang.
- (6) Möglicherweise von dem Änderungsverfahren betroffenen Termine werden unter Berücksichtigung der Dauer der Prüfung, der Dauer der Abstimmung über den Änderungsvorschlag und gegebenenfalls der Dauer der auszuführenden Änderungswünsche zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit soweit erforderlich verschoben.
- (7) Der Kunde hat die durch das Änderungsverlangen entstehenden Aufwände zu tragen. Hierzu zählen insbesondere die Prüfung des Änderungswunsches, das Erstellen eines Änderungsvorschlags und etwaige Stillstandszeiten. Die Aufwände werden nach der üblichen Vergütung des Anbieters berechnet.

§ 5 Reportings

- (1) Der Anbieter unterstützt den Kunden bei der Entwicklung von Reportings zur Durchführung von Controlling-Maßnahmen durch den Kunden anhand der Spezifikationen und Zielsetzungen des Kunden.
- (2) Sofern vereinbart, wird der Anbieter Reportings auf Grundlage eigener Analysen erstellen und dem Kunden in dem, im Angebot festgelegten, Intervall zur Verfügung stellen. Die Reports werden als Grundlage für weitere Beratungsleistungen herangezogen.

§ 6 Zusammenarbeit, Pflichten des Kunden

- (1) Für die Leistungserbringung ist eine enge Zusammenarbeit der Parteien erforderlich. Die Parteien werden sich daher über alle Umstände aus ihrer Sphäre informieren, die eine Auswirkung auf die Leistungserbringung durch den Anbieter haben können.
- (2) Die Parteien benennen jeweils eine verantwortliche Person (Projektleiter), die der anderen Partei im Zusammenhang mit der Leistungserbringung als Ansprechpartner zur Verfügung steht und die befugt ist, für die jeweilige Vertragspartei verbindliche Erklärungen abzugeben und Erklärungen der anderen Vertragspartei entgegenzunehmen.
- (3) Der Kunde stellt in der erforderlichen Anzahl eigene Mitarbeiter zur Erfüllung seiner vertraglichen Pflichten zur Verfügung, die über die erforderliche Fachkunde verfügen.

E. Consulting E-Commerce

§ 1 Leistungsgegenstand

- (1) Gegenstand dieses Abschnitts E. ist die Erbringung von Consultingleistungen des Anbieters gegenüber Kunden zur Beratung und Unterstützung im E-Commerce-Bereich.
- (2) Die Leistungserbringung erfolgt auf dienstvertraglicher Basis im Sinne der §§ 611 ff. BGB. Werkvertragliche Leistungen sind nicht Gegenstand dieses Vertrags. Der Auftragnehmer schuldet über die Erbringung der Leistungen hinaus keinen Erfolg.

- (3) Die Leistungen stellen allgemeine Empfehlungen und Einschätzungen dar. In keinem Fall übernimmt der Anbieter durch Beratungen eine Garantie oder gewährleistet einen bestimmten Erfolg.

§ 2 Leistungen des Anbieters

- (1) Der Anbieter unterstützt den Kunden in E-Commerce-Projekten, insbesondere bei Analysen, wie Schnittstellen-, Markt-, Produkt-, Potential und Internationalisierungsanalysen, bei Strategieentwicklungen zu Digitalisierung, Internationalisierung und Ausrichtung des Angebots und bei Themen im E-Commerce-Bereich, wie Schnittstellenoptimierungen, Technologieeinsatz, Datenmanagement, Produktdatenaufbereitungsprozessen und Migrationen.
- (2) Die Leistung des Anbieters erfolgt durch beratende Leistungen des Anbieters, die in Beratungs-Sessions, Workshops oder beratender Begleitung des Projekts erfolgen können. Die Einzelheiten der vom Anbieter zu erbringenden Leistungen ergeben sich aus dem Angebot.
- (3) Der Anbieter wird die Leistungen innerhalb seiner üblichen Geschäftszeiten erbringen. Außerhalb dieser Zeiten erfolgen Leistungen nur, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde.
- (4) Der Anbieter erbringt die Leistungen auf professionelle Art und Weise, sorgfältig, unter Anwendung der bei Leistungserbringung allgemein anerkannten Regeln der Technik sowie unter Beachtung der im Angebot aufgeführten Anforderungen.
- (5) Soweit nicht explizit abweichend vereinbart, ist der Anbieter nicht verpflichtet, vom Kunden erbrachte Leistungen oder eingebrachte Informationen auf Vollständigkeit oder Richtigkeit hin zu überprüfen. Erkennt der Anbieter, dass die von ihm zu erbringenden Leistungen im Hinblick auf ihm in der Zwischenzeit bekannt gewordene Tatsachen oder Anforderungen modifiziert werden müssen, wird der Anbieter den Kunden hierauf hinweisen.
- (6) Die Projekt- und Erfolgsverantwortung für das Projekt verbleibt beim Kunden.

§ 3 Eingesetzte Personen

- (1) Der Anbieter ist bei der Wahl der Personen, die er zur Leistungserbringung einsetzt, frei. Sofern sich die Parteien auf den Einsatz spezieller Personen geeinigt haben, ergeben sich diese aus dem Angebot.
- (2) Der Anbieter trägt dafür Sorge, dass die von ihm für die Leistungserbringung eingesetzten Personen ausreichend qualifiziert sind.
- (3) Die vom Anbieter eingesetzten Personen treten in kein Arbeitsverhältnis zum Kunden und unterliegen nicht dessen Weisungsbefugnis. Die Parteien werden durch organisatorische Maßnahmen gewährleisten, dass die im Rahmen der Leistungserbringung eingesetzten Personen des Anbieters ausschließlich dessen Direktionsrecht und Disziplinarergewalt unterstehen. Dies gilt insbesondere, soweit vom Anbieter eingesetzte Personen die Leistungen in den Räumen des Kunden erbringen. Es erfolgt keine Eingliederung der zur Leistungserbringung eingesetzten Personen in die Organisation des Kunden.

§ 4 Änderungen

- (1) Will der Kunde den Leistungsgegenstand durch geänderte oder neue Anforderungen wesentlich ändern oder erweitern, so hat er seinen Änderungswunsch gegenüber dem Anbieter zu äußern. Der Anbieter prüft darauf hin, welche Auswirkungen die gewünschten Änderungen insbesondere hinsichtlich der geschätzten Aufwände und der zeitlichen Einschätzungen haben wird.
- (2) Nach Prüfung des Änderungswunsches wird der Anbieter dem Kunden die Auswirkungen des Änderungswunsches auf die bisherigen Vereinbarungen darlegen. Die Darlegung enthält entweder einen detaillierten Vorschlag für die Umsetzung des Änderungswunsches oder Angaben dazu, warum der Änderungswunsch nicht umsetzbar ist.
- (3) Der Anbieter kann die Ausführung eines Änderung- oder Erweiterungsverlangens des Kunden verweigern, wenn die Änderungen oder Erweiterungen nicht durchführbar sind oder wenn der Anbieter deren Ausführung im Rahmen der betrieblichen Leistungsfähigkeit unzumutbar ist. Erkennt der Anbieter, dass zu erbringende Leistungen aufgrund der Prüfung nicht ausgeführt werden können, so teilt der Anbieter dem Kunden dies mit.
- (4) Die Parteien werden sich bei einem positiven Ergebnis der Prüfung über den Inhalt eines Vorschlags für die Umsetzung des Änderungswunsches unverzüglich abstimmen und das Ergebnis dokumentieren.
- (5) Kommt eine Einigung nicht zustande, so verbleibt es beim ursprünglichen Leistungsumfang.
- (6) Möglicherweise von dem Änderungsverfahren betroffenen Termine werden unter Berücksichtigung der Dauer der Prüfung, der Dauer der Abstimmung über den Änderungsvorschlag und gegebenenfalls der Dauer der auszuführenden Änderungswünsche zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit soweit erforderlich verschoben.
- (7) Der Kunde hat die durch das Änderungsverlangen entstehenden Aufwände zu tragen. Hierzu zählen insbesondere die Prüfung des Änderungswunsches, das Erstellen eines Änderungsvorschlags und etwaige Stillstandszeiten. Die Aufwände werden nach der üblichen Vergütung des Anbieters berechnet.

