

Unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)

Seit dem 01.09.2022 werden alle Geschäfte mit Kunden der 3spin Learning GmbH & Co. KG ausschließlich auf Basis dieser AGB ausgeführt.

Die AGB basieren auf BITKOM AGB, welche vom Bundesverband der Informationswirtschaft, Telekommunikation und Neue Medien e.V. (BITKOM) empfohlen werden und vom Bundeskartellamt genehmigt wurden. Der jeweils entsprechende Teil und die Version der BITKOM AGB sowie ggf. vorgenommene Änderungen sind zu Beginn des jeweiligen Abschnitts aufgeführt.

Wir freuen uns auf die Zusammenarbeit!

Inhalt

Bedingungen zur Nutzung der 3spin Learning Plattform als Software-as-a-Service (LPS)	4
Leistungsbeschreibung	4
Überleitung SaaS Bitkom	7
1 Leistungen	7
2 Nutzungsumfang	7
3 Service Level Agreement (SLA)	8
4 Änderung der Leistung	12
5 Datenschutz	13
6 Pflichten des Kunden	14
7 Vertragswidrige Nutzung, Schadensersatz	14
8 Vertragslaufzeit und Vertragsbeendigung	14
9 Geltung der Allgemeinen Vertragsbedingungen	15
Bedingungen für Werk- und Dienstleistungen (DL/WV)	16
Dienstleistungen (DL)	16
1 Vertragsgegenstand	16
2 Durchführung der Dienstleistung	16
3 Mitwirkungspflichten	17
4 Nutzungsrechte	17
5 Laufzeit	17
6 Vergütung	18
10 Leistungsstörungen	18
11 Geltung der Allgemeinen Vertragsbedingungen	18
Werkleistungen (WV)	19
1 Vertragsgegenstand und Leistungsbeschreibung	19
2 Zusammenarbeit der Vertragspartner	19
3 Mitwirkungspflichten	20
4 Verfahren für Leistungsänderungen	20
5 Nutzungsrechte	21
6 Abnahme	22
7 Mangelansprüche des Kunden	23
8 Vorzeitige Beendigung	23
12 Geltung der Allgemeinen Vertragsbedingungen	24
Verkauf von Hardware (VH)	25
1 Vertragsgegenstand	25
2 Preis, Gefahrübergang	25
3 Pflichten des Kunden	26

4	Mangelansprüche des Kunden	26
5	Geltung der Allgemeinen Vertragsbedingungen	27
	Vereinbarung zur Referenznennung (REF)	28
1	Nennung des Kunden	28
2	Nennung von Projekt und Leistungen	28
3	Vertraulichkeit, Freigabe und Widerruf	28
4	Geltung der Allgemeinen Vertragsbedingungen	28
	Allgemeine Vertragsbedingungen (AV)	29
1	Vergütung und Abrechnung, Leistungsschutz, Termine	29
2	Zusammenarbeit, Mitwirkungspflichten, Vertraulichkeit	30
3	Störungen bei der Leistungserbringung	32
4	Sachmängel und Aufwendungsersatz	33
5	Rechtsmängel	34
6	Allgemeine Haftung des Anbieters	35
7	Datenschutz	36
8	Sonstiges	36
	DSGVO Auftragsverarbeitungs-Vereinbarung zur Nutzung der 3spin Learning Plattform (AVV)	37
1	Gegenstand, Dauer und Spezifizierung der Auftragsverarbeitung	37
2	Anwendungsbereich und Verantwortlichkeit	38
3	Pflichten des Auftragnehmers	39
4	Pflichten des Auftraggebers	40
5	Anfragen betroffener Personen	40
6	Nachweismöglichkeiten	41
7	Subunternehmer (weitere Auftragsverarbeiter)	41
8	Informationspflichten, Schriftformklausel, Rechtswahl	42
9	Haftung und Schadensersatz	42

Bedingungen zur Nutzung der 3spin Learning Plattform als Software-as-a-Service (LPS)

Leistungsbeschreibung

3spin Learning ist eine Plattform zur Erstellung, zur Nutzung und zur Verteilung von 360°-, VR- und AR-Trainings. Die Software wird als Software-as-a-Service (SaaS) bereitgestellt. Der Leistungsumfang ergibt sich aus der Dokumentation, welche online (<https://helpcenter.3spin-learning.com>) abrufbar ist. Der Leistungsumfang kann je nach gewählter Version entsprechend den Informationen auf der Internetseite des Anbieters bzw. nachfolgender Aufstellung angepasst/eingeschränkt sein.

Definitionen

User: Jede einzelne Person, die das System innerhalb eines Vertragsjahres mind. einmal verwendet, wird als ein Benutzer gezählt. Dies schließt Lernende, Autoren, Trainer und Administratoren ein. Teilen sich mehrere Personen ein VR/AR-Headset und verwenden dafür den gleichen Benutzerzugang, werden sie trotzdem als einzelne Benutzer gezählt.

Team: Ein Team ist eine abgeschlossene Einheit innerhalb der Software, welche von einer beliebigen Anzahl an Benutzern geteilt wird. Ein Team teilt sich die Inhalte der Bibliothek (Assets), Trainingskurse- und Einheiten sowie Benutzerdaten. Autoren haben Zugriff auf alle Inhalte der Bibliothek eines Teams, Lernende jedoch nur Zugriff auf ihnen zugewiesene Trainingsinhalte. Administratoren können alle Benutzer eines Teams verwalten. Pro Team besteht ein Ansprechpartner für die Verwaltung und Abrechnung des Teams. In der Regel werden Teams pro Unternehmen oder Unternehmenseinheit verwendet.

Unit: Eine Unit ist ein Trainingsszenario in der Software.

Kurs: Ein Kurs ist eine Zusammenstellung von mehreren Units, um einen umfangreicheren Lerninhalt, welcher aus mehreren Trainingsszenarien besteht, abzubilden.

Speicherplatz: Für den Upload von eigenen Inhalten (Assets), z.B. Bilder, Videos, Sounds in Trainingsszenarien steht eine bestimmte Menge an Speicherplatz zur Verfügung. Die Berechnung des verbrauchten Speicherplatzes basiert auf dem tatsächlich angefallenen Verbrauch auf dem Server einschließlich (automatisch) durchgeführter Konvertierungen in notwendige Zielformate.

Dedizierte Instanz: Eine dedizierte Instanz ist eine optionale Sonderform der Bereitstellung auf einer eigenständigen, virtuellen Serverumgebung, in der die Software ausgeführt wird. Dadurch sind weitere Konfigurationsmöglichkeiten in Bezug auf Datenspeicherort und abweichende Update-Zyklen der Software möglich. Der Funktionsumfang auf dedizierten Instanzen kann jedoch eingeschränkt sein, da nicht alle Dienste der Software in der eigenständigen Serverumgebung zur Verfügung stehen.



Testversion (Trial)

Die Testversion dient der kostenfreien Erprobung der Software in einem definierten Zeitraum (Testzeitraum). Sie darf nicht für produktive Einsatzzwecke verwendet werden. Wird keine gesonderte Vereinbarung getroffen, beträgt der Testzeitraum 30 Tage. Auf Anfrage beim Anbieter kann der Testzeitraum verlängert werden, jedoch liegt eine Entscheidung darüber ausschließlich im Ermessen des Anbieters. Nach Ablauf des Testzeitraums wird der Zugang gesperrt und anschließend das Team unwiderruflich gelöscht, sofern nicht vorab ein Vertrag über die weitere Nutzung geschlossen wurde.

Der Funktionsumfang der Testversion kann eingeschränkt sein. Eine Änderung des Funktionsumfangs inkl. einer weiteren Einschränkung ist jeder Zeit möglich und im freien Ermessen des Anbieters.

Eine Verfügbarkeit der bereitgestellten Leistungen entsprechend §3 Service Level Agreement einschließlich der Bearbeitung von Störungsmeldungen und zugehörigen Reaktionszeiten wird für die Testversion nicht geschuldet.

Standard Version

Die Standard Version ist für produktive Einsatzzwecke mit einfachen Anforderungen an Verfügbarkeit und Kontaktmöglichkeiten empfohlen. Die Nutzung ist, sofern keine individuelle Vereinbarung getroffen wurde, hinsichtlich der maximalen Anzahl an Usern und Units entsprechend der vereinbarten Nutzungsstufe (Tier) eingeschränkt.

Enthaltene Funktionen:

- Erstellung von 360°-, Virtual Reality- und Augmented Reality-Inhalten
- Clients für Desktop-PCs, Virtual Reality- und Augmented-Reality-Headsets
- Basis-Bibliothek an mitgelieferten Objekten
- 100 GB Speicherplatz für den Upload von eigenen Inhalten (Assets)

Vereinbarte Verfügbarkeit und Dienstgutschriften entsprechend §3:

- < 99,00% Verfügbarkeit pro Monat: 10 % Dienstgutschrift
- < 98,00% Verfügbarkeit pro Monat: 25% Dienstgutschrift
- < 95,00% Verfügbarkeit pro Monat: 50% Dienstgutschrift
- < 90,00% Verfügbarkeit pro Monat: 100% Dienstgutschrift

Störungsmeldung und Reaktionszeit entsprechend §3:

- Störungsmeldung ausschließlich per E-Mail oder bereitgestelltem Formular (kein Telefon)
- Kritische Störung: Unter 36 Stunden Reaktionszeit während der üblichen Geschäftszeiten
- Wesentliche Störung: Unter 48 Stunden Reaktionszeit während der üblichen Geschäftszeiten

Premium Version

Die Premium Version ist für produktive Einsatzzwecke mit erhöhten Anforderungen an Verfügbarkeit und Kontaktmöglichkeiten empfohlen. Die Nutzung ist, sofern keine individuelle Vereinbarung



getroffen wurde, hinsichtlich der maximalen Anzahl an Usern und Units entsprechend der vereinbarten Nutzungsstufe (Tier) eingeschränkt.

Enthält zusätzlich zu allen Funktionen der Standard Version:

- Offline Modus (Trainingsszenarien auch ohne Internetverbindung durchführen)
- Learn Together (gemeinsam über das Internet mit bis zu 10 Benutzern im gleichen Trainingsszenario lernen)
- Spectator Mode (Durchführung von Lernszenarien auf einem externen Computer verfolgen)
- Helper (Digitaler Assistent begleitet Lernende durch das Lernszenario)
- Objectives (Nachverfolgung von Lernzielen)
- Variables (Bedingte Aktionen)
- Premium-Bibliothek an mitgelieferten Objekten

Vereinbarte Verfügbarkeit und Dienstgutschriften entsprechend §3:

- < 99,50% Verfügbarkeit pro Monat: 10 % Dienstgutschrift
- < 99,00% Verfügbarkeit pro Monat: 25% Dienstgutschrift
- < 95,00% Verfügbarkeit pro Monat: 50% Dienstgutschrift
- < 90,00% Verfügbarkeit pro Monat: 100% Dienstgutschrift

Störungsmeldung und Reaktionszeit entsprechend §3:

- Störungsmeldung ausschließlich per E-Mail oder bereitgestelltem Formular (kein Telefon)
- Kritische Störung: Unter 24 Stunden Reaktionszeit während der üblichen Geschäftszeiten
- Wesentliche Störung: Unter 48 Stunden Reaktionszeit während der üblichen Geschäftszeiten

Education Version

Die Education Version ist eine gesonderte Version für staatlich anerkannte Bildungseinrichtungen (Schulen, Universitäten). Die Nutzung ist, sofern keine individuelle Vereinbarung getroffen wurde, hinsichtlich der maximalen Anzahl an Usern und Units entsprechend der vereinbarten Nutzungsstufe (Tier) eingeschränkt.

Enthaltene Funktionen: Wie Premium-Version

Vereinbarte Verfügbarkeit und Dienstgutschriften entsprechend §3: Wie Standard-Version

Störungsmeldung und Reaktionszeit entsprechend §3: Wie Standard-Version

Enterprise Version

Die Enterprise Version ist eine individuell mit dem Kunden vereinbarte Version, um die besonderen Anforderungen des Kunden abzubilden. Individuelle Vereinbarungen können beispielsweise in Bezug auf Funktionsumfang, Verfügbarkeiten und Reaktionszeiten getroffen werden. Auch sind abweichende Vereinbarungen zur Lizenzierung möglich.



Überleitung SaaS Bitkom

Die nachfolgenden Bedingungen entsprechen (abgesehen von Formatierungen und Anpassung der Dokumentverweise) den Vertragsbedingungen des Bitkom für die Nutzung von Software über das Internet (Software as a Service) (SaaS Bitkom), Version 3.0 mit folgenden Änderungen:

§§3 (Verfügbarkeit, Leistungsmängel), 7 (Störungsmanagement) und 8 (Ansprechstelle) der SaaS Bitkom wurden durch §3 Service Level Agreement (SLA) ersetzt.

§4 Änderung der Leistung wurde ergänzt.

§5.1 Inkludierung der untenstehenden Auftragsverarbeitungsvereinbarung, soweit keine anderweitige Auftragsverarbeitungsvereinbarung zwischen Kunde und Anbieter besteht.

§8.4 Die Schriftformerfordernis bei einer Kündigung wurde durch Textform ersetzt.

1 Leistungen

1.1 Der Anbieter stellt die vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere den Zugang zur Software, in seinem Verfügungsbereich (ab Schnittstelle Rechenzentrum zum Internet) bereit. Der Leistungsumfang, die Beschaffenheit, der Verwendungszweck und die Einsatzbedingungen der vertragsgegenständlichen Leistungen ergeben sich aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung, ergänzend aus der Bedienungsanleitung der Software.

1.2 Darüber hinausgehende Leistungen, etwa die Entwicklung kundenindividueller Lösungen oder erforderliche Anpassungen bedürfen eines gesonderten Vertrages.

1.3 Der Anbieter kann aktualisierte Versionen der Software bereitstellen.

Der Anbieter wird den Kunden über aktualisierte Versionen und entsprechende Nutzungshinweise auf elektronischem Wege informieren und diese entsprechend verfügbar machen.

