

### Abschnitt I – Allgemeiner Teil

#### Ziffer 1            **Regelungsgegenstand**

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthalten die allgemeinen Regelungen, die auf sämtliche zwischen dem Kunden und der Almato AG („Almato“) geschlossenen Verträge Anwendung finden. Die einzelnen Verträge werden hier aus formalen Gründen auch Auftrag genannt.

Teil A regelt die grundlegenden Bestimmungen, die für alle Vertragstypen gelten, insbesondere für:

- den Kauf von Standardsoftware anderer Hersteller für den On-Premises-Einsatz,
- den Kauf von Standardsoftware der Almato AG, für die ergänzend die Software-Lizenzbedingungen (SLB) der Almato gelten,
- die Miete von Standardsoftware anderer Hersteller für den On-Premises-Einsatz,
- die Miete von Standardsoftware der Almato AG, für die ergänzend die SLB gelten,
- die Erbringung von Pflegeleistungen gemäß separater Pflegevereinbarung (Teil C),
- die Erbringung sonstiger Dienst- oder Werkleistungen.

Sonderregelungen für bestimmte Vertragstypen finden sich in den Teilen B bis D. Die Anwendbarkeit dieser spezifischen Bestimmungen ist jeweils gesondert zu vereinbaren.

Teil A enthält in Abschnitt II die Regelungen zur Übertragung und Nutzung von Rechten an Software sowie in Abschnitt III die Regelungen zur Erbringung von Dienst- und Werkleistungen.

#### Ziffer 2            **Vertragsbestandteile, Abwehrklausel, Definitionen**

2.1 Die Bestimmungen der Almato sind wie folgt gegliedert:

- Teil A – Allgemeiner Teil
- Teil B – Kauf von Standardsoftware
- Teil C – Pflegevereinbarung
- Teil D – Miete von Standardsoftware
- Anlage AVV – Vertrag zur Auftragsverarbeitung (soweit erforderlich)

sowie ggf. die Software-Lizenzbedingungen (SLB) der Almato AG, sofern diese im Auftrag ausdrücklich vereinbart wurden.

Diese Bestandteile gelten thematisch für unterschiedliche Leistungsbereiche. Bei Widersprüchen gehen die spezielleren Regelungen den allgemeinen Bestimmungen in Teil A vor. Soweit die Regelungen des Auftrags von den Bestimmungen dieser AGB oder sonstigen Vertragsbestandteilen abweichen, gelten vorrangig die Regelungen des Auftrags.

2.2 Es gelten ausschließlich die AGB der Almato AG. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, Almato stimmt ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zu. Dies gilt auch dann, wenn Almato in Kenntnis entgegenstehender oder abweichender Bedingungen liefert oder leistet. Fehlende Bestimmungen im Text des Kunden bleiben unbeachtlich. Formulärmäßigen Hinweisen auf eigene Geschäftsbedingungen des Kunden wird ausdrücklich widersprochen.

2.3 Im Sinne dieser Geschäftsbedingungen bedeuten:

„Auftrag“: Der zwischen Almato und dem Kunden geschlossene Vertrag. Er besteht aus dem Auftragsdokument (z. B. Einzelauftrag, Bestellschein, Bestellung über ein Bestellformular oder sonstige schriftliche Vereinbarung), diesen AGB sowie allen im Auftragsdokument genannten Anlagen und weiteren Vertragsbestandteilen und legt Art und Umfang der Leistungen, die anwendbaren Vertragsbestandteile sowie die Vergütung fest.

„Change“: Vom Kunden gewünschte und schriftlich vereinbarte Änderung, Ergänzung oder Erweiterung des ursprünglich beauftragten Leistungsumfangs.

„Dritter“: Jede Person oder Organisation, der von Almato keine Nutzungsrechte an der Software eingeräumt wurden.

## Allgemeine Geschäftsbedingungen Teil A – Allgemeiner Teil

„Dokumentation“: Die zum Einsatz der Software gehörige Bedienungs- oder Betriebsanleitung in deutscher oder englischer Sprache, in digitaler Form.

„FOSS“: Free and Open Source Software, die nicht von Almato entwickelt wurde und deren Nutzung eigenständigen Lizenzbedingungen unterliegt.

„Individualsoftware“: Software, die Almato im Auftrag des Kunden entwickelt oder individuell angepasst hat.

„Kunde“: Juristische Person, Behörde, Körperschaft des öffentlichen Rechts, öffentlich-rechtliches Sondervermögen oder sonstige unternehmerisch oder hoheitlich tätige Organisation, die mit Almato einen Auftrag abschließt. Verbraucher i. S. d. § 13 BGB sind ausgeschlossen.

„Mitarbeiter“: Angestellte der Almato sowie mit Zustimmung des Kunden eingesetzte Subunternehmer und deren Personal.

„Software“: Überbegriff für Standardsoftware und Individualsoftware.

„Standardsoftware“: Software, die nicht im Auftrag eines bestimmten Kunden erstellt oder angepasst wurde.

„System“: Das technische System des Kunden, auf dem die Software betrieben werden soll.

„Systemumgebung“: Alle technischen Umsysteme, die für den ordnungsgemäßen Betrieb der Software erforderlich sind.

„Technischer Fehler“: Funktionsstörung oder fehlerhafte Ergebnisse der Standardsoftware, unabhängig von einer etwaigen Gewährleistungspflicht.

### Ziffer 3 Standardsoftware anderer Hersteller

Die von Almato gelieferte Software kann teilweise auf Produkten anderer Hersteller beruhen oder vollständig von diesen stammen. Almato tritt dabei als Vertragshändler auf. Die Lizenzbedingungen dieser Drittanbieter werden dem Kunden bei Bedarf oder spätestens bei Vertragsbeginn zur Verfügung gestellt. Der Kunde verpflichtet sich, diese Lizenzbedingungen einzuhalten. Für deren Inhalte oder rechtliche Folgen ist allein der jeweilige Hersteller verantwortlich.

### Ziffer 4 Vertragsgegenstand, Change

4.1 Vertragsgegenstand sind ausschließlich die im Auftrag bezeichneten Produkte und Leistungen mit den dort definierten Eigenschaften, Verwendungszwecken und Nutzungsmöglichkeiten.