§ 5 Zusammenarbeit

- (1) Für die Leistungserbringung ist eine enge Zusammenarbeit der Parteien erforderlich. Die Parteien werden sich daher über alle Umstände aus ihrer Sphäre informieren, die eine Auswirkung auf die Leistungserbringung durch den Anbieter haben können.
- (2) Die Parteien benennen jeweils eine verantwortliche Person (Projektleiter), die der anderen Partei im Zusammenhang mit der Leistungserbringung als Ansprechpartner zur Verfügung steht und die befugt ist, für die jeweilige Vertragspartei verbindliche Erklärungen abzugeben und Erklärungen der anderen Vertragspartei entgegenzunehmen.

§ 6 Pflichten des Kunden

- (1) Der Kunde stellt in der erforderlichen Anzahl eigene Mitarbeiter zur Erfüllung seiner vertraglichen Pflichten zur Verfügung, die über die erforderliche Fachkunde verfügen.
- (2) Der Kunde wird dem Anbieter sämtliche Informationen und weitere Materialien zur Verfügung stellen, die für die Erbringung der vertraglichen Leistungen des Anbieters erforderlich sind. Insbesondere stellt der Kunde dem Anbieter alle Informationen zur Verfügung, die in die Analyse oder Beratung einfließen sollen.
- (3) Der Kunde stellt dem Anbieter sämtliche Inhalte, wie Produktdaten, Produktbilder, die für die Erbringung der vertraglichen Leistungen des Anbieters erforderlich sind zur Verfügung. Der Kunde stellt dabei sicher, dass er die erforderlichen Rechte an den Inhalten hat und befugt ist dem Anbieter die erforderlichen Rechte an den Inhalten zur Erbringung der Leistungen einzuräumen. Kommt es zu einer Inanspruchnahme des Anbieters aufgrund von Inhalten des Kunden, so stellt der Kunde den Anbieter von sämtlichen Ansprüchen Dritter diesbezüglich frei und übernimmt die Kosten der rechtlichen Vertretung des Anbieters.
- (4) Der Kunde stellt sicher, dass der Anbieter Zugang zu den Systemen des Kunden erhält, sofern dies für die Erbringung der Leistungen des Anbieters notwendig ist.
- (5) Die vorstehend ausdrücklich genannten Mitwirkungshandlungen hat der Kunde spätestens innerhalb einer Woche nach Anforderung durch den Anbieter zu erbringen. Für die Erbringung weiterer Mitwirkungshandlungen ist der Anbieter berechtigt, dem Kunden eine angemessene Frist zu setzen. Im Übrigen hat der Kunde auf Anschreiben oder Anfragen des Anbieters grundsätzlich spätestens innerhalb von 2 Werktagen zu reagieren.
- (6) Sämtliche Mitwirkungshandlungen, zu denen der Kunde verpflichtet ist, nimmt er auf eigene Kosten vor.

F. Consulting Softwareentwicklung

§ 1 Leistungsgegenstand

- (1) Gegenstand dieses Abschnitts F. ist die externe Beratung der Softwareabteilung des Kunden im Rahmen von Projekten.
- (2) Die Leistungserbringung erfolgt auf dienstvertraglicher Basis im Sinne der §§ 611 ff. BGB. Werkvertragliche Leistungen sind nicht Gegenstand dieses Vertrags. Der Auftragnehmer schuldet über die Erbringung der Leistungen hinaus keinen Erfolg.
- (3) Die Leistungen stellen allgemeine Empfehlungen und Einschätzungen dar. In keinem Fall übernimmt der Anbieter durch Beratungen eine Garantie oder gewährleistet einen bestimmten Erfolg.

§ 2 Leistungen des Anbieters

- (1) Der Anbieter unterstützt den Kunden in Softwareprojekten durch Beratung der Entwicklungsabteilung des Kunden bei der Planung, Umsetzung, Implementierung und Ausführung der Softwareentwicklung.
- (2) Die Leistung des Anbieters erfolgt durch beratende Leistungen des Anbieters, die in

Beratungs-Sessions, Workshops oder beratender Begleitung des Projekts erfolgen können. Die Einzelheiten der vom Anbieter zu erbringenden Leistungen ergeben sich aus dem Angebot.

- (3) Der Anbieter wird die Leistungen innerhalb seiner üblichen Geschäftszeiten erbringen. Außerhalb dieser Zeiten erfolgen Leistungen nur, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde.
- (4) Der Anbieter erbringt die Leistungen auf professionelle Art und Weise, sorgfältig, unter Anwendung der bei Leistungserbringung allgemein anerkannten Regeln der Technik sowie unter Beachtung der im Angebot aufgeführten Anforderungen.
- (5) Soweit nicht explizit abweichend vereinbart, ist der Anbieter nicht verpflichtet, vom Kunden erbrachte Leistungen oder eingebrachte Informationen auf Vollständigkeit oder Richtigkeit hin zu überprüfen. Erkennt der Anbieter, dass die von ihm zu erbringenden Leistungen im Hinblick auf ihm in der Zwischenzeit bekannt gewordene Tatsachen oder Anforderungen modifiziert werden müssen, wird der Anbieter den Kunden hierauf hinweisen.
- (6) Die Projekt- und Erfolgsverantwortung für das Projekt verbleibt beim Kunden. Insbesondere verbleibt die Verantwortung für die Erbringung der Programmierleistungen beim Kunden.

§ 3 Eingesetzte Personen

- (1) Der Anbieter ist bei der Wahl der Personen, die er zur Leistungserbringung einsetzt, frei. Sofern sich die Parteien auf den Einsatz spezieller Personen geeinigt haben, ergeben sich diese aus dem Angebot.
- (2) Der Anbieter trägt dafür Sorge, dass die von ihm für die Leistungserbringung eingesetzten Personen ausreichend qualifiziert sind.
- (3) Die vom Anbieter eingesetzten Personen treten in kein Arbeitsverhältnis zum Kunden und unterliegen nicht dessen Weisungsbefugnis. Die Parteien werden durch organisatorische Maßnahmen gewährleisten, dass die im Rahmen der Leistungserbringung eingesetzten Personen des Anbieters ausschließlich dessen Direktionsrecht und Disziplinargewalt unterstehen. Dies gilt insbesondere, soweit vom Anbieter eingesetzte Personen die Leistungen in den Räumen des Kunden erbringen. Es erfolgt keine Eingliederung der zur Leistungserbringung eingesetzten Personen in die Organisation des Kunden.

