



Allgemeine Geschäftsbedingungen der DOBRICK + WAGNER SOFTWAREHOUSE GMBH

Stand 06.11.2020

1 Geltungsbereiche

1.1 Die nachstehenden Geschäftsbedingungen gelten für alle gegenwärtigen und zukünftigen Lieferungen, Leistungen und Angebote der DOBRICK + WAGNER SOFTWAREHOUSE GMBH (nachfolgend „D+W“ genannt) an Unternehmer im Sinne von § 14 BGB (nachfolgend „Kunde“ genannt). Etwaige Geschäftsbedingungen des Kunden werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als D+W ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zustimmt.

1.2 Abweichungen von diesen Geschäftsbedingungen sind nur wirksam, wenn D+W sie ausdrücklich schriftlich bestätigt.

2 Angebot, Vertragsschluss und Rücktritt

2.1 Die Angebote von D+W sind freibleibend und unverbindlich. Ein Vertrag kommt erst mit einer textlichen Auftragsbestätigung oder durch Lieferung bzw. Leistung zustande.

2.2 Erklärungen von D+W wie Annahme oder verbindliche Bestellung bedürfen zur Rechtswirksamkeit der Textform.

2.3 Für den Vertragsinhalt, insbesondere für den Leistungsumfang, ist allein der schriftlich geschlossene Vertrag maßgebend. Die Angestellten von D+W sind nicht befugt, mündliche Nebenabreden zu treffen oder mündliche Zusicherungen zu geben, die über den Inhalt schriftlicher Verträge hinausgehen.

2.4 Im Falle von Druckfehlern, Rechenfehlern oder Irrtümern ist D+W zur Anfechtung der Willenserklärung berechtigt.

2.5 D+W ist berechtigt, sich zur Durchführung der ihr obliegenden Leistungsverpflichtungen Dritter zu bedienen.

3 Preise, Aufrechnung, Zurückbehaltungsrecht

3.1 Maßgebend sind die in der Auftragsbestätigung von D+W genannten Preise zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

3.2 Zusätzliche Lieferungen und Leistungen, Nachbestellungen, Nachweiseleistungen oder sonstige Mehrleistungen werden gesondert berechnet.

3.3 Der Kunde darf gegen Forderungen von D+W nur mit Gegenansprüchen aufrechnen oder Zahlungen nur wegen solcher Gegenansprüche zurückbehalten, soweit die Gegenansprüche unbestritten oder rechtskräftig

festgestellt sind oder mit den Ansprüchen von D+W im Gegenseitigkeitsverhältnis stehen.

4 Lieferung und Leistung

4.1 Die Vereinbarung verbindlicher Liefertermine bedarf der Textform.

4.2 Liefer- und Leistungsverzögerungen aufgrund höherer Gewalt und aufgrund von Ereignissen, die D+W die Lieferung oder Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen (z.B. Ausfall der EDV-Anlagen, Streik, Aussperrung, behördliche Anordnungen, Betriebsstörungen, nicht rechtzeitige Selbstbelieferung, Technologiewechsel bzw. technische Mängel bei Zulieferanten (z.B. bei Datenbanken und Betriebssystemen) oder Diebstahl) und die D+W nicht zu vertreten hat, berechtigen D+W, die Lieferung oder Leistung um die Dauer der Behinderung und eine angemessene Anlaufzeit zu verschieben.

4.3 Vom Eintritt solcher Ereignisse, wie unter 4.2 dargestellten Ereignisse, wird D+W den Kunden unverzüglich informieren. Dauert die Behinderung länger als einen Monat an, so sind beide Parteien berechtigt, hinsichtlich des noch nicht erfüllten Teils vom Vertrag zurückzutreten, der Kunde jedoch – außer im Falle der Unmöglichkeit – erst nach Ablauf einer von ihm zu setzenden angemessenen Nachfrist.

4.4 Gerät D+W in Verzug, so ist der Kunde berechtigt, nach Setzung einer angemessenen Nachfrist vom nicht erfüllten Teil – oder, wenn die bereits erbrachte Teilleistung für ihn nachweislich ohne Interesse ist, insgesamt – vom Vertrag zurückzutreten. Schadensersatzansprüche stehen dem Kunden nur nach Maßgabe von Ziffer 6 dieser AGB zu.

4.5 D+W ist zu Teillieferungen und Teilleistungen jederzeit berechtigt.

5 Gewährleistung

5.1 Der Kunde hat die Mangelfreiheit der gelieferten Software und Leistung zu prüfen.

5.2 Der Kunde muss D+W erkennbare Mängel unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb einer Woche nach Bereitstellung oder nach Erbringung der Leistung textlich mitteilen. Unterlässt der Kunde die Anzeige, gelten alle Leistungen und Lieferungen als mangelfrei, es sei denn, dass es sich um einen Mangel handelt, der bei

der Untersuchung nicht erkennbar war.

5.3 Die Gewährleistungsfrist beträgt, sofern nicht anders textlich vereinbart ist, 12 Monate und beginnt mit dem Gefahrübergang bzw. mit Abnahme, wenn eine Abnahme erforderlich oder vereinbart ist.

5.4 Bei berechtigten Beanstandungen ist D+W nach eigener Wahl zunächst zur Nachbesserung oder Ersatzlieferung berechtigt. Schlägt die Nachbesserung fehl, kann der Kunde die Vergütung herabsetzen oder vom Vertrag zurücktreten. Daneben kann der Kunde Schadensersatz statt der Leistung und Aufwendungsersatz nur nach Maßgabe von Ziffer 6 verlangen.

5.5 Die Gewährleistung für D+W Software-Komponenten richtet sich ergänzend nach den Software-Nutzungsbedingungen und den Software-Servicebedingungen.

6 Haftung

6.1 Für eine schuldhaft Verletzung ihrer wesentlichen Vertragspflichten, d.h. von Vertragspflichten, die den typischen Vertragszweck prägen, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf, haftet D+W nach den gesetzlichen Vorschriften. Soweit D+W weder grob fahrlässiges noch vorsätzliches Verhalten zur Last fällt, wird die Haftung von D+W beschränkt auf den vertragstypischen eintretenden, vorhersehbaren Schaden. Für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit haftet D+W jedoch weiter nach Maßgabe der gesetzlichen Vorschriften. Im Übrigen sind Schadensersatzansprüche gegen D+W aus Pflichtverletzungen ausgeschlossen.

6.2 Vorgesagtes gilt ebenso für die Haftung für Schäden, die von gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen hervorgerufen werden.

6.3 Im Falle eines Datenverlustes wird die Haftung von D+W auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahr-entsprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre. Diese Beschränkung gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von D+W.

6.4 Die Haftung nach Maßgabe des Produkthaftungsgesetzes bleibt unberührt.

7 Eigentumsvorbehalt

7.1 Erst mit vollständiger Bezahlung der Lizenzgebühren sowie der Nebenkosten zuzüglich Umsatzsteuer geht das Nutzungsrecht der Software an den Kunden über.

8 Zahlungsbedingungen

8.1 Zahlungen sind mangels abweichender Verein-

barung sofort nach Erhalt der Rechnung ohne jeden Abzug an D+W zu leisten. Gerät der Kunde in Zahlungsverzug, ist D+W berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 9 % Punkte über dem jeweiligen Basiszinssatz gem. § 247 BGB. Die Geltendmachung eines darüberhinausgehenden Schadens bleibt D+W vorbehalten.

9 Urheberrechte, Nutzungsrecht

9.1 Alle mit den Dienstleistungen, Ausarbeitungen, Dokumenten und der D+W-Software verbundenen Urheberrechte und sonstigen IP-Rechte (Intellectual Property Law) verbleiben bei D+W.

9.2 D+W räumt dem Kunden ein einfaches Nutzungsrecht gem. § 31 Abs. 2 UrhG ein, die von D+W zur Verfügung gestellten Leistungen in dem Umfang, wie dies für die vertraglich vorgesehenen Zwecke und Ziele des Kunden erforderlich ist, zu nutzen. Dies gilt auch für Softwarekomponenten, die individuell für den Kunden erstellt oder angepasst werden („Custom Code“). D+W ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, Custom Code in seine Standard-Softwaremodule zu übernehmen.

9.3 Die von D+W erbrachten Leistungen können Open Source Software, Freie Software sowie Software von Drittanbietern enthalten. Insoweit richten sich die Nutzungsrechte des Kunden nach den jeweils geltenden Lizenzbedingungen des jeweiligen Drittanbieters.

9.4 Die Übernahme der lizenzierten D+W-Software auf eine andere Systemumgebung, als zum Zeitpunkt der Erstinstallation, bedarf der vorherigen schriftlichen Genehmigung von D+W.

D+W ist berechtigt, im Falle der Genehmigung für die Nutzung in einer anderen Systemumgebung eine weitere Lizenzgebühr zu verlangen. Der Kunde ist nicht berechtigt, die überlassene Software in einem Rechenzentrum durch Dritte nutzen zu lassen oder Dritten die Nutzung der Software in einem Rechenzentrum zu gestatten.

Bei jeder Form der widerrechtlichen Nutzung der überlassenen Software verpflichtet sich der Kunde zur Zahlung des Lizenzpreises gemäß aktueller D+W-Preisliste für die entsprechende Nutzung. Dies gilt auch dann, wenn der Auftraggeber das Lizenzmaterial oder Kopien hiervon ohne vorherige Einwilligung von D+W an Dritte weitergibt.

Die Geltendmachung weitergehende Schadenersatzansprüche behält sich D+W vor.

9.5 Der Kunde ist auf Verlangen verpflichtet, D+W über den Umfang der Nutzung der lizenzierten Software textlich Auskunft zu erteilen.

9.6 Alle gegenwärtigen und zukünftigen urheberrecht-

lichen und/oder gewerblichen Schutzrechte an den von D+W dem Kunde überlassenen Programmen und an allen gegebenenfalls daraus abgeleiteten Programmen und Programmteilen verbleiben bei D+W. Das Anfertigen von Vervielfältigungen von überlassener Software oder Dokumentationen ist nicht zulässig. Ausgenommen ist die Erstellung von Sicherungskopien.

10 Geheimhaltung, Vertraulichkeit, Datenschutz

10.1 D+W und der Kunde verpflichten sich, sämtliche ihnen von der jeweils anderen Vertragspartei zugänglich werdenden Informationen, die als vertraulich bezeichnet sind oder nach den sonstigen Umständen als Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse erkennbar sind, geheim zu halten, vor unberechtigtem Zugriff Dritter zu schützen und sie – soweit nicht zur Erreichung des Vertragszwecks geboten – weder weiterzugeben, noch zu verwerten. D+W und der Kunde werden jeweils sämtliche für sie tätigen Mitarbeiter entsprechend verpflichten. Die Geheimhaltungspflicht gilt über die Dauer des Vertrages bzw. dessen Erfüllung hinaus.

10.2 D+W stellt sicher, dass sämtliche für sie tätigen Mitarbeiter zur Vertraulichkeit und zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen Anforderungen nach der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) verpflichtet sind.

10.3 D+W wird personenbezogene Daten des Kunden nur nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere der DSGVO und des BDSG, verarbeiten und speichern.

11 Pflicht des Kunden zur Datensicherung

11.1 Der Kunde wird sich vor Datenverlust angemessen schützen, insbesondere durch regelmäßige und gefahrensprechende Anfertigung von Sicherungskopien seiner Daten.

12 Änderungen

12.1 Die D+W ist zu Änderungen der Leistungsbeschreibung oder der allgemeinen Geschäftsbedingungen und sonstiger Bedingungen berechtigt. D+W wird diese Änderungen nur aus triftigen Gründen durchführen, insbesondere aufgrund neuer technischer Entwicklungen, Änderungen der Rechtsprechung oder sonstigen gleichwertigen Gründen.

12.2 Künftige Änderungen dieser Geschäftsbedingungen werden dem Kunden spätestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens in Textform angeboten.

12.3 Die Zustimmung des Kunden gilt als erteilt, wenn er seine Ablehnung nicht vor dem vorgeschlagenen

Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen angezeigt hat. Auf diese Genehmigungswirkung wird ihn die D+W in ihrem Angebot besonders hinweisen.

13 Schlussbestimmungen

13.1 Die Rechte und Pflichten von D+W aus diesem Vertrag können auf Dritte übertragen werden. Für diesen Fall gewährleistet D+W die ordnungsgemäße Erfüllung aller Vertragspflichten gegenüber dem Kunden. Soweit fremde Software vermittelt wurde, haftet D+W nur für die ordnungsgemäße Vermittlung der Nutzungsrechte nach Maßgabe der Nutzungsbedingungen des jeweiligen Rechteinhabers.

13.2 Erfüllungsort für alle Verpflichtungen beider Vertragsteile ist der Firmensitz von D+W. Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten aus der Geschäftsbeziehung zwischen D+W und dem Kunden ist Dortmund, wenn der Kunde Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts, eine Stiftung oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist. D+W ist zusätzlich berechtigt, eine Klage gegen den Kunden an dessen Sitz einzureichen.

13.3 Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

13.4 Sollte eine Bestimmung dieser Geschäftsbedingungen unwirksam sein oder werden oder sollten die Bedingungen unvollständig sein, so wird die Wirksamkeit aller übrigen Bestimmungen davon nicht berührt. Die unwirksame Bestimmung gilt als durch eine solche Bestimmung ersetzt, die dem Sinn und Zweck der unwirksamen Bestimmung in rechtswirksamer Weise wirtschaftlich am nächsten kommt. Entsprechendes gilt im Fall von Regelungslücken.

Software-Nutzungsbedingungen der DOBRICK + WAGNER SOFTWAREHOUSE GMBH

Stand 06.11.2020

1 Vertragsgegenstand

1.1 Die DOBRICK +WAGNER SOFTWAREHOUSE GMBH (nachfolgend „D+W“ genannt) überlässt den Unternehmern im Sinne von § 14 BGB (nachfolgend „Kunde“ genannt) gegen Vergütung zeitlich unbegrenzt Softwarekomponenten (nachfolgend „Programme“ genannt) für den Einsatz auf einem durch D+W bestätigten Computersystem. Anzahl, Bezeichnung und Funktionsumfang der Programme ergeben sich aus der Auftragsbestätigung.

1.2 Diese Software-Nutzungsbedingungen verstehen sich als Ergänzung zu den AGB von D+W. Sofern die Software-Nutzungsbedingungen spezieller sind, haben sie Vorrang vor den AGB von D+W.

1.3 Bestimmte Programme setzen eine spezifische Systemumgebung bzw. technische Fremdkomponenten wie SQL-Datenbanken voraus. Solche Umgebungen oder Komponenten sind nicht Vertragsgegenstand.

2 Lieferumfang

2.1 Die Programme werden in ausführbarer Form geliefert. Der Quellcode ist nicht Vertragsgegenstand und wird daher nicht mit ausgeliefert.

2.2 Die Programme werden dem Kunden zum Download bereitgestellt.

2.3 Mit den Programmen liefert D+W die zugehörige Anwenderdokumentation als Online-Dokumentation in der Sprache „Deutsch“.

2.4 Programme und Anwenderdokumentation sind urheberrechtlich geschützt. Das Urheberrecht an den Programmen und der Anwenderdokumentation liegt im vollen Umfang beim Autor der Software. Die Anfertigung von Kopien ist nur zu den unter Ziffer 3 genannten Bedingungen zulässig. Für alle Schäden, die aus der Verletzung des Urheberrechts entstehen, ist der Kunde haftbar, soweit er diese zu vertreten hat.

3 Rechteeinräumung

3.1 Die D+W räumt dem Kunden gegen die in der Auftragsbestätigung genannte Vergütung das einfache (nicht ausschließliche), nicht übertragbare und nicht unterlizenzierbare Recht ein, die Programme zeitlich unbegrenzt für eigene Zwecke zu nutzen. Über dieses einfache Nutzungsrecht hinaus erhält der Kunde keinerlei Rechte an den Programmen. Das Urheberrecht sowie alle sonstigen Rechte an den Programmen

verbleiben bei D+W.

3.2 Der Kunde muss sicherstellen, dass die Nutzung der Programme im Rahmen des erworbenen Lizenzumfanges erfolgt.

Die Vermietung, die Verleihung, die sonstige Verbreitung sowie die Zurverfügungstellung der Programme an eine prinzipiell unbegrenzte Anzahl von Nutzern über ein öffentliches Netz (z.B. Internet) sind nicht gestattet.

3.3 Die Anfertigung von Kopien, Abschriften und Vervielfältigungen von überlassenen Programmen, Dokumentationen und Unterlagen ist ausschließlich zu Sicherungs- und Archivierungszwecken zulässig. Solche Duplikate dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden.

3.4 Im Übrigen ist der Kunde lediglich dann berechtigt, die Programme zu vervielfältigen, zu bearbeiten oder zu dekompileieren, wenn dies notwendig ist, um die Interoperabilität der Programme mit anderen Softwareprogrammen herzustellen oder Fehler der Programme zu beseitigen, sofern die hierzu notwendigen Informationen nicht auf Anfrage des Kunden durch D+W binnen angemessener Frist zugänglich gemacht werden. Darüber hinaus ist der Kunde nicht berechtigt, die Programme zu bearbeiten, zu übersetzen, zu verändern oder in anderer Form zu modifizieren. Gesetzliche Rechte des Kunden gemäß §§ 69d und 69e UrhG bleiben unberührt.

3.5 Der Einsatz der Programme in Umgebungen, bei denen eine Gefahr für Leib und Leben von Personen aufgrund von regulären, unerwarteten oder fehlerhaften Programmresultaten nicht ausgeschlossen werden kann, darf ausschließlich nach vorheriger textlicher Genehmigung durch D+W erfolgen, ohne diese ist ein solcher Einsatz untersagt.

4 Mitwirkungspflichten des Kunden

4.1 Der Kunde ist für die Bereitstellung der erforderlichen Systemumgebung und Fremdkomponenten (z.B. Betriebssystem, Datenbank), die Installation der Programme sowie die Herbeiführung von deren Lauffähigkeit selbst verantwortlich.

4.2 Der Kunde verpflichtet sich, bei der Installation und Nutzung der Programme die von D+W veröffentlichten Wartungstexte zu beachten.

4.3 Bei Leistungen, die nicht im Standardumfang der Programme enthalten sind, ist der Kunde verpflichtet, vor Abnahme die Funktionsfähigkeit der vertragsgegenständlichen erweiterten Programme mit seinen Geschäftsvorfällen zu testen und bei Auftreten von Fehlern ein zur Fehlerbehebung geeignetes Fehlerprotokoll zur Verfügung zu stellen. Wird binnen einer Frist von 30 Tagen nach Auslieferung kein Fehlerprotokoll vorgelegt, das

Fehler nachweist, die im Zusammenhang mit den vertragsgegenständlichen Softwareerweiterungen stehen und den vertragsgemäßen Gebrauch dieser Erweiterungen wesentlich beeinträchtigen, gilt die Abnahme als erteilt.

4.4 Der Kunde verpflichtet sich für eine ausreichende Ausbildung seines Personals hinsichtlich der Benutzung der überlassenen D+W-Softwareprogramme.

4.5 Erfüllt der Kunde seine Obliegenheitsverpflichtungen nicht oder nicht zeitgerecht, so kann D+W ihre Leistungsverpflichtung aus dem Servicevertrag nicht erfüllen und in der Folge unabhängig von dem Vergütungsanspruch verweigern. Hierzu gehört insbesondere die Zurverfügungstellung der für die Wartung und Pflege notwendigen technischen Einrichtungen wie Energieversorgung, Telefon- und Internetverbindungen sowie geeigneter Übertragungsleitungen, welche der Kunde für die Dauer der Wartung auf seine Kosten einsatzbereit und verfügbar zu halten hat.

4.6 Die im Lastenheft/Pflichtenheft, Auftragsbestätigung etc. als Pflichten bezeichneten Mitwirkungspflichten des Kunden sind dessen Hauptleistungspflichten. Sofern für D+W ersichtlich ist, dass der Kunde eine ihm obliegende Mitwirkungspflicht nicht vertragsgemäß erbringt, wird sie dem Kunden dieses per E-Mail mitteilen und auf die Folgen eines etwaigen weiteren Verzugs hinweisen.

D+W kommt nicht in Verzug, solange der Kunde die ihm obliegenden Mitwirkungspflichten nicht vertragsgemäß erfüllt.

4.7 Der Kunde gestattet D+W auf Anforderung den Zugriff auf seine Systeme und Programme mittels Datenfernübertragung (Remote-Access). Die hierfür auf Seiten des Kunden erforderliche Verbindung stellt der Kunde in Abstimmung mit D+W auf eigene Kosten zur Verfügung.

5 Gewährleistung

5.1 Ein einwandfreier Betrieb der Programme in einer Systemumgebung bzw. auf Grundlage einer SQL-Datenbank kann nur insoweit gewährleistet werden, wie die Installation solcher Komponenten durch D+W abgenommen wird. Bei einem Wechsel einer Komponente (z.B. auf ein neues Betriebssystem oder ein neues Release einer Datenbank oder einer Drittsoftware) muss sich der Kunde zur Aufrechterhaltung der Gewährleistung bei D+W über die Kompatibilität solcher Komponenten mit den Programmen rückversichern.

5.2 Nach dem Stand der Technik ist es nicht möglich, dass Fehler in Programmen und den dazugehörigen Materialien für alle Anwendungsbedingungen ausge-

schlossen sind.

5.3 Die Gewährleistungsfrist beträgt zwölf (12) Monaten. Diese beginnt mit der Auslieferung des Programms an den Kunden. Erweist sich auch dieses zur Verwendung im Sinne von Ziffer 6.2 als fehlerhaft und gelingt es D+W nicht, die Verwendbarkeit mit angemessenem Aufwand und innerhalb eines angemessenen Zeitraums durch Nachbesserung herzustellen, hat der Kunde nach seiner Wahl das Recht auf Minderung der Vergütung oder Rückgabe des Programms und Rückerstattung der Vergütung.

5.4 Eine weitergehende Gewährleistung besteht nicht. Insbesondere besteht keine Gewährleistung dafür, dass das Programm den speziellen Anforderungen des Kunden genügt.

5.5 Ansprüche wegen Sach- und Rechtsmängeln entfallen, wenn der Kunde

- a) diese Nutzungsbedingungen oder/und die Wartungstexte nicht einhält oder
- b) Programme selbst ändert oder durch Dritte ändern lässt.

Dies gilt nicht, wenn und soweit der Kunde nachweist, dass aufgetretene Fehler nicht auf die vorgenannten Tatsachen zurückzuführen sind und auch die Fehleranalyse und Beseitigung durch D+W dadurch nicht beeinträchtigt wird.

6 Haftung

6.1 Für eine schuldhafte Verletzung ihrer wesentlichen Vertragspflichten, d.h. von Vertragspflichten, die den typischen Vertragszweck prägen, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf, haftet D+W nach den gesetzlichen Vorschriften. Soweit D+W weder grob fahrlässiges noch vorsätzliches Verhalten zur Last fällt, wird die Haftung von D+W beschränkt auf den vertragstypischen eintretenden, vorhersehbaren Schaden. Für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit haftet D+W jedoch weiter nach Maßgabe der gesetzlichen Vorschriften. Im Übrigen sind Schadensersatzansprüche gegen D+W aus Pflichtverletzungen ausgeschlossen.

6.2 Vorgesagtes gilt ebenso für die Haftung für Schäden, die von gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen hervorgerufen werden.

6.3 Im Falle eines Datenverlustes wird die Haftung von D+W auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrenstprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre. Diese Beschränkung gilt nicht bei Vorsatz

oder grober Fahrlässigkeit von D+W.

6.4 Die Haftung nach Maßgabe des Produkthaftungsgesetzes bleibt unberührt.

7 Untersagung der Softwarenutzung

7.1 Verstößt ein Kunde gegen eine Bestimmung dieser Nutzungsbedingungen, so kann D+W dem Kunden die weitere Nutzung der Programme bis zur Beendigung bzw. vollständigen Beseitigung des Verstoßes untersagen. Dies setzt voraus, dass D+W dem Kunden zuvor schriftlich eine angemessene Frist zur Beendigung bzw. Beseitigung des Verstoßes gesetzt und ihn auf die drohende Untersagung der Softwarenutzung im Falle der Nichteinhaltung hingewiesen hat.

8 Übertragung

8.1 Die D+W kann seine Rechte und Pflichten aus dem Software-Nutzungsvertrag mit dem Kunden auf Dritte übertragen. Für diesen Fall gewährleistet D+W die ordnungsgemäße Erfüllung aller Vertragspflichten gegenüber dem Kunden, soweit nicht fremde Software geliefert wurde.

8.2 Bei fremden Produkten haftet D+W nicht.

9 Änderungen

9.1 Die D+W ist zu Änderungen der Leistungsbeschreibung oder der allgemeinen Geschäftsbedingungen und sonstiger Bedingungen berechtigt. D+W wird diese Änderungen nur aus triftigen Gründen durchführen, insbesondere aufgrund neuer technischer Entwicklungen, Änderungen der Rechtsprechung oder sonstigen gleichwertigen Gründen.

9.2 Künftige Änderungen dieser Geschäftsbedingungen werden dem Kunden spätestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens in Textform angeboten.

9.3 Die Zustimmung des Kunden gilt als erteilt, wenn er seine Ablehnung nicht vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen angezeigt hat. Auf diese Genehmigungswirkung wird ihn die D+W in ihrem Angebot besonders hinweisen.

10 Schlussbestimmungen

10.1 Die Rechte und Pflichten von D+W aus diesem Vertrag können auf Dritte übertragen werden. Für diesen Fall gewährleistet D+W die ordnungsgemäße Erfüllung aller Vertragspflichten gegenüber dem Kunden. Soweit fremde Software vermittelt wurde, haftet D+W nur für die ordnungsgemäße Vermittlung der Nutzungsrechte nach Maßgabe der Nutzungsbedingungen des jeweiligen

Rechteinhabers.

10.2 Erfüllungsort für alle Verpflichtungen beider Vertragsteile ist der Firmensitz von D+W. Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten aus der Geschäftsbeziehung zwischen D+W und dem Kunden ist Dortmund, wenn der Kunde Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts, eine Stiftung oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist. D+W ist zusätzlich berechtigt, eine Klage gegen den Kunden an dessen Sitz einzureichen.

10.3 Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

10.4 Sollte eine Bestimmung dieser Software-Servicebedingungen unwirksam sein oder werden oder sollten die Bedingungen unvollständig sein, so wird die Wirksamkeit aller übrigen Bestimmungen davon nicht berührt. Die unwirksame Bestimmung gilt als durch eine solche Bestimmung ersetzt, die dem Sinn und Zweck der unwirksamen Bestimmung in rechtswirksamer Weise wirtschaftlich am nächsten kommt. Entsprechendes gilt im Fall von Regelungslücken.

Software-Servicebedingungen der DOBRICK + WAGNER SOFTWAREHOUSE GMBH

Stand 06.11.2020

1 Vertragsgegenstand

1.1 Gegenstand des Software-Servicevertrages ist die Wartung und Pflege von Standard-Softwaremodulen der DOBRICK + WAGNER SOFTWAREHOUSE GMBH (nachfolgend „D+W“ genannt), sowie die Betreuung des Unternehmens im Sinne von § 14 BGB (nachfolgend „Kunde“ genannt) während der Überlassung dieser Software. Die Leistungen beziehen sich jeweils auf die in der Auftragsbestätigung aufgeführten Softwaremodule.

1.2 Diese Software-Servicebedingungen verstehen sich als Ergänzung zu den AGB von D+W. Sofern diese spezieller sind, haben sie Vorrang vor den AGB von D+W.

2 Leistungsumfang

2.1 D+W stellt einmal im Quartal einen neuen Minor-Release für den jeweils aktuellen Major-Release zur Verfügung.

2.2 Die Verpflichtung zur Pflege der Software bezieht sich auf den jeweils aktuellen Major-Releasestand sowie auf den vorangegangenen letzten Quartals-Releasestand, einschließlich aller dazugehörigen Zwischenreleases.

2.3 Die Verpflichtung zur Pflege der Software umfasst:

- a) Die Beseitigung von Störungen, die die Tauglichkeit der Software gem. Softwareservice-Vertrag nicht unerheblich beeinträchtigen oder mindern, durch geeignete Maßnahmen (z.B. die Übersendung von Bugfix).
- b) Die kostenfreie Übersendung der Quartalsrelease und Zwischenreleases.
- c) Die Bereitstellung des Major-Releases bei Zahlung eines Updatepreises gemäß aktueller Preisliste bei einem laufenden Servicevertrag "GOLD" bzw. kostenlos bei einem laufenden Servicevertrag "PLATIN"

2.4 Die Verpflichtung zur Pflege der Software umfasst nicht:

- a) Die Verpflichtung zur Erstellung von Zusatzprogrammen oder Programmergänzungen.
- b) Die Pflege von Programmen oder Programmteilen, die durch den Kunden selbst oder auf Veranlassung des Kunden durch Dritte verändert worden sind,

ohne dass D+W ihre schriftliche Zustimmung gegeben hat.

- c) Jedweden Support beim Kunden vor Ort.
- d) Die Installation der nach 2.1 übersandten Änderungen der Software, ggf. die Installation einer neueren Programmversion; die Durchführung von Schulungen, die aufgrund der vom Hersteller vorgenommenen oder veranlassten Änderungen oder Verbesserungen notwendig werden.
- e) Die Umstellung der Software auf ein anderes Betriebssystem, ein anderes Hardwaresystem oder auf eine andere Programmiersprache.
- f) Die Durchführung notwendiger Anpassungsarbeiten an der Software bei Änderungen bestehender Betriebssysteme durch deren Hersteller.
- g) In den Fällen des 2.4.a - 2.4.f kann D+W nach den jeweils gültigen Kostensätzen die benötigte Unterstützung anbieten.

3 Kostenpflichtige Leistungen

3.1 Transport-, Installations-, Beratungs-, Schulungs- und Einarbeitungskosten sind im Software-Servicevertrag nicht enthalten und werden gesondert berechnet.

3.2 Soweit durch nicht autorisierte Änderungen für D+W Arbeiten anfallen, werden diese unabhängig von dem Servicevertrag des Kunden gesondert berechnet.

4 Durchführung

4.1 Alle Leistungen werden in den normalen Servicezeiten von Montag bis Freitag in der Zeit von 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr erbracht. Samstage, Sonntage und Feiertage in NRW sind keine normalen Servicezeiten, ebenso nicht Heiligabend (24.12) und Silvester (31.12).

4.2 Eine Verpflichtung zur Leistung außerhalb der normalen Servicezeiten besteht für D+W nur dann, wenn eine gesonderte Vereinbarung hierzu getroffen worden ist.

4.3 D+W ist berechtigt, Subunternehmer mit der Durchführung zu beauftragen.

4.4 Der Kunde stellt sicher, dass während der Vertragslaufzeit supportberechtigte Key-User zur Verfügung stehen. Dabei handelt es sich um fachkundige und in der Bedienung des Systems und der Programme geschulte Mitarbeiter des Kunden, die für die Softwaremodule, für die sie als supportberechtigte Key-User benannt sind, über ein von D+W geschultes Fachwissen verfügen. Die Anwenderunterstützung durch D+W bezieht sich auf diese vom Kunden textlich namentlich zu benennenden Key-User.

5 Leistungen und Vorgehen im Störfall

Im Falle einer Störung können sich alle Kunden mit dem D+W Support in Verbindung setzen. Die Bearbeitung des Störfalles erfolgt innerhalb der Standard-Supportzeiten. Diese entsprechen den normalen Leistungszeiten, definiert in Ziff. 4.1. Abhängig von der Priorität der Störung strebt D+W bestimmte Reaktionszeiten an. Die Priorisierung erfolgt nach definierten Kriterien.

5.1 Gemeldete Servicefälle werden durch den D+W Support, geordnet nach Prioritäten, abgearbeitet. Dazu werden eingehende Servicefälle nach den folgenden Kriterien einer Priorität zugeordnet. Eine Neuordnung der Priorität des Servicefalles, in der Regel angesichts neu erlangter Informationen, ist jederzeit in Absprache mit dem Kunden möglich.

- Prio 1: Nichtverfügbarkeit des Systems bzw. wichtige Geschäftsprozesse können insgesamt nicht mehr abgewickelt werden. Es ist (derzeit) kein Workaround verfügbar.
- Prio 2: Einzelne nicht kritische Module oder Funktionen können nicht genutzt werden. Es ist jedoch ein Workaround verfügbar.
- Prio 3: Abweichungen, die das System in seinen Funktionalitäten nicht behindern, z. B. Komfort-Einschränkungen, Abweichungen von Design-Vorgaben, Fehler in der Dokumentation, Schreib- oder Grammatikfehler in den Masken oder der Dokumentation.
- Prio 4: Inhaltliche Fragen, die nicht auf eine Störung der Softwarefunktionalität zurückzuführen sind und eine Weiterverarbeitung nicht verhindern.

5.2 Mit dem Zugang der Meldung des Servicefalles an den D+W Support durch den vom Kunden benannten Ansprechpartner beginnt die Reaktionszeit gemäß in nachstehender Ziffer 5.3 dargestellten Tabelle zu laufen.

Als Reaktionszeit wird der Zeitraum verstanden, welcher zwischen Zugang der Störungsmeldung beim D+W Support und Aufnahme erster, auf die Lösung gerichteter Maßnahmen, verstreicht. Diese können auch in Maßnahmen zur Analyse der Situation bestehen.

- Der D+W Support beginnt im Regelfall ab Eingang des Servicefalles (per Telefon oder Ticket) und im Rahmen der Supportzeiten mit der Analyse und Bearbeitung. Lösungszeiten oder Lösungserfolge werden nicht zugesichert. D+W leistet jedoch im Rahmen umfassender Bearbeitung von Servicefällen auch bei absehbar längerer Bearbeitung insoweit Unterstützung, als dass mögliche Workarounds vorgeschlagen und mit dem Kunden eingeleitet werden.

- Um die Reaktionszeiten so gering wie möglich zu halten, gelten abhängig von der Priorität des Servicefalles die in der nachfolgenden Tabelle benannten Meldewege.
- Nach der Erfassung des Servicefalles wird eine automatisierte Mail an den/die benannten Ansprechpartner mit der Eingangsbestätigung des Servicefalles gesendet.
- Die Dokumentation der Bearbeitung der Servicefälle erfolgt durch Einträge im Ticketsystem.
- Innerhalb der normalen Servicezeiten wird nicht ausgeschöpfte Reaktionszeit auf den Folgetag übertragen, an welchem der D+W Support erstmals wieder vertragsgemäß zur Verfügung steht.

5.3 Reaktionszeiten

| Priorität | angestrebte Reaktionszeit | Meldeweg der Störungsmeldung |
|-----------|---------------------------|------------------------------|
| 1 | 4 Stunden | Telefon + E-Mail an Support |
| 2 | 12 Stunden | E-Mail an Support |
| 3 | 48 Stunden | E-Mail an Support |
| 4 | 2 Wochen | E-Mail an Support |

6 Eskalation

Soweit eine Leistungserbringung der D+W im Rahmen der hier beschriebenen Modalitäten nicht oder aus Sicht des Kunden nicht vertragsgemäß erfolgt, werden die Parteien im Wege der folgenden Eskalationskette eine Lösung herbeiführen.

Eskalationskette:

- Supportmitarbeiter
- Supportleiter
- zuständiger Vertriebsmitarbeiter
- Geschäftsleitung

7 Pflichten des Kunden im Störfall

7.1 Der Kunde sorgt dafür, dass die von ihm benannten Ansprechpartner alle nötigen fachlichen und organisatorischen Kompetenzen besitzen, auch im Hinblick auf hinreichend qualifizierte Fehlerbeschreibungen. Bei offensichtlich mangelnder fachlicher Qualifikation eines Ansprechpartners beim Kunden wird D+W einen entsprechenden Hinweis geben und gegebenenfalls eine Empfehlung für Schulungsmaßnahmen aussprechen.

7.2 Im Störfall obliegen dem Kunden ferner die folgenden Mitwirkungspflichten, denen er in der Regel durch seine benannten Ansprechpartner nachzukommen hat:

- Qualifizierte Störungsmeldung nach eingehender Beobachtung der Symptome der Störung. Aktive Mitarbeit bei der Analyse von Störungen und deren

Ursachenermittlung. Die Störungsursachen können auch in Hard- oder Softwarebereichen liegen, welche der D+W nicht zugänglich sind oder nicht in ihre Verantwortung fallen. Sie können beispielsweise außerhalb der zu betreuenden Systeme liegen. Deshalb ist D+W hier auf die Mitarbeit besonders angewiesen. D+W beginnt bei der Erbringung der vertragsgemäßen Leistungen zunächst mit der Störungsanalyse. Wesentlich für die Leistung der D+W ist daher die Mitwirkung des Kunden, auch in Form von klaren Aussagen, die der Aufdeckung der Ursache der Störung dienlich sind.

- Qualifizierte Tests nach Störungsbehebung und Nachbeobachtung.
- Kundeninterne Informationsverteilung an die betroffenen Anwender.

8 Vergütung und Zahlungsbedingungen

8.1 Die Höhe der Vergütung ergibt sich zum Vertragsbeginn aus den jeweils aktuellen Listenpreisen der vom Kunden erworbenen Lizenzen, bewertet zu den jeweils aktuellen Service-Prozentsätzen.

8.2 Der Kunde erhält über die Vergütung eine Rechnung in Textform. Grundsätzlich sind die monatlichen Service-Gebühren vierteljährlich zum 1. Tag eines Quartals fällig. Es ist dem Kunden nachgelassen, mit D+W eine Jahresrechnung über die Service-Gebühr zu vereinbaren. In diesem Fall ist die Service-Gebühr zum 01. des Monats für das Vertragsjahr im Voraus fällig.

Die Service-Gebühren für Lizenzerweiterungen sind gesondert zum 1. des der Installation folgenden Monats nach Installation fällig.

8.3 D+W behält sich vor, die Service-Gebühren bei berechtigten Anlässen wie z.B. Kostensteigerungen oder Leistungserweiterungen anzupassen.

8.4 Preisanpassungen werden dem Kunden drei Monate vor der Fälligkeit der nächsten Abrechnungsperiode in Textform mitgeteilt.

8.5 Bei Abschluss eines Servicevertrag „Platin“ wird die Vergütung für 3 Jahre festgeschrieben. Erst nach Ablauf der Mindestlaufzeit sind Preisanpassungen möglich.

8.6 Bei Erhöhung der Gebühr um mehr als 7,5 % seit der letzten Festsetzung ist der Kunde berechtigt, den Vertrag unter Einhaltung einer Frist von einem Monat zum Monatsende vor Inkrafttreten der Gebührenerhöhung schriftlich zu kündigen. Sofern die Erhöhung der Gebühr geringer als 7,5% seit der letzten Festsetzung ist, besteht für den Kunden kein Lösungsrecht vom Vertrag.

9 Gewährleistung

9.1 D+W behebt innerhalb angemessener Frist und soweit technisch realisierbar kostenlos Programmfehler an gewarteten Programmversionen. Die Fehler sind D+W vom Kunden textlich und in nachvollziehbarer Form mitzuteilen. D+W haftet nicht bei Änderungen von Betriebsumgebungen, Datenbanken, Veränderungen der Dateistrukturen oder sonstigen von D+W nicht zu vertretenden Störungen.

10 Haftung

10.1 Für eine schuldhaftige Verletzung ihrer wesentlichen Vertragspflichten, d.h. von Vertragspflichten, die den typischen Vertragszweck prägen, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf, haftet D+W nach den gesetzlichen Vorschriften. Soweit D+W weder grob fahrlässiges noch vorsätzliches Verhalten zur Last fällt, wird die Haftung von D+W beschränkt auf den vertragstypischen eintretenden, vorhersehbaren Schaden. Für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit haftet D+W jedoch weiter nach Maßgabe der gesetzlichen Vorschriften. Im Übrigen sind Schadensersatzansprüche gegen D+W aus Pflichtverletzungen ausgeschlossen.

10.2 Vorgesagtes gilt ebenso für die Haftung für Schäden, die von gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen hervorgerufen werden.

10.3 Im Falle eines Datenverlustes wird die Haftung von D+W auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrensprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre. Diese Beschränkung gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von D+W.

10.4 Die Haftung nach Maßgabe des Produkthaftungsgesetzes bleibt unberührt.

11 Vertragsdauer und Kündigung

11.1 Der Software-Servicevertrag beginnt mit der Übergabe der Software an den Kunden. Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und hat eine Mindestlaufzeit von drei (3) Jahren. Der Vertrag verlängert sich jeweils automatisch um ein (1) Jahr, sofern nicht eine Partei den Vertrag mit einer Frist von sechs (6) Monaten zum Ende der jeweiligen Laufzeit kündigt. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung

aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt.

11.2 Jede Kündigung bedarf der Textform.

12 Änderungen

12.1 Die D+W ist zu Änderungen der Leistungsbeschreibung oder der allgemeinen Geschäftsbedingungen und sonstiger Bedingungen berechtigt. D+W wird diese Änderungen nur aus triftigen Gründen durchführen, insbesondere aufgrund neuer technischer Entwicklungen, Änderungen der Rechtsprechung oder sonstigen gleichwertigen Gründen.

12.2 Künftige Änderungen dieser Geschäftsbedingungen werden dem Kunden spätestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens in Textform angeboten.

12.3 Die Zustimmung des Kunden gilt als erteilt, wenn er seine Ablehnung nicht vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen angezeigt hat. Auf diese Genehmigungswirkung wird ihn die D+W in ihrem Angebot besonders hinweisen.

13 Geltung der AGB

13.1 Diese Software-Servicebedingungen verstehen sich als Ergänzung zu den AGB von D+W und haben in ihrem Anwendungsbereich Vorrang vor den AGB.

14 Schlussbestimmungen

14.1 Die Rechte und Pflichten von D+W aus diesem Vertrag können auf Dritte übertragen werden. Für diesen Fall gewährleistet D+W die ordnungsgemäße Erfüllung aller Vertragspflichten gegenüber dem Kunden. Soweit fremde Software vermittelt wurde, haftet D+W nur für die ordnungsgemäße Vermittlung der Nutzungsrechte nach Maßgabe der Nutzungsbedingungen des jeweiligen Rechteinhabers.

14.2 Erfüllungsort für alle Verpflichtungen beider Vertragsteile ist der Firmensitz von D+W. Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten aus der Geschäftsbeziehung zwischen D+W und dem Kunden ist Dortmund, wenn der Kunde Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts, eine Stiftung oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist. D+W ist zusätzlich berechtigt, eine Klage gegen den Kunden an dessen Sitz einzureichen.

14.3 Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

14.4 Sollte eine Bestimmung dieser Software-Servicebedingungen unwirksam sein oder werden oder sollten die Bedingungen unvollständig sein, so wird die Wirksamkeit aller übrigen Bestimmungen davon nicht berührt. Die unwirksame Bestimmung gilt als durch eine

solche Bestimmung ersetzt, die dem Sinn und Zweck der unwirksamen Bestimmung in rechtswirksamer Weise wirtschaftlich am nächsten kommt. Entsprechendes gilt im Fall von Regelungslücken.



Glossar

- 1. Bereitstellung der Leistung**
Die Bereitstellung der Leistung umfasst die Lieferung der Softwaremodule. Der Zeitpunkt der Bereitstellung gilt ab dem Zeitpunkt, wenn D+W die Möglichkeit des Downloads für den Kunden bereitgestellt hat.
- 2. Erbringung der Leistung**
Die Erbringung der Leistung umfasst alle Dienstleistungen. Dienstleistungen sind beispielsweise Schulungen, Customizing, Beratungen, Projektmanagement und technische Unterstützungen. Der Zeitpunkt der Erbringung für Schulungen, Beratungen und technische Unterstützung gilt der Tag der Leistungserbringung. Der Zeitpunkt der Erbringung für beispielsweise das Customizing ist der Tag des Abschlusses des Customizings.
- 3. Zeitpunkt der „Übergabe der Software“**
Wenn nicht anders vereinbart, gilt als Zeitpunkt der Übergabe der Software, der Abschluss des Customizings, sofern ein Customizing benötigt wird. Andernfalls gilt als Zeitpunkt der Übergabe, das Installationsdatum.
- 4. Vertragsjahr**
Ein Vertragsjahr beginnt mit dem im Servicevertrag hinterlegten Vertragsbeginn und dauert 1 Jahr. Da Serviceverträge auch unterjährig beginnen können, weicht ein Vertragsjahr unter Umständen von dem Kalenderjahr ab.
Beispiel: Vertragsbeginn = 01.04.2020, 1. Vertragsjahr = 01.04.2020 – 31.03.2021, 2. Vertragsjahr = 01.04.2021 – 31.03.2022, usw.
Die verfügbaren Leistungskontingente gelten immer für ein Vertragsjahr. Nicht in Anspruch genommene Leistungen verfallen zum jeweiligen Ende eines Vertragsjahres.
Ebenso gilt als Abrechnungszeitraum für Jahresrechnung immer das Vertragsjahr, nicht das Kalenderjahr.
- 5. Major-Release**
Haupt-Aktualisierung der Software. Major-Releases sind durch Veränderung der Sachgebietsnummer ("R3" → "R4", "N3" → "N4", usw.) gekennzeichnet. Es beinhaltet neue Funktionen und ist eine Neuentwicklung auf Basis der Vorgängerversion.
- 6. Minor-Release**
Aktualisierung der Software mit Fehlerbehebungen, Verbesserung der bestehenden Funktionen und wenigen neuen Funktionen. Jede Minor-Release wird mit einer eindeutigen Releasenummer begleitet.