2 Nutzungsumfang

2.1 Die vertragsgegenständlichen Leistungen dürfen nur durch den Kunden und nur zu den im Vertrag vereinbarten Zwecken verwendet werden. Der Kunde darf während der Laufzeit des Vertrages auf die vertragsgegenständlichen Leistungen mittels Telekommunikation (über das Internet) zugreifen und mittels eines Browsers oder einer anderen geeigneten Anwendung (z.B. „App“) die mit der Software verbundenen Funktionalitäten vertragsgemäß nutzen. Darüber hinausgehende Rechte, insbesondere an der Software oder den ggf. bereitgestellten Infrastrukturleistungen im jeweiligen Rechenzentrum erhält der Kunde nicht. Jede weitergehende Nutzung bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Anbieters.

2.2 Der Kunde darf die Software insbesondere nicht über den vereinbarten Nutzungsumfang hinaus in Anspruch nehmen oder von Dritten nutzen lassen oder sie Dritten zugänglich machen.

Insbesondere ist es dem Kunden nicht gestattet, Software oder Teile davon zu vervielfältigen, zu veräußern oder zeitlich begrenzt zu überlassen, zu vermieten oder zu verleihen.

- 2.3 Der Anbieter ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen. Der vertragsgemäße Einsatz der Leistungen darf dadurch nicht mehr als nur unwesentlich beeinträchtigt werden.
- 2.4 Im Falle eines vertragswidrigen Überschreitens des Nutzungsumfangs durch einen Nutzer oder im Falle einer unberechtigten Nutzungsüberlassung hat der Kunde dem Anbieter auf Verlangen unverzüglich sämtliche ihm verfügbaren Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche wegen der vertragswidrigen Nutzung zu machen, insbesondere Name und Anschrift des Nutzers mitzuteilen.
- 2.5 Der Anbieter kann die Zugangsberechtigung des Kunden widerrufen und / oder den Vertrag kündigen, wenn der Kunde die ihm gestattete Nutzung erheblich überschreitet oder gegen Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Damit verbunden kann der Anbieter den Zugriff auf die vertraglichen Leistungen unterbrechen bzw. sperren. Der Anbieter hat dem Kunden vorher grundsätzlich eine angemessene Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Der alleinige Widerruf der Zugangsberechtigung gilt nicht zugleich als Kündigung des Vertrages. Den Widerruf der Zugangsberechtigung ohne Kündigung kann der Anbieter nur für eine angemessene Frist, maximal 3 Monate, aufrechterhalten.
- 2.6 Der Anspruch des Anbieters auf eine Vergütung für die über die vereinbarte Nutzung hinausgehende Nutzung bleibt unberührt.
- 2.7 Der Kunde hat einen Anspruch auf Wiedereinräumung der Zugangsberechtigung und der Zugriffsmöglichkeit, nachdem er nachgewiesen hat, dass er die vertragswidrige Nutzung eingestellt und eine zukünftige vertragswidrige Nutzung unterbunden hat.

3 Service Level Agreement (SLA)

- 3.1 Der Anbieter schuldet die vereinbarte Verfügbarkeit der bereitgestellten Leistungen und die Reaktionszeit auf anderweitige Störungsmeldungen anhand der nachstehend aufgeführten Service Levels und der Leistungsbeschreibung.
- 3.2 Der Anbieter schuldet die Verfügbarkeit und Einhaltung der Reaktionszeit ausschließlich für Instanzen, die dem Kunden zur produktiven Nutzung zur Verfügung gestellt wurde. Er schuldet die Verfügbarkeit weder für nicht-produktive oder kostenlose Testversionen noch für Integrations- oder Testsysteme mit unveröffentlichten Funktionen. Weiterhin schuldet er die Verfügbarkeit und Reaktionszeit nicht für Funktionen, die der Vorschau auf zukünftige Funktionen dienen (Preview-/Beta-Funktionen).
- 3.3 Der Anbieter ist berechtigt, die Bereitstellung der Leistungen für Wartungsarbeiten zu unterbrechen. Dabei wird der Anbieter die Wartungsarbeiten wenn möglich so planen, dass die Nutzung durch den Kunden so wenig wie möglich beeinträchtigt wird. Der Kunde wird über

geplante Wartungsarbeiten mit Vorlauf mittels Benachrichtigung oder Anzeige innerhalb der Software bzw. Verwaltungsportal informiert. Der Anbieter ist auch berechtigt, auch außerplanmäßig Wartungen aus wichtigem Grund, z.B. bei Gefährdung des Betriebs, durchzuführen. Diese außerplanmäßigen Wartungsarbeiten sind dem Kunden unverzüglich anzuzeigen und so durchzuführen, dass Störungen im Betriebsablauf so gering wie möglich gehalten werden. Der Anbieter ist nicht verpflichtet, dem Kunden die Leistungen während der Durchführung von Wartungsarbeiten zur Nutzung zur Verfügung zu stellen. Stehen die Leistungen während geplanten Wartungsarbeiten in der Servicebereitstellungszeit zur Verfügung, erfolgt die Nutzung auf eigenes Risiko des Kunden. Der Kunde erkennt an, dass die Nutzung des Leistungen bei geplanten Wartungsarbeiten eingeschränkt sein kann und/oder dass die Leistungen ohne Vorankündigung abgeschaltet oder neu gestartet werden können. Werden die Leistungen bei Wartungsarbeiten zur Verfügung gestellt und kommt es zu einer Einschränkung der Funktionalität oder Verfügbarkeit, so hat der Kunde keinen Anspruch auf Gewährleistung, Schadenersatz oder Dienstgutschriften.

- 3.4 Alle Verpflichtungen des Anbieters hinsichtlich der Verfügbarkeit in diesem SLA gelten nur für den Verfügungsbereich des Anbieters bis zum Übergabepunkt an das Internet. Der Anbieter ist nicht verantwortlich für die Datenübertragung vom Übergabepunkt zum Kunden und/oder im Bereich des IT-Systems des Kunden.
- 3.5 Die Verfügbarkeit der Leistungen wird anhand der nachfolgenden Formel als prozentualer Anteil der Zeit im Verlauf eines Kalenderjahres während der Servicebereitstellungszeit berechnet:

$$\text{Verfügbarkeit in Prozent} = \frac{\text{Servicebereitstellungszeit (h)} - \text{Ausfallzeit (h)}}{\text{Servicebereitstellungszeit (h)}} \times 100$$

- 3.6 Bei der Berechnung der tatsächlichen Verfügbarkeiten gelten dem Anbieter nicht zurechenbare Ausfallzeiten als verfügbare Zeiten. Diese unschädlichen Ausfallzeiten sind:
- Ausfallzeiten aufgrund von geplanten oder ungeplanten Wartungsarbeiten.
 - Ausfallzeiten aufgrund von Betriebsstörungen, die durch ein Ereignis höherer Gewalt oder andere unvermeidbare Ereignisse außerhalb des Einflussbereiches des Anbieters verursacht wurden und mit vertretbarem Aufwand nicht abgewendet werden konnten und auch bei sorgfältiger Anwendung nicht vorhersehbar waren, welche die Verpflichtungen des Anbieters aus diesem SLA erheblich erschweren oder ganz oder teilweise unmöglich machen, wie z.B. Streiks, Aussperrungen, außergewöhnliche Wetterbedingungen, Stromausfälle, Pandemien, Betriebs- oder Verkehrsstörungen und Transportbehinderungen, und die den Anbieter für die Dauer eines solchen Ereignisses von seinen Verpflichtungen aus diesem SLA befreien.
 - Ausfallzeiten aufgrund der Nichtverfügbarkeit der Infrastruktur oder Rechenzentren, wenn die bereitgestellten Leistungen (z.B. aufgrund datenschutzrechtlicher Vorgaben) explizit von diesem Standort in nicht geostabiler Weise abhängig ist.
 - Ausfallzeiten aufgrund einer Störung, die durch den Kunden verursacht wurde.

- e. Ausfallzeiten aufgrund einer nicht autorisierten Handlung von Dritten, wenn sie aufgrund der Nichtbefolgung von angemessenen Sicherheitsverfahren und -standards (z.B. in Bezug auf die Vertraulichkeit/Komplexität von Kennwörtern oder die Sicherheit von Geräten) durch den Kunden begünstigt wurde.
 - f. Ausfallzeiten aufgrund von Software-Fehlern in Kundenanwendungen oder aufgrund von durch Kundenanwendungen oder Kundendaten ausgelösten Fehlern.
 - g. Ausfallzeiten, die durch Dritte (nicht dem Provider zurechenbare Personen) verursacht werden.
- 3.7 Hat der Anbieter die Nichteinhaltung der vereinbarten Verfügbarkeit zu vertreten, kann der Kunde Dienstgutschriften in Höhe der in der Leistungsbeschreibung aufgeführten Staffel geltend machen.
- 3.8 Dienstgutschriften beziehen sich auf die für die jeweilige Leistung und den Monat der Nichteinhaltung tatsächlich geleisteten Zahlungen durch den Kunden.
- 3.9 Erfolgt die Abrechnung nicht monatlich, sondern nach einem anderen zeitlichen Intervall, so wird als Basis für die Dienstgutschrift die Gebühr eines Monats anteilig berechnet (z.B. 1/12 bei jährlicher Zahlung).
- 3.10 Erfolgt die Abrechnung der bereitgestellten Leistung nicht nach einem zeitlichen Intervall, sondern nach Benutzungseinheiten („Pay-per-Use“, „Credits“, „Flatrate“, o.ä.), so dient als Basis für die Dienstgutschrift pro Monat ein Zwölftel der Zahlungen, die der Kunde tatsächlich für die Benutzungseinheiten der jeweiligen Leistung in den zwölf Monaten vor dem Eintritt der Beeinträchtigung der Verfügbarkeit geleistet hat.
- 3.11 Der Kunde wird dem Anbieter jede Beeinträchtigung der Verfügbarkeit der Leistungen oder anderweitige Störung umgehend, jedoch spätestens innerhalb von einem Monat ab Auftreten der Beeinträchtigung/Störung melden. Unterlässt dies der Kunde, so erlischt der Anspruch auf die Dienstgutschrift und der Anbieter ist zu keiner Auszahlung verpflichtet.
- 3.12 Alle Meldungen im Rahmen dieses SLA haben über das dafür bereitgestellte Webformular, per E-Mail an support@3spin.com oder sofern telefonische Unterstützung in der Leistungsbeschreibung inkludiert ist, innerhalb der üblichen Geschäftszeiten unter der Telefonnummer +49-6151-87 0101 87 zu erfolgen. Die üblichen Geschäftszeiten sind Montag-Freitag in der Zeit von 09:00-17:00 Uhr (jeweils gültige deutsche Zeit CET/CEST), ausgenommen der gesetzlichen Feiertage in Hessen sowie Betriebsferien nach vorheriger Ankündigung. Die Meldung hat in den Sprachen Deutsch oder Englisch zu erfolgen. Jede Meldung wird mit einer Kennung versehen und dem Kunden bestätigt.
- 3.13 Anderweitige Störungen, bei denen die Verfügbarkeit der Dienste am Übergabepunkt gegeben ist, aber die vertraglich vereinbarte Leistung (z.B. aufgrund von Softwarefehlern) eingeschränkt ist, werden vom Anbieter nach eigenem Ermessen einer der folgenden Störungsklassen zugeordnet:

Kritische Störung

Die Störung beruht auf einem Fehler der vertragsgegenständlichen Leistungen, der die Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere der Software, unmöglich macht oder nur mit schwerwiegenden Einschränkungen erlaubt. Der Kunde kann dieses Problem nicht in zumutbarer Weise umgehen und deswegen unaufschiebbare Aufgaben nicht erledigen.

Wesentliche Störung

Die Störung beruht auf einem Fehler der vertragsgegenständlichen Leistungen, der die Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere der Software, durch den Kunden mehr als nur unwesentlich einschränkt, ohne dass eine schwerwiegende Störung vorliegt.

Unwesentliche Störung

Störungsmeldungen, die nicht in die Kategorien a) und b) fallen, werden den sonstigen Meldungen zugeordnet.

Sonstige Meldung

Meldungen, die keine Störung enthalten, z.B. Verbesserungsvorschläge.

- 3.14 Bei Meldungen von kritischen und wesentlichen Störungen gemäß der zugeordneten Störungsklasse wird der Anbieter anhand der vom Kunden mitgeteilten Umstände entsprechende Maßnahmen einleiten, um zunächst die Störungsursache zu lokalisieren. Der Anbieter wird dem Kunden eine erste Rückmeldung innerhalb der Reaktionszeit der jeweiligen Störungsklasse geben. Unwesentliche Störungen und sonstige Meldungen wird der Anbieter innerhalb des gewöhnlichen Produktentwicklungszyklus bearbeiten.
- 3.15 Erfordert die Bearbeitung der Meldung einen Zugriff auf Daten des Kunden, z.B. um auftretende Probleme nachzuvollziehen, wird der Anbieter vorab die Genehmigung des Kunden einholen. Der Anbieter muss die Meldung nicht bearbeiten, wenn der Kunde die Genehmigung nicht erteilt und die Bearbeitung ohne Zugriff auf die Daten einen unverhältnismäßig höheren Aufwand darstellen würde.
- 3.16 Stellt sich die mitgeteilte Störung nach erster Analyse nicht als Fehler der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere der bereitgestellten Software, dar, teilt der Anbieter dies dem Kunden unverzüglich mit. Sonst wird der Anbieter entsprechende Maßnahmen zur weitergehenden Analyse und zur Bereinigung der mitgeteilten Störung veranlassen.
- 3.17 Der Anbieter wird dem Kunden ihm vorliegende Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung eines Fehlers der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere der bereitgestellten Software, etwa Handlungsanweisungen oder Korrekturen der bereitgestellten Software, unverzüglich zur Verfügung stellen. Der Kunde wird solche Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung von Störungen unverzüglich übernehmen und dem Anbieter bei deren Einsatz etwa verbleibende Störungen unverzüglich erneut melden.

- 3.18 Kritische Störungen werden für die Dauer der Störung wie Ausfallzeit behandelt. Durch die daraus resultierende Beeinträchtigung der Verfügbarkeit kann sich für den Kunden ein Anspruch auf eine Dienstgutschrift entsprechend dieser Vertragsbedingungen ergeben.
- 3.19 Ist der Kunde aufgrund der Nichteinhaltung der vereinbarten Verfügbarkeit und anderweitigen vertraglichen Vereinbarungen oder gesetzlichen Regelungen zum Schadenersatz oder einer Herabsetzung der vereinbarten Vergütung berechtigt, so werden gutgeschriebene Dienstgutschriften auf etwaige Schadenersatz- und Minderungsansprüche angerechnet.
- 3.20 Bei einer nur unerheblichen Minderung der Tauglichkeit der Leistungen zum vertragsgemäßen Gebrauch bestehen keine Ansprüche des Kunden wegen Mängeln. Die verschuldensunabhängige Haftung des Anbieters wegen Mängeln, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhanden waren, ist ausgeschlossen.

4 Änderung der Leistung

- 4.1 Der Anbieter ist berechtigt, die vereinbarten Leistungen an den jeweiligen erprobten und eingeführten Stand der Technik anzupassen. Diese Anpassungen beinhalten:
- Änderungen an den unterstützten Geräten, wenn diese beispielsweise vom Hersteller abgekündigt worden sind oder von ihm nicht mehr unterstützt bzw. mit Firmware-/Betriebssystem-Updates versorgt werden.
 - Änderungen an Systemanforderungen, z.B. erforderliche Browser-Versionen an den aktuellen Stand der Technik oder wenn diese vom Hersteller nicht mehr im Standard-Support unterstützt werden oder zur Unterstützung neuer Funktionen, die nur von höheren Browser-Versionen unterstützt werden.
 - Rechtlich notwendige Änderungen.
 - Änderungen zur Erhöhung des Datenschutz/der Datensicherheit.
 - Änderungen, die geringfügigen Einfluss auf Arbeitsabläufe beim Kunden haben. Geringfügig ist der Einfluss, wenn die Arbeitsabläufe beim Kunden im Vergleich zu den während der Laufzeit des Vertrags bekannt gewordenen Arbeitsabläufen nicht entfallen, sondern diese unter angemessener Mitwirkung durch den Kunden und auf dessen Kosten geändert werden können und weiter bestehen bleiben.

Der Anbieter wird den Kunden über die vorgenommenen Änderungen informieren.

- 4.2 Für den Fall, dass der Anbieter Änderungen an der Leistung vornehmen möchte, die erheblichen Einfluss auf die Arbeitsabläufe des Kunden haben, informiert der Anbieter den Kunden vorab.

Erheblicher Einfluss auf die Arbeitsabläufe wird angenommen, wenn auf Seiten des Kunden erhebliche organisatorische oder technische Änderungen vorgenommen werden müssen, weil Funktionen/Arbeitsabläufe vollständig entfallen oder die Verwendung bisher genutzter Daten eingeschränkt wird.

Der Anbieter wird den Kunden unter Einhaltung einer Vorlaufzeit von zwei Monaten über die geplante Änderung in Textform informieren, soweit nicht zum Schutz der Datensicherheit oder aufgrund von geänderten rechtlichen Rahmenbedingungen eine kurzfristigere Änderung mit entsprechend kürzerer Vorlaufzeit notwendig ist.

- 4.3 Bei einer Änderungen, die erheblichen Einfluss auf die Arbeitsabläufe des Kunden hat, hat der Kunde das Recht zum Widerspruch gegen eine angekündigte Änderung. Der Widerspruch muss mindestens in Textform erfolgen. Widerspricht der Kunde einer ordnungsgemäß angekündigten Änderung nicht innerhalb einer Frist von einem Monat ab Bereitstellung der Änderungsmittlung, wird die Änderung Vertragsbestandteil. Widerspricht der Kunde, werden die Parteien versuchen eine einvernehmliche Lösung zu finden.
- 4.4 Der Kunde ist sich bewusst, dass der Anbieter im Falle eines Widerspruchs, der im Nachgang von den Vertragspartnern nicht inhaltlich im Einvernehmen erledigt wird, unter Umständen nicht in der Lage ist, bestimmte zum Zeitpunkt der geplanten Umsetzung der Änderung bestehenden Leistungen über diesen Zeitpunkt hinaus zu erbringen.
- 4.5 Erklärt der Anbieter auf einen Widerspruch hin, dass die Leistungen ungeachtet des (weiterhin bestehenden) Widerspruchs entsprechend der Ankündigung so geändert werden, dass immer noch eine Auswirkung besteht, hat der Kunde ein Recht zur Kündigung der betroffenen Leistungen auf den Umsetzungszeitpunkt (Sonderkündigungsrecht, ggf. als Teilkündigung). Ein Kündigungsrecht besteht nicht, wenn die Änderung technisch oder rechtlich notwendig ist und die Umsetzung der Änderung für den Kunden nicht unzumutbar ist. Bis zum Ende einer anwendbaren Auslaufzeit wird gegenüber dem Kunden die Leistung ohne zusätzliche Kosten ohne die angekündigte Änderung erbracht.

5 Datenschutz

- 5.1 Soweit der Anbieter auf personenbezogene Daten des Kunden oder aus dessen Bereich zugreifen kann, wird er ausschließlich als Auftragsverarbeiter tätig und diese Daten nur zur Vertragsdurchführung verarbeiten und nutzen. Der Anbieter wird Weisungen des Kunden für den Umgang mit diesen Daten beachten. Der Kunde trägt etwaige nachteilige Folgen solcher Weisungen für die Vertragsdurchführung. Soweit der Kunde mit dem Anbieter keine gesonderte Vereinbarung für den Umgang des Anbieters mit den Daten des Kunden nach den datenschutzrechtlichen Anforderungen bzw. zur Auftragsverarbeitung geschlossen hat, gilt die untenstehende DSGVO Auftragsverarbeitungs-Vereinbarung zur Nutzung der 3spin Learning Plattform (AVV).
- 5.2 Der Kunde bleibt sowohl allgemein im Auftragsverhältnis als auch im datenschutzrechtlichen Sinne der Verantwortliche. Verarbeitet der Kunde im Zusammenhang mit dem Vertrag personenbezogene Daten (einschließlich Erhebung und Nutzung), so steht er dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren, insbesondere datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist und stellt im Falle eines Verstoßes den Anbieter von Ansprüchen Dritter frei.

5.3 Für das Verhältnis zwischen Anbieter und Kunde gilt: Gegenüber der betroffenen Person trägt die Verantwortung für die Verarbeitung (einschließlich Erhebung und Nutzung) personenbezogener Daten der Kunde, außer soweit der Anbieter etwaige Ansprüche der betroffenen Person wegen einer ihm zuzurechnenden Pflichtverletzung zu vertreten hat. Der Kunde wird etwaige Anfragen, Anträge und Ansprüche der betroffenen Person verantwortlich prüfen, bearbeiten und beantworten. Das gilt auch bei einer Inanspruchnahme des Anbieters durch die betroffene Person. Der Anbieter wird den Kunden im Rahmen seiner Pflichten unterstützen.

5.4 Der Anbieter gewährleistet, dass Daten des Kunden ausschließlich im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland, in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum gespeichert werden, soweit nichts anderes vereinbart ist.

6 Pflichten des Kunden

6.1 Der Kunde hat die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Zugangsberechtigungen sowie Identifikations- und Authentifikationsinformationen vor dem Zugriff durch Dritte zu schützen und nicht an Unberechtigte weiterzugeben.

6.2 Der Kunde ist verpflichtet, den Anbieter von sämtlichen Ansprüchen Dritter aufgrund von Rechtsverletzungen freizustellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung des Leistungsgegenstands durch ihn beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen. Erkennt der Kunde oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung des Anbieters.

6.3 Der Kunde hat vom Anbieter zur Verfügung gestellte Möglichkeiten zu nutzen, seine Daten in seinem originären Verantwortungsbereich zu sichern.

7 Vertragswidrige Nutzung, Schadensersatz

Für jeden Fall, in dem im Verantwortungsbereich des Kunden unberechtigt eine vertragsgegenständliche Leistung in Anspruch genommen wird, hat der Kunde jeweils Schadensersatz in Höhe derjenigen Vergütung zu leisten, die für die vertragsgemäße Nutzung im Rahmen der für diese Leistung geltenden Mindestvertragsdauer angefallen wäre. Der Nachweis, dass der Kunde die unberechtigte Nutzung nicht zu vertreten hat oder kein oder ein wesentlich geringerer Schaden vorliegt, bleibt dem Kunden vorbehalten. Der Anbieter bleibt berechtigt, einen weitergehenden Schaden geltend zu machen.

8 Vertragslaufzeit und Vertragsbeendigung

8.1 Die Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen erfolgt mit Bereitstellung der Zugangsdaten oder ab dem im Vertrag bezeichneten Datum zunächst für die Dauer der im

Vertrag vereinbarten Laufzeit. Während dieser Mindestlaufzeit ist eine vorzeitige ordentliche Kündigung beidseitig ausgeschlossen.

- 8.2 Der Vertrag kann mit einer Frist von drei Monaten gekündigt werden, frühestens zum Ablauf der Mindestlaufzeit. Geschieht dies nicht, verlängert sich der Vertrag jeweils um ein weiteres Jahr, sofern er nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ablauf des jeweiligen Verlängerungszeitraums ordentlich gekündigt wurde.
- 8.3 Das Recht jedes Vertragspartners zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 8.4 Jede Kündigungserklärung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Textform. Es gilt Ziffer 8.4 der Allgemeinen Vertragsbedingungen.
- 8.5 Der Kunde wird rechtzeitig vor Beendigung des Vertrages seine Datenbestände eigenverantwortlich sichern (etwa durch Download). Auf Wunsch wird der Anbieter den Kunden dabei unterstützen, es gilt Ziffer 4.4 der Allgemeinen Vertragsbedingungen. Eine Zugriffsmöglichkeit des Kunden auf diese Datenbestände wird nach Beendigung des Vertrages schon aus datenschutzrechtlichen Gründen regelmäßig nicht mehr gegeben sein.

9 Geltung der Allgemeinen Vertragsbedingungen

Ergänzend gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen (AV).

Bedingungen für Werk- und Dienstleistungen (DL/WV)

1. Der Anbieter erbringt für den Kunden individuelle Leistungen gemäß der im Einzel-/Rahmenvertrag und nachfolgend vereinbarten Bedingungen.
2. Für Leistungen, die der Anbieter dem Kunden in einem bestimmten Umfang erbringt, ohne das als Ergebnis ein bestimmtes Werk vereinbart ist, gelten die Bedingungen des Teil Dienstleistungen (DL).
3. Für Leistungen, bei denen der Kunde die Projekt- und Ergebnisverantwortung trägt, gelten die Bedingungen des Teil Dienstleistungen (DL).
4. Für Leistungen, bei denen der Anbieter dem Kunden Arbeitsleistungen auf Anweisung nach Aufwand erbringt, gelten die Bedingungen des Teil Dienstleistungen (DL).
5. Für Leistungen, bei denen der Anbieter in eigener Verantwortung dem Kunden ein bestimmtes Werk zu einem bestimmten Zeitpunkt für eine festgesetzte Vergütung erstellt, gelten die Bedingungen des Teil Werkleistungen (WV).
6. Ergänzend gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen (AV) des Anbieters.

Dienstleistungen (DL)

Entsprechen (abgesehen von Formatierungen und Anpassung der Dokumentverweise) unverändert den Vertragsbedingungen des Bitkom für Erbringung von Dienstleistungen (DL Bitkom), Version 2.1

1 Vertragsgegenstand

- 1.1 Der Anbieter erbringt die Dienstleistung gemäß der im Vertrag und nachfolgend vereinbarten Bedingungen gegen die vertraglich vereinbarte Vergütung. Die Projekt- und Erfolgsverantwortung trägt der Kunde. Der Anbieter erbringt die Dienstleistung nach den Grundsätzen der ordnungsgemäßen Berufsausübung.
- 1.2 Der Vertragsgegenstand kann in einer einmaligen, auch in Teilen zu erbringenden Leistung bestehen oder auf Dauer angelegt sein.

2 Durchführung der Dienstleistung

- 2.1 Ort der Leistungserbringung ist der Sitz des Anbieters, soweit nichts anderes vereinbart ist.
- 2.2 Der Anbieter erbringt die Leistung durch geeignete Mitarbeiter. Ein Anspruch des Kunden auf die Leistungserbringung durch bestimmte Mitarbeiter des Anbieters besteht nicht.



1. Der Anbieter bestimmt die Art und Weise der Leistungserbringung, soweit nichts anderes vereinbart ist.
2. Der Kunde ist gegenüber den mit der Leistungserbringung befassten Mitarbeitern des Anbieters nicht weisungsbefugt.
3. Sofern der Anbieter die Ergebnisse der Dienstleistung schriftlich darzustellen hat, ist nur die schriftliche Darstellung maßgebend.

3 Mitwirkungspflichten

- 3.1 Der Kunde trägt Sorge dafür, dass der von ihm benannte Ansprechpartner dem Anbieter die für die Erbringung der Dienstleistung notwendigen Unterlagen, Informationen und Daten vollständig, richtig, rechtzeitig und kostenfrei zur Verfügung stellt, soweit nicht vom Anbieter geschuldet. Darüber hinaus sorgt der Kunde für deren Aktualisierung. Der Anbieter darf von der Vollständigkeit und Richtigkeit dieser Unterlagen, Informationen und Daten ausgehen, außer soweit er erkennt oder erkennen muss, dass diese unvollständig oder unrichtig sind.
- 3.2 Der Kunde hat dazu die Dienstleistungserbringung durch den Anbieter zu beobachten.

4 Nutzungsrechte

- 4.1 An den Dienstleistungsergebnissen, die der Anbieter im Rahmen des Vertrages erbracht und dem Kunden übergeben hat, räumt er dem Kunden das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht ein, diese bei sich für eigene interne Zwecke im Rahmen des vertraglich vorausgesetzten Einsatzzwecks auf Dauer zu nutzen, soweit nichts anderes vereinbart ist.
- 4.2 Im Übrigen verbleiben alle Rechte beim Anbieter.
- 4.3 Der Anbieter kann dem Kunden eingeräumte Rechte zur Nutzung entziehen, wenn der Kunde nicht unerheblich gegen Einsatzbeschränkungen oder sonstige Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Der Anbieter hat dem Kunden vorher eine Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Im Wiederholungsfalle und bei besonderen Umständen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen den sofortigen Entzug rechtfertigen, kann der Anbieter die Rechte auch ohne Fristsetzung entziehen. Der Kunde hat dem Anbieter die Einstellung der Nutzung nach einem Entzug der Nutzungsrechte schriftlich zu bestätigen. Der Anbieter wird dem Kunden die Rechte zur Nutzung wieder einräumen, nachdem der Kunde schriftlich dargelegt und versichert hat, dass durch seine Nutzung keinerlei Verstöße gegen die Rechte des Anbieters mehr vorliegen sowie vorherige Verstöße und deren Folgen beseitigt sind.

5 Laufzeit

- 5.1 Ist der Vertrag auf unbestimmte Dauer geschlossen, kann er mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalenderjahres gekündigt werden. Erstmals möglich ist diese Kündigung zum Ablauf des Kalenderjahres, das auf den Vertragsabschluss folgt. Eine vereinbarte Mindestlaufzeit bleibt von diesem Kündigungsrecht unberührt.

Dies gilt jeweils nicht, soweit Abweichendes vereinbart ist.

5.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

5.3 Kündigungserklärungen sind nur schriftlich wirksam.

5.4 Ein Rücktritt vom Vertrag ist ausgeschlossen.

6 Vergütung

6.1 Soweit nichts anderes vereinbart ist, kann der Anbieter die Vergütung frühestens 12 Monate nach Vertragsschluss erhöhen, wenn die erhöhte Vergütung dem aktuellen Listenpreis des Anbieters entspricht. Weitere Erhöhungen können frühestens 12 Monate nach Wirksamwerden einer vorangegangenen Erhöhung erfolgen. Eine Erhöhung wird 3 Monate nach Ankündigung wirksam.

Der Kunde hat ein Kündigungsrecht, wenn sich die Vergütungssätze um mehr als fünf Prozent erhöhen. Der Kunde kann innerhalb eines Monats ab Zugang der Ankündigung zum Zeitpunkt der Wirksamkeit einer solchen Erhöhung kündigen.

6.2 Vereinbarte Aufwandsnachweise gelten als genehmigt, soweit der Kunde nicht innerhalb von 21 Tagen nach Erhalt detailliert schriftlich widerspricht und der Anbieter im Aufwandsnachweis auf die Genehmigungsfiktion hingewiesen hat.

6.3 Reisekosten und -spesen sowie sonstige Aufwendungen werden nach der Preisliste des Anbieters erstattet, soweit nichts anderes vereinbart ist.

Reisezeit gilt als Arbeitszeit.

6.4 Der Anbieter kann Vergütung seines Aufwands verlangen, soweit zusätzlicher Aufwand wegen nicht ordnungsgemäßer Erfüllung der Pflichten des Kunden (siehe Ziffer 3) anfällt.

10 Leistungsstörungen

10.1 Wird die Dienstleistung nicht vertragsgemäß erbracht und hat der Anbieter dies zu vertreten (Leistungsstörung), so ist er verpflichtet, die Dienstleistung ganz oder in Teilen ohne Mehrkosten für den Kunden innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen, es sei denn, dies ist nur mit unverhältnismäßigem Aufwand möglich. Diese Pflicht des Anbieters besteht nur, wenn der Kunde die Leistungsstörung schriftlich und unverzüglich, spätestens aber bis zum Ablauf von zwei Wochen nach Kenntnis rügt, außer soweit anderes vereinbart ist.

10.2 Für etwaige darüber hinausgehende Aufwendungs- und Schadensersatzansprüche gilt Ziffer 6 der Allgemeinen Vertragsbedingungen (AV).

11 Geltung der Allgemeinen Vertragsbedingungen

Ergänzend gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen (AV).



Werkleistungen (WV)

Entsprechen (abgesehen von Formatierungen und Anpassung der Dokumentverweise) unverändert den Vertragsbedingungen des Bitkom für Werkverträge (WV Bitkom), Version 2.1

1 Vertragsgegenstand und Leistungsbeschreibung

- 1.1 Der Anbieter erbringt die Werkleistung gemäß der im Vertrag und nachfolgend vereinbarten Bedingungen gegen die vertraglich vereinbarte Vergütung.
- 1.2 Die Erfolgsverantwortung trägt der Anbieter nur, soweit
 - 11.1 die dafür maßgeblichen Kriterien bei Vertragsabschluss in der Leistungsbeschreibung in Bezug auf Umfang und Wirkung konkret und abschließend definiert wurden sowie Gegenstand des Vertrages geworden sind (vereinbarte Leistungskriterien) und
 - 11.2 der Kunde seine Mitwirkungspflichten rechtzeitig und ordnungsgemäß erfüllt; es sei denn, diese haben keine Auswirkungen auf die Leistungserbringung.
- 1.3 Die Leistungsbeschreibung beruht auf den vom Kunden mitgeteilten fachlichen und funktionalen Anforderungen des Kunden. Die Leistungsbeschreibung gibt die vereinbarten Leistungskriterien (Ziffer 1.2 a) und etwa dafür anzuwendende Testkriterien abschließend wieder. Änderungen der Leistungsbeschreibung erfolgen nur gemäß Ziffer 4. Etwaige Analyse-, Planungs- und Beratungsleistungen für die Leistungsbeschreibung erbringt der Anbieter nur auf Grundlage eines gesonderten Vertrags.
- 1.4 Soweit noch nicht in der Leistungsbeschreibung vereinbart, einigen sich die Vertragspartner bis zu einem im Vertrag vereinbarten Termin, sonst bis spätestens zwei Wochen nach Vertragsunterzeichnung anhand der vereinbarten Leistungskriterien auf die für deren Überprüfung durchzuführenden Testmittel wie etwa Testfälle (Ziffer 6.1 und 6.5 c). Soweit die Testmittel nicht bis zwei Wochen nach dem dafür vorgesehenen Termin vereinbart worden sind, kann der Anbieter seinerseits geeignete Testmittel verbindlich definieren. Die Interessen des Kunden sind dabei angemessen zu berücksichtigen.
- 1.5 Soweit der Anbieter keinen werkvertraglichen Erfolg schuldet und keine anderweitige Vereinbarung getroffen ist, gelten die Bedingungen des Teil DL: Dienstleistungen (Vertragsbedingungen für Dienstleistungen), außer soweit anders vereinbart.

2 Zusammenarbeit der Vertragspartner

- 2.1 Die Ansprechpartner (Ziffer 2.1 der Allgemeinen Vertragsbedingungen) haben die mit der Vertragsdurchführung zusammenhängenden Entscheidungen unverzüglich herbeizuführen und für die Vertragsdurchführung notwendige Informationen zur Verfügung zu stehen.

Die Entscheidungen der Ansprechpartner sind zu dokumentieren.

2.2 Ort der Leistungserbringung ist der Sitz des Anbieters, soweit nichts anderes vereinbart ist.

3 Mitwirkungspflichten

- 3.1 Der Kunde trägt Sorge dafür, dass dem Anbieter die für die Erbringung der Leistung notwendigen Unterlagen, Informationen und Daten vollständig, richtig, rechtzeitig und kostenfrei zur Verfügung stehen, soweit nicht vom Anbieter geschuldet. Der Anbieter darf von der Vollständigkeit und Richtigkeit dieser Unterlagen, Informationen und Daten ausgehen, außer soweit er erkennt oder erkennen muss, dass diese unvollständig oder unrichtig sind.
- 3.2 Der Kunde wird die nach Ziffer 1.3 definierten Testmittel rechtzeitig und ordnungsgemäß übergeben. Befindet sich der Kunde mit der Übergabe im Verzug, ist der Anbieter berechtigt, geeignete Testmittel auf Kosten des Kunden zu erstellen oder zu beschaffen.
- 3.3 Der Kunde hat Mängel insbesondere gemäß Ziffer 2.4 der allgemeinen Vertragsbedingungen (AV) zu melden.

4 Verfahren für Leistungsänderungen

Beide Vertragspartner können Änderungen der Leistungsbeschreibung (Ziffer 1.3) und Leistungserbringung vorschlagen. Dafür ist folgendes Verfahren vereinbart:

- 4.1 Der Anbieter wird einen Änderungsvorschlag des Kunden sichten und ihm mitteilen, ob eine umfangreiche Prüfung dieses Änderungsvorschlages erforderlich ist oder nicht.
- 4.2 Ist eine umfangreiche Prüfung des Änderungsvorschlages erforderlich, wird der Anbieter dem Kunden in angemessener Frist den dafür voraussichtlich benötigten Zeitraum und die Vergütung mitteilen. Der Kunde wird in angemessener Frist den Prüfungsauftrag erteilen oder ablehnen.
- 4.3 Ist eine umfangreiche Prüfung des Änderungsvorschlages nicht erforderlich oder die beauftragte Prüfung abgeschlossen, wird der Anbieter dem Kunden entweder
 - 11.3 ein schriftliches Angebot zur Durchführung der Änderungen (Änderungsangebot) unterbreiten. Da Änderungsangebot enthält insbesondere die Änderungen der Leistungsbeschreibung und deren Auswirkungen auf den Leistungszeitraum, die geplanten Termine, die Testmittel und die Vergütung; oder
 - 11.4 mitteilen, dass der Änderungsvorschlag im Rahmen der vereinbarten Leistungen für den Anbieter nicht durchführbar ist.
- 4.4 Der Kunde wird ein Änderungsangebot innerhalb der darin genannten Annahmefrist (Bindefrist) entweder ablehnen oder schriftlich oder in einer anderen vereinbarten Form annehmen. Eine etwaige Ablehnung wird der Kunde unverzüglich dem Anbieter mitteilen.
- 4.5 Anbieter und Kunde können vereinbaren, dass von einem Änderungsvorschlag betroffene Leistungen bis zur Beendigung der Prüfung, oder – soweit ein Änderungsangebot unterbreitet wird – bis zum Ablauf der Bindefrist unterbrochen werden.

- 4.6 Bis zur Annahme des Änderungsangebots werden die Arbeiten auf der Grundlage der bisherigen vertraglichen Vereinbarungen weitergeführt. Die Leistungszeiträume verlängern sich um die Zahl der Kalendertage, an denen die Arbeiten im Zusammenhang mit dem Änderungsvorschlag oder seiner Prüfung unterbrochen wurden. Der Anbieter kann für die Dauer der Unterbrechung (Ziffer 4.5) eine angemessene Vergütung verlangen, außer soweit der Anbieter seine von der Unterbrechung betroffenen Arbeitnehmer anderweitig eingesetzt oder einzusetzen böswillig unterlassen hat.
- 4.7 Das Änderungsverfahren wird auf Anforderung des Anbieters schriftlich oder in Textform dokumentiert, soweit nichts anderes vereinbart ist. Jede Änderung der vertraglichen Vereinbarung, insbesondere der Leistungsbeschreibung, ist in Textform zu vereinbaren.
- 4.8 Für Änderungsvorschläge des Anbieters gelten die Ziffern 4.2 bis 4.7 entsprechend.
- 4.9 Änderungsvorschläge sind an den Ansprechpartner (Ziffer 2.1) des Vertragspartners zu richten.

5 Nutzungsrechte

- 5.1 An den Leistungsergebnissen, die der Anbieter im Rahmen des Vertrags erbracht und dem Kunden übergeben hat, räumt er dem Kunden das nicht ausschließliche Recht ein, diese bei sich für eigene interne Zwecke im Rahmen des vertraglich vorausgesetzten Einsatzzwecks auf Dauer zu nutzen. Eine Übertragung der Nutzungsrechte auf Dritte ist nur bei vollständiger Aufgabe der Rechte des Kunden zulässig. Der Kunde ist verpflichtet, die ihn treffenden Pflichten und Nutzungsbeschränkungen dem Dritten aufzuerlegen. Dies gilt insbesondere für die Pflichten nach Ziffer 5.4. Der Kunde wird auf Anfrage des Anbieters die Aufgabe der eigenen Nutzung schriftlich bestätigen.
- 5.2 Im Übrigen verbleiben alle Rechte beim Anbieter.
- 5.3 Der Kunde wird den Anbieter unverzüglich unterrichten, wenn er Kenntnis davon hat, dass in seinem Bereich ein unberechtigter Zugriff oder eine unberechtigte Nutzung droht oder erfolgt ist. Der Anbieter ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen. Der vertragsgemäße Einsatz der Leistungen darf dadurch nicht wesentlich beeinträchtigt werden.
- 5.4 Der Kunde darf nichts unternehmen, was einer unberechtigten Nutzung Vorschub leisten könnte. Insbesondere darf er nicht versuchen, die Programme zu dekompileieren, es sei denn, er ist nach § 69d UrhG für Schnittstellen zu nicht vom Anbieter zu liefernder Software dazu berechtigt. Vor einer Dekompilierung fordert der Kunde die erforderlichen Informationen zunächst beim Anbieter an.
- 5.5 Der Anbieter kann das Einsatzrecht des Kunden widerrufen, wenn dieser nicht unerheblich gegen Einsatzbeschränkungen oder sonstige Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Der Anbieter hat dem Kunden vorher eine Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Im Wiederholungsfalle und bei besonderen Umständen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen den sofortigen Widerruf rechtfertigen, kann der Anbieter den Widerruf auch ohne

Fristsetzung aussprechen. Der Kunde hat dem Anbieter die Einstellung der Nutzung nach dem Widerruf schriftlich zu bestätigen. Der Anbieter wird dem Kunden das Einsatzrecht wieder einräumen, nachdem der Kunde schriftlich dargelegt und versichert hat, dass keinerlei Verstöße gegen das Einsatzrecht mehr vorliegen sowie vorherige Verstöße und deren Folgen beseitigt sind.

6 Abnahme

- 6.1 Der Kunde erklärt innerhalb einer vom Anbieter angemessen gesetzten Abnahmefrist die Abnahme. In der Regel gilt eine Frist von nicht mehr als 14 Kalendertagen als angemessen, soweit keine andere Abnahmefrist vereinbart wurde. Die Abnahmefrist soll schriftlich gesetzt werden. Während der Abnahmefrist kann sich der Kunde, ggf. anhand der Testmittel (Ziffer 1.3), davon überzeugen, dass die Werkleistungen vertragsgemäß sind.
- 6.2 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird ein gerügter Mangel einer der folgenden Kategorien zugeordnet:
- Kategorie 1: Die Werkleistung ist mit einem Mangel behaftet, der die Nutzung unmöglich macht oder nur mit schwerwiegenden Einschränkungen erlaubt.
 - Kategorie 2: Die Werkleistung ist mit einem Mangel behaftet, der die Nutzung einschränkt, ohne dass ein Mangel der Kategorie 1 vorliegt.
 - Kategorie 3: Die Werkleistung ist mit einem Mangel behaftet, der die Nutzung nur unerheblich einschränkt.
- 6.3 Der Kunde kann die Abnahmeerklärung nur verweigern, wenn gleichzeitig ein Mangel der Kategorie 1 gerügt wird oder mehrere Mängel der Kategorie 2, die zusammen den Auswirkungen eines Mangels der Kategorie 1 gleichkommen. Die Verweigerung der Abnahme und die Mängelrüge bedürfen der Schriftform.
- Der Anbieter wird ordnungsgemäß (Ziffer 3.3) gemeldete Mängel mit Auswirkungen der Kategorie 1 in einem angemessenen Zeitraum so beseitigen, dass keine Auswirkungen der Kategorie 1 mehr vorliegen. Solange die Prüfung wegen eines solchen Mangels, seinen Auswirkungen oder seiner Beseitigung nicht sachgerecht weitergeführt werden kann, verlängert sich die Abnahmefrist für die davon betroffenen Werkleistungen angemessen. Ansprüche wegen Mängeln nach Erklärung der Abnahme bleiben unberührt.
- 6.4 Bereits erklärte Teilabnahmen bleiben von späteren Abnahmeprüfungen für andere Leistungen unberührt. Gleiches gilt für bereits durchgeführte Prüfungen, außer soweit diese von einem Mangel oder seiner Beseitigung betroffen sind.
- 6.5 Die Werkleistungen gelten - auch ohne ausdrückliche Erklärung und ohne Abnahmeverlangen des Anbieters - auch als abgenommen,
- wenn der Kunde die Werkleistung zu anderen als zu Testzwecken (Ziffer 1.3) in Gebrauch nimmt, oder

- b) mit Bezahlung, außer der Kunde hat berechtigterweise die Abnahme verweigert, oder
- c) wenn bei Verwendung der Testmittel (Ziffern 1.3, 3.2) die Tests durchgeführt werden können, ohne dass Mängel auftreten, die die Abnahme hindern.

6.6 Soweit nichts anderes vereinbart ist, werden abgrenzbare Teilleistungen auch einzeln nach diesen Regelungen abgenommen.

7 Mangelansprüche des Kunden

- 7.1 Der Kunde hat Mangelansprüche nur, wenn gemeldete Mängel reproduzierbar oder anderweitig nachweisbar sind. Dies gilt auch für Mängel, für die Rechte bei der Abnahme vorbehalten sind. Für die Mitteilung von Mängeln gilt insbesondere Ziffer 3.3.
- 7.2 Stehen dem Kunden Mangelansprüche zu, hat er zunächst nur das Recht auf Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist. Die Nacherfüllung beinhaltet nach Wahl des Anbieters entweder Mangelbeseitigung oder Neuherstellung.
- 7.3 Schlägt die Nacherfüllung fehl oder ist sie aus anderen Gründen nicht durchzuführen, kann der Kunde unter den gesetzlichen Voraussetzungen die Vergütung mindern, vom Vertrag zurücktreten und / oder - im Rahmen von Ziffer 6 der Allgemeinen Vertragsbedingungen - Schadens- oder Aufwendungsersatz verlangen. Zu einer kostenpflichtigen Selbstvornahme ist der Kunde nur berechtigt, wenn ein Mangel trotz Ablaufs einer angemessenen Frist zur Nacherfüllung nicht beseitigt ist und die Ursache hierfür in der Sphäre des Anbieters liegt.
- 7.4 Ist die Nacherfüllung verzögert, gilt für Schadens- und Aufwendungsersatz des Anbieters Ziffer 3.4 der Allgemeinen Vertragsbedingungen. Für Schadens- oder Aufwendungsersatz gilt Ziffer 6 der Allgemeinen Vertragsbedingungen.
- 7.5 Der Kunde übt ein ihm zustehendes Wahlrecht bezüglich dieser Mangelansprüche innerhalb einer angemessenen Frist aus, in der Regel innerhalb von 14 Kalendertagen nach Möglichkeit der Kenntnisnahme vom Wahlrecht durch den Kunden.
- 7.6 Für Sachmängel gilt ergänzend Ziffer 4 der Allgemeinen Vertragsbedingungen, für Rechtsmängel gilt ergänzend Ziffer 5 der Allgemeinen Vertragsbedingungen. § 641 Abs. 3 BGB bleibt unberührt.

8 Vorzeitige Beendigung

- 8.1 Ist eine Mindestlaufzeit des Vertrages vereinbart, ist eine ordentliche Kündigung vor Ablauf der Mindestlaufzeit ausgeschlossen. Gleiches gilt für eine vereinbarte feste Laufzeit des Vertrages. Eine ordentliche Kündigung ist auch ausgeschlossen, soweit sich aus dem konkreten Vertragsverhältnis ein besonderes Interesse der Parteien an der Fertigstellung des Werkes ergibt.
- 8.2 Erklärt der Kunde vor Abnahme wirksam eine ordentliche Kündigung, so ist der Anbieter berechtigt, die vereinbarte Vergütung zu verlangen; er muss sich jedoch dasjenige anrechnen lassen, was er infolge der Aufhebung des Vertrags an Aufwendungen erspart oder durch

anderweitige Verwendung seiner Arbeitskraft erwirbt oder zu erwerben böswillig unterlässt. Es wird vermutet, dass danach dem Anbieter 10 vom Hundert der auf den noch nicht erbrachten Teil der Werkleistung entfallenden vereinbarten Vergütung zustehen.

- 9 Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ist die außerordentliche Kündigung oder Teilkündigung nicht vom Anbieter zu vertreten, hat der Kunde die bis zur Kündigung erbrachten Leistungen zu vergüten. Zusätzlich hat der Kunde 10 vom Hundert der auf den noch nicht erbrachten Teil der Werkleistung entfallenden vereinbarten Vergütung als pauschalierter Aufwendungs- und Schadensersatz zu entrichten. Der Nachweis eines geringeren Aufwands oder Schadens durch den Kunden oder eines höheren Aufwands oder Schadens durch den Anbieter bleibt unberührt.

12 Geltung der Allgemeinen Vertragsbedingungen

Ergänzend gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen (AV).

Verkauf von Hardware (VH)

Entsprechen (abgesehen von Formatierungen und Anpassung der Dokumentverweise) unverändert den Vertragsbedingungen des Bitkom für den Verkauf von Hardware (VH Bitkom), Version 3.0

1 Vertragsgegenstand

- 1.1 Die Beschaffenheit und der Leistungsumfang der Hardware, einschließlich Haltbarkeit, Funktionalität und Kompatibilität, sowie die freigegebene Einsatzumgebung ergeben sich aus der jeweiligen Produktbeschreibung, ergänzend aus der Bedienungsanleitung, soweit nichts anderes vereinbart ist. Für die Sicherheit der Hardware sind die am Markt erprobten Regeln der Technik zum Zeitpunkt des Gefahrübergangs maßgeblich, soweit nichts anderes vereinbart oder gesetzlich vorgeschrieben ist. Öffentliche Äußerungen können für die geschuldete Beschaffenheit nur maßgeblich sein, soweit sie spezifische Eigenschaften der konkret vereinbarten Hardware betreffen.
- 1.2 Die Hardware wird einschließlich einer Installationsanleitung geliefert. Eine Bedienungsanleitung (Benutzungsdokumentation oder Online-Hilfe) wird nur geliefert, soweit sie für den bestimmungsgemäßen Gebrauch notwendig ist. Die Bedienungsanleitung und die Installationsanleitung können dem Kunden nach Wahl des Anbieters elektronisch zur Verfügung gestellt werden, es sei denn, dass dies für den Kunden unzumutbar ist. Weitere Anleitungen und Zubehör werden nur geliefert, soweit dies konkret vereinbart ist, etwa in einer Stückliste.
- 1.3 Beinhaltet die Lieferung der Hardware eine für ihre Funktionsfähigkeit zwingend notwendige Software, erhält der Kunde an dieser nur ein Recht zum Einsatz mit dieser Hardware. Sonstige Software unterliegt gesonderten Regelungen.
- 1.4 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird die Hardware durch den Kunden installiert und in Betrieb genommen. Alle weiteren Leistungen des Anbieters, die auf Wunsch des Kunden erbracht werden (insbesondere Einsatzvorbereitung, Installation und Demonstration erfolgreicher Installation, Einweisung, Schulung und Beratung), werden nach Aufwand vergütet.

2 Preis, Gefahrübergang

- 2.1 Die Preise gelten drei Monate ab Vertragsschluss. Danach kann der Anbieter spätestens bis eine Woche vor Lieferung eine Erhöhung des Listenpreises durch seinen Vorlieferanten an den Kunden entsprechend weiterreichen. Der Kunde kann bis zur Lieferung, längstens jedoch innerhalb eines Monats nach Mitteilung der Preiserhöhung vom Vertrag zurücktreten, wenn die Preiserhöhung 5 % überschreitet.
- 2.2 Die Gefahr geht auf den Kunden direkt ab Auslieferungslager über. Der Kunde transportiert die Hardware vollständig auf eigene Kosten und befreit den Anbieter von jeglichen Transport- und Abfertigungskosten.

3 Pflichten des Kunden

- 3.1 Der Kunde stellt die erforderlichen Betriebs- und Einsatzbedingungen (z.B. Raum, Energie, Klima) für die Hardware her. Die erforderlichen Bedingungen ergeben sich aus dem Vertrag, soweit dort nicht geregelt, aus der Produktbeschreibung oder Bedienungsanleitung.
- 3.2 Der Kunde wird dem Anbieter im Rahmen einer erforderlichen Unterstützung insbesondere freien Zugang zum Aufstellungsort der Hardware gewähren, die erforderlichen Arbeitsmittel in angemessenem Umfang dort zur Verfügung stellen und zweckdienliche Informationen (z.B. über Einsatzbedingungen oder Änderungen an der Hardware) mitteilen.

4 Mängelansprüche des Kunden

- 4.1 Der Anbieter gewährleistet, dass die Hardware bei vertragsgemäßigem Einsatz den Vereinbarungen gemäß 1.1 entspricht.

Für Rechtsmängel gilt ergänzend Ziffer 5 der Allgemeinen Vertragsbedingungen.

Für Sachmängel gilt ergänzend Ziffer 4 der Allgemeinen Vertragsbedingungen nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen (Ziffer 4.2 bis 4.4). § 475a BGB bleibt unberührt.

- 4.2 Der Kunde hat Mängelansprüche nur, wenn gemeldete Mängel reproduzierbar oder anderweitig durch den Kunden nachweisbar sind. Für die Mitteilung von Mängeln gilt insbesondere Ziffer 2.4 der Allgemeinen Vertragsbedingungen.

- 4.3 Stehen dem Kunden Mängelansprüche zu, hat er zunächst nur das Recht auf Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist. Die Nacherfüllung beinhaltet nach Wahl des Anbieters entweder Nachbesserung oder Neulieferung. Die Interessen des Kunden werden bei der Wahl angemessen berücksichtigt. Der Kunde stellt dem Anbieter die Hardware zum Zweck der Nacherfüllung zur Verfügung. Das Eigentum an Teilen, die auf Grund einer Nacherfüllung ausgewechselt werden, geht auf den Anbieter über; § 439 Abs. 6 BGB bleibt unberührt.

Der Kunde wird dem Anbieter den Ein- und Ausbau im Rahmen der Nacherfüllung ermöglichen, außer soweit dies dem Kunden unzumutbar ist. Vor eigenen Maßnahmen zur Mangelbeseitigung wird der Kunde mit dem Anbieter Rücksprache halten.

Hat der Kunde einen Anspruch auf Aufwendungsersatz, besteht dieser nur in angemessenem Umfang unter Berücksichtigung des Werts der betreffenden Leistung in mangelfreiem Zustand und der Bedeutung des Mangels.

- 4.4 Schlägt die Nacherfüllung fehl oder ist sie aus anderen Gründen nicht durchzuführen, kann der Kunde unter den gesetzlichen Voraussetzungen die Vergütung mindern, vom Vertrag zurücktreten und/oder – unter den Voraussetzungen von Ziffer 6 der Allgemeinen Vertragsbedingungen - Schadens- oder Aufwendungsersatz verlangen. Der Kunde übt ein ihm zustehendes Wahlrecht bezüglich dieser Mängelansprüche innerhalb einer angemessenen Frist

aus, in der Regel innerhalb von 14 Kalendertagen nach Möglichkeit der Kenntnisnahme vom Wahlrecht durch den Kunden.

- 4.5 Tritt der Kunde vom Vertrag zurück, wird der Anbieter die Hardware zurücknehmen und die vom Kunden geleistete Vergütung abzüglich der dem Kunden gewährten Nutzungsmöglichkeiten zurückzahlen, höchstens den bei der Rückgabe gewöhnlichen Verkaufswert dieser Hardware. Diese Nutzungsmöglichkeiten werden grundsätzlich aufgrund einer degressiven Abschreibung über einen Nutzungszeitraum von drei Jahren berechnet. Beiden Vertragspartnern bleibt der Nachweis vorbehalten, dass ein längerer oder kürzerer Nutzungszeitraum zugrunde zu legen ist.

5 Geltung der Allgemeinen Vertragsbedingungen

Ergänzend gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen (AV).

Vereinbarung zur Referenznennung (REF)

1 Nennung des Kunden

Der Kunde räumt dem Anbieter das Recht ein, im Rahmen seiner gewerblichen Tätigkeit, ungeachtet der Übertragungs-, Träger -und Speichertechniken, den Kunden unter Verwendung seines Firmenlogos als Referenzkunden zu nennen.

2 Nennung von Projekt und Leistungen

Der Kunde räumt dem Anbieter das kostenlose, zeitlich, räumlich und inhaltlich unbeschränkte Recht ein, das Projekt sowie die Leistungen des Anbieters zu beschreiben und diese Beschreibung inklusiv ggf. enthaltener wörtlicher Zitate ganz oder teilweise, ebenfalls unter Nennung des Kundennamens, Verwendung des Kundenlogos und vom Kunden oder vom Anbieter erstellter Fotos, Videos oder anderer Materialien publizistisch zur Illustration und zu Werbezwecken sowohl in Film-, Print- als auch in elektronischen Medien zu verwenden.

3 Vertraulichkeit, Freigabe und Widerruf

- 3.1 Der Anbieter wird bei der Referenznennung sicherstellen, dass die Vertraulichkeit entsprechend Ziffer 2 der Allgemeinen Vertragsbedingungen nicht verletzt wird.
- 3.2 Hat der Kunde dem Anbieter schriftlich einen Ansprechpartner zur Referenzfreigabe benannt, wird der Anbieter die Referenz vor Veröffentlichung von diesem freigeben lassen.
- 3.3 Diese Einwilligung zur Referenznennung kann aus wichtigem Grund widerrufen werden; auf berechnigte Interessen des Anbieters wird dabei Rücksicht genommen.

4 Geltung der Allgemeinen Vertragsbedingungen

Ergänzend gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen (AV).

Allgemeine Vertragsbedingungen (AV)

Entsprechen (abgesehen von Formatierungen und Anpassung der Dokumentverweise) unverändert den AV BITKOM, Version 3.0

1 Vergütung und Abrechnung, Leistungsschutz, Termine

1.1 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird die Vergütung nach Aufwand zu den bei Vertragsschluss allgemein gültigen Preisen des Anbieters berechnet. Vergütungen sind grundsätzlich Netto-Preise zuzüglich gesetzlich anfallender Umsatzsteuer.

Der Anbieter kann monatlich abrechnen. Werden Leistungen nach Aufwand vergütet, dokumentiert der Anbieter die Art und Dauer der Tätigkeiten und übermittelt diese Dokumentation mit der Rechnung.

1.2 Alle Rechnungen sind, sofern im Preisverzeichnis PV nicht anderweitig vereinbart, grundsätzlich spätestens 14 Kalendertage nach Zugang frei Zahlstelle ohne Abzug zu zahlen.

1.3 Der Kunde kann wegen Mängeln nur aufrechnen oder Zahlungen zurückbehalten, soweit ihm tatsächlich Zahlungsansprüche wegen Sach- oder Rechtsmängeln der Leistung zustehen. Wegen sonstiger Mängelansprüche kann der Kunde Zahlungen nur zu einem unter Berücksichtigung des Mangels verhältnismäßigen Teil zurückbehalten. Ziffer 4.1 gilt entsprechend. Der Kunde hat kein Zurückbehaltungsrecht, wenn sein Mangelanspruch verjährt ist. Im Übrigen kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen oder eine Zurückbehaltung ausüben.

1.4 Der Anbieter behält sich das Eigentum und einzuräumende Rechte an den Leistungen bis zur vollständigen Bezahlung der geschuldeten Vergütung vor, berechnete Mängelinbehalte gemäß Ziffer 1.3. Satz 2 werden berücksichtigt. Weiterhin behält sich der Anbieter das Eigentum vor bis zur Erfüllung aller seiner Ansprüche aus der Geschäftsbeziehung mit dem Kunden.

Der Anbieter ist berechtigt, für die Dauer eines Zahlungsverzugs des Kunden diesem die weitere Nutzung der Leistungen zu untersagen. Dieses Recht kann der Anbieter nur für einen angemessenen Zeitraum geltend machen, in der Regel höchstens für 6 Monate. Darin liegt kein Rücktritt vom Vertrag. § 449 Abs. 2 BGB bleibt unberührt.

Geben der Kunde oder dessen Abnehmer die Leistungen zurück, liegt in der Entgegennahme der Leistungen kein Rücktritt des Anbieters, außer er hat den Rücktritt ausdrücklich erklärt. Gleiches gilt für die Pfändung der Vorbehaltsware oder von Rechten an der Vorbehaltsware durch den Anbieter.

Gegenstände unter Eigentums oder Rechtsvorbehalt darf der Kunde weder verpfänden noch sicherungsübereignen. Dem Kunden ist nur als Wiederverkäufer eine Weiterveräußerung im gewöhnlichen Geschäftsgang unter der Bedingung gestattet, dass dem Anbieter vom Kunden

dessen Ansprüche gegen seine Abnehmer im Zusammenhang mit der Weiterveräußerung wirksam abgetreten worden sind und der Kunde seinem Abnehmer das Eigentum unter Vorbehalt der Zahlung überträgt. Der Kunde tritt durch den vorliegenden Vertragsabschluss seine künftigen Ansprüche im Zusammenhang mit solchen Veräußerungen gegen seine Abnehmer sicherungshalber an den Anbieter ab, der diese Abtretung hiermit annimmt.

Soweit der Wert der Sicherungsrechte des Anbieters die Höhe der gesicherten Ansprüche um mehr als 20 % übersteigt, wird der Anbieter auf Wunsch des Kunden einen entsprechenden Anteil der Sicherungsrechte freigeben.

- 1.5 Der Kunde ist verpflichtet, bei einer zulässigen Übertragung von Nutzungsrechten an Lieferungen und Leistungen dem Empfänger deren vertraglich vereinbarte Beschränkungen aufzuerlegen.
- 1.6 Gleich der Kunde eine fällige Forderung zum vertragsgemäßen Zahlungstermin ganz oder teilweise nicht aus, kann der Anbieter vereinbarte Zahlungsziele für alle Forderungen widerrufen. Der Anbieter ist ferner berechtigt, weitere Leistungen nur gegen Vorkasse oder gegen Sicherheit durch Erfüllungsbürgschaft eines in der Europäischen Union zugelassenen Kreditinstituts oder Kreditversicherers vorzunehmen. Die Vorkasse hat den jeweiligen Abrechnungszeitraum oder – bei Einmalleistungen – deren Vergütung zu umfassen.
- 1.7 Bei wirtschaftlichem Unvermögen des Kunden, seine Pflichten gegenüber dem Anbieter zu erfüllen, kann der Anbieter bestehende Austauschverträge mit dem Kunden durch Rücktritt, Dauerschuldverhältnisse durch Kündigung fristlos beenden, auch bei einem Insolvenzantrag des Kunden. § 321 BGB und § 112 InsO bleiben unberührt. Der Kunde wird den Anbieter frühzeitig schriftlich über eine drohende Zahlungsunfähigkeit informieren.
- 1.8 Feste Leistungstermine sollen ausschließlich ausdrücklich in dokumentierter Form vereinbart werden. Die Vereinbarung eines festen Leistungstermins steht unter dem Vorbehalt, dass der Anbieter die Leistungen seiner jeweiligen Vorlieferanten rechtzeitig und vertragsgemäß erhält.

2 Zusammenarbeit, Mitwirkungspflichten, Vertraulichkeit

- 2.1 Kunde und Anbieter benennen jeweils einen verantwortlichen Ansprechpartner. Die Kommunikation zwischen dem Kunden und dem Anbieter erfolgt, soweit nichts anderes vereinbart ist, über diese Ansprechpartner. Die Ansprechpartner haben alle mit der Vertragsdurchführung zusammenhängenden Entscheidungen unverzüglich herbeizuführen. Die Entscheidungen sind verbindlich zu dokumentieren.
- 2.2 Der Kunde ist verpflichtet, den Anbieter soweit erforderlich zu unterstützen und in seiner Betriebssphäre alle zur ordnungsgemäßen Auftragsausführung erforderlichen Voraussetzungen zu schaffen. Dazu wird er insbesondere notwendige Informationen zur Verfügung stellen und nach Möglichkeit einen Remotezugang auf das Kundensystem ermöglichen. Soweit aus Sicherheitsgründen oder sonstigen Gründen ein Remotezugang nicht möglich ist, verlängern sich davon betroffene Fristen angemessen; für weitere Auswirkungen werden die Vertragspartner

eine angemessene Regelung vereinbaren. Der Kunde sorgt ferner dafür, dass fachkundiges Personal für die Unterstützung des Anbieters zur Verfügung steht.

Soweit im Vertrag vereinbart ist, dass Leistungen vor Ort beim Kunden erbracht werden können, stellt der Kunde auf Wunsch des Anbieters unentgeltlich ausreichende Arbeitsplätze und Arbeitsmittel zur Verfügung.

- 2.3 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Kunde für eine ordnungsgemäße Datensicherung und Ausfallvorsorge für Daten und Komponenten (etwa Hardware, Software) sorgen, die deren Art und Bedeutung angemessen ist.
- 2.4 Der Kunde hat Mängel unverzüglich in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Mängelerkennung und analyse zweckdienlichen Informationen schriftlich zu melden. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten des Mangels geführt haben, die Erscheinungsform sowie die Auswirkungen des Mangels. Soweit nichts anderes vereinbart ist, werden dafür die entsprechenden Formulare und Verfahren des Anbieters verwendet.
- 2.5 Der Kunde wird den Anbieter bei Prüfung und Geltendmachung von Ansprüchen gegenüber anderen Beteiligten im Zusammenhang mit der Leistungserbringung angemessen auf Anforderung unterstützen. Dies gilt insbesondere für Rückgriffsansprüche des Anbieters gegen Vorlieferanten.
- 2.6 Die Vertragspartner sind verpflichtet, über Geschäftsgeheimnisse sowie über sonstige als vertraulich bezeichnete Informationen (z.B. in Unterlagen, Dokumenten, Datenbeständen), die im Zusammenhang mit der Vertragsdurchführung bekannt werden, Stillschweigen zu wahren und diese ohne schriftliche Einwilligung des anderen Vertragspartners weder über den Vertragszweck hinaus zu nutzen noch offen zu legen.

Der jeweils empfangende Vertragspartner ist verpflichtet, für Geschäftsgeheimnisse und für als vertraulich bezeichnete Informationen angemessene Geheimhaltungsmaßnahmen zu treffen. Die Vertragspartner sind nicht berechtigt, Geschäftsgeheimnisse des anderen Vertragspartners durch Beobachten, Untersuchen, Rückbau oder Testen des Vertragsgegenstands zu erlangen. Gleiches gilt für sonstige bei Vertragsdurchführung erhaltene Informationen oder Gegenstände.

Die Weitergabe von Geschäftsgeheimnissen sowie sonstigen als vertraulich bezeichneten Informationen an Personen, die nicht an dem Abschluss, der Durchführung oder Abwicklung des Vertrags beteiligt sind, darf nur mit schriftlicher Einwilligung des jeweils anderen Vertragspartners erfolgen.

Soweit nichts anderes vereinbart ist, endet die Verpflichtung zur Geheimhaltung für sonstige als vertraulich bezeichnete Informationen nach Ablauf von fünf Jahren nach Bekanntwerden der jeweiligen Information, bei Dauerschuldverhältnissen jedoch nicht vor deren Beendigung. Geschäftsgeheimnisse sind zeitlich unbegrenzt geheim zu halten.

Die Vertragspartner werden diese Verpflichtungen auch ihren Mitarbeitern und eventuell eingesetzten Dritten auferlegen.

- 2.7 Den Vertragspartnern ist bekannt, dass eine elektronische und unverschlüsselte Kommunikation (z.B. per E-Mail) mit Sicherheitsrisiken behaftet ist. Bei dieser Art der Kommunikation werden sie daher keine Ansprüche geltend machen, die durch das Fehlen einer Verschlüsselung begründet sind, außer soweit zuvor eine Verschlüsselung vereinbart worden ist.

3 Störungen bei der Leistungserbringung

- 3.1 Wenn eine Ursache, die der Anbieter nicht zu vertreten hat, einschließlich Streik oder Aussperrung, die Termineinhaltung beeinträchtigt („Störung“), verschieben sich die Termine um die Dauer der Störung, erforderlichenfalls einschließlich einer angemessenen Wiederanlaufphase. Ein Vertragspartner hat den anderen Vertragspartner über die Ursache einer in seinem Bereich aufgetretenen Störung und die Dauer der Verschiebung unverzüglich zu unterrichten.

- 3.2 Erhöht sich der Aufwand aufgrund einer Störung, kann der Anbieter auch die Vergütung des Mehraufwands verlangen, außer der Kunde hat die Störung nicht zu vertreten und deren Ursache liegt außerhalb seines Verantwortungsbereichs.

- 3.3 Wenn der Kunde wegen nicht ordnungsgemäßer Leistung des Anbieters vom Vertrag zurücktreten und / oder Schadensersatz statt der Leistung verlangen kann oder solches behauptet, wird der Kunde auf Verlangen des Anbieters innerhalb angemessener gesetzter Frist schriftlich erklären, ob er diese Rechte geltend macht oder weiterhin die Leistungserbringung wünscht. Bei einem Rücktritt hat der Kunde dem Anbieter den Wert zuvor bestehender Nutzungsmöglichkeiten zu erstatten; gleiches gilt für Verschlechterungen durch bestimmungsgemäßen Gebrauch.

Gerät der Anbieter mit der Leistungserbringung in Verzug, ist der Schadens- und Aufwendungsersatz des Kunden wegen des Verzugs für jede vollendete Woche des Verzugs beschränkt auf 0,5 % des Preises für den Teil der vertraglichen Leistung, der auf Grund des Verzugs nicht genutzt werden kann. Die Verzugshaftung ist begrenzt auf insgesamt höchstens 5 % der Vergütung für sämtliche, vom Verzug betroffene vertragliche Leistungen; bei Dauerschuldverhältnissen bezogen auf die Vergütung für die jeweils betroffenen Leistungen für das volle Kalenderjahr. Ergänzend und vorrangig gilt ein bei Vertragsabschluss vereinbarter Prozentsatz der bei Vertragsabschluss vereinbarten Vergütung. Dies gilt nicht, soweit ein Verzug auf grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz des Anbieters beruht.

- 3.4 Bei einer Verzögerung der Leistung hat der Kunde im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen ein Rücktrittsrecht nur, wenn die Verzögerung vom Anbieter zu vertreten ist. Macht der Kunde wegen der Verzögerung berechtigt Schadens- oder Aufwendungsersatz statt der Leistung geltend, so ist er berechtigt, für jede vollendete Woche der Verzögerung 1 % des Preises für den Teil der vertraglichen Leistung zu verlangen, der auf Grund der Verzögerung nicht genutzt

werden kann, jedoch insgesamt höchstens 10 % dieses Preises; bei Dauerschuldverhältnissen bezogen auf die Vergütung für die jeweils betroffenen Leistungen für das volle Kalenderjahr. Ergänzend und vorrangig gilt ein bei Vertragsabschluss vereinbarter Prozentsatz der bei Vertragsabschluss vereinbarten Vergütung.

4 Sachmängel und Aufwendungsersatz

- 4.1 Der Anbieter leistet Gewähr für die vertraglich geschuldete Beschaffenheit der Leistungen. Für eine nur unerhebliche Abweichung der Leistungen des Anbieters von der vertragsgemäßen Beschaffenheit bestehen keine Ansprüche wegen Sachmängeln.

Ansprüche wegen Mängeln bestehen auch nicht bei übermäßiger oder unsachgemäßer Nutzung, natürlichem Verschleiß, Versagen von Komponenten der Systemumgebung. Gleiches gilt bei nicht reproduzierbaren oder anderweitig durch den Kunden nachweisbaren Softwarefehlern. Dies gilt auch bei Schäden aufgrund besonderer äußerer Einflüsse, die nach dem Vertrag nicht vorausgesetzt sind. Ansprüche wegen Mängeln bestehen ebenfalls nicht bei nachträglicher Veränderung oder Instandsetzung durch den Kunden oder Dritte, außer diese erschwert die Analyse und die Beseitigung eines Sachmangels nicht.

Für Schadensersatz und Aufwendungsersatzansprüche gilt Ziffer 6 ergänzend.

- 4.2 Die Verjährungsfrist für Sachmangelansprüche beträgt ein Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Die gesetzlichen Fristen für den Rückgriff nach § 478 BGB bleiben unberührt.

Gleiches gilt, soweit das Gesetz gemäß § 438 Abs. 1 Nr. 2 oder § 634a Abs. 1 Nr. 2 BGB längere Fristen vorschreibt, bei einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Anbieters, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels sowie in den Fällen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie für Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz.

Die Bearbeitung einer Sachmangelanzeige des Kunden durch den Anbieter führt nur zur Hemmung der Verjährung, soweit die gesetzlichen Voraussetzungen dafür vorliegen. Ein Neubeginn der Verjährung tritt dadurch nicht ein.

Eine Nacherfüllung (Neulieferung oder Nachbesserung) kann ausschließlich auf die Verjährung des die Nacherfüllung auslösenden Mangels Einfluss haben.

- 4.3 Rückgriffsansprüche bei Verträgen über digitale Produkte gemäß § 327u BGB bleiben von den Ziffern 4.1 und 4.2 unberührt.

Macht ein Abnehmer gegenüber dem Kunden einen etwaigen Anspruch geltend, der zu einem Rückgriffsanspruch führen kann, wird der Kunde den Anbieter unverzüglich über den geltend gemachten Anspruch und die für dessen Beurteilung notwendigen sowie nützlichen weiteren Informationen in Kenntnis setzen. Der Kunde wird dem Anbieter die Möglichkeit verschaffen, den vom Abnehmer des Kunden geltend gemachten Anspruch zu befriedigen, außer soweit dies

für den Kunden unzumutbar ist. Der Kunde und der Anbieter werden sich mit dem Ziel abstimmen und zusammenarbeiten, einen berechtigten Anspruch des Abnehmers des Kunden möglichst aufwands- und kostengünstig zu befriedigen.

4.4 Der Anbieter kann Vergütung seines Aufwands verlangen, soweit

- a) er aufgrund einer Meldung tätig wird, ohne dass ein Mangel vorliegt, außer der Kunde konnte mit zumutbarem Aufwand nicht erkennen, dass kein Mangel vorlag, oder
- b) eine gemeldete Störung nicht reproduzierbar oder anderweitig durch den Kunden als Mangel nachweisbar ist, oder
- c) zusätzlicher Aufwand wegen nicht ordnungsgemäßer Erfüllung der Pflichten des Kunden (siehe auch Ziffern 2.2, 2.3, 2.4 und 5.2) anfällt.

5 Rechtsmängel

5.1 Für Verletzungen von Rechten Dritter durch seine Leistung haftet der Anbieter nur, soweit die Leistung vertragsgemäß und insbesondere in der vertraglich vereinbarten, sonst in der vorgesehenen Einsatzumgebung unverändert eingesetzt wird.

Der Anbieter haftet für Verletzungen von Rechten Dritter nur innerhalb der Europäischen Union und des Europäischen Wirtschaftsraumes sowie am Ort der vertragsgemäßen Nutzung der Leistung. Ziffer 4.1 Satz 1 gilt entsprechend.

5.2 Macht ein Dritter gegenüber dem Kunden geltend, dass eine Leistung des Anbieters seine Rechte verletzt, benachrichtigt der Kunde unverzüglich den Anbieter. Der Anbieter und ggf. dessen Vorlieferanten sind berechtigt, aber nicht verpflichtet, soweit zulässig die geltend gemachten Ansprüche auf eigene Kosten abzuwehren.

Der Kunde ist nicht berechtigt, Ansprüche Dritter anzuerkennen, bevor er dem Anbieter angemessen Gelegenheit gegeben hat, die Rechte Dritter auf andere Art und Weise abzuwehren.

5.3 Werden durch eine Leistung des Anbieters Rechte Dritter verletzt, wird der Anbieter nach eigener Wahl und auf eigene Kosten

- a) dem Kunden das Recht zur Nutzung der Leistung verschaffen oder
- b) die Leistung rechtsverletzungsfrei gestalten oder
- c) die Leistung unter Erstattung der dafür vom Kunden geleisteten Vergütung (abzüglich einer angemessenen Nutzungsentschädigung) zurücknehmen, wenn der Anbieter keine andere Abhilfe mit angemessenem Aufwand erzielen kann.

Die Interessen des Kunden werden dabei angemessen berücksichtigt.

5.4 Ansprüche des Kunden wegen Rechtsmängeln verjähren entsprechend Ziffer 4.2. Für Schadensersatz und Aufwendungsersatzansprüche des Kunden gilt Ziffer 6 ergänzend, für zusätzlichen Aufwand des Anbieters gilt Ziffer 4.3 entsprechend.

6 Allgemeine Haftung des Anbieters

6.1 Der Anbieter haftet dem Kunden stets

- a) für die von ihm sowie seinen gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachten Schäden,
- b) nach dem Produkthaftungsgesetz und
- c) für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die der Anbieter, seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen zu vertreten haben.

6.2 Der Anbieter haftet bei leichter Fahrlässigkeit nicht, außer soweit er eine wesentliche Vertragspflicht verletzt hat, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.

Diese Haftung ist bei Sach- und Vermögensschäden auf den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden beschränkt. Dies gilt auch für entgangenen Gewinn und ausgebliebene Einsparungen. Die Haftung für sonstige entfernte Folgeschäden ist ausgeschlossen.

Für einen einzelnen Schadensfall ist die Haftung auf den Vertragswert begrenzt, bei laufender Vergütung auf die Höhe der Vergütung pro Vertragsjahr, jedoch nicht auf weniger als € 50.000. Für die Verjährung gilt Ziffer 4.2 entsprechend. Die Vertragspartner können bei Vertragsabschluss eine weitergehende Haftung, üblicherweise gegen eine gesonderte Vergütung, schriftlich vereinbaren. Vorrangig ist eine individuell vereinbarte Haftungssumme. Die Haftung gemäß Ziffer 6.1 bleibt von diesem Absatz unberührt.

Ergänzend und vorrangig ist die Haftung des Anbieters wegen leichter Fahrlässigkeit aus dem jeweiligen Vertrag und seiner Durchführung auf Schadens und Aufwendungsersatz unabhängig vom Rechtsgrund insgesamt begrenzt auf den in diesem Vertrag vereinbarten Prozentsatz der bei Vertragsabschluss vereinbarten Vergütung. Die Haftung gemäß Ziffer 6.1 b) bleibt von diesem Absatz unberührt.

6.3 Aus einer Garantieerklärung haftet der Anbieter nur auf Schadensersatz, wenn dies in der Garantie ausdrücklich übernommen wurde. Diese Haftung unterliegt bei leichter Fahrlässigkeit den Beschränkungen gemäß Ziffer 6.2.

6.4 Bei notwendiger Wiederherstellung von Daten oder Komponenten (etwa Hardware, Software) haftet der Anbieter nur für denjenigen Aufwand, der für die Wiederherstellung bei ordnungsgemäßer Datensicherung und Ausfallvorsorge durch den Kunden erforderlich ist. Bei leichter Fahrlässigkeit des Anbieters tritt diese Haftung nur ein, wenn der Kunde vor dem

Störfall eine der Art der Daten und Komponenten angemessene Datensicherung und Ausfallvorsorge durchgeführt hat. Dies gilt nicht, soweit dies als Leistung des Anbieters vereinbart ist.

6.5 Für Aufwendungsersatzansprüche und sonstige Haftungsansprüche des Kunden gegen den Anbieter gelten Ziffern 6.1 bis 6.4 entsprechend. Ziffern 3.3 und 3.4 bleiben unberührt.

7 Datenschutz

Der Kunde wird mit dem Anbieter datenschutzrechtlich notwendige Vereinbarungen für den Umgang mit personenbezogenen Daten abschließen.

8 Sonstiges

8.1 Der Kunde wird für die Lieferungen oder Leistungen anzuwendende Import- und Export-Vorschriften eigenverantwortlich beachten, insbesondere solche der USA. Bei grenzüberschreitender Lieferung oder Leistung trägt der Kunde anfallende Zölle, Gebühren und sonstige Abgaben. Der Kunde wird gesetzliche oder behördliche Verfahren im Zusammenhang mit grenzüberschreitenden Lieferungen oder Leistungen eigenverantwortlich abwickeln, außer soweit anderes ausdrücklich vereinbart ist.

8.2 Es gilt deutsches Recht. Die Anwendung des UN-Kaufrechts ist ausgeschlossen.

8.3 Der Anbieter erbringt seine Leistungen unter Zugrundelegung seiner Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). AGB des Kunden finden keine Anwendung, auch wenn der Anbieter solchen nicht ausdrücklich widersprochen hat.

Die Annahme der Leistungen durch den Kunden gilt als Anerkennung der AGB des Anbieters unter Verzicht auf AGB des Kunden.

Andere Bedingungen sind nur verbindlich, wenn der Anbieter sie schriftlich anerkannt hat; ergänzend gelten dann die AGB des Anbieters.

8.4 Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages sollen nur schriftlich vereinbart werden. Soweit Schriftform vereinbart ist (z.B. für Kündigungen, Rücktritt), genügt Textform nicht.

8.5 Gerichtsstand gegenüber einem Kaufmann, einer juristischen Person des öffentlichen Rechts oder einem öffentlich-rechtlichen Sondervermögen ist der Sitz des Anbieters. Der Anbieter kann den Kunden auch an dessen Sitz verklagen.

DSGVO Auftragsverarbeitungs-Vereinbarung zur Nutzung der 3spin Learning Plattform (AVV)

1 Gegenstand, Dauer und Spezifizierung der Auftragsverarbeitung

Die Vereinbarung findet Anwendung auf die Erhebung, Verarbeitung und Löschung (im Folgenden: Verarbeitung) aller personenbezogener Daten (im Folgenden: Daten), die Gegenstand der bestehenden Leistungsvereinbarung (im Folgenden „Hauptvertrag“) zwischen den Parteien sind oder im Rahmen von deren Durchführung anfallen oder dem Auftragsverarbeiter bekannt werden.

Aus dem Hauptvertrag ergeben sich Gegenstand und Dauer des Auftrags sowie Art und Zweck der Verarbeitung. Im Einzelnen sind insbesondere die folgenden Daten Bestandteil der Datenverarbeitung:

Kategorien betroffener Personen	Art der Daten	Art und Zweck der Datenverarbeitung
Auftraggeber	Kontaktinformationen wie Anrede, Name, geschäftliche E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Adresse, Rechnungs-Daten, anderweitige digitale Adressen zur Kontaktaufnahme sowie weitere ergänzende Informationen, die in Hilfe-/Kontaktformularen ausgefüllt wurden Informationen über das Unternehmen wie Firmenname, Rechtsform, allgemeine Kontaktdaten, Adresse, Branche, Unternehmensgröße	Kommunikation zu den Leistungen und damit verbundene weitere Angebote, Erbringung der Leistung, Abrechnung, Verwalten des Kontos, Beantworten von Demo-Anfragen, Senden von Marketing-Mitteilungen, Personalisierung des Nutzungs-Erlebnis und angezeigten Inhalte
Benutzer der Plattform (einschließlich Administratoren, Autoren und Lernende)	Trainingsinhalte einschließlich zugehöriger Informationen und Dateien, die für die Nutzung der Plattform hochgeladen werden Zugangs- und Profilingen des Benutzers, Anrede, Name, E-Mail-Adresse, Passwort-Hash, Rolle, optional ein Profilfoto sowie weitere Angaben, die in der Plattform angezeigt werden Geräteinformationen wie Betriebssystem, Browsertyp/-einstellungen, IP-Adresse,	Erbringung der Leistung, Bestimmung der Nutzung zur Abrechnung, Verwalten des Kontos, Personalisierung des Nutzungs-Erlebnis und angezeigten Inhalte, Verhinderung von Nutzungsmisbrauch, Aggregierte und anonymisierte

	Verweisende URLs, Gerätekennungen, Verbindungsart	Verwendung für maschinelles Lernen, Erkennung von Trends und Aktivitätsmuster zu Verbesserung der Leistungen
	Informationen über den Besuch und die Nutzung der Plattform und den darauf vorgenommenen Interaktionen, verwendeten Funktionen, Suchbegriffe, Nutzungszeit, -ort, und -dauer	
Lernende	Informationen über die Durchführung von Trainingskursen und -einheiten einschließlich Ort, Zeit, Dauer, Wiederholungen, Lernergebnisse	Bereitstellung von Auswertungen für Lernende und Trainingsverantwortliche
Kundenservice-Anfragende	Kontaktinformationen, Zusammenfassung der Problemstellung, Beispiel-Daten, Screenshots, Absturzdaten und ggf. weitere Informationen, die zur Lösung eines Problems hilfreich sein können	Beantwortung von Kundenservice-Anfragen

Die Laufzeit dieser AVV richtet sich nach der Laufzeit des Hauptvertrages, sofern sich aus den Bestimmungen dieser Anlage nicht darüber hinausgehende Verpflichtungen ergeben.

2 Anwendungsbereich und Verantwortlichkeit

- 2.1 Der Auftragnehmer verarbeitet personenbezogene Daten im Auftrag des Auftraggebers. Dies umfasst Tätigkeiten, die im Hauptvertrag und in der Leistungsbeschreibung konkretisiert sind. Der Auftraggeber ist im Rahmen dieses Hauptvertrages für die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen der Datenschutzgesetze, insbesondere für die Rechtmäßigkeit der Datenweitergabe an den Auftragnehmer sowie für die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung allein verantwortlich (»Verantwortlicher« im Sinne des Art. 4 Nr. 7 DS-GVO).
- 2.2 Die Weisungen werden anfänglich durch den Hauptvertrag und die darin beschriebenen Leistungen festgelegt und können vom Auftraggeber danach in schriftlicher Form oder in einem elektronischen Format (Textform) an die vom Auftragnehmer bezeichnete Stelle durch einzelne Weisungen geändert, ergänzt oder ersetzt werden (Einzelweisung). Weisungen, die im Hauptvertrag nicht vorgesehen sind, werden als Antrag auf Leistungsänderung behandelt. Mündliche Weisungen sind unverzüglich schriftlich oder in Textform zu bestätigen.

3 Pflichten des Auftragnehmers

- 3.1 Der Auftragnehmer darf Daten von betroffenen Personen nur im Rahmen des Auftrages und der Weisungen des Auftraggebers verarbeiten außer es liegt ein Ausnahmefall im Sinne des Artikel 28 Abs. 3 a) DS-GVO vor. Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber unverzüglich, wenn er der Auffassung ist, dass eine Weisung gegen anwendbare Gesetze verstößt. Der Auftragnehmer darf die Umsetzung der Weisung solange aussetzen, bis sie vom Auftraggeber bestätigt oder abgeändert wurde.
- 3.2 Der Auftragnehmer wird in seinem Verantwortungsbereich die innerbetriebliche Organisation so gestalten, dass sie den besonderen Anforderungen des Datenschutzes gerecht wird. Er wird technische und organisatorische Maßnahmen zum angemessenen Schutz der Daten des Auftraggebers treffen, die den Anforderungen der Datenschutz-Grundverordnung (Art. 32 DS-GVO) genügen. Der Auftragnehmer hat technische und organisatorische Maßnahmen zu treffen, die die Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Belastbarkeit der Systeme und Dienste im Zusammenhang mit der Verarbeitung auf Dauer sicherstellen. Dem Auftraggeber sind diese technischen und organisatorischen Maßnahmen bekannt und er trägt die Verantwortung dafür, dass diese für die Risiken der zu verarbeitenden Daten ein angemessenes Schutzniveau bieten. Eine Änderung der getroffenen Sicherheitsmaßnahmen bleibt dem Auftragnehmer vorbehalten, wobei jedoch sichergestellt sein muss, dass das vertraglich vereinbarte Schutzniveau nicht unterschritten wird.
- 3.3 Der Auftragnehmer unterstützt soweit vereinbart den Auftraggeber im Rahmen seiner Möglichkeiten bei der Erfüllung der Anfragen und Ansprüche betroffenen Personen gem. Kapitel III der DS-GVO sowie bei der Einhaltung der in Artt. 33 bis 36 DS-GVO genannten Pflichten.
- 3.4 Der Auftragnehmer gewährleistet, dass es den mit der Verarbeitung der Daten des Auftraggebers befassten Mitarbeiter und andere für den Auftragnehmer tätigen Personen untersagt ist, die Daten außerhalb der Weisung zu verarbeiten. Ferner gewährleistet der Auftragnehmer, dass sich die zur Verarbeitung der personenbezogenen Daten befugten Personen zur Vertraulichkeit verpflichtet haben oder einer angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen. Die Vertraulichkeits-/ Verschwiegenheitspflicht besteht auch nach Beendigung des Auftrages fort.
- 3.5 Der Auftragnehmer unterrichtet den Auftraggeber unverzüglich, wenn ihm Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten des Auftraggebers bekannt werden. Der Auftragnehmer trifft die erforderlichen Maßnahmen zur Sicherung der Daten und zur Minderung möglicher nachteiliger Folgen der betroffenen Personen und spricht sich hierzu unverzüglich mit dem Auftraggeber ab.
- 3.6 Der Auftragnehmer nennt dem Auftraggeber den Ansprechpartner für im Rahmen des Hauptvertrages anfallende Datenschutzfragen.

- 3.7 Der Auftragnehmer gewährleistet, seinen Pflichten nach Art. 32 Abs. 1 lit. d) DS-GVO nachzukommen, ein Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung der Wirksamkeit der technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit der Verarbeitung einzusetzen.
- 3.8 Der Auftragnehmer berichtigt oder löscht die vertragsgegenständlichen Daten, wenn der Auftraggeber dies anweist und dies vom Weisungsrahmen umfasst ist. Ist eine datenschutzkonforme Löschung oder eine entsprechende Einschränkung der Datenverarbeitung nicht möglich, übernimmt der Auftragnehmer die datenschutzkonforme Vernichtung von Datenträgern und sonstigen Materialien auf Grund einer Einzelbeauftragung durch den Auftraggeber oder gibt diese Datenträger an den Auftraggeber zurück, sofern nicht im Hauptvertrag bereits vereinbart.
- In besonderen, vom Auftraggeber zu bestimmenden Fällen, erfolgt eine Aufbewahrung bzw. Übergabe. Vergütung und Schutzmaßnahmen hierzu sind gesondert zu vereinbaren, sofern nicht im Hauptvertrag bereits vereinbart.
- 3.9 Daten sind nach Auftragsende auf Verlangen des Auftraggebers entweder herauszugeben oder zu löschen. Davon ausgenommen sind Daten, die sich auf Backup-/Archivsystemen befinden und die ausschließlich zur Wiederherstellung bei Datenverlust/-beschädigung dienen sowie Daten, die aufgrund von gesetzlichen Bestimmungen aufbewahrt werden müssen.
- 3.10 Im Falle einer Inanspruchnahme des Auftraggebers durch eine betroffene Person hinsichtlich etwaiger Ansprüche nach Art. 82 DS-GVO, verpflichtet sich der Auftragnehmer den Auftraggeber bei der Abwehr des Anspruches im Rahmen seiner Möglichkeiten zu unterstützen.

4 Pflichten des Auftraggebers

- 4.1 Der Auftraggeber hat den Auftragnehmer unverzüglich und vollständig zu informieren, wenn er in den Auftragsergebnissen Fehler oder Unregelmäßigkeiten bzgl. datenschutzrechtlicher Bestimmungen feststellt.
- 4.2 Im Falle einer Inanspruchnahme des Auftraggebers durch eine betroffene Person hinsichtlich etwaiger Ansprüche nach Art. 82 DS-GVO, gilt §3 Abs. 10 entsprechend.
- 4.3 Der Auftraggeber nennt dem Auftragnehmer den Ansprechpartner für im Rahmen des Hauptvertrages anfallende Datenschutzfragen.

5 Anfragen betroffener Personen

- 5.1 Wendet sich eine betroffene Person mit Forderungen zur Berichtigung Löschung oder Auskunft an den Auftragnehmer, wird der Auftragnehmer die betroffene Person an den Auftraggeber verweisen, sofern eine Zuordnung an den Auftraggeber nach Angaben der betroffenen Person möglich ist. Der Auftragnehmer leitet den Antrag der betroffenen Person unverzüglich an den Auftraggeber weiter. Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber im Rahmen seiner

Möglichkeiten auf Weisung soweit vereinbart. Der Auftragnehmer haftet nicht, wenn das Ersuchen der betroffenen Person vom Auftraggeber nicht, nicht richtig oder nicht fristgerecht beantwortet wird.

6 Nachweismöglichkeiten

- 6.1 Der Auftragnehmer weist dem Auftraggeber die Einhaltung der in der AVV und Hauptvertrag niedergelegten Pflichten mit geeigneten Mitteln nach.
- 6.2 Sollten im Einzelfall Inspektionen durch den Auftraggeber oder einen von diesem beauftragten Prüfer erforderlich sein, werden diese zu den üblichen Geschäftszeiten ohne Störung des Betriebsablaufs nach Anmeldung unter Berücksichtigung einer angemessenen Vorlaufzeit durchgeführt. Der Auftragnehmer darf diese von der vorherigen Anmeldung mit angemessener Vorlaufzeit und von der Unterzeichnung einer Verschwiegenheitserklärung hinsichtlich der Daten anderer Kunden und der eingerichteten technischen und organisatorischen Maßnahmen abhängig machen. Sollte der durch den Auftraggeber beauftragte Prüfer in einem Wettbewerbsverhältnis zu dem Auftragnehmer stehen, hat der Auftragnehmer gegen diesen ein Einspruchsrecht.

Für die Unterstützung bei der Durchführung einer Inspektion darf der Auftragnehmer eine Vergütung verlangen.

- 6.3 Sollte eine Datenschutzaufsichtsbehörde oder eine sonstige hoheitliche Aufsichtsbehörde des Auftraggebers eine Inspektion vornehmen, gilt grundsätzlich Absatz 2 entsprechend. Eine Unterzeichnung einer Verschwiegenheitsverpflichtung ist nicht erforderlich, wenn diese Aufsichtsbehörde einer berufsrechtlichen oder gesetzlichen Verschwiegenheit unterliegt, bei der ein Verstoß nach dem Strafgesetzbuch strafbewehrt ist.

7 Subunternehmer (weitere Auftragsverarbeiter)

- 7.1 Der Einsatz von Subunternehmern als weiteren Auftragsverarbeiter ist nur zulässig, wenn der Auftraggeber vorher zugestimmt hat.
- 7.2 Die vertraglich vereinbarten Leistungen bzw. die nachfolgend beschriebenen Teilleistungen werden unter Einschaltung folgender Subunternehmer durchgeführt:

Name und Anschrift	Beschreibung der (Teil-) Leistungen
Microsoft Deutschland GmbH Walter-Gropius-Straße 5 80807 München	Bereitstellung Hostinginfrastruktur (u.a. Rechenzentren, Server, Datenbanken, Speicher, Sicherheitssysteme, Netzwerke, weitere verwaltete Infrastrukturdienste)
	Zertifizierung nach ISO27001

Sendinblue GmbH
Köpenicker Straße 126
10179 Berlin

Versand von transaktionalen E-Mails DSGVO-Konformität und
Rechenzentrum
ISO27001 zertifiziert

Der Auftraggeber stimmt zu, dass der Auftragnehmer weitere Subunternehmer hinzuzieht oder Subunternehmer ersetzt. Vor Hinzuziehung oder Ersetzung der Subunternehmer informiert der Auftragnehmer den Auftraggeber. Der Auftraggeber kann der Änderung – innerhalb einer angemessenen Frist – aus wichtigem datenschutzrechtlichen Grund – gegenüber der vom Auftraggeber bezeichneten Stelle widersprechen. Erfolgt kein Widerspruch innerhalb der Frist gilt die Zustimmung zur Änderung als gegeben.

- 7.3 Erteilt der Auftragnehmer Aufträge an Subunternehmer, so obliegt es dem Auftragnehmer, seine datenschutzrechtlichen Pflichten aus diesem Vertrag dem Subunternehmer zu übertragen.

8 Informationspflichten, Schriftformklausel, Rechtswahl

- 8.1 Sollten die Daten des Auftraggebers beim Auftragnehmer durch Pfändung oder Beschlagnahme, durch ein Insolvenz- oder Vergleichsverfahren oder durch sonstige Ereignisse oder Maßnahmen Dritter gefährdet werden, so hat der Auftragnehmer den Auftraggeber unverzüglich darüber zu informieren. Der Auftragnehmer wird alle in diesem Zusammenhang Verantwortlichen unverzüglich darüber informieren, dass die Hoheit und das Eigentum an den Daten ausschließlich beim Auftraggeber als »Verantwortlicher« im Sinne der Datenschutz-Grundverordnung liegen.
- 8.2 Änderungen und Ergänzungen dieser Anlage und aller ihrer Bestandteile – einschließlich etwaiger Zusicherungen des Auftragnehmers – bedürfen einer schriftlichen Vereinbarung, die auch in einem elektronischen Format (Textform) erfolgen kann, und des ausdrücklichen Hinweises darauf, dass es sich um eine Änderung bzw. Ergänzung dieser Bedingungen handelt. Dies gilt auch für den Verzicht auf dieses Formerfordernis.
- 8.3 Bei etwaigen Widersprüchen gehen Regelungen dieser AVV zum Datenschutz den Regelungen des Hauptvertrages vor. Sollten einzelne Teile dieser AVV unwirksam sein, so berührt dies die Wirksamkeit der AVV im Übrigen nicht.
- 8.4 Es gilt deutsches Recht.

9 Haftung und Schadensersatz

- 9.1 Auftraggeber und Auftragnehmer haften gegenüber betroffener Personen entsprechend der in Art. 82 DS-GVO getroffenen Regelung soweit im Hauptvertrag nicht ausdrücklich eine abweichende Haftungsregelung zu Datenschutz und/oder Auftragsvereinbarung vereinbart wurde.