§ 4 Änderungen

- (1) Will der Kunde den Leistungsgegenstand durch geänderte oder neue Anforderungen wesentlich ändern oder erweitern, so hat er seinen Änderungswunsch gegenüber dem Anbieter zu äußern. Der Anbieter prüft darauf hin, welche Auswirkungen die gewünschten Änderungen insbesondere hinsichtlich der geschätzten Aufwände und der zeitlichen Einschätzungen haben wird.
- (2) Nach Prüfung des Änderungswunsches wird der Anbieter dem Kunden die Auswirkungen des Änderungswunsches auf die bisherigen Vereinbarungen darlegen. Die Darlegung enthält entweder einen detaillierten Vorschlag für die Umsetzung des Änderungswunsches oder Angaben dazu,

warum der Änderungswunsch nicht umsetzbar ist.

- (3) Der Anbieter kann die Ausführung eines Änderung- oder Erweiterungsverlangens des Kunden verweigern, wenn die Änderungen oder Erweiterungen nicht durchführbar sind oder wenn der Anbieter deren Ausführung um Rahmen der betrieblichen Leistungsfähigkeit unzumutbar ist. Erkennt der Anbieter, dass zu erbringende Leistungen aufgrund der Prüfung nicht ausgeführt werden können, so teilt der Anbieter dem Kunden dies mit.
- (4) Die Parteien werden sich bei einem positiven Ergebnis der Prüfung über den Inhalt eines Vorschlags für die Umsetzung des Änderungswunsches unverzüglich abstimmen und das Ergebnis dokumentieren.
- (5) Kommt eine Einigung nicht zustande, so verbleibt es beim ursprünglichen Leistungsumfang.
- (6) Möglicherweise von dem Änderungsverfahren betroffenen Termine werden unter Berücksichtigung der Dauer der Prüfung, der Dauer der Abstimmung über den Änderungsvorschlag und gegebenenfalls der Dauer der auszuführenden Änderungswünsche zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit soweit erforderlich verschoben.
- (7) Der Kunde hat die durch das Änderungsverlangen entstehenden Aufwände zu tragen. Hierzu zählen insbesondere die Prüfung des Änderungswunsches, das Erstellen eines Änderungsvorschlags und etwaige Stillstandszeiten. Die Aufwände werden nach der üblichen Vergütung des Anbieters berechnet.

§ 5 Zusammenarbeit

- (1) Für die Leistungserbringung ist eine enge Zusammenarbeit der Parteien erforderlich. Die Parteien werden sich daher über alle Umstände aus ihrer Sphäre informieren, die eine Auswirkung auf die Leistungserbringung durch den Anbieter haben können.
- (2) Die Parteien benennen jeweils eine verantwortliche Person (Projektleiter), die der anderen Partei im Zusammenhang mit der Leistungserbringung als Ansprechpartner zur Verfügung steht und die befugt ist, für die jeweilige Vertragspartei verbindliche Erklärungen abzugeben und Erklärungen der anderen Vertragspartei entgegenzunehmen.
- (3) Sofern nötig, gewährleistet der Kunde dem Anbieter und den von diesem eingesetzten Personen den Zugang zum Einsatzort und hält seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit dem Anbieter an, soweit dies zur Erbringung der Leistung erforderlich ist.

§ 6 Pflichten des Kunden

- (1) Der Kunde stellt in der erforderlichen Anzahl eigene Mitarbeiter zur Erfüllung seiner vertraglichen Pflichten zur Verfügung, die über die erforderliche Fachkunde verfügen.
- (2) Der Kunde wird dem Anbieter sämtliche Informationen und weitere Materialien zur Verfügung stellen, die für die Erbringung der vertraglichen Leistungen des Anbieters erforderlich sind. Insbesondere stellt der Kunde dem Anbieter alle Informationen zur Verfügung, die in die Analyse oder Beratung einfließen sollen.

- (3) Der Kunde stellt dem Anbieter sämtliche Inhalte, wie Produktdaten, Produktbilder, die für die Erbringung der vertraglichen Leistungen des Anbieters erforderlich sind zur Verfügung. Der Kunde stellt dabei sicher, dass er die erforderlichen Rechte an den Inhalten hat und befugt ist dem Anbieter die erforderlichen Rechte an den Inhalten zur Erbringung der Leistungen einzuräumen. Kommt es zu einer Inanspruchnahme des Anbieters aufgrund von Inhalten des Kunden, so stellt der Kunde den Anbieter von sämtlichen Ansprüchen Dritter diesbezüglich frei und übernimmt die Kosten der rechtlichen Vertretung des Anbieters.
- (4) Der Kunde stellt sicher, dass der Anbieter Zugang zu den Systemen des Kunden erhält, sofern dies für die Erbringung der Leistungen des Anbieters notwendig ist.
- (5) Die vorstehend ausdrücklich genannten Mitwirkungshandlungen hat der Kunde spätestens innerhalb einer Woche nach Anforderung durch den Anbieter zu erbringen. Für die Erbringung weiterer Mitwirkungshandlungen ist der Anbieter berechtigt, dem Kunden eine angemessene Frist zu setzen. Im Übrigen hat der Kunde auf Anschreiben oder Anfragen des Anbieters grundsätzlich spätestens innerhalb von 2 Werktagen zu reagieren.
- (6) Sämtliche Mitwirkungshandlungen, zu denen der Kunde verpflichtet ist, nimmt er auf eigene Kosten vor.

§ 7 Nutzungsrechte

- (1) Liegt aufgrund der Beratungsleistung des Anbieters eine Miturheberschaft des Anbieters an den im Rahmen des Projekts hergestellten Arbeitsergebnissen vor, so räumt der Anbieter dem Kunden ein einfaches, zeitlich und räumlich unbeschränktes Recht ein, diese bestimmungsgemäß zu nutzen. Dies umfasst auch die Verwertung der Arbeitsergebnisse, sowie die Übertragung der Rechte an Dritte.
- (2) Erhält der Anbieter zur Erbringung der Beratungsleistung Zugriff auf oder Kopien von urheberrechtlich geschützten Werken, so stellt der Kunde sicher, dass er dem Anbieter ausreichende Nutzungsrechte zur Erbringung der Beratungsleistungen einräumen kann.
- (3) Kommt es zu einer Inanspruchnahme des Anbieters aufgrund einer Verletzung von § 7 Abs. (2), so stellt der Kunde den Anbieter von sämtlichen Ansprüchen Dritter diesbezüglich frei und übernimmt die Kosten der rechtlichen Vertretung des Anbieters.

G. Projektmanagement

§ 1 Leistungsgegenstand

- (1) Gegenstand dieses Abschnitts G. ist die Unterstützung des Kunden bei der Wahrnehmung von Führungsaufgaben, -organisation und -technik im Rahmen von IT-Projekten („Projektmanagement“), die der Kunde mit dritten Auftragnehmern durchführt. Der Anbieter nimmt also als externer Projektleiter für den Kunden an den IT-Projekten teil.
- (2) Die Leistungserbringung erfolgt auf dienstvertraglicher Basis im Sinne der §§ 611 ff. BGB. Werkvertragliche Leistungen sind nicht Gegenstand dieses Vertrags. Der

Auftragnehmer schuldet über die Erbringung der Leistungen hinaus keinen Erfolg.

- (3) Die Erbringung von Programmier- oder Entwicklungsleistungen ist nicht Gegenstand der Leistungen des Anbieters. Auch der Erfolg oder Fortschritt des jeweiligen Projekts sind nicht Gegenstand der Leistungen des Anbieters. Diese verbleiben im Verantwortungsbereich des jeweiligen Auftragnehmers. Der Anbieter steht insofern lediglich beratend mit überwachenden Tätigkeiten dem Kunden beiseite.

§ 2 Projektvorbereitung

- (1) Bevor der Anbieter Aufgaben im Projektmanagement übernimmt, definiert der Kunde den Business-Case unter Einbeziehung des Budgets, des Nutzens, der erwarteten Effekte, der Leistungsbeschreibung, der Risiken, des Zeitaufwands und -horizont und geplanter Termine.
- (2) Der Kunde erstellt ein Lastenheft, das die Anforderungen an das Projekt im Einzelnen darstellt. Die Anforderungen wird der Kunde klassifizieren nach Anforderungen, die bei Nichterfüllung den Projekterfolg gefährden („Essentials“) und nicht essenziellen Anforderungen, die notfalls entfallen können, wenn sie im Rahmen der übrigen Projektziele nicht umsetzbar sind.
- (3) Die unter § 2 Abs. (1) und (2) erstellten Dokumente sind schriftlich zu erstellen und dem Anbieter vorzulegen. Sie bilden den Rahmen und die Grundlage für die Tätigkeit des Anbieters im Rahmen des jeweiligen Projekts.

§ 3 Projektdurchführung

- (1) Der Anbieter wird auf Grundlage der, nach Maßgabe des § 2, erstellten Dokumente im Projektmanagement für den Kunden mitwirken. Er wird dabei die Interessen des Kunden gegenüber dem Auftragnehmer entsprechend der Vorgaben des Kunden vertreten und auf eine Erreichung der Ziele und einen Erfolg des Projekts nach redlichem Bemühen hinwirken.
- (2) Der Anbieter wird gemeinsam mit dem Auftragnehmer die erforderlichen Projektdokumente erstellen, die im Vertrag zwischen Auftragnehmer und Kunden definiert sind.
- (3) Der Anbieter nimmt für den Kunden an den Abstimmungen und Iterationen mit dem jeweiligen Auftragnehmer zur Projektdurchführung teil. Der Anbieter wird im Rahmen der Projektplanung und Durchführung die Interessen des Kunden vertreten und in die Projektplanung einfließen lassen.

§ 4 Reportings

- (1) Der Anbieter wird den Kunden über Entwicklungen des Projekts informieren. Hierfür wird der Anbieter dem Kunden regelmäßig über den aktuellen Stand des Projekts informieren.
- (2) Der Anbieter stellt dem Kunden nach einer Abstimmung mit dem Auftragnehmer eine Dokumentation der Ergebnisse der Abstimmung zur Verfügung. Diese wird der Kunde unverzüglich prüfen und binnen 72 Stunden Unstimmigkeiten, Fehler oder

Änderungswünsche beim Anbieter schriftlich anmelden.

- (3) Dokumentationen über den Projektfortschritt, Pflichtenhefte, Arbeitspakete und Pläne, die der jeweilige Auftragnehmer erstellt, wird der Anbieter dem Kunden unverzüglich weiterleiten, sobald er diese vom Auftragnehmer erhält. Der Kunde wird diese Dokumente sodann mit dem Anbieter besprechen, um das weitere Vorgehen im Projekt abzustimmen.

§ 5 Abnahmen für den Kunden

- (1) Sofern der Kunde eine Pflicht zur Abnahme einzelner Teilleistungen oder der Gesamtleistung nach dem Vertrag zwischen Kunden und Auftragnehmer hat, wird der Anbieter die Abnahmen entsprechend der nachfolgenden Regeln für den Kunden erklären.
- (2) Wird dem Anbieter ein Werk oder Werkteil vom Auftragnehmer zur Abnahme bereitgestellt, so stellt er dieses dem Kunden zur Verfügung. Der Kunde wird entsprechend seiner vertraglichen Verpflichtung mit dem Auftragnehmer unverzüglich die Prüfung auf Mängel vornehmen und dem Anbieter das Ergebnis der Prüfung mitteilen.
- (3) Der Anbieter wird die Abnahme gegenüber dem Auftragnehmer erklären, wenn die Prüfung nach Abs. (2) positiv verläuft und der Kunde dem Anbieter die Freigabe erteilt.
- (4) Der Kunde trägt Sorge für die Einhaltung etwaiger Fristen bei der Abnahme und wird die Prüfung und Mitteilung an den Anbieter so vornehmen, dass etwaige Fristen eingehalten werden können

§ 6 Eingesetzte Personen

- (1) Die Pflichten des Anbieters sind nicht höchstpersönlich wahrzunehmen. Gleichwohl wird der Anbieter eine Person benennen, die als Projektleiter die Leistungen des Abschnitts G. wahrnimmt. Bei der Benennung der Person ist der Anbieter frei.
- (2) Der Anbieter trägt dafür Sorge, dass die von ihm für die Leistungserbringung eingesetzten Personen ausreichend qualifiziert sind.
- (3) Die vom Anbieter eingesetzten Personen treten in kein Arbeitsverhältnis zum Kunden und unterliegen nicht dessen Weisungsbefugnis. Die Parteien werden durch organisatorische Maßnahmen gewährleisten, dass die im Rahmen der Leistungserbringung eingesetzten Personen des Anbieters ausschließlich dessen Direktionsrecht und Disziplinalgewalt unterstehen. Dies gilt insbesondere, soweit vom Anbieter eingesetzte Personen die Leistungen in den Räumen des Kunden erbringen. Es erfolgt keine Eingliederung der zur Leistungserbringung eingesetzten Personen in die Organisation des Kunden.

§ 7 Befugnisse des Anbieters

- (1) Die Parteien werden die Befugnisse des Anbieters vorab festlegen.
- (2) Haben die Parteien keine Vereinbarung über die Befugnisse des Anbieters getroffen, gelten die folgenden Regelungen
 - a) Der Anbieter hat die Befugnis in Vertretung des Kunden Erklärungen im

Namen des Kunden gegenüber dem Auftragnehmer abzugeben. Dies umfasst insbesondere Erklärung hinsichtlich der Projektplanung und des Projektverlaufs.

- b) Der Anbieter kann gegenüber dem Auftragnehmer Priorisierungen bei der Projektdurchführung entsprechend der Vorgaben des Kunden nach § 2 treffen.
- (3) Die Parteien definieren vorab Risikobudgets für vorab festgelegte Zwecke, über die der Anbieter wenn notwendig im Rahmen des Projektmanagements verfügen kann.

§ 8 Zusammenarbeit der Parteien

- (1) Der Kunde hält seine Mitarbeiter im Rahmen des Projekts zu einer Zusammenarbeit mit dem Anbieter an und trägt Sorge, dass Aufgaben, die sich für den Kunden aus dem Projekt ergeben rechtzeitig und vollständig erledigt werden.
- (2) Zur Kommunikation (insbesondere Erfassung von Aufgaben, Abstimmung, etc.) zwischen den Parteien stellt der Anbieter dem Kunden Zugang zu einem Collaboration-Tool zur Verfügung.
- (3) Der Kunde stellt dem Anbieter sämtliche für das Projekt relevanten Informationen und Dokumente vollständig zur Verfügung.
- (4) Der Kunde wird die in Abschnitt G. definierten Mitwirkungspflichten rechtzeitig erbringen. Verzögerungen können zu Verzögerungen im Projekt und zu Mehraufwänden führen. Dem Kunden ist bewusst, dass eine Verzögerung bei einer Mitwirkungspflicht den Misserfolg des gesamten Projekts zur Folge haben kann.

H. Softwareentwicklung

§ 1 Leistungsgegenstand

- (1) Gegenstand dieses Abschnitts H. ist die Erbringung von Leistungen im Bereich der Softwareentwicklung und Softwareanpassung.
- (2) Der Anbieter erbringt die Leistungen in der Regel ausschließlich auf dienstvertraglicher Basis nach Aufwand. Der Anbieter greift dabei üblicherweise auf agile Entwicklungsmethoden zurück, in denen eine Entwicklung in aufeinanderfolgenden, kurzen Iterationen nach den groben Vorstellungen des Kunden gemeinsam spezifiziert, weiterentwickelt und abgestimmt wird.
- (3) Eine verbindliche Kostenschätzung ist in agilen Entwicklungen nicht möglich, weshalb nicht nach Festpreisen, sondern stets nach tatsächlich geleistetem Aufwand abgerechnet wird. Die vom Kunden initial geäußerten groben Vorstellungen hinsichtlich Leistungsinhalt (sog. „User Stories“) definieren lediglich einen unverbindlichen Projektrahmen, da die User Stories zum einen nicht konkret genug sind und sich während einer agilen Entwicklung auch ändern können. Entsprechend sind Angebote des Anbieters als reine Kostenschätzungen auch stets freibleibend und unverbindlich. Der konkrete Leistungsinhalt wird während der Entwicklung in den Spezifikationen gemeinsam festgelegt.
- (4) Im Rahmen der Entwicklung werden die Parteien aus den User Stories gemeinsam Spezifikationen erstellen, welche den Leistungsgegenstand konkretisieren.

- (5) Grundsätzlich ist der Anbieter in der Wahl der verwendeten Arbeitsmittel und Technologien frei und darf auch Open Source Software und Software von Drittanbietern einsetzen, sofern der Kunde diese vereinbarungsgemäß nutzen kann. Hinsichtlich des Einsatzes von Open Source gilt § 4 Abs. (6) dieses Abschnitts.

- (6) Der Anbieter kann sich zur Erbringung der geschuldeten Leistungen der Hilfe von freien Mitarbeitern und Subunternehmern bedienen.

§ 2 Leistungserbringung und Leistungsänderungen

- (1) Der Anbieter wird die Leistungen in der Regel in den eigenen Räumlichkeiten erbringen. Einsätze am Standort des Kunden finden nur statt, soweit diese zwingend erforderlich sind.
- (2) Für die gemeinsame Abstimmung in der Entwicklung stellt der Anbieter bei Bedarf ein eigenes Ticketsystem zur Verfügung. Anfragen werden abhängig vom Eingang und der Priorität der Tickets bearbeitet.
- (3) Will der Kunde den Leistungsgegenstand durch geänderte oder neue User Stories ändern oder erweitern, so hat er seinen Änderungswunsch gegenüber dem Anbieter zu äußern. Der Anbieter prüft darauf hin, welche Auswirkungen die gewünschte Änderung insbesondere hinsichtlich der geschätzten Aufwände und der zeitlichen Einschätzungen haben wird.
- (4) Nach Prüfung des Änderungswunsches wird der Anbieter dem Kunden die Auswirkungen des Änderungswunsches darlegen. Die Darlegung enthält entweder einen detaillierten Vorschlag für die Umsetzung des Änderungswunsches oder Angaben dazu, warum der Änderungswunsch nicht umsetzbar ist.
- (5) Der Anbieter kann die Ausführung eines Änderungs- oder Erweiterungsverlangens des Kunden verweigern, wenn die Änderungen oder Erweiterungen nicht durchführbar sind oder wenn der Anbieter deren Ausführung im Rahmen der betrieblichen Leistungsfähigkeit unzumutbar ist. Erkennt der Anbieter, dass zu erbringende Leistungen aufgrund der Prüfung nicht oder nur verzögert ausgeführt werden können, so teilt der Anbieter dem Kunden dies mit. Der Kunde entscheidet darauf hin, ob das Änderungsverfahren fortgesetzt wird oder endet.
- (6) Die Vertragsparteien werden sich bei einem positiven Ergebnis der Prüfung über den Inhalt eines Vorschlags für die Umsetzung des Änderungswunsches unverzüglich abstimmen und das Ergebnis dokumentieren.
- (7) Kommt eine Einigung nicht zustande oder endet das Änderungsverfahren aus einem anderen Grund, so verbleibt es beim bisherigen Leistungsgegenstand.
- (8) Möglicherweise von dem Änderungsverfahren betroffenen Termine werden unter Berücksichtigung der Dauer der Prüfung, der Dauer der Abstimmung über den Änderungsvorschlag und gegebenenfalls der Dauer der auszuführenden Änderungswünsche zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit soweit erforderlich verschoben.
- (9) Der Kunde hat die durch das Änderungsverlangen entstehenden Aufwände zu tragen. Hierzu zählen insbesondere die

Prüfung des Änderungswunsches, das Erstellen eines Änderungsvorschlags und etwaige Stillstandszeiten. Die Aufwände werden nach der üblichen Vergütung des Anbieters berechnet.

§ 3 Pflichten des Kunden

- (1) Der Kunde unterstützt den Anbieter bei der Erfüllung der vertraglich geschuldeten Leistungen. Bei der agilen Entwicklung ist eine enge Zusammenarbeit zwischen den Parteien elementar. Der Kunde hat deshalb insbesondere an den Auswertungen abgeschlossener Iterationen und den Planungen und Abstimmungen weiterer Iterationen aktiv teilzunehmen. Die Auswertung einer Iteration erfordert insbesondere, dass der Kunde die Leistungen unverzüglich in der eigenen Umgebung mit eigenen Daten testet. Zu den Mitwirkungspflichten gehört des Weiteren auch das zur Verfügung stellen der zur Leistungserbringung erforderlichen Informationen, Dokumentationen und Unterlagen aus seiner Sphäre. Diese Mitwirkungen sind Hauptleistungspflichten des Kunden.
- (2) Sofern nötig, gewährleistet der Kunde dem Anbieter und den vom Anbieter eingesetzten Personen den Zugang zum Einsatzort und hält seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit dem Anbieter an, soweit dies zur Erbringung der Leistung erforderlich ist.
- (3) Sofern die Parteien die Erbringung der Leistungen im Wege der Fernwartung vereinbart haben, wird der Kunde auf seine Kosten die hierfür erforderlichen technischen Voraussetzungen schaffen.
- (4) Die vorstehend ausdrücklich genannten Mitwirkungshandlungen hat der Kunde spätestens innerhalb einer Woche nach Anforderung durch den Anbieter zu erbringen. Für die Erbringung weiterer Mitwirkungshandlungen ist der Anbieter berechtigt, dem Kunden eine angemessene Frist zu setzen. Im Übrigen hat der Kunde auf Anschreiben oder Anfragen vom Anbieter grundsätzlich spätestens innerhalb von 2 Werktagen zu reagieren.
- (5) Der Kunde stellt in der erforderlichen Anzahl eigene Mitarbeiter zur Erfüllung seiner vertraglichen Pflichten zur Verfügung, die über die erforderliche Fachkunde verfügen.
- (6) Dem Kunden ist bekannt, dass durch eine Verletzung oder Verzögerung der Mitwirkungsverpflichtungen die Leistungen vom Anbieter im Zweifel nicht vereinbarungsgemäß erbracht werden können. Dies kann insbesondere zu Qualitätseinbußen, zu Verzögerungen oder zu Mehraufwänden führen.
- (7) Sämtliche Mitwirkungshandlungen, zu denen der Kunde verpflichtet ist, nimmt er auf eigene Kosten vor.
- (8) Der Anbieter ist zur außerordentlichen Kündigung eines Vertrages berechtigt, falls der Kunde schwerwiegend oder wiederholt gegen seine Mitwirkungspflichten verstößt. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn er vereinbarte Zahlungen nicht oder nicht fristgerecht leistet, Informationen, Materialien, Mitwirkungshandlungen nicht bereitstellt oder erbringt, über einen längeren Zeitraum nicht erreichbar ist oder das

Fortschreiten des Auftrages in irgendeiner anderen Art und Weise behindert.

§ 4 Nutzungsrechte

- (1) Der Anbieter räumt dem Kunden an den für ihn individuell hergestellten Arbeitserzeugnissen ein einfaches, räumlich und zeitlich unbeschränktes Recht ein, diese bestimmungsgemäß zu nutzen. Ist Software Gegenstand der Leistungen, gelten die §§ 69 d und 69 e UrhG. Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist, umfasst die bestimmungsgemäße Nutzung die bloße Verwendung der Software, sowie das Recht zur Bearbeitung und Weiterentwicklung. Weitere Rechte werden nicht eingeräumt.
- (2) Der Quellcode wird dem Kunden zur Wahrnehmung seiner Rechte aus Absatz 1 zur Verfügung gestellt.
- (3) Es ist dem Kunden untersagt, die Arbeitserzeugnisse vom Anbieter oder Teile davon als Grundlage für die Entwicklung und den Vertrieb ähnlicher Anwendungen, Produkte oder Internetseiten zu verwenden.
- (4) Sollte abweichend individuell eine Übertragung von ausschließlichen Nutzungsrechten vereinbart worden sein, sind von der Ausschließlichkeit nicht die für die Umsetzung vom Anbieter entwickelten und benutzten Hilfsmittel sowie die zugrundeliegenden Datenverarbeitungsprogramme/-funktionen und sonstige allgemein gebräuchlichen Werkzeuge umfasst.
- (5) Eine Übertragung der Rechte an Dritte ist untersagt.
- (6) Die Arbeitsergebnisse können Bestandteile enthalten, die von Dritten als Open Source Software lizenziert wurden. Für Open Source Software gelten die jeweiligen Lizenzbestimmungen im Zweifel ausschließlich. Insoweit sind diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen auf Open Source Software nicht anwendbar.
- (7) Bis zur vollständigen Vergütungszahlung ist dem Kunden die Nutzung der erstellten Arbeitsergebnisse nur widerruflich gestattet. Der Anbieter kann die Nutzung solcher Leistungen, mit deren Vergütung sich der Kunde in Verzug befindet, für die Dauer des Verzuges untersagen.

§ 5 Termine

- (1) Da in agilen Entwicklungen der Leistungsgegenstand initial nicht konkret feststeht, können in der Regel keine verbindlichen Termine genannt werden. Termine zur Leistungserbringung sind für den Anbieter deshalb nur dann verbindlich, wenn sie dem Kunden durch den Anbieter ausdrücklich in Schriftform als verbindlich zugesagt werden.
- (2) Leistungsverzögerungen aufgrund höherer Gewalt (z. B. Streik, Aussperrung, behördliche Anordnungen, allgemeine Störungen der Telekommunikation usw.) und Umständen im Verantwortungsbereich des Kunden (z.B. nicht rechtzeitige Erbringung von Mitwirkungsleistungen, Verzögerungen durch dem Kunden zuzurechnende Dritte etc.) hat der Anbieter nicht zu vertreten und berechtigt den Anbieter, den Termin für das Erbringen der betroffenen Leistungen um die Dauer der Verzögerung zzgl. einer angemessenen

Anlaufzeit zu verschieben. Der Anbieter wird dem Kunden Leistungsverzögerungen aufgrund höherer Gewalt unverzüglich schriftlich anzeigen.

§ 6 Abnahme

- (1) Sollten abweichend von § 1 Abs. (2) werkvertragliche Leistungen vereinbart werden, wird der Anbieter dem Kunden die fertiggestellten Arbeitserzeugnisse zur Abnahme bereitstellen und dem Kunden die Bereitstellung anzeigen. Der Anbieter ist berechtigt, dem Kunden auch ohne gesonderte Vereinbarung einzelne Leistungen zur Teilabnahme vorzulegen. Gilt Werkvertragsrecht, unterliegt jede einzelne Iteration einer Teilabnahme. Mit Zugang der Mitteilung der Abnahmefähigkeit beginnt für den Kunden eine Frist von zehn Werktagen, innerhalb derer er zur Abnahmeerklärung verpflichtet ist, soweit die Arbeitserzeugnisse oder Leistungen den vertraglichen Anforderungen entsprechen. Etwaig vorhandene Mängel sind dem Anbieter unverzüglich schriftlich anzuzeigen.
- (2) Verstreicht die Abnahmefrist, ohne dass eine Abnahmeerklärung oder eine schriftliche Mängelanzeige beim Anbieter eingeht, so gilt das Arbeitserzeugnis mit Fristablauf als mangelfrei abgenommen. Das Arbeitserzeugnis gilt ebenfalls als mangelfrei abgenommen, wenn der Kunde es in Betrieb nimmt, veröffentlicht oder die hierfür vereinbarte Vergütung bezahlt.
- (3) Vom Kunden angezeigte, abnahmerelevante Mängel werden vom Anbieter in angemessener Frist beseitigt oder in sonstiger Form behoben. Hiernach ist die Abnahme zu wiederholen. Die Abnahmeerklärung darf nicht wegen unerheblicher Mängel verweigert werden. Unerheblich sind solche Mängel, welche die Verwendbarkeit nicht oder nicht erheblich beeinträchtigen.

§ 7 Gewährleistung

- (1) Sollten abweichend von § 1 Abs. (2) werkvertragliche Leistungen vereinbart werden, richtet sich die Gewährleistung des Anbieters nach den folgenden Bestimmungen:
- (2) Der Anbieter steht dafür ein, dass die im Rahmen der Vereinbarung vom Anbieter erbrachten Arbeitserzeugnisse frei von Schutzrechten Dritter sind und nach Kenntnis des Anbieters auch keine sonstigen Rechte bestehen, die eine vertragsgemäße Nutzung einschränken oder ausschließen. Der Anbieter stellt den Kunden von sämtlichen möglichen Ansprüchen Dritter insoweit frei.
- (3) Wird die vertragsgemäße Nutzung durch Schutzrechte Dritter beeinträchtigt, so hat der Kunde dies dem Anbieter nach Kenntnis unverzüglich mitzuteilen. Der Anbieter hat in diesem Fall in einem für den Kunden zumutbaren Umfang und in Absprache mit dem Kunden das Recht, nach Wahl des Anbieters entweder die vertraglichen Leistungen so abzuändern, dass sie aus dem Schutzbereich herausfallen, gleichwohl aber den vertraglichen Bestimmungen entsprechen, oder die Befugnis zu erwirken, dass sie uneingeschränkt und ohne zusätzliche Kosten für den Kunden vertragsgemäß genutzt werden können.
- (4) Der Anbieter übernimmt keine Gewähr dafür, dass die erstellten Arbeitserzeugnisse bei allgemeinen Veränderungen der Technik (z. B.

Browser, Servertechnologie, Plug-Ins, Betriebssysteme, W3C Standards, Online-Zugänge, etc.) ihre vertraglich vereinbarte Eignung auch unter den veränderten Umständen behalten. Ein Anspruch auf nachträgliche Anpassung besteht nicht.

- (5) Soweit dies möglich und dem Kunden im Hinblick auf die Auswirkungen des Mangels zumutbar ist, kann der Anbieter dem Kunden bis zur endgültigen Behebung des Mangels eine Zwischenlösung zur Umgehung des Mangels (Workaround) bereitstellen.
- (6) Der Gewährleistungsanspruch entfällt, soweit der Kunde ohne Zustimmung des Anbieters Arbeitsergebnisse selbst ändert oder durch Dritte ändern lässt, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die noch in Rede stehenden Mängel nicht durch die von ihm oder dem Dritten vorgenommenen Änderungen bzw. unterbliebenen Pflege/Aktualisierungshandlungen verursacht wurden.
- (7) Die Gewährleistungsfrist beträgt 1 Jahr und beginnt mit der Abnahme der Arbeitsergebnisse. Längere gesetzliche Verjährungsfristen für Haftungs- und Garantieansprüche bleiben unberührt.

I. Support

§ 1 Leistungsgegenstand

- (1) Gegenstand dieses Abschnitts I. ist die Erbringung von Supportleistungen durch den Anbieter für Software.
- (2) Hard- und Software, die im Rahmen des Supportvertrages benötigt wird, ist nicht Gegenstand dieses Vertrages. Für die Erstellung von Software gelten die Bestimmungen des Abschnitts H.

§ 2 Leistungserbringung

- (1) Der Anbieter wird die Supportleistungen üblicherweise am Standort des Kunden erbringen, kann sie jedoch auch in seinen eigenen Räumlichkeiten erbringen, sofern er dies für notwendig und nützlich hält.
- (2) Die konkreten Leistungen werden durch das Angebot konkretisiert. Darüber hinaus bietet der Anbieter entsprechend § 3 einen Helpdesk zur Unterstützung während des laufenden Betriebs.
- (3) Der Anbieter erbringt die Pflegeleistungen nach dem jeweils neusten Stand der Technik. Er stellt für die Erbringung der Arbeiten geeignetes Personal zur Verfügung.
- (4) Abhängig von den konkret vereinbarten Supportarbeiten kann auf Wunsch des Auftraggebers eine Wartung im Wege der Fernwartung vereinbart werden.

§ 3 Helpdesk

- (1) Im Rahmen der Servicezeit (Montag – Freitag von 09:00 bis 16:00 Uhr) stellt der Anbieter dem Kunden eine Hotline zur Entgegennahme von Störungsmeldungen und Behebung einfacher Störungen und Unterstützung bei Fragen zum laufenden Betrieb der Hard- und Software zur Verfügung.
- (2) Der Helpdesk kann unter der Rufnummer +49 (0)821 650659-99 erreicht werden.

§ 4 Pflichten des Kunden

- (1) Der Kunde gewährt dem Anbieter zur Erbringung der Supportleistungen ungehinderten Zugang zu den Supportgegenständen. Insbesondere gewährleistet der Kunde dem Anbieter und den von diesem eingesetzten Personen den Zugang zum Einsatzort und hält seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit dem Anbieter an, soweit dies zur Erbringung der Leistung erforderlich ist.
- (2) Sofern die Parteien die Erbringung der Leistungen im Wege der Fernwartung vereinbart haben, wird der Kunde auf seine Kosten die hierfür erforderlichen technischen Voraussetzungen schaffen.
- (3) Der Kunde wird die in den Benutzerdokumentationen enthaltenen Hinweise für den Betrieb der Hardware und der Software beachten.
- (4) Der Kunde ist verpflichtet, vor Installation der Software und vor Inbetriebnahme der EDV-Anlage sowie in der Zeit danach während des Betriebs der EDV-Anlage seine Daten ordnungsgemäß und regelmäßig zu sichern.
- (5) Der Kunde wird einen Verantwortlichen und einen Stellvertreter benennen, die als Ansprechpartner für alle im Zusammenhang mit der Durchführung dieses Vertrages dienen. Der Kunde ist berechtigt, den/die Verantwortlichen jederzeit zu ändern. In diesem Fall ist der Anbieter hiervon unverzüglich zu unterrichten.
- (6) Der Kunde wird den Anbieter bei Störungen unverzüglich informieren. Der Kunde ist verpflichtet, die aufgetretenen Störungen so präzise wie möglich unter Angabe der ihm bekannten und für die Störungsbeseitigung zweckdienlichen Informationen zu beschreiben. Soweit der Kunde nicht in der Lage ist, vom Anbieter billigerweise geforderte Informationen zu liefern, hat der Anbieter sich daraus ergebende Leistungsstörungen nicht zu vertreten. Darüber hinaus ist der Anbieter berechtigt, den ihm hierdurch entstandenen zusätzlichen Aufwand entsprechend Abschnitt A. § 2 zusätzlich in Rechnung zu stellen.
- (7) Der Kunde wird dem Anbieter die zur Leistungserbringung erforderlichen Informationen, Dokumentationen und Unterlagen aus seiner Sphäre zur Verfügung stellen. Änderungen in seiner Sphäre, die Auswirkungen auf, die vom Anbieter zu erbringenden Leistungen haben, bspw. Änderungen der Betriebsbedingungen, wird der Kunde dem Anbieter rechtzeitig schriftlich mitteilen.
- (8) Der Kunde wird im Bedarfsfall eine Gelegenheit zur geschützten Lagerung von Materialien in Arbeitsnähe des Anbieters kostenlos zur Verfügung stellen.

J. Besondere Bedingungen für Online-Verkäufe

§ 1 Leistungsgegenstand

- (1) Unsere Angebote sind stets freibleibend und unverbindlich. Bestellungen des Kunden können durch Übermittlung einer Auftragsbestätigung innerhalb von einer Woche nach Eingang der Bestellung angenommen werden.

- (2) Es wird gemäß § 312 g Abs. 5 Satz 2 BGB vereinbart, dass der Kunde auf die Erfüllung der Informationspflichten im elektronischen Geschäftsverkehr nach § 312 g Abs. 1 Nr. 1 bis 3 und Satz 2 BGB in Verbindung mit Art. 246 § 3 EGBGB verzichtet.

- (3) Abbildungen und Angaben im Online-Shop, in Werbeunterlagen und sonstigen Darstellungen sind unverbindlich.

§ 2 Preise und Zahlungsbedingungen

- (1) Sofern sich aus der Auftragsbestätigung nichts anderes ergibt, gelten alle Preise in Euro, ausschließlich Verpackung, Fracht, Versicherung, Zöllen oder anderer Nebenkosten, zuzüglich der jeweils gültigen Mehrwertsteuer.
- (2) Soweit nicht anders vereinbart, erfolgt die Zahlung per Rechnung.
- (3) Kommt der Kunde in Zahlungsverzug, so sind wir berechtigt, wenn nicht eine Nachfristung nach dem Gesetz entbehrlich ist, die Ware nach Ablauf einer von uns gesetzten Nachfrist zurückzunehmen. Wird von uns gelieferte Ware zurückgenommen, so wird diese Ware dem Kunden unbeschadet der Geltendmachung weiterer Schadensersatzforderungen mit einem angemessenen Abschlag gutgeschrieben und auf unsere offene Forderung angerechnet. Dem Kunden bleibt es vorbehalten, eine geringere Wertminderung im Einzelfall nachzuweisen.

§ 3 Lieferung

- (1) Die Lieferfrist beginnt mit Übermittlung der Auftragsbestätigung. Teillieferungen sind zulässig, soweit sie dem Kunden zumutbar sind.
- (2) Rechtzeitige und richtige Selbstbelieferung bleibt vorbehalten.
- (3) Lieferverzögerungen aufgrund höherer Gewalt oder sonstiger nicht von uns verschuldeter Umstände, insbesondere Verkehrs- und nicht von uns zu vertretender Betriebsstörungen, Streiks, Aussperrungen, Rohstoffmangel, Krieg haben wir, so weit nicht anders vereinbart, nicht zu vertreten. Können wir in diesem Fall nicht innerhalb der vereinbarten Lieferzeit liefern, so verlängert sich die Lieferzeit angemessen. Besteht in diesem Fall ein Lieferhindernis über die angemessene verlängerte Lieferfrist hinaus, so sind wir berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten.
- (4) Die Gefahr geht spätestens mit der Übergabe an die Transportperson auf den Kunden über. Die Auswahl von Verpackung, Versandweg und Transportmittel steht in unserem freien Ermessen.

§ 4 Gewährleistung

- (1) Gelieferte Waren sind vom Kunden, soweit dies nach ordnungsmäßigem Geschäftsgange tunlich ist, unverzüglich nach Ablieferung zu untersuchen. Wenn sich ein Mangel zeigt, ist uns unverzüglich Anzeige zu machen. Unterlässt der Kunde die Anzeige, so gilt die Ware als genehmigt, es sei denn, dass es sich um einen Mangel handelt, der bei der Untersuchung nicht erkennbar war. Zeigt sich später ein solcher Mangel, so muss die Anzeige unverzüglich nach der Entdeckung gemacht werden, anderenfalls gilt die Ware

auch in Ansehung dieses Mangels als genehmigt.

- (2) Soweit ein Mangel vorliegt, sind wir unter Berücksichtigung der Art des Mangels und der berechtigten Interessen des Kunden berechtigt, die Art der Nacherfüllung zu bestimmen. Eine Nacherfüllung gilt bei diesen Verträgen nach dem erfolglosen dritten Versuch als fehlgeschlagen.
- (3) Die Gewährleistungsansprüche des Kunden verjähren in einem Jahr. Dies gilt nicht für Ansprüche wegen Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder aufgrund einer grob fahrlässigen oder vorsätzlichen Pflichtverletzung durch uns oder unsere Erfüllungsgehilfen.

§ 5 Haftung

Hat der Kunde seine Niederlassung außerhalb der Bundesrepublik Deutschland, so gelten folgende Regelungen:

- Wir haften nicht für die Zulässigkeit der nach dem Vertrag vorausgesetzten Verwendung der gelieferten Sache nach den Vorschriften des Empfängerlandes. Wir haften ebenso nicht für dort anfallende Steuern.
- Wir haften nicht für durch staatliche Maßnahmen, insbesondere Einfuhr- oder Ausfuhrbeschränkungen, ausgelöste Lieferhindernisse.

§ 6 Eigentumsvorbehalt

- (1) Das Eigentum an der gelieferten Ware bleibt bis zum Eingang aller Zahlungen aus dem Vertrag vorbehalten.
- (2) Der Kunde ist verpflichtet, die gelieferte Ware pfleglich zu behandeln, insbesondere fachgerecht zu lagern.
- (3) Bei Pfändungen und sonstigen Eingriffen Dritter hat uns der Kunde zur Wahrung unserer Rechte unverzüglich schriftlich zu benachrichtigen.
- (4) Der Kunde ist berechtigt, gelieferte Ware im ordentlichen Geschäftsgang weiter zu verkaufen und zu verwenden; er tritt uns jedoch bereits jetzt alle Forderungen, die ihm aus der Weiterveräußerung gegen seine Abnehmer oder Dritte erwachsen, in Höhe des Wertes der Vorbehaltsware ab, und zwar unabhängig davon, ob die gelieferte Ware ohne oder nach Verarbeitung weiterverkauft worden ist. Als Wert der Vorbehaltsware gilt der mit uns vereinbarte Kaufpreis. Steht die weiterveräußerte Vorbehaltsware in unserem Miteigentum, so erstreckt sich die Abtretung der Forderungen auf den Betrag, der unserem Anteil an dem Miteigentum entspricht. Zu sonstiger Veräußerung der Ware, insbesondere zu Verpfändung oder Sicherungsübereignung, ist der Kunde nicht berechtigt.
- (5) Zur Einziehung der Forderung aus der Weiterveräußerung bleibt der Kunde auch nach der Abtretung ermächtigt. Unsere Befugnis, die Forderung selbst einzuziehen, bleibt hiervon unberührt. Wir verpflichten uns jedoch, die Forderung nicht einzuziehen, solange der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen aus den vereinnahmten Erlösen nachkommt, nicht in Zahlungsverzug ist und insbesondere kein Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens gestellt ist oder

Zahlungseinstellung vorliegt. Ist aber dies der Fall, können wir verlangen, dass der Kunde uns die abgetretenen Forderungen und deren Schuldner bekannt gibt, alle zum Einzug erforderlichen Angaben macht, die dazugehörigen Unterlagen aushändigt und seinem Schuldner die Abtretung mitteilt.

- (6) Die Verarbeitung oder Umbildung der gelieferten Waren durch den Kunden wird stets für uns vorgenommen. Das Anwartschaftsrecht des Kunden an gelieferter Ware setzt sich an der umgebildeten Sache fort. Wird die gelieferte Ware mit anderen, uns nicht gehörenden Gegenständen weiterverarbeitet, so erwerben wir das Miteigentum an der neuen Sache im Verhältnis des objektiven Wertes der gelieferten Ware zu den anderen verarbeiteten Gegenständen zur Zeit der Verarbeitung. Für die durch Verarbeitung entstehende Sache gilt im Übrigen das gleiche wie für die unter Vorbehalt gelieferte Ware.
- (7) Wird gelieferte Ware mit anderen, uns nicht gehörenden Gegenständen untrennbar vermischt, vermengt oder verbunden, so erwerben wir das Miteigentum an der neuen Sache im Verhältnis des objektiven Wertes der gelieferten Ware zu den anderen Gegenständen zum Zeitpunkt der Vermischung, Vermengung oder Verbindung. Erfolgt der Vorgang in der Weise, dass die Sache des Kunden als Hauptsache anzusehen ist, ist hiermit vereinbart, dass der Kunde uns anteilig Miteigentum überträgt und das Allein- oder Miteigentum für uns unentgeltlich verwahrt.
- (8) Der Kunde tritt uns auch diejenigen Forderungen zur Sicherung unserer Forderungen gegen ihn in Höhe des Wertes der Vorbehaltsware mit allen Nebenrechten und Rang vor dem Rest ab, die ihm durch Verbindung der Vorbehaltsware als wesentlichen Bestandteil mit einem Grundstück, Schiff, Schiffbauwerk oder Luftfahrzeug eines anderen gegen einen Dritten erwachsen.
- (9) Der Kunde tritt uns auch diejenigen Forderungen zur Sicherung unserer Forderungen gegen ihn in Höhe des Wertes der Vorbehaltsware mit allen Nebenrechten und Rang vor dem Rest ab, die er bei Veräußerung eines eigenen Grundstücks, Schiffes, Schiffbauwerkes oder Luftfahrzeuges, mit dem er die Vorbehaltsware als wesentlichen Bestandteil verbunden hat, an einen Dritten erwirbt.