4.2 Öffentliche Aussagen – etwa in Marketingunterlagen, Onlineportalen oder Projektbeschreibungen – gelten nicht als vereinbarte Beschaffenheit im Sinne von §§ 434, 633 BGB. Änderungen und Irrtümer bleiben vorbehalten.

4.3 Ein Change wird nur dann Vertragsbestandteil, wenn Almato diesem ausdrücklich in Textform (§ 126b BGB) zugestimmt hat. Changes werden auf Basis der im Auftrag vereinbarten Preise oder – sofern keine abweichende Vereinbarung besteht – nach der jeweils gültigen Preisliste von Almato separat vergütet.

### Ziffer 5 Vergütung, Zurückbehaltungsrechte, Aufrechnung

5.1 Die Vergütung für die von Almato zu erbringenden Leistungen ergibt sich aus dem Auftrag. Sämtliche Zahlungsmodalitäten, insbesondere Teilzahlungen, Fälligkeitstermine, Rabatte, Skonti, Spesen oder Reisekosten, sind dort geregelt. Reisekosten und Spesen werden – sofern nichts Abweichendes vereinbart ist – nach den bei Almato jeweils geltenden Reisekostenrichtlinien in ihrer aktuellen Fassung abgerechnet. Rabatte und Skonti gelten nur für den jeweils konkret vereinbarten Auftrag und entfalten keine Wirkung für künftige Aufträge, es sei denn, sie werden ausdrücklich schriftlich für diese vereinbart.

5.2 Alle Preise verstehen sich als Nettopreise zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

5.3 Sofern im Auftrag nichts Abweichendes vereinbart ist, sind Rechnungsbeträge innerhalb von zwei Wochen nach Zugang einer den gesetzlichen Anforderungen entsprechenden und prüffähigen Rechnung ohne Abzug auf das in der Rechnung genannte Konto von Almato zahlbar.

## Allgemeine Geschäftsbedingungen Teil A – Allgemeiner Teil

5.4 Almato ist berechtigt, bei Zahlungsverzug Zurückbehaltungsrechte geltend zu machen und die Leistungserbringung, insbesondere den Zugang zur Software, zu sperren. Der Kunde wird vor einer Sperrung oder Abschaltung schriftlich oder in Textform informiert. Almato kann zusätzlich auf eine bevorstehende Sperrung mündlich oder in Textform hinweisen.

5.5 Der Kunde ist zur Aufrechnung nur berechtigt, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt, unbestritten oder von Almato schriftlich anerkannt sind. Gleiches gilt für Zurückbehaltungsrechte.

### Ziffer 6 Verzug, Teilleistungen, Gefahrübergang

6.2 Gerät der Kunde mit der Zahlung in Verzug, kann Almato neben Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe auch den Ersatz des durch den Verzug entstandenen Schadens verlangen.

6.3 Kommt der Kunde trotz Mahnung und angemessener Nachfristsetzung seiner Zahlungsverpflichtung nicht nach, ist Almato berechtigt, sämtliche laufenden Leistungen aus allen Aufträgen auszusetzen, vom Auftrag zurückzutreten, geliefertes Eigentum zurückzufordern, die eingeräumten Nutzungsrechte zu widerrufen und alle bis dahin angefallenen Aufwendungen abzurechnen.

6.4 Almato ist zu Teillieferungen und Teilleistungen berechtigt und kann sich zur Vertragserfüllung geeigneter Dritter bedienen.

6.5 Die Gefahr des zufälligen Untergangs oder einer zufälligen Verschlechterung geht mit der Auslieferung der Software oder des Produkts auf den Kunden über. Beim Versand geht die Gefahr mit der Übergabe an das Transportunternehmen oder einen sonstigen von Almato nach billigem Ermessen beauftragten Dritten auf den Kunden über.

### Ziffer 7 Eigentumsvorbehalt, Vorbehalt der Nutzungsrechte

7.1 Bis zur vollständigen Bezahlung sämtlicher Forderungen aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis (Bedingungseintritt) verbleiben alle Eigentums- und Nutzungsrechte bei Almato.

7.2 Bei Kauf- oder Werkleistungen erfolgt die endgültige Übertragung der Nutzungsrechte erst mit vollständiger Zahlung. Bis dahin erhält der Kunde ein widerrufliches Nutzungsrecht.

7.3 Im Falle des Widerrufs erlöschen sämtliche Rechte zur Nutzung. Der Kunde hat alle angefertigten Programmkopien unverzüglich zu löschen; Almato kann deren Löschung verlangen und einen schriftlichen Nachweis fordern.

7.4 Physisch gelieferte Produkte verbleiben bis zur vollständigen Bezahlung im Eigentum von Almato. Der Eigentumsvorbehalt erstreckt sich auf sämtliche zum Zeitpunkt der Auslieferung bestehenden Forderungen aus dem Vertragsverhältnis.

### Ziffer 8 Mitarbeiter von Almato

8.1 Almato verpflichtet sich, zur Erbringung der vertraglich geschuldeten Leistungen ausschließlich qualifiziertes und zuverlässiges Personal einzusetzen. Die Auswahl, fachliche Leitung und Einteilung der Mitarbeiter obliegen ausschließlich Almato.

8.2 Die Leistungserbringung, Einarbeitung und aufgabenbezogene Schulung der Mitarbeiter erfolgen unter alleiniger Verantwortung von Almato. Die Mitarbeiter unterstehen ausschließlich dem Weisungsrecht von Almato – unabhängig vom Ort der Leistungserbringung.

8.3 Die Mitarbeiter von Almato sind berechtigt, sich während der betriebsüblichen Arbeitszeiten in den Räumlichkeiten des Kunden aufzuhalten, soweit dies zur Vertragserfüllung erforderlich ist.

8.4 Der Kunde kann Mitarbeitern von Almato aus wichtigem Grund den Zugang zu seinen Räumlichkeiten verweigern. Liegt der Grund nicht im Verantwortungsbereich von Almato, ist Almato berechtigt, eine angemessene Anpassung von Terminen und Vergütung zu verlangen.

8.5 Auf sachlich nachvollziehbaren Wunsch des Kunden verpflichtet sich Almato, einen Mitarbeiter auszutauschen, sofern dies im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten zumutbar ist.

8.6 Almato trägt allein die Verantwortung für die Erfüllung sämtlicher gesetzlicher, behördlicher und sozialversicherungsrechtlicher Verpflichtungen gegenüber den eingesetzten Personen. Almato stellt den Kunden

## Allgemeine Geschäftsbedingungen Teil A – Allgemeiner Teil

von allen entsprechenden Ansprüchen Dritter frei, insbesondere in Bezug auf Lohn- und Gehaltszahlungen sowie sämtliche Abgaben aus Arbeits- oder Dienstverhältnissen, wie insbesondere Sozialversicherungsbeiträge. Die Gestaltung des Rechtsverhältnisses zu Mitarbeitern und Subunternehmern obliegt allein Almato.

### Ziffer 9 Haftung

9.1 Almato haftet unbeschränkt nach den gesetzlichen Vorschriften – unabhängig vom Rechtsgrund –

- bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit,
- bei schuldhafter Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit,
- bei Übernahme einer ausdrücklich als „Garantie“ bezeichneten Garantie,
- bei arglistigem Verschweigen eines Mangels sowie
- im Rahmen zwingender gesetzlicher Haftung, insbesondere nach dem Produkthaftungsgesetz.

9.2 Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet Almato nur für Schäden aus der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung dieses Vertrags überhaupt erst ermöglicht, auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf und die seine wesentlichen Rechtspositionen schützen. In diesem Fall ist die Haftung auf den Ersatz des vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schadens begrenzt. Die maximale Haftungshöhe beträgt pro Vertragsjahr den höheren der folgenden Beträge: (i) die vom Kunden in diesem Vertragsjahr gezahlte Vergütung für die betroffene Leistung oder (ii) EUR 50.000.

9.3 Vorbehaltlich Abs. 1 haftet Almato nicht für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, Nutzungsausfall, Produktionsausfall, mittelbare oder sonstige indirekte Schäden, immaterielle Schäden sowie Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Kunden.

9.4 Almato haftet bei Datenverlust oder Datenvernichtung nur, soweit der Verlust oder die Vernichtung vorsätzlich, grob fahrlässig oder durch die Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht verursacht wurde. Die Haftung ist in diesem Fall der Höhe nach auf den Schaden begrenzt, der auch bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger Datensicherung durch den Kunden entstanden wäre.

9.5 Almato übernimmt keine Haftung für die Inhalte, Richtigkeit, Vollständigkeit oder rechtliche Zulässigkeit der vom Kunden verarbeiteten oder gespeicherten Daten. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Prüfung der Ergebnisse und deren rechtmäßige Verwendung.

9.6 Almato haftet für Schäden im Zusammenhang mit der Verarbeitung personenbezogener Daten gemäß Art. 82 DSGVO ausschließlich im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften und nur, soweit diese Schäden auf eine schuldhafte Verletzung der Almato obliegenden datenschutzrechtlichen Pflichten zurückzuführen sind. Almato haftet insbesondere nicht für Schäden, die auf unvollständige oder unrichtige Angaben des Kunden, auf rechtswidrige Anweisungen oder auf eine Verletzung datenschutzrechtlicher Pflichten durch den Kunden als Verantwortlichen zurückzuführen sind.

9.7 Die verschuldensunabhängige Haftung von Almato nach § 536a Abs. 1, 1. Alt. BGB ist ausgeschlossen, sofern es sich nicht um eine ausdrücklich zugesicherte Eigenschaft handelt.

9.8 Der Kunde ist verpflichtet, angemessene Maßnahmen zur Schadensminderung zu treffen, insbesondere durch tägliche Sicherung seiner Daten und Prüfung der Softwareergebnisse vor deren Weiterverarbeitung.

9.9 Soweit die Haftung von Almato ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies gleichermaßen für die persönliche Haftung ihrer gesetzlichen Vertreter, Organe, Angestellten, freien Mitarbeiter sowie sonstiger Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen.

9.10 Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen verjähren innerhalb eines Jahres ab gesetzlichem Verjährungsbeginn. Dies gilt nicht für Ansprüche gemäß Absatz 1.

### Ziffer 10 Sach- und Rechtsmängel; Verjährung

10.1 Almato leistet bei berechtigten Mängelrügen zunächst Nacherfüllung. Diese kann – nach Wahl von Almato – durch Lieferung einer neuen, mangelfreien Programmversion, durch Nachbesserung oder durch eine zumutbare Ersatz- oder Umgehungslösung erfolgen, welche die Auswirkungen des Mangels vermeidet. Schlägt eine der Schwere des Mangels angemessene Anzahl von Nacherfüllungsversuchen fehl oder erfolgt

## Allgemeine Geschäftsbedingungen Teil A – Allgemeiner Teil

die Nacherfüllung nicht innerhalb einer zumutbaren Frist, ist der Kunde berechtigt, nach den gesetzlichen Bestimmungen zu mindern oder – bei wesentlichen Mängeln – vom Vertrag zurückzutreten.

10.2 Bei Rechtsmängeln informiert der Kunde Almato unverzüglich über geltend gemachte Ansprüche Dritter, die der vertraglichen Nutzung der Leistung entgegenstehen. Der Kunde ermächtigt Almato, die Auseinandersetzung mit dem Dritten gerichtlich und außergerichtlich allein zu führen. Almato übernimmt die Abwehr auf eigene Kosten und stellt den Kunden von allen mit der Anspruchsabwehr verbundenen Kosten und Schäden frei, soweit diese nicht auf einem pflichtwidrigen Verhalten des Kunden beruhen.

10.3 Handelt es sich bei der gemeldeten Beeinträchtigung nicht um einen Mangel im Rechtssinne, sondern um einen rein technischen Fehler außerhalb der gesetzlichen oder vertraglichen Gewährleistungspflicht, kann der Kunde dessen Beseitigung gesondert beauftragen. Für solche Leistungen gelten die im Auftrag vereinbarten Sätze oder die jeweils gültige Preisliste von Almato.

10.4 Die Verjährungsfrist für Mängelansprüche beträgt zwölf Monate ab Auslieferung bzw. – bei Werkleistungen – ab Abnahme. Ausgenommen von dieser Fristverkürzung sind Ansprüche wegen:

- Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit,
- Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit,
- Arglist,
- Übernahme einer Garantie,
- Produkthaftung.

In diesen Fällen gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen.

10.5 Für durch den Kunden beigestellte Free and Open Source Software (FOSS) oder sonstige Drittsoftware übernimmt Almato keine Gewährleistung, es sei denn, deren Integration wurde von Almato ausdrücklich als Vertragsbestandteil geschuldet. Für Drittsoftware gelten im Übrigen die jeweiligen Lizenz- und Gewährleistungsbedingungen des Herstellers.

### Ziffer 11 Mitwirkungspflichten des Kunden

11.1 Der Kunde verpflichtet sich, alle für die ordnungsgemäße Vertragserfüllung erforderlichen Mitwirkungen rechtzeitig, vollständig und kostenfrei zu erbringen.

11.2 Insbesondere gehören hierzu:

- die Bereitstellung aller relevanten Informationen,
- die Benennung eines projektverantwortlichen Ansprechpartners,
- die Sicherstellung des erforderlichen Systemzugangs für Almato (z. B. Remote-Zugriff),
- die Gewährung von Zutritt zu Betriebsstätten, soweit erforderlich,
- die Unterstützung bei der Fehleranalyse, insbesondere durch Dokumentation, Screenshots, Log-Dateien oder Systemzugriffe,
- die Beachtung von Installationsvoraussetzungen und Systemumgebungen,
- die regelmäßige Sicherung der Daten.

11.3 Verletzt der Kunde seine Mitwirkungspflichten und entstehen dadurch Verzögerungen, verlängern sich Fristen entsprechend. Almato ist berechtigt, dadurch entstehenden Mehraufwand zu den im Auftrag vereinbarten Sätzen oder gemäß Preisliste geltend zu machen.

### Ziffer 12 Höhere Gewalt

12.1 Ereignisse höherer Gewalt – also unvorhersehbare und von keiner Partei zu vertretende Umstände, die die Erfüllung von Vertragspflichten erheblich erschweren oder vorübergehend unmöglich machen – führen zum Ausschluss der Leistungspflicht für die Dauer der Störung und im Umfang ihrer Wirkung.

12.2 Als höhere Gewalt gelten insbesondere Naturkatastrophen, Krieg, Unruhen, Terrorakte, Pandemien, Epidemien und behördliche Maßnahmen, Streiks, Aussperrungen (auch bei Zulieferern), Strom- oder Internetausfälle, Cyberangriffe, schwerwiegende Ausfälle bei Drittanbietern oder Dienstleistern.

12.3 Beide Vertragsparteien sind verpflichtet, die andere Partei über das Eintreten und die voraussichtliche Dauer der Störung unverzüglich zu informieren.

12.4 Dauert die Störung länger als acht Wochen an, ist jede Partei berechtigt, vom Auftrag – soweit betroffen – zurückzutreten oder den Auftrag außerordentlich zu kündigen.

## Allgemeine Geschäftsbedingungen Teil A – Allgemeiner Teil

### Ziffer 13 Geheimhaltung

13.1 Die Parteien verpflichten sich, über alle im Rahmen der Zusammenarbeit bekannt gewordenen vertraulichen Informationen Stillschweigen zu bewahren. Dies gilt insbesondere für Informationen technischer, wirtschaftlicher oder organisatorischer Art sowie für Inhalte von Angeboten, Vertragskonditionen und Geschäftsvorgängen.

13.2 Vertrauliche Informationen dürfen nur solchen Mitarbeitern oder Subunternehmern zugänglich gemacht werden, die diese zur Vertragserfüllung benötigen. Diese sind ihrerseits zur Vertraulichkeit zu verpflichten.

13.3 Die Geheimhaltungspflicht gilt nicht für Informationen, die (i) zum Zeitpunkt ihrer Offenlegung allgemein bekannt waren oder ohne Vertragsverletzung später allgemein bekannt werden, (ii) einer Partei bereits rechtmäßig bekannt waren, (iii) von einem Dritten ohne Geheimhaltungsverpflichtung rechtmäßig mitgeteilt werden, oder (iv) aufgrund gesetzlicher Pflichten oder gerichtlicher Anordnung offengelegt werden müssen.

13.4 Die Verpflichtung zur Geheimhaltung besteht für drei Jahre nach Beendigung des jeweiligen Vertragsverhältnisses fort.

### Ziffer 14 Datenschutz

14.1 Soweit Almato bei der Durchführung des Auftrags Zugriff auf personenbezogene Daten des Kunden erhält, erfolgt die Verarbeitung ausschließlich im Rahmen des erteilten Auftrags und im Einklang mit den geltenden Datenschutzgesetzen, insbesondere der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG).

14.2 In diesen Fällen schließen die Parteien zusätzlich einen Vertrag zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO (Anlage AVV).

14.3 Der Kunde ist für die Einhaltung aller gesetzlichen Vorgaben in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen der Nutzung der Software verantwortlich. Almato verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich auf Weisung des Kunden.

14.4 Die Parteien verpflichten sich, geeignete technische und organisatorische Maßnahmen zur Gewährleistung der Datensicherheit zu treffen.

### Ziffer 15 Exportkontrolle, Sanktionslisten

15.1 Die Vertragserfüllung durch Almato steht unter dem Vorbehalt, dass keine Hindernisse aufgrund nationaler oder internationaler Vorschriften des Außenwirtschaftsrechts sowie keine Embargos oder sonstige Sanktionen entgegenstehen.

15.2 Der Kunde verpflichtet sich, alle einschlägigen Export- und Re-Exportkontrollvorschriften einzuhalten. Dies gilt insbesondere bei der Weitergabe der gelieferten Software oder technischer Informationen an Dritte im In- oder Ausland.

15.3 Der Kunde erklärt, dass er nicht auf einer einschlägigen nationalen oder internationalen Sanktionsliste geführt wird. Almato ist berechtigt, bei einem Verstoß gegen diese Erklärung vom Vertrag zurückzutreten.

### Ziffer 16 Formerfordernis, Vertragssprache, Gerichtsstand

16.1 Änderungen, Ergänzungen oder Nebenabreden bedürfen der Textform (§ 126b BGB), soweit nicht gesetzlich Schriftform vorgeschrieben ist. Dies gilt auch für die Änderung dieser Klausel. Textform umfasst insbesondere E-Mail.

16.2 Vertragsdokumente und sämtliche vertragliche Kommunikation erfolgen in deutscher Sprache. Eine englische Übersetzung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen wird zu Informationszwecken bereitgestellt. Im Falle von Abweichungen zwischen den Sprachfassungen ist ausschließlich die deutsche Fassung maßgeblich.

16.3 Es gilt ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).

## Allgemeine Geschäftsbedingungen Teil A – Allgemeiner Teil

16.4 Gerichtsstand ist Stuttgart, sofern der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist. Almato ist berechtigt, den Kunden auch an dessen allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen.

### **Ziffer 17 Schlussbestimmungen**

17.1 Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Die Parteien verpflichten sich, anstelle der unwirksamen Bestimmung eine Regelung zu vereinbaren, die dem wirtschaftlichen Zweck der ursprünglichen Bestimmung möglichst nahekommt.

17.2 Almato ist berechtigt, den Kunden in Pressemitteilungen, Referenzlisten, auf der Unternehmenswebseite oder in Präsentationen als Referenzkunden zu benennen. Dies umfasst auch die Nennung des Unternehmensnamens, die Verwendung des Logos sowie eine neutrale Beschreibung des Projekts, sofern dem keine überwiegenden Geheimhaltungsinteressen des Kunden entgegenstehen. Der Kunde kann dieser Nutzung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widersprechen.

17.3 Der Kunde darf Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von Almato an Dritte übertragen. Almato ist berechtigt, Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf mit ihr verbundene Unternehmen im Sinne von § 15 AktG zu übertragen.

### Abschnitt II: Lizenzbedingungen

#### Ziffer 1 Allgemeines

1.1 Dieser Abschnitt regelt die Bedingungen für die Nutzung von Software, die dem Kunden im Rahmen eines Auftrags überlassen wird. Dies umfasst Standardsoftware von Almato, Standardsoftware anderer Hersteller („Drittsoftware“) sowie individuell entwickelte Software („Individualsoftware“), jeweils einschließlich der zugehörigen Dokumentation.

1.2 „Software“ im Sinne dieses Abschnitts umfasst den Objektcode sowie – sofern von Almato oder dem jeweiligen Hersteller zur Verfügung gestellt – die zugehörige Benutzer- und Betriebsdokumentation.

1.3 Die Software wird entweder durch Bereitstellung eines Download-Links, durch physische Übergabe eines Datenträgers oder durch Installation durch Almato beim Kunden ausgeliefert.

#### Ziffer 2 Nutzungsrechte an Standardsoftware anderer Hersteller

2.1 Für Standardsoftware, die nicht von Almato entwickelt wurde, gelten ausschließlich die jeweiligen Lizenz- oder Nutzungsbedingungen des Herstellers (z. B. „End User License Agreement – EULA“). Diese werden dem Kunden vor oder spätestens mit der Auslieferung zur Verfügung gestellt.

2.2 Der Kunde erkennt diese Lizenz- oder Nutzungsbedingungen mit der Installation oder der erstmaligen Nutzung der Drittsoftware an – unabhängig davon, ob die Installation durch ihn selbst oder durch Almato erfolgt.

2.3 Der Kunde verpflichtet sich, die Lizenz- oder Nutzungsbedingungen eigenverantwortlich einzuhalten. Almato haftet nicht für Rechtsverletzungen, die aus einer nicht vertragsgemäßen Nutzung der Drittsoftware durch den Kunden resultieren.

2.4 Almato übernimmt keine über die Weitergabe hinausgehende Verantwortung für die Drittsoftware. Gewährleistung, Support, Pflege und Haftung richten sich nach den Bedingungen des jeweiligen Herstellers, sofern Almato nicht ausdrücklich eine eigenständige Verpflichtung übernommen hat.

#### Ziffer 3 Nutzungsrechte an Almato-Standardsoftware

##### 3.1 Umfang der Nutzungsrechte

3.1.1 Für Standardsoftware, die von der Almato AG entwickelt wurde (einschließlich des Produkts Bardioc und anderer eigener Standardsoftware der Almato AG), gelten vorrangig die Software-Lizenzbedingungen („SLB“) der Almato AG in ihrer jeweils gültigen Fassung, sofern deren Geltung im Auftrag ausdrücklich vereinbart wurde. Für Almato-Standardsoftware, für die keine SLB gelten, finden die Regelungen dieses Abschnitts II Anwendung, sofern im Auftrag nichts Abweichendes vereinbart ist. Die SLB werden dem Kunden mit dem Angebot oder vor Auslieferung zur Verfügung gestellt und sind Vertragsbestandteil.

3.1.2 Der Kunde erhält – vorbehaltlich abweichender Regelungen in den SLB oder im Auftrag – ein einfaches, nicht ausschließliches Nutzungsrecht an der Almato-Software.

- Beim Kauf der Software wird das Nutzungsrecht zeitlich unbefristet eingeräumt.
- Bei Miete ist das Nutzungsrecht zeitlich auf die Laufzeit des Mietvertrags beschränkt.

3.1.3 Das Nutzungsrecht steht unter der aufschiebenden Bedingung der vollständigen Zahlung der vereinbarten Vergütung („Bedingungseintritt“). Bis dahin bleibt Almato zur Geltendmachung des Vorbehalts berechtigt.

3.1.4 Die Nutzung ist ausschließlich zu eigenen Geschäftszwecken des Kunden und gegebenenfalls seiner verbundenen Unternehmen im Sinne von § 15 AktG zulässig, sofern im Auftrag nichts anderes geregelt ist.

3.1.5 Die Nutzung der Software im Rahmen von Application Service Providing (ASP), Hosting oder zu Schulungszwecken bei Dritten bedarf der vorherigen Zustimmung von Almato in Textform.

## Allgemeine Geschäftsbedingungen Teil A – Allgemeiner Teil

### 3.2 Beschränkungen

3.2.1 Der Kunde darf die Almato-Software nur in dem im Auftrag oder in den SLB vereinbarten Umfang nutzen. Vervielfältigungen sind nur zulässig, soweit sie für den vertragsgemäßen Gebrauch erforderlich sind, einschließlich technisch notwendiger Zwischenspeicherungen und Sicherungskopien.

3.2.2 Sicherungskopien sind als solche zu kennzeichnen und mit Urheberrechtsvermerken zu versehen.

3.2.3 Der Kunde ist zu Änderungen, Erweiterungen oder sonstigen Bearbeitungen (§ 69c UrhG) nur berechtigt, soweit dies gesetzlich unabdingbar ist. Vor einer eigenen Fehlerbeseitigung hat Almato die Gelegenheit zur Nachbesserung zu erhalten.

3.2.4 Eine Dekompilierung (§ 69e UrhG) ist nur im gesetzlich zulässigen Rahmen und erst nach erfolglosem Ablauf einer angemessenen Frist zur Informationsbereitstellung durch Almato zulässig.

### 3.3 Updates, Upgrades, Releases

3.3.1 Überlässt Almato im Rahmen von Pflegeleistungen oder Nachbesserung Patches, Updates, Upgrades oder Releases, so gelten diese als Bestandteil der ursprünglich lizenzierten Software. Mit produktivem Einsatz der neuen Version erlöschen die Nutzungsrechte an der Vorversion, vorbehaltlich eines Archivierungsrechts zu Dokumentationszwecken.

3.3.2 Für die Nutzung neuer Module, Funktionalitäten oder Produktvarianten, die nach marktüblicher Einordnung einer separaten Lizenz bedürfen, ist eine gesonderte Lizenzvereinbarung erforderlich.

### 3.4 Auditrecht

Almato ist berechtigt, nach angemessener Ankündigung (mindestens 10 Werktage) die vertragsgemäße Nutzung der Software durch den Kunden während der üblichen Geschäftszeiten zu prüfen. Der Kunde ist verpflichtet, hierbei in angemessenem Umfang mitzuwirken und die erforderlichen Nachweise bereitzustellen. Stellt die Prüfung eine Übernutzung fest, trägt der Kunde die angemessenen Prüfungskosten und hat die zusätzliche Nutzung nachzuvergüten.

## Ziffer 4 Besondere Bedingungen für die unentgeltliche Überlassung von Standardsoftware

4.1 Wird dem Kunden Standardsoftware unentgeltlich und auf Dauer zur Verfügung gestellt, gelten die folgenden Sonderregelungen.

4.2 Almato räumt dem Kunden ein einfaches, nicht ausschließliches, unbefristetes und nicht übertragbares Nutzungsrecht ein, räumlich beschränkt auf die DACH-Region. Eine Nutzung zu anderen als internen Geschäftszwecken ist nicht gestattet.

4.3 Eine Weitergabe an Dritte, Unterlizenzierung, Vermietung oder Nutzung für Dritte (z. B. im Rahmen von Rechenzentrumsbetrieb oder Schulungsleistungen) ist ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Almato untersagt.

4.4 Für die unentgeltlich überlassene Software übernimmt Almato keinerlei Gewährleistung, Pflege oder Support, es sei denn, dies wurde ausdrücklich vereinbart. Die Haftung ist auf Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit, arglistiges Verschweigen und Personenschäden beschränkt.

4.5 Ein Widerruf der unentgeltlich eingeräumten Nutzungsrechte durch Almato ist nur aus wichtigem Grund zulässig. In diesem Fall hat der Kunde die Software und sämtliche Kopien unverzüglich zu löschen.

4.6 Für unentgeltlich überlassene Drittsoftware gelten ausschließlich die Lizenz- oder Nutzungsbedingungen des jeweiligen Herstellers.

## Ziffer 5 Nutzungsrechte bei Leihe zu Evaluierungszwecken (Testlizenz)

5.1 Wird dem Kunden Standardsoftware von Almato vorübergehend zu Testzwecken überlassen, erfolgt dies auf Basis eines befristeten Leihverhältnisses.

5.2 Das Nutzungsrecht ist auf die Dauer des vereinbarten Testzeitraums beschränkt und umfasst ausschließlich die Nutzung auf der im Auftrag genannten Infrastruktur. Almato kann die Testphase jederzeit verlängern oder widerrufen.

## Allgemeine Geschäftsbedingungen Teil A – Allgemeiner Teil

5.3 Der Kunde ist nicht berechtigt, die Testsoftware an Dritte weiterzugeben, zu vermieten oder in sonstiger Weise wirtschaftlich zu verwerten.

5.4 Nach Ablauf der Testphase ist die Software vollständig zu deinstallieren und sämtliche Kopien sind zu löschen. Die Löschung ist auf Anforderung schriftlich zu bestätigen.

5.5 Eine Haftung oder Gewährleistung besteht nur für vorsätzliche oder arglistige Pflichtverletzungen sowie im gesetzlich zwingenden Rahmen.

### **Ziffer 6 Nutzungsrechte an Individualsoftware**

6.1 Unter der aufschiebenden Bedingung der vollständigen Zahlung der vereinbarten Vergütung und vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen im Einzelvertrag räumt Almato dem Kunden ein einfaches, nicht ausschließliches, zeitlich und geografisch unbeschränktes Recht ein, die Arbeitsergebnisse zu eigenen Zwecken zu nutzen.

6.2 Soweit ein Arbeitsergebnis in Software besteht, erhält der Kunde Rechte nur am Objektcode und an der zugehörigen Benutzer- und Betriebsdokumentation. Der Erwerb von Rechten am Quellcode oder an der Entwicklungsdokumentation bedarf der ausdrücklichen Vereinbarung im Einzelvertrag.

6.3 Enthalten die Leistungen von Almato Software Dritter, kann diese zusätzlichen Nutzungsbedingungen des jeweiligen Herstellers unterliegen.

6.4 Soweit in der Software Open-Source-Software enthalten ist oder deren Einsatz auf Wunsch des Kunden erfolgt, geschieht dies auf Risiko des Kunden. Der Kunde informiert Almato vorab über die jeweils geltenden Lizenzbedingungen. Dem Kunden ist bekannt, dass die Verwendung solcher Software gegebenenfalls eine Pflicht zur Offenlegung des Quellcodes nach sich ziehen kann. Almato ist berechtigt, einer solchen Pflicht nachzukommen. Der Einsatz von Open-Source-Software, die unter Copyleft-Lizenzen steht und Offenlegungspflichten auslöst, bedarf der vorherigen Zustimmung des Kunden in Textform. Der Kunde trägt die Verantwortung für die Einhaltung etwaiger Offenlegungs- oder Veröffentlichungspflichten, sofern er den Einsatz solcher Komponenten verlangt.

6.5 Almato unterliegt keiner Beschränkung, im Rahmen der Tätigkeit für den Kunden erworbenes Allgemeinwissen, Konzepte, Erfahrungen, Methoden, Techniken, Ideen oder sonstiges Know-how zu verwerten. Sofern nicht ausdrücklich abweichend geregelt, bleibt Almato berechtigt, eigene Tools, Bibliotheken, Quellcodes, Dokumentationen, Know-how und sonstige urheberrechtlich oder technisch geschützte Inhalte beliebig auch in anderen Projekten zu nutzen oder weiterzuentwickeln.

### Abschnitt III: Dienst- und Werkleistungen

#### Ziffer 1 Anwendbarkeit, Inhalt

1.1 Die nachfolgenden Regelungen gelten für Leistungen, die Almato im Rahmen von Aufträgen außerhalb eines Lizenz- oder Pflegevertrags erbringt, insbesondere für Professional Services wie Beratungs-, Entwicklungs- oder Schulungsleistungen.

1.2 Almato erbringt Leistungen grundsätzlich auf Basis eines Dienstvertrags (§§ 611 ff. BGB). Werkvertragliche Leistungen (§§ 631 ff. BGB) werden nur ausnahmsweise und ausschließlich dann erbracht, wenn dies im zugrunde liegenden Auftrag ausdrücklich vereinbart ist.

1.3 Die im jeweiligen Auftrag festzulegenden Bestimmungen sollten insbesondere Folgendes regeln:

- Inhalt der beauftragten Leistungen,
- Leistungsort (remote oder vor Ort),
- angestrebte Dauer des Auftrags,
- Regelungen zur Projekthoheit und Systemverantwortung,
- gegebenenfalls Termine oder Meilensteine,
- Modalitäten der Vergütung,
- gegebenenfalls Umfang der Dokumentation,
- Regelungen zur Übernahme (bei Dienstverträgen) oder zur Abnahme (bei Werkverträgen).

#### Ziffer 2 Regelungen für Dienstverträge

2.1 Diese Regelungen gelten, wenn Almato dem Kunden dienstvertragliche Leistungen im Sinne der §§ 611 ff. BGB erbringt, ohne dass ein konkreter, messbarer Erfolg geschuldet ist.

2.2 Dienstvertragliche Leistungen können insbesondere Folgendes umfassen:

- Softwareentwicklung, technisches Customizing und Schnittstellenprogrammierung (z. B. im Rahmen agiler Zusammenarbeit),
- Konfiguration, Parametrisierung, Integration,
- Erstellung technischer Dokumentationen,
- Beratung, Schulung, Projektmanagement, Testmanagement und operative Mitarbeit,
- technische Unterstützung bei Installation, Migration oder Inbetriebnahme.

2.3 Almato stellt die beauftragten Leistungen durch qualifiziertes Personal bereit. Die Steuerung und Projekthoheit liegt beim Kunden, sofern nicht im Auftrag ausdrücklich Almato mit der Projektverantwortung betraut ist.

2.4 Die Auswahl des Personals sowie die fachliche Aufsicht über dessen Einsatz obliegt ausschließlich Almato.

2.5 Auf Wunsch des Kunden prüft Almato – im Rahmen ihrer betrieblichen und personellen Möglichkeiten – Änderungswünsche („Changes“) und unterbreitet ein Angebot zur Anpassung der Leistungen. Vereinbarte Fristen verlängern sich angemessen, soweit die Prüfung oder Umsetzung solcher Änderungen zusätzlichen Aufwand verursacht.

2.6 Beim Vorliegen mehrerer paralleler Anforderungen ist Almato berechtigt, den Bearbeitungsfokus nach billigem Ermessen festzulegen, sofern der Kunde keine eindeutige Priorisierung vorgibt.

2.7 Lässt sich ein Leistungsmangel nicht innerhalb eines angemessenen Zeitraums beheben, stellt Almato dem Kunden auf dessen Wunsch eine zumutbare Behelfslösung („Workaround“) bereit, sofern technisch möglich.

#### Ziffer 3 Regelungen für Werkverträge

3.1 Diese Regelungen gelten ausschließlich, wenn Almato im Auftrag ausdrücklich zur Herstellung eines bestimmten Werkerfolgs verpflichtet ist, insbesondere zur Lieferung abnahmefähiger Softwaremodule, Schnittstellen, Datenmigrationen oder technischer Konzepte.

## Allgemeine Geschäftsbedingungen Teil A – Allgemeiner Teil

3.2 Die Projekthoheit liegt bei Almato, sofern im Auftrag keine abweichende Regelung getroffen wurde. Der Kunde ist verpflichtet, rechtzeitig alle zur Leistungserbringung erforderlichen Mitwirkungen zu erbringen.

3.3 Die Abnahme erfolgt nach den Vorgaben des Auftrags und ist in Textform (§ 126b BGB) zu dokumentieren. Nimmt der Kunde die Leistung in Betrieb, ohne wesentliche Mängel geltend zu machen, gilt dies als konkludente Abnahme, sofern Almato den Kunden zuvor in Textform auf diese Rechtsfolge hingewiesen hat.

3.4 Almato leistet bei Mängeln zunächst Nacherfüllung. Sie ist berechtigt, nach eigener Wahl entweder den Mangel zu beseitigen oder eine mangelfreie Version zur Verfügung zu stellen. Als Mangelbeseitigung gilt auch die Bereitstellung einer zumutbaren Umgehungslösung.

3.5 Schlägt die Nacherfüllung innerhalb einer zumutbaren Frist fehl oder wird sie von Almato unberechtigt verweigert, kann der Kunde nach Maßgabe der §§ 634 ff. BGB weitere Rechte geltend machen.

3.6 Das Recht zum Rücktritt vom Vertrag wegen eines unwesentlichen Mangels, der die Funktionsfähigkeit nicht wesentlich beeinträchtigt, ist ausgeschlossen.

3.7 Das Recht zur Ersatzvornahme nach § 637 BGB ist ausgeschlossen. Dies gilt nicht, wenn Almato die Nacherfüllung trotz angemessener Fristsetzung ernsthaft und endgültig verweigert.

3.8 Die Verjährungsfrist für Mängelansprüche beträgt 12 Monate ab Abnahme der Leistung. Hinsichtlich Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, bei vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Pflichtverletzung sowie bei Garantien gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen. Ansprüche auf Aufwendungsersatz verjähren unter denselben Voraussetzungen.

### Teil B – Kauf von Standardsoftware

#### Ziffer 1 Geltungsbereich und Anwendungszweck

1.1 Dieser Teil B gilt für alle Verträge, in denen der Kunde Standardsoftware zum dauerhaften On-Premises-Einsatz kauft.

1.2 Er findet Anwendung auf (i) Standardsoftware anderer Hersteller (Drittsoftware), die Almato vertreibt oder vermittelt, und (ii) Standardsoftware der Almato AG, einschließlich, aber nicht beschränkt auf das Produkt Bardioc, für die – sofern im Auftrag ausdrücklich vereinbart – ergänzend die Software-Lizenzbedingungen (SLB) der Almato AG in ihrer jeweils gültigen Fassung gelten.

1.3 Dieser Teil B ergänzt die allgemeinen Regelungen des Teils A. Im Falle von Widersprüchen zwischen Teil A und Teil B gehen die spezielleren Regelungen dieses Teils B vor. Soweit für Almato-Standardsoftware die SLB gelten, haben diese Vorrang vor den Regelungen in Teil B und Teil A, soweit sie abweichende Bestimmungen enthalten.

#### Ziffer 2 Vertragsgegenstand, Leistungsbeschreibung

2.1 Vertragsgegenstand ist die im Auftrag näher beschriebene Standardsoftware in der beim Kauf aktuellen Version, einschließlich der dort spezifizierten Module, Funktionen und Systemvoraussetzungen.

2.2 Almato liefert die Software in der Form des Objektcodes. Die Lieferung erfolgt regelmäßig durch Bereitstellung eines Download-Links oder durch Installation beim Kunden. Die zugehörige Dokumentation wird in digitaler Form bereitgestellt.

2.3 Die Installation, Konfiguration oder sonstige Einbindung der Software in die Systemumgebung des Kunden ist nur dann Teil des Vertragsgegenstands, wenn dies im Auftrag ausdrücklich vereinbart wurde.

2.4 Almato schuldet ausschließlich die Lieferung der im Auftrag bezeichneten Software. Die Herstellungsverantwortung liegt – bei Drittsoftware – beim jeweiligen Hersteller.

#### Ziffer 3 Nutzungsrechte

3.1 Die Nutzungsrechte richten sich (i) bei Drittsoftware ausschließlich nach den Lizenz- oder Nutzungsbedingungen des jeweiligen Herstellers, und (ii) bei dem Softwareprodukt Bardioc oder anderer Standardsoftware der Almato AG nach den SLB der Almato AG in der jeweils gültigen Fassung, sofern deren Geltung im Auftrag ausdrücklich vereinbart wurde; für Almato-Standardsoftware, für die keine SLB gelten, finden die Regelungen in Teil A, Abschnitt II Anwendung.

3.2 Almato stellt dem Kunden die jeweils geltenden Lizenz- oder Nutzungsbedingungen der Drittsoftware spätestens bei Auslieferung zur Verfügung. Der Kunde verpflichtet sich, diese einzuhalten und deren Einhaltung sicherzustellen.

3.3 Soweit es sich nicht um Drittsoftware handelt, für die ausschließlich die Bedingungen des jeweiligen Herstellers gelten, richten sich die Nutzungsrechte im Übrigen nach den Regelungen in Teil A, Abschnitt II („Lizenzbedingungen“), einschließlich etwaiger im Auftrag vereinbarter Ergänzungen.

3.4 Alle Rechte stehen unter dem Vorbehalt vollständiger Zahlung des Kaufpreises. Bis zur vollständigen Zahlung ist der Kunde nur im Umfang des in Teil A, Ziff. 7.2 vorgesehenen widerruflichen Nutzungsrechts zur Nutzung berechtigt.

#### Ziffer 4 Lieferung, Gefahrübergang

4.1 Die Auslieferung der Software erfolgt durch Bereitstellung eines Download-Links oder durch Installation durch Almato beim Kunden.

4.2 Bei physischer Lieferung (z. B. auf Datenträgern) geht die Gefahr mit Übergabe an das Transportunternehmen auf den Kunden über.

## Allgemeine Geschäftsbedingungen Teil B – Kauf von Standardsoftware

4.3 Teillieferungen sind zulässig, soweit sie dem Kunden zumutbar sind.

### Ziffer 5 Mitwirkungspflichten des Kunden

5.1 Die allgemeinen Mitwirkungspflichten nach Teil A gelten entsprechend.

5.2 Zusätzlich ist der Kunde verpflichtet,

- alle zur Vertragserfüllung erforderlichen Informationen rechtzeitig bereitzustellen, insbesondere zu Systemumgebung, Nutzeranzahl und -art sowie relevanten Drittkomponenten oder Integrationen,
- eine geeignete Systemumgebung bereitzustellen und die technischen Voraussetzungen zur Installation und Nutzung der Software sicherzustellen,
- vor Beginn der Installation eine vollständige Datