Allgemeine Geschäftsbedingungen der concept visions GbR.

Version 1.0

Stand: Juni 2023

A. Allgemeine Bestimmungen ... 4
1. Inhalt und Umfang der jeweiligen Leistungen ... 4
2. Zustandekommen von Verträgen ... 4
3. Personal ... 4
4. Vergütung ... 4
5. Erwerb und Verfall von Stundenkontingenten ... 5
6. Laufzeit und Kündigung ... 6
7. Aufrechnungs-, Zurückbehaltungsrecht ... 6
8. Einräumung und Übertragung von Nutzungsrechten vor Kaufpreiszahlung ... 6
9. Liefer- und Leistungszeit ... 6
10. Mitwirkungspflichten des Kunden ... 6
11. Haftung ... 7
12. Reaktions- und Störungsbehebungszeiten ... 8
13. Geheimhaltung und Datenschutz ... 8
14. Überlassung von Arbeitsergebnissen und Unterlagen ... 9
15. Sonstiges ... 9
B. Besondere Bedingungen für Beratung und Schulungen, sowie IT-Services ... 10
1. Anwendungsbereich ... 10
2. IT-Services ... 10
3. Wartungs- und Instandhaltungsleistungen ... 10
4. Supportleistungen, Supportzeit ... 11
5. Störungs- bzw. Mängelklassen ... 11
C. Besondere Bedingungen für Werkleistungen, insbesondere Entwicklungs- oder Projektverträge ... 11
1. Anwendungsbereich ... 11
2. Leistungsumfang ... 12
3. Leistungsänderungen nach Vertragsschluss (Change Request) ... 12
4. Rechte an entwickelter Software ... 12
5. Abnahme ... 13
6. Vergütung ... 13
7. Gewährleistung ... 13
8. Kündigung durch den Kunden ... 14
D. Besondere Bedingungen für Standardsoftwareüberlassung auf Dauer ... 14
1. Anwendungsbereich ... 14
2. Überlassung von Standardsoftware auf Dauer ... 14
3. Vergütung ... 15
4. Veräußerung der Software ... 15
5. Gewährleistung bei Überlassung von Software auf Dauer ... 15

E. Besondere Bedingungen für die Wartung und Pflege von Software 16
1. Anwendungsbereich..... 16
2. Umfang der Softwarewartung und -pflege 16
3. Vergütung..... 17
4. Nutzungsrechte 17
5. Gewährleistung 17
6. Funktionsänderungen durch Updates 17

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Verträge, welche die Wolfgang Ernst/Frank Reimering GbR (nachfolgend: concept visions) mit Geschäftskunden, welche keine Verbraucher gemäß § 13 BGB sind, (nachfolgend: Kunde) schließt.

Sofern nicht anderweitig vereinbart, finden die nachfolgenden AGB in der jeweils gültigen Fassung – abrufbar unter concept-visions.de/agb– auch auf alle zukünftigen Verträge mit dem Kunden Anwendung. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung. Dies gilt auch dann, wenn der Kunde – z.B. im Rahmen von Einzelaufträgen – seine AGB verwendet und concept visions diesen nicht ausdrücklich widerspricht.

A. Allgemeine Bestimmungen

1. Inhalt und Umfang der jeweiligen Leistungen

(1) Inhalt und Umfang der zu erbringenden Leistungen von concept visions ergeben sich aus dem jeweiligen von concept visions bestätigten **Angebot** (Einzelvertrag).

(2) Vertragsbestandteil sind auch die jeweils gültige **Leistungsbeschreibung** sowie die aktuelle **Allgemeine Preisliste** von concept visions. Bei Widersprüchen zwischen der Auftragsbestätigung und den AGB gehen die Regelungen der Auftragsbestätigung vor.

2. Zustandekommen von Verträgen

(1) Die Angebote von concept visions sind freibleibend und unverbindlich, sofern sie nicht von concept visions in Textform als verbindlich bezeichnet oder bestätigt worden sind.

(2) Erst die Bestellung durch den Kunden stellt ein verbindliches Angebot dar. Einzelverträge kommen somit grundsätzlich erst mit der Auftragsbestätigung von concept visions zustande.

3. Personal

Die Auswahl qualifizierter Mitarbeiter zur Erbringung der vertragsgemäßen Leistungen bleibt concept visions vorbehalten. Sofern im Angebot konkrete Mitarbeiter genannt werden, darf concept visions Personen – auch in vereinbarten Schlüsselpositionen – grundsätzlich auch ohne Einwilligung des Kunden auswechseln. concept visions ist auch berechtigt, in geeigneten Fällen qualifizierte Subunternehmer ohne Einwilligung des Kunden einzusetzen.

4. Vergütung

(1) Soweit nicht im Einzelvertrag anderweitig vereinbart oder sich aus den besonderen Bestimmungen der nachfolgenden Abschnitte nicht etwas anderes ergibt, richtet sich die Vergütung, die der Kunde für die einzelnen Leistungen von concept visions zu entrichten hat, nach der Allgemeinen Preisliste. Die Bestimmungen der folgenden Absätze bleiben hiervon unberührt.

(2) Alle Preise verstehen sich – sofern nicht anders vereinbart – in Euro sowie zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer, soweit diese anfällt.

(3) Bei Abrechnung nach Stunden ist concept visions berechtigt, jeweils angefangene 15 Minuten zu berechnen. Personentage sind mit 8 Stunden anzusetzen. concept visions ist berechtigt, darüberhinausgehende Stunden nach Maßgabe von S. 1 zusätzlich zu berechnen. Die Berechnung bei Vor-Ort-Leistungen beginnt mit dem Erscheinen am Einsatzort, bei Leistungen per Datenfernübertragung mit der Herstellung der Internetverbindung.

(4) Die vereinbarte Vergütung versteht sich, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, exklusive etwaiger Reisezeiten, Reisekosten, Materialkosten oder sonstiger Auslagen von concept visions, die nach tatsächlichem Anfall gesondert zu erstatten sind.

(5) Die jeweilige Vergütung ist mit Zugang der Rechnung sofort fällig. Die Rechnung ist zahlbar innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsdatum. Vereinbarte monatliche Vergütungen aus

Dauerschuldverhältnissen sind monatlich im Voraus spätestens bis zum 5. Werktag eines jeden Monats zu zahlen. Jeglicher Abzug von der Rechnung bedarf besonderer schriftlicher Vereinbarung.

(6) concept visions kann die vereinbarte Vergütung für Beratung, Support und sonstige Dienstleistungen jeweils mit einer Ankündigungsfrist von zwei Monaten mit Wirkung zum Beginn einer Verlängerungslaufzeit durch Anpassungserklärung in Schrift oder Textform gegenüber dem Kunden nach ihrem Ermessen unter Beachtung nachfolgend beschriebener Voraussetzungen ändern:

a) concept visions darf die Vergütung höchstens in dem Umfang ändern, in dem sich der nachfolgend unter Buchst. b genannte Index geändert hat (Preisänderungsrahmen). Bei erstmaliger Anpassung der Vergütung ist für den Preisänderungsrahmen die Indexänderung zwischen bei Vertragsschluss veröffentlichten Indexstand und dem im Zeitpunkt der Anpassungserklärung zuletzt veröffentlichten Indexstand maßgeblich. Bei weiteren Vergütungsanpassungen ist die Indexentwicklung zwischen dem im Zeitpunkt der vorangehenden Anpassungserklärung zuletzt veröffentlichten Indexstand und dem im Zeitpunkt der neuen Anpassungserklärung zuletzt veröffentlichten Indexstand maßgeblich.

b) Für die Ermittlung des Preisänderungsrahmens ist der Index der durchschnittlichen Bruttomonatsverdienste der vollzeitbeschäftigten Arbeitnehmer in Deutschland für den Wirtschaftszweig Erbringung von Dienstleistungen der Informationstechnologie (derzeit in Quartalszahlen veröffentlicht vom Statistischen Bundesamt in Fachserie 16, Reihe 2.2, Gruppe J62) zugrunde zu legen. Sollte dieser Index nicht mehr veröffentlicht werden, ist für die Ermittlung des Preisänderungsrahmens derjenige vom Statistischen Bundesamt veröffentlichte Index maßgeblich, der die Entwicklung der durchschnittlichen Bruttomonatsverdienste im vorgenannten Wirtschaftszweig am ehesten abbildet.

c) Kündigt der Kunde nicht spätestens einen Monat vor Ablauf der vorhergehenden Vertragslaufzeit zu deren Ablauf (Sonderkündigungsrecht), gilt die geänderte Vergütung bei automatischer Verlängerung des Vertrags für den Verlängerungszeitraum als vereinbart. Hierauf weist concept visions in der Anpassungserklärung hin.

d) Bei einer Reduzierung des Änderungspreisrahmens kann der Kunde nach Maßgabe vorstehender Absätze eine entsprechende Herabsetzung der Vergütung verlangen.

5. Erwerb und Verfall von Stundenkontingenten

(1) Im Einzelfall kann concept visions dem Kunden anbieten gegen Einmalzahlung ein Kontingent an Stunden (Projektbudget) oder gegen wiederkehrende Vergütung ein regelmäßiges Stundenkontingent (Supportbudget) für einen bestimmten Zeitraum zu erwerben.

(2) Erbringt concept visions für den Kunden sodann Leistungen, für die dieser concept visions eine Vergütung nach Zeit schuldet, so verringert sich das jeweilige Projekt- oder Supportbudget um die von concept visions geleistete Zeit. Ist das Projekt- oder Supportbudget des Kunden aufgebraucht, schuldet der Kunde concept visions für darüber hinaus geleistete Arbeit eine Vergütung nach der vereinbarten Preisliste oder, soweit keine individuelle Preisliste vereinbart ist, der allgemeinen Preisliste berechnet. concept visions wird den Kunden rechtzeitig auf den Verbrauch des Kontingents hinweisen.

(3) Erwirbt der Kunde ein Projektbudget, so verfällt das darin enthaltene Stundenkontingent vorbehaltlich anderweitiger ausdrücklicher Vereinbarung nach Ablauf der vereinbarten Zeit, in Ermangelung einer vereinbarten Zeit mit Ablauf des auf die Vereinbarung folgenden Geschäftsjahres von concept visions (1. Juli - 30 Juni). Der Kunde ist verpflichtet, concept visions rechtzeitig vor dem Verfall des verbleibenden Stundenkontingents anzuzeigen, ob, wann und für welche Tätigkeit er dieses in Anspruch nehmen wird. Unterbleibt diese Anzeige, so kann der Kunde

in jedem verbleibenden Monat bis zu dem Verfall jeweils höchstens 1/12 des gesamten Stundenkontingents in Anspruch nehmen.

6. Laufzeit und Kündigung

Soweit nicht in einem Rahmenvertrag oder im jeweiligen Einzelvertrag anderweitig vereinbart, haben Verträge über Dauerschuldverhältnisse oder wiederkehrende Leistungen eine Mindestlaufzeit von 24 (in Worten: „vierundzwanzig“) Monaten, beginnend mit dem Zeitpunkt der Unterzeichnung des jeweiligen Vertrags. Der jeweilige Vertrag kann von beiden Parteien mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der Mindestvertragslaufzeit jeweils schriftlich ordentlich gekündigt werden. Ansonsten verlängert sich der Vertrag automatisch jeweils um weitere zwölf Monate und kann unter Einhaltung der vorbezeichneten Kündigungsfrist von drei Monaten zum jeweiligen Ende der Verlängerungszeit von jeder Partei schriftlich gekündigt werden.

7. Aufrechnungs-, Zurückbehaltungsrecht

(1) Gegen Ansprüche von concept visions kann der Kunde nur aufrechnen, wenn die zugrunde liegenden Gegenansprüche unbestritten, rechtskräftig festgestellt oder entscheidungsreif sind.

(2) Zur Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts ist der Kunde nur befugt, wenn die zugrunde liegenden Gegenansprüche auf demselben Vertragsverhältnis beruhen und unbestritten, rechtskräftig festgestellt oder entscheidungsreif sind.

8. Einräumung und Übertragung von Nutzungsrechten vor Kaufpreiszahlung

(1) Schuldet nach concept visions nach diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen oder einem gesonderten Einzelvertrag dem Kunden die Einräumung oder Übertragung von Nutzungsrechten, so steht die Einräumung oder Übertragung des jeweiligen Nutzungsrechts unter der aufschiebenden Bedingung der Erfüllung sämtlicher Forderungen aus den Vertragsbeziehungen des Kunden mit concept visions.

(2) Bis zur Erfüllung der Bedingung des Abs. 1 räumt concept visions dem Kunden ein Nutzungsrecht ausschließlich insoweit ein, als es zur Erfüllung des Vertragszweck zwingend erforderlich ist (z.B. Abnahmetest).

(3) concept visions wird die Bedingung des Absatz 1 insoweit aufheben, als dass 2/3 des Wertes der unter dieser Bedingung stehenden Nutzungsrechte die Summe der concept visions zustehenden Forderungen gegen den Kunden übersteigen.

9. Liefer- und Leistungszeit

Termine sind nur verbindlich, soweit dies schriftlich oder in Textform (z.B. E-Mail) ausdrücklich vereinbart wurde. Bei Verzögerungen, die concept visions nicht zu vertreten hat, insbesondere im Falle der Verletzung von Mitwirkungspflichten durch den Kunden, verschieben sich die von der Verzögerung betroffenen Termine angemessen; die gesetzlichen Ansprüche der Parteien bleiben hiervon unberührt.

10. Mitwirkungspflichten des Kunden

(1) Der Kunde wird concept visions bei der Erbringung der Leistungen im zumutbaren Umfang unterstützen.

(2) Der Kunde erbringt insbesondere folgende Leistungen:

a) Der Kunde benennt einen Verantwortlichen und einen Stellvertreter, die als Ansprechpartner für alle im Zusammenhang mit der Durchführung des jeweiligen Einzelvertrages dienen. Der Ansprechpartner ist mit den für die Vertragsdurchführung relevanten Rahmenbedingungen auf Seiten des Kunden (z.B. eingesetzte Informationstechnik, Software) vertraut und auch zu ermächtigen, Erklärungen abzugeben, die im Rahmen der Fortführung des Vertrages als

Zwischenentscheidung notwendig sind. Zur Abgabe der Störungsmeldung sind nur der Ansprechpartner und sein Stellvertreter berechtigt. Der Kunde ist berechtigt, den Verantwortlichen und Stellvertreter zu ändern. In diesem Fall unterrichtet der Kunde concept visions unverzüglich.

b) Störungen und/oder Mängel, deren Behebung er durch concept visions wünscht, wird der Kunde so detailliert beschreiben und dokumentieren (z.B. durch Screenshots), dass diese identifiziert und reproduziert werden können. Soweit es dem Kunden möglich und zumutbar ist, ist er zudem verpflichtet, Störungs- und Mangelursachen darzulegen und im Streitfall zu beweisen.

c) Der Kunde stellt concept visions einen geeigneten Fernzugang (z.B. über SSH, VPN, Team-Viewer) zur Verfügung und eröffnet diesen auf Aufforderung von concept visions.

d) Der Kunde gewährleistet die Rechtmäßigkeit aller in Zusammenhang mit den Leistungen von concept visions benötigten Software-Nutzungsrechte.

e) Der Kunde führt regelmäßige Datensicherungen durch, insbesondere unmittelbar vor Durchführung von IT-Service- oder Werkleistungen durch concept visions.

f) Der Kunde stellt concept visions die zur Leistungserbringung erforderlichen Informationen, Dokumentationen und Unterlagen aus seiner Sphäre zur Verfügung. Änderungen in seiner Sphäre, die Auswirkungen auf die von concept visions zu erbringenden Leistungen haben (z. B. Änderungen der Betriebsbedingungen), teilt der Kunde concept visions unverzüglich in Schrift- oder in Textform mit.

g) Der Kunde wird, den von concept visions zur Leistungserbringung eingesetzten Personen den Zugang zum Einsatzort ermöglichen und seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit concept visions und etwaigen Erfüllungsgehilfen anhalten, soweit dies zur Erbringung der Leistung erforderlich ist.

h) Der Kunde stellt concept visions im Bedarfsfall Arbeitsräume vor Ort und eine Gelegenheit zur geschützten Lagerung von Materialien in Arbeitsnähe des Kunden kostenlos zur Verfügung.

i) Der Kunde hält Passwörter und Zugangsdaten gegenüber unbefugten Dritten geheim und bewahrt sie so auf, dass der Zugriff auf diese Daten durch unbefugte Dritte zur Vermeidung eines Missbrauchs durch Dritte verhindert wird.

(3) Mitwirkungspflichten sind vertragliche Hauptpflichten des Kunden.

(4) Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten trotz Aufforderung durch concept visions nicht, nicht rechtzeitig oder unvollständig nach, kann concept visions diese Leistung selbst anstelle des Kunden erbringen. concept visions ist berechtigt, den hierdurch entstandenen Aufwand gegenüber dem Kunden nach der Allgemeinen Preisliste gesondert in Rechnung zu stellen. Sonstige Ansprüche von concept visions bleiben unberührt.

(5) Unterlässt der Kunde eine ihm obliegende Mitwirkung trotz Mahnung und angemessener Fristsetzung, so ist concept visions zur Kündigung aus wichtigem Grund berechtigt und hat unabhängig von der Geltendmachung dieses Kündigungsrechts einen Anspruch auf den durch die unterlassene Mitwirkung entstandenen Schaden.

11. Haftung

(1) Soweit sich aus den nachfolgenden Bestimmungen nichts Abweichendes ergibt, haftet concept visions nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen.

(2) Für Schäden, die concept visions oder einer ihrer Erfüllungsgehilfen oder gesetzlichen Vertreter vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachen, sowie für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit haftet concept visions unbeschränkt. Ebenso haftet concept

visions unbeschränkt für Schäden wegen des Fehlens oder des Wegfalls einer zugesicherten Eigenschaft bzw. bei Nichteinhaltung einer Garantie, soweit nichts Abweichendes geregelt ist.

(3) In allen anderen Fällen haftet concept visions nur, soweit es sich um die Verletzung einer wesentlichen Pflicht handelt, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung die jeweils andere Vertragspartei vertrauen durfte („Kardinalpflicht“). Die Haftung ist insoweit der Höhe nach auf den typischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt.

(4) concept visions haftet bei einfach fahrlässig verursachtem Datenverlust nur für den Schaden, der auch bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger, der Bedeutung der Daten angemessener Datensicherung durch den Kunden angefallen wäre.

(5) Die vorgenannten Haftungsausschlüsse/-begrenzungen gelten nicht, soweit zwingendes Recht (z.B. Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz oder der DSGVO) entgegensteht.

12. Reaktions- und Störungsbehebungszeiten

(1) Reaktions- und Störungsbehebungszeiten bedürfen der ausdrücklichen Vereinbarung.

(2) Die Reaktionszeit beginnt mit Eingang der Störungsmeldung bei concept visions und läuft nicht außerhalb der Supportzeit. Eine Reaktion ist erfüllt, wenn concept visions die Störungsdiagnose beginnt sowie bei telefonischer/schriftlicher Kontaktaufnahme mit dem Kunden, wenn dies zur Behebung der Störung notwendig erscheint. Die Störungsbehebungszeit beginnt mit Ablauf der Reaktionszeit und ist eingehalten, wenn concept visions innerhalb der vereinbarten Zeit die gemeldete Störung behoben hat. Die Störungsbehebungszeit läuft nur innerhalb der Supportzeit. Soweit der Kunde erforderliche Mitwirkungshandlungen nicht oder verspätet vornimmt, verlängern sich die Reaktions- und Störungsbehebungszeiten entsprechend.

(3) Supportzeit ist der Zeitraum jeweils montags von freitags von täglich 09:00 – 17:00 Uhr an bundeseinheitlichen Arbeitstagen.

13. Geheimhaltung und Datenschutz

(1) Die Vertragsparteien verpflichten sich, alle im Rahmen der Vertragsanbahnung und -durchführung erlangten Kenntnisse von vertraulichen Informationen und Betriebsgeheimnissen („Betriebsgeheimnisse“) der jeweils anderen Vertragspartei zeitlich unbegrenzt vertraulich zu behandeln und nur für Zwecke der Durchführung des Einzelvertrages zu verwenden.

(2) Die vorstehenden Verpflichtungen gelten nicht für Betriebsgeheimnisse,

a) die zur Zeit ihrer Übermittlung durch den Vertragspartner bereits offenkundig oder der anderen Vertragspartei bekannt waren;
b) die nach ihrer Übermittlung durch den Vertragspartner ohne Verschulden der anderen Vertragspartei offenkundig geworden sind;
c) die nach ihrer Übermittlung durch den Vertragspartner der anderen Vertragspartei von dritter Seite auf nicht rechtswidrige Weise und ohne Einschränkung in Bezug auf Geheimhaltung oder Verwertung zugänglich gemacht worden sind;
d) die von einer Vertragspartei eigenständig, ohne Nutzung der Betriebsgeheimnisse des Vertragspartners, entwickelt worden sind;
e) die gemäß Gesetz, behördlicher Verfügung oder gerichtlicher Entscheidung veröffentlicht werden müssen - vorausgesetzt, die veröffentlichende Partei informiert den Vertragspartner hierüber unverzüglich und unterstützt ihn in der Abwehr derartiger Verfügungen bzw. Entscheidungen oder
f) soweit dem Vertragspartner die Nutzung oder Weitergabe der Betriebsgeheimnisse auf Grund zwingender gesetzlicher Bestimmungen oder auf Grund dieser AGB gestattet ist.

(3) Sofern erforderlich, schließen die Vertragsparteien eine Auftragsverarbeitungsvereinbarung nach Art. 28 DS-GVO.

14. Überlassung von Arbeitsergebnissen und Unterlagen

(1) Für durch concept visions oder von concept visions beauftragten Dritten überlassenen Unterlagen und Arbeitsergebnisse gelten die folgenden Bestimmungen. Dabei sind Arbeitsergebnisse sämtliche Beratungsleistungen, Werkleistungen, insbesondere Entwicklungsleistungen, Informationen, Technologien oder vergleichbare Inhalte, die concept visions in Erfüllung des Vertrages zur Verfügung stellt:

a) Sämtliche Unterlagen und Arbeitsergebnisse sind zur Verwendung ausschließlich durch den Kunden im Rahmen der im Vertrag vereinbarten oder nach dem Vertrag vorausgesetzten, sonst der üblichen Verwendung, bestimmt.

b) Sofern nicht gesondert im Einzelfall vereinbart, ist der Kunde nicht berechtigt, Unterlagen und Arbeitsergebnisse, sowie Auszüge aus oder Zusammenfassungen von Vorgenannten, offenzulegen oder sich auf concept visions im Zusammenhang mit der Leistung zu beziehen. Dies gilt nicht,

i. sofern der Kunde gesetzlich zur Offenlegung verpflichtet ist – in einem solchen Fall wird er concept visions unverzüglich hierüber informieren;

ii. gegenüber verbundenen Unternehmen i.S.v. § 15 AktG, Beratern des Kunden oder von verbundenen Unternehmen, die gesetzlich zur Verschwiegenheit verpflichtet sind (bspw. Rechtsanwälten oder Steuerberatern) sowie sonstigen Beratern des Unternehmens, sofern sichergestellt ist, dass die überlassenen Arbeitsergebnisse und Unterlagen unter den Schutz des Gesetzes zum Schutz von Geschäftsgeheimnissen fallen;

iii. im Übrigen nach gesonderter vorheriger Zustimmung durch concept visions, die zumindest in Textform zu erfolgen hat.

c) Soweit der Kunde im Einzelfall zur Offenlegung von Unterlagen oder Arbeitsergebnissen berechtigt ist, ist es ihm nicht gestattet Änderungen an diesen vorzunehmen.

(2) Jede Partei behält die Rechte an ihrem bereits vorhandenen geistigen Eigentum. Sofern nicht im Einzelfall abweichend vereinbart, stehen alle Rechte an bei der Erbringung der Leistung entwickelten geistigem Eigentum, auch bereits an Entwürfen, mit Ausnahme etwaigen dort enthaltenen geistigem Eigentum des Kunden, ausschließlich concept visions zu. Der Kunde erhält lediglich ein nach den vorstehenden Bestimmungen eingeschränktes einfaches unbefristetes Nutzungsrecht.

15. Sonstiges

(1) Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle sich aus dem Vertragsverhältnis unmittelbar oder mittelbar ergebenden Streitigkeiten der Geschäftssitz von concept visions in Vreden. Entsprechendes gilt, wenn der Kunde Unternehmer i.S.v. § 14 BGB ist. concept visions ist jedoch in allen Fällen auch berechtigt, Klage am Erfüllungsort der Lieferverpflichtung gemäß dieser AGB bzw. einer vorrangigen Individualabrede oder am allgemeinen Gerichtsstand des Kunden zu erheben. Vorrangige gesetzliche Vorschriften, insbesondere zu ausschließlichen Zuständigkeiten, bleiben unberührt.

(2) Für sämtliche Rechtsbeziehungen zwischen concept visions und dem Kunden gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss der Gesetze über den internationalen Kauf

beweglicher Waren, insbesondere des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG).

(3) Der Einzelvertrag kann nur schriftlich geändert, aufgehoben oder ergänzt werden. Das gilt auch für die Änderung des Schriftformerfordernisses. Mündliche Nebenabreden wurden nicht getroffen.

(4) Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon nicht berührt. An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung tritt eine Regelung, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung so nahe wie möglich kommt. Gleiches gilt für den Fall, dass die Parteien nachträglich feststellen, dass der Vertrag lückenhaft ist.

B. Besondere Bedingungen für Beratung und Schulungen, sowie IT-Services

1. Anwendungsbereich

Diese besonderen Bedingungen gelten für alle Dienstleistungen wie Beratungsleistungen, Schulungen oder die Erbringung von IT-Services.

2. IT-Services

(1) Unter IT-Services verstehen sich insbesondere Wartungs- und Instandhaltungs- sowie Supportleistungen, die insbesondere das Installieren, Deinstallieren und Konfigurieren von Software, den Ein- und Ausbau, die Zurichtung, Reparatur oder Vernichtung von Hardware, das Erstellen, Übertragen oder Löschen von Daten, sowie vergleichbare Dienstleistungen, umfassen.

(2) Bei der Erbringung von IT-Services greift concept visions in der Regel auf von Dritten hergestellte Soft- und Hardware (bspw. Microsoft) zurück – Standardsoftware und Standardkomponenten. Diese Soft- und Hardware kann dabei Fehler beinhalten oder unzureichend dokumentiert sein, was es concept visions unmöglich macht, die Soft- oder Hardware in der vom Kunden gewünschten und vereinbarten Weise herzurichten. Da concept visions hier in hohem Maße von Dritten, insbesondere auch solchen zu denen keine Leistungsbeziehung besteht – bspw. beim Einsatz von Open Source Software –, abhängig ist, kann concept visions bei der Erbringung von IT-Service keine Garantie dafür übernehmen, dass sich die Hard- und Software in der vom Kunden gewünschten Weise herrichten lässt; concept visions schuldet vielmehr nur das ernstliche Bemühen hierum.

3. Wartungs- und Instandhaltungsleistungen

(1) Wartungs- und Instandhaltungsleistungen unterliegen keiner Abnahme und sind von concept visions nur geschuldet, soweit sie ausdrücklich im Einzelfall vereinbart sind. Für sie gelten die in Einzelverträgen und etwaigen Leistungsbeschreibungen vereinbarten Konditionen.

(2) Nicht Gegenstand der Instandhaltung von Software sind insbesondere Entwicklungsleistungen; concept visions wird also lediglich vom Softwareersteller gelieferte Updates einspielen. Soweit einzelvertraglich nichts Abweichendes vereinbart, sind hiervon nur Sicherheits- und Qualitätsupdates, nicht aber Funktionsupdates umfasst.

(3) Der Kunde ist verpflichtet, concept visions mit einem Vorlauf von mindestens 2 Wochen über von ihm veranlasste Änderungen an der Systemumgebung oder Beistellungen zu informieren, sofern sich diese auf die vertraglichen Wartungs-, Pflegeleistungen von concept visions auswirken.

(4) Der Kunde ist verpflichtet, concept visions rechtzeitig über nicht von concept visions vorgenommene oder initiierte Änderungen an den Systemkomponenten zu informieren, sofern sich diese auf die Erbringung der vertraglichen Leistungen von concept visions auswirken. Diese Verpflichtung gilt unabhängig davon, ob der Kunde zu einer solchen Änderung berechtigt ist oder nicht.

(5) Stellt concept visions nachteilige Auswirkungen dieser Änderungen fest, wird concept visions den Kunden darüber unterrichten. In diesem Fall ist concept visions berechtigt, eine Anpassung des

Vertrags entsprechend der Änderungen zu verlangen. Kommt eine Vereinbarung über die Anpassung des Vertrags nicht innerhalb einer von concept visions gesetzten angemessenen Annahmefrist zustande, ist concept visions berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen.

4. Supportleistungen, Supportzeit

(1) Für die Dauer der vereinbarten Supportleistungen übernimmt concept visions den Support für die dem Kunden bereitgestellte Software, in ausdrücklich vereinbarten Fällen auch etwaiger Hardware. Im Rahmen der Supportleistungen wird dem Kunden seitens concept visions ein Zugang zu einem Ticketsystem zur Beantwortung von Fragen zur Nutzung und Bedienung zur Verfügung gestellt.

(2) Der Support steht dem Kunden an den deutschen bundeseinheitlichen Arbeitstagen von montags bis freitags zu den im Supportvertrag angegebenen Zeiten, in Ermangelung vereinbarter Zeiten montags von freitags von täglich 09:00 – 17:00 Uhr zur Verfügung. Störungsmeldungen und Supportanfragen zu der Software werden per E-Mail oder – soweit zwischen den Parteien vereinbart - direkt über das von concept visions zur Verfügung gestellte Ticketsystem entgegen.

(3) concept visions kann Hilfestellungen, für die von concept visions zur Verfügung gestellte und betreute Software nur bei zur Verfügung stehendem Online-Zugriff erbringen. Dies betrifft insbesondere im Fall einer Störung die Störungsdiagnose in Dateien und Anwendungen. Der Online-Zugriff ist vom Kunden zu gewährleisten.

5. Störungs- bzw. Mängelklassen

(1) Es gelten folgende Störungs- bzw. Mängelklassen:

- Klasse 1: Eine betriebsverhindernde Störung liegt vor, wenn die Nutzung der Hardware oder Software unmöglich oder schwerwiegend eingeschränkt ist.
- Klasse 2: Eine betriebsbehindernde Störung liegt vor, wenn die Nutzung der der Hardware oder Software erheblich eingeschränkt ist.
- Klasse 3: Eine leichte Störung liegt vor, wenn die Nutzung der Hardware oder Software ohne oder mit unwesentlichen Einschränkungen möglich ist.

(2) Reaktions- und Störungsbehebungszeiten bedürfen der ausdrücklichen Vereinbarung. Hinsichtlich der Störungsklasse 3 stehen Reaktionszeiten und Störungsbehebungszeiten im Ermessen von concept visions.

(3) Die Reaktionszeit beginnt mit Eingang der Störungsmeldung bei concept visions und läuft nicht außerhalb der Supportzeit. Ferner läuft die Reaktionszeit für außerhalb der Supportzeit gemäß Abschnitt B. 4 (Supportleistungen, Supportzeit). Eine Reaktion ist erfüllt, wenn concept visions die Störungsdiagnose beginnt sowie bei telefonischer/schriftlicher Kontaktaufnahme mit dem Kunden, wenn dies zur Behebung der Störung notwendig erscheint. Die Störungsbehebungszeit beginnt mit Ablauf der Reaktionszeit und ist eingehalten, wenn concept visions innerhalb der vereinbarten Zeit die gemeldete Störung behoben hat. Die Störungsbehebungszeit läuft nur innerhalb der Supportzeit. Soweit der Kunde erforderliche Mitwirkungshandlungen nicht oder verspätet vornimmt, verlängern sich die Reaktions- und Störungsbehebungszeiten entsprechend.

C. Besondere Bedingungen für Werkleistungen, insbesondere Entwicklungs- oder Projektverträge

1. Anwendungsbereich

Die besonderen Bedingungen für Werkleistungen gelten für alle Leistungen, die concept visions für den Kunden erbringt und bei denen concept visions die Herbeiführung eines greifbaren Erfolgs verspricht, wenn dieses in Schrift- oder Textform vereinbart worden ist. Zu den Werkleistungen

können insbesondere die kundenspezifische Erstellung, Modifikation oder Erweiterung von Software (Development Consulting), die Installation und Einrichtung von Software sowie vergleichbare IT-Leistungen gehören.

2. Leistungsumfang

(1) Der Leistungsumfang ergibt sich aus dem jeweiligen Einzelvertrag, im Falle agiler Softwareerstellung aus den jeweiligen Epics und User Stories (Scrum) oder vergleichbarer Artefakte. Die Dokumentation zur Software wird ausschließlich in elektronischer Form zur Verfügung gestellt.

(2) concept visions wird Individualsoftware dem Kunden im Objektcode und grundsätzlich ohne system-technische Dokumentation überlassen. Die Überlassung im Quellcode bedarf der ausdrücklichen schriftlichen Vereinbarung.

3. Leistungsänderungen nach Vertragsschluss (Change Request)

(1) Will der Kunde die Anforderungen ändern, wird concept visions dem zustimmen, soweit es für concept visions insbesondere hinsichtlich des Aufwandes und der Terminplanung zumutbar ist. Unzumutbar ist das Änderungsverlangen insbesondere, wenn der Erfolg der Leistung aus Sicht von concept visions durch die verlangten Veränderungen gefährdet werden könnte, weil infolgedessen ein unverhältnismäßig erhöhter Aufwand entsteht oder die Termin- und Leistungsplanung gefährdet wird. concept visions ist berechtigt, das Änderungsverlangen des Kunden zu prüfen und wird dem Kunden in angemessener Frist, insbesondere unter Berücksichtigung von Art und Umfang des Änderungsverlangens, mitteilen, ob es für concept visions zumutbar ist. Ist das Änderungsverlangen aus Sicht von concept visions unzumutbar, so ist concept visions berechtigt, eine Alternativlösung vorzuschlagen.

(2) Änderungen sind schriftlich oder in Textform zu vereinbaren.

(3) Soweit sich die Realisierung eines Änderungswunsches auf die Vertragsbedingungen auswirkt, kann concept visions eine angemessene Anpassung der Vertragsbedingungen, insbesondere die Erhöhung der Vergütung bzw. die Verschiebung der Termine verlangen.

4. Rechte an entwickelter Software

(1) Soweit im Einzelvertrag keine andere bestimmungsgemäße Nutzung vereinbart ist, überträgt concept visions dem Kunden jeweils, soweit Individualsoftware entstanden ist, das nicht ausschließliche, nicht unterlizenzierbare, nicht übertragbare, auf die vereinbarte Nutzungszeit beschränkte Recht, die Individualsoftware im Rahmen der Zweckbestimmungen des jeweiligen Einzelvertrags zu nutzen. Weitergehende Rechte wie Abänderung, Übersetzung, Bearbeitung etc. bedürfen einer ausdrücklichen Vereinbarung in Schrift- oder Textform.

(2) Das Nutzungsrecht bezieht sich auf die Individualsoftware im Objektcode. concept visions ist mangels ausdrücklicher anderweitiger Vereinbarung nicht verpflichtet, dem Kunden die Software im Quellcode zu überlassen.

(3) Das eingeräumte Nutzungsrecht umfasst nicht das Recht, die Software zu bearbeiten, zu ändern, zu übersetzen oder sie in anderer Weise umzuarbeiten. Der Kunde darf die Software nicht dekompilieren, disassemblieren oder anderen Maßnahmen eines Reverse Engineering unterwerfen, soweit das nicht nach § 69e UrhG auch ohne die Zustimmung des Rechteinhabers zulässig ist.

(4) Der Kunde ist ohne ausdrückliche vorherige schriftliche Erlaubnis von concept visions nicht berechtigt, die Nutzung einem Dritten zu überlassen, insbesondere diese zu vermieten oder zu verleihen.

(5) Zur Überlassung von Werkzeugen, die für die Erstellung der Individualsoftware erforderlich sind, sowie zur Übertragung der Rechte daran, ist concept visions nur aufgrund einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung verpflichtet.

(6) Die Rechte an Erfindungen, die anlässlich der Vertragserfüllung gemacht werden, stehen – vorbehaltlich gesonderter schriftlicher Vereinbarungen – ausschließlich concept visions zu.

5. Abnahme

(1) concept visions wird dem Kunden zwecks Übergabe ein Übergabeprotokoll mit der Aufforderung übermitteln, eine Funktionsprüfung durchzuführen und die (Teil-) Abnahme innerhalb der vereinbarten Frist zu erklären. Dies kann bspw. durch die Zuweisung einer entsprechenden Aufgabe in einem Taskmanagement-System an den Kunden durch concept visions geschehen.

(2) Ist keine Frist zur Erklärung der (Teil-) Abnahme vereinbart, so ist die Abnahme innerhalb einer Frist von 10 Tagen ab Zugang der Aufforderung durch concept visions zu erklären. Wird die Abnahme nicht innerhalb der vorbezeichneten Frist erklärt, so gilt die Leistung als abgenommen, wenn die Nutzbarkeit zu diesem Zeitpunkt nicht erheblich eingeschränkt ist und concept visions zuvor auf diese Wirkung hingewiesen hat (Abnahmefiktion). Zur Beurteilung des Grades einer Nutzbarkeitseinschränkung gelten die Mängelklassen gemäß Abschnitt B 6 (Besondere Bedingungen für Beratung und Schulungen, sowie IT-Services, Störungs- bzw. Mängelklassen) dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

(3) Sofern bei der Abnahmeprüfung Fehler der Mängelklassen 1 und/oder 2 (B 6 (Besondere Bedingungen für Beratung und Schulungen, sowie IT-Services, Störungs- bzw. Mängelklassen)) festgestellt werden, ist der Kunde berechtigt, die Abnahme zu verweigern, es sei denn, diese sind durch Umstände verursacht, die der Sphäre des Kunden entstammen, wie insbesondere eine fehlerhafte Benutzung oder eine vom Kunden oder von Dritten für den Kunden eingesetzte fehlerhafte Betriebsumgebung. Werden ausschließlich Fehler der Fehlerklassen 3 festgestellt, ist der Kunde zur Abnahme verpflichtet, kann diese jedoch unter den Vorbehalt der Mängelbeseitigung stellen. Die bei der Abnahme festgestellten Fehler, unabhängig davon, welcher Fehlerklasse diese zuzuordnen sind, sind vom Kunden nachvollziehbar zu dokumentieren. concept visions wird diese innerhalb angemessener Frist beseitigen.

6. Vergütung

Für die Vergütung von Werkleistungen gilt Abschnitt A 4 (Vergütung) dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen entsprechend. Mangels anderweitiger Vereinbarung, insbesondere dann, wenn mit dem Kunden nicht nach A. 5 ein Stundenkontingent zur Abrechnung vereinbart ist, ist der Kunde verpflichtet, 100% der vertraglich vereinbarten Vergütung bei Auftragserteilung zu zahlen.

7. Gewährleistung

(1) concept visions wird die Leistungen frei von Sach- und Rechtsmängeln erbringen. Etwaige Mängel sind concept visions vom Kunden unter Angabe der ihm bekannten und für deren Erkennung zweckdienlichen Informationen zu melden. Die Gewährleistung bei Mängeln an Software setzt voraus, dass ein Mangel reproduzierbar oder durch maschinell erzeugte Ausgaben darstellbar ist.

(2) concept visions übernimmt keine Gewähr für Fehler, Störungen oder Schäden, die auf unsachgemäße Bedienung, Verwendung ungeeigneter Betriebsmittel und anormale Betriebsbedingungen zurückzuführen sind. Mängelansprüche sind ferner ausgeschlossen, wenn der Kunde das Programm (Quellcode oder Objektcode) ändert oder in dieses in sonstiger Weise (z.B. durch Änderung der Konfiguration) eingreift, es sei denn, dass der Eingriff für den Fehler erkennbar nicht ursächlich ist.

(3) concept visions ist berechtigt, nach ihrer Wahl den Fehler durch schriftliche oder maschinenlesbare Korrekturmaßnahmen, soweit dem Kunden zumutbar auch durch Umgehungsmaßnahmen (Workarounds) zu beseitigen. concept visions ist ferner berechtigt, die Korrektur durch Installation einer verbesserten Version eines Programms (Update) vorzunehmen. concept visions ist darüber hinaus berechtigt, Fehleranalysen und -korrekturen mittels Datenfernübertragung (DFÜ) vorzunehmen, sofern wechselseitig die erforderlichen Einrichtungen zur Verfügung stehen und der Kunde die DFÜ-Verbindung unter Beachtung der Grundsätze des Datenschutzes und der Informationssicherheit herstellt.

(4) Ist concept visions trotz mehrfachen Versuchs, wofür concept visions angemessene Zeit und Gelegenheit einzuräumen ist, nicht in der Lage, den Mangel zu beheben, ist der Kunde bezüglich der fehlerhaften Lieferung und Leistung zur Rückgängigmachung des Vertrages oder zur Herabsetzung der Vergütung berechtigt. Vor Geltendmachung dieser Rechte hat der Kunde dies concept visions unter Setzung einer angemessenen Frist anzukündigen.

(5) Ist concept visions aufgrund einer Fehlermeldung des Kunden tätig geworden, ohne dass der Kunde das Vorliegen eines Fehlers nachweisen kann, so hat der Kunde die Kosten der Fehleranalyse zu tragen.

(6) Werden Teilleistungen entsprechend der vertraglichen Vereinbarung abgenommen, beginnt die Verjährung der Mängelansprüche mit dem Tag der Teilabnahme. Der Anspruch auf Nacherfüllung, Rücktritt und Minderung, Schadensersatz und Ersatz vergeblicher Aufwendungen verjährt in einem Jahr ab der Abnahme. Das Recht zur Selbstvornahme (§ 637 BGB) ist ausgeschlossen.

8. Kündigung durch den Kunden

Unbeschadet des Rechtes aus § 648 BGB ist concept visions im Falle der Kündigung durch den Kunden berechtigt, die vereinbarte Vergütung für die erbrachte Leistung vollständig, im Übrigen für noch nicht erbrachte Leistung abzüglich einer Pauschale in Höhe von 25 % für ersparte Aufwendungen und/oder Erwerb auf Grund anderweitiger Verwendung der Arbeitskraft zu verlangen. Dem Kunden verbleibt die Möglichkeit des Nachweises, dass die Summe ersparter Aufwendung und/oder des Erwerbs auf Grund anderweitiger Verwendung der Arbeitskraft oder dessen böswillige Unterlassung die Aufwendungspauschale übersteigt. Managed Cloud Services können Gegenstand eines gesonderten Vertrags sein.

D. Besondere Bedingungen für Standardsoftwareüberlassung auf Dauer

1. Anwendungsbereich

(1) Die besonderen Bedingungen für Softwareüberlassung auf Dauer gelten für die zeitlich unbeschränkte Überlassung von Software durch concept visions

(2) Nicht anwendbar sind diese besonderen Bedingungen auf die Bereitstellung von Software, welche durch concept visions oder unmittelbar durch Dritte im Wege der Softwaremiete (Abschnitt F und Abschnitt G) zur Verfügung gestellt wird.

2. Überlassung von Standardsoftware auf Dauer

(1) Ist die Überlassung von Standardsoftware vereinbart, überlässt concept visions dem Kunden diese Standardsoftware entsprechend den Vereinbarungen des jeweiligen Einzelvertrags und stellt ihm diese zur Verfügung. Soweit im jeweiligen Einzelvertrag keine andere bestimmungsgemäße Nutzung vereinbart ist, geht im Zeitpunkt der Lieferung das nicht ausschließliche dauerhafte, unwiderrufliche und unkündbare, Recht auf den Kunden über, die Standardsoftware zu nutzen, das heißt insbesondere, sie dauerhaft oder temporär zu speichern und zu laden, sie anzuzeigen und ablaufen zu lassen.

(2) Überlässt concept visions dem Kunden Standardsoftware Dritter, so gelten zusätzlich die Nutzungsbedingungen des Dritten.

(3) Das eingeräumte Nutzungsrecht umfasst nicht das Recht, die Software zu bearbeiten, zu ändern, zu übersetzen oder sie in anderer Weise umzuarbeiten. Der Kunde darf die Software nicht dekompilieren, disassemblieren oder anderen Maßnahmen eines Reverse Engineering unterwerfen, soweit das nicht nach § 69e UrhG auch ohne die Zustimmung des Rechteinhabers zulässig ist.

(4) concept visions ist mangels ausdrücklicher anderweitiger Vereinbarung nicht verpflichtet, dem Kunden die Software im Quellcode zu überlassen.

3. Vergütung

(1) Für die Einräumung des nicht ausschließlichen und nicht übertragbaren Nutzungsrechts an der überlassenen Software zahlt der Kunde für die Dauer der Überlassung je nach Vereinbarung eine einmalige Vergütung (Lizenzgebühr) sowie ggf. eine laufende, in der Regel monatliche, Vergütung für die Lieferung von Updates (Pflegegebühr).

(2) Die Lizenzgebühr ist im Voraus bei Bestellung zur Zahlung fällig. Dies gilt auch dann, wenn die Software oder deren Einrichtung bzw. Anpassung der Abnahme bedarf.

(3) Die Erstellung von Software sowie die sonstigen Dienstleistungen (Installation, Einrichtung, Anpassung etc.) sind vom Kunden, soweit nichts anderes in Schrift- oder Textform vereinbart worden ist, zu den Sätzen der jeweils gültigen Preisliste zu vergüten.

4. Veräußerung der Software

(1) Macht der Kunde von seinem Recht zur Übertragung des Nutzungsrechts Gebrauch, hat er seine vertraglichen Verpflichtungen bezüglich des Inhalts und Umfangs der Nutzungsrechte dem Dritten aufzuerlegen. Mit der Übertragung an den Dritten ist der Kunde nicht mehr zur Nutzung berechtigt.

(2) Der Kunde ist verpflichtet, etwa erstellte Vervielfältigungen zu vernichten bzw. dauerhaft zu löschen. Der Kunde ist jedoch berechtigt, eine Kopie ausschließlich für Prüf- und Archivierungszwecke zu behalten und zu nutzen.

5. Gewährleistung bei Überlassung von Software auf Dauer

(1) concept visions wird die Software frei von Sach- und Rechtsmängeln überlassen. Bei Standardsoftware beschränkt sich die Gewährleistung auf die Übereinstimmung mit den vertraglich vereinbarten Softwarespezifikationen des jeweiligen Herstellers.

(2) Etwaige Mängel sind vom Kunden unter Angabe der ihm bekannten und für deren Erkennung zweckdienlichen Informationen zu melden. Die Gewährleistung bei Mängeln an Software setzt voraus, dass ein Mangel reproduzierbar oder durch maschinell erzeugte Ausgaben darstellbar ist.

(3) Diese Gewährleistungsfrist beginnt bei Standardsoftware mit der Lieferung, ansonsten mit der Abnahme der Software und endet nach 12 Monaten.

(4) concept visions übernimmt keine Gewähr für Fehler, Störungen oder Schäden, die auf unsachgemäße Bedienung, Verwendung ungeeigneter Betriebsmittel und anormale Betriebsbedingungen zurückzuführen sind.

(5) Ist concept visions trotz mehrfachen Versuchs, wofür concept visions angemessene Zeit und Gelegenheit einzuräumen ist, nicht in der Lage, den Mangel zu beheben, ist der Kunde bezüglich der fehlerhaften Lieferung und Leistung zur Rückgängigmachung des Vertrages oder zur Herabsetzung der Vergütung berechtigt. Vor Geltendmachung dieser Rechte hat der Kunde dies concept visions unter Setzung einer angemessenen Frist anzukündigen.

(6) Ist concept visions aufgrund einer Fehlermeldung des Kunden tätig geworden, ohne dass der Kunde das Vorliegen eines Fehlers nachweisen kann, so hat der Kunde die Kosten der Fehleranalyse zu tragen.

E. Besondere Bedingungen für die Wartung und Pflege von Software

1. Anwendungsbereich

Die besonderen Bedingungen für die Wartung und Pflege von Software gelten, soweit der Kunde mit concept visions eine Softwarewartung und -pflege für eine bestimmte Software, bspw. im Rahmen einer Standardsoftwareüberlassung auf Dauer nach Abschnitt F., vereinbart hat.

2. Umfang der Softwarewartung und -pflege

Standard Softwarewartung- und Pflege

Im Rahmen der Standard Softwarewartung- und Pflege liefert concept visions Updates, die den Funktionsumfang und die Verkehrstauglichkeit der Software erhalten. Die Softwarewartung und -pflege umfasst dabei:

- Die Annahme von Fehlermeldungen zu und die Beseitigung von Softwarefehlern in der Software, die Gegenstand der Softwarewartung und -pflege ist, durch das Zurverfügungstellen von Updates und Workarounds.
- Das regelmäßige Aktualisieren von und Anpassen an Abhängigkeiten (z.B. Entwicklungsbibliotheken oder Programmierschnittstellen) in der Software, die Gegenstand der Softwarewartung- und pflege ist,
- Die Bereitstellung dieser Updates über ein für den Kunden zugängliches Repository, als Download auf der concept visions-Website, über die Software, die Gegenstand der Softwarewartung- und Pflege ist oder eine besondere zu diesem Zweck von concept visions zur Verfügung gestellte Software.

Erweiterte Wartung und Pflege: Anpassung zur Umsetzung von geänderten Rechtsvorschriften

Für Software, die Gegenstand der Softwarewartung und -pflege ist, wird concept visions auf gesonderte Anforderung des Kunden und gegen gesonderte Vergütung auch Updates zur Anpassung der Software liefern, die zur Umsetzung von Änderungen von Rechtsvorschriften und technischer Normen notwendig sind, um die Nutzbarkeit der Software für den bestimmungsgemäßen Gebrauch zu erhalten.

Nicht Gegenstand der Softwarewartung und -pflege sind:

- Updates zur Anpassung der Software an andere Laufzeitumgebungen (bspw. ein Wechsel von Linux auf Windows oder von der Ausführung in einer Java Virtual Maschine statt in einer .NET-Umgebung) sowie Updates zur Anpassung an neuere Betriebssystemversionen (bspw. Upgrade von Windows Server 2012 auf Windows Server 2021).
- Erhebliche sonstige technologische oder die Grundfunktionen der Software berührende Anpassungen, die aus Gründen, die nicht unter der Kontrolle von concept visions stehen, erforderlich sind. Bspw. die Umstellung des Betriebs als Server-vor-Ort Software auf Software in der Cloud oder Änderungen des Daten(zugriffs)modells.
- Die Aufnahme zusätzlicher Funktionalitäten und Programmerweiterungen, es sei denn concept visions entscheidet nach billigem Ermessen ausnahmsweise, eine derartige Anpassung im Rahmen der Softwarewartung und -pflege bereitzustellen.

concept visions schuldet die Softwarewartung und -pflege nur für den jeweils neuesten Programmstand, nicht jedoch für frühere Versionen.

3. Vergütung

(1) concept visions erhält für die Standardsoftwarewartung und -pflege, soweit nicht im Einzelfall Abweichendes vereinbart ist, eine pauschale einmalige oder wiederkehrende Vergütung.

(2) Wenn nicht ausdrücklich Abweichendes vereinbart ist, sind Updates im Rahmen der „erweiterten Softwarewartung- und Pflege“ wie in E. 2. definiert nicht mit der pauschalen Vergütung abgegolten und werden nach der vereinbarten Preisliste oder, soweit keine individuelle Preisliste vereinbart ist, der allgemeinen Preisliste berechnet.

4. Nutzungsrechte

An im Rahmen der Softwarepflege gelieferten Updates räumt concept visions dem Kunden dieselben Rechte ein, die concept visions dem Kunden an der ursprünglichen Software eingeräumt hat.

5. Gewährleistung

(1) concept visions wird Mängel an der überlassenen Software einschließlich der Dokumentation entsprechend den gesetzlichen Anforderungen nach Maßgabe nachfolgender Einschränkungen beheben.

(2) Die Behebung von Mängeln erfolgt nach Wahl von concept visions durch kostenfreie Nachbesserung oder Ersatzlieferung.

(3) Eine Kündigung des Kunden gemäß § 543 Abs. 2 S. 1 Nr. 1 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn concept visions ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist. Von einem Fehlschlagen der Mängelbeseitigung ist erst auszugehen, wenn diese unmöglich ist, wenn sie von concept visions verweigert oder in unzumutbarer Weise verzögert wird, wenn begründete Zweifel bezüglich der Erfolgsaussichten bestehen oder wenn aus anderen Gründen eine Unzumutbarkeit für den Kunden gegeben ist.

(4) Die Rechte des Kunden wegen Mängeln sind ausgeschlossen, soweit dieser ohne Zustimmung von concept visions Änderungen an der Mietsache vornimmt oder vornehmen lässt, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Änderungen keine für concept visions unzumutbaren Auswirkungen auf Analyse und Beseitigung der Mängel haben. Die Rechte des Kunden wegen Mängeln bleiben unberührt, sofern der Kunde zur Vornahme von Änderungen, insbesondere im Rahmen der Ausübung des Selbstbeseitigungsrechts gemäß § 536a Abs. 2 BGB berechtigt ist und diese fachgerecht ausgeführt sowie nachvollziehbar dokumentiert wurden.

6. Funktionsänderungen durch Updates

concept visions ist berechtigt, neue Versionen der Software zur Verfügung zu stellen. Die Rechte des Kunden nach diesem Abschnitt stehen diesem dann ausschließlich hinsichtlich der jeweils neusten Version der Software zu. Sofern und soweit mit der Bereitstellung einer neuen Version oder einer Änderung eine Änderung von Funktionalitäten der Software, durch die Software unterstützten Arbeitsabläufen des Kunden und/oder Beschränkungen in der Verwendbarkeit bisher erzeugter Daten einhergehen, wird concept visions dies dem Kunden spätestens sechs Wochen vor dem Wirksamwerden einer solchen Änderung in Text- oder Schriftform ankündigen. Widerspricht der Kunde der Änderung nicht in Text- oder Schriftform innerhalb einer Frist von zwei Wochen ab Zugang der Änderungsmitteilung, wird die Änderung Vertragsbestandteil. concept visions wird den Kunden bei jeder Ankündigung von Änderungen auf die vorgenannte Frist und die Rechtsfolgen ihres Verstreichens bei Nichtwahrnehmung der Widerspruchsmöglichkeit aufmerksam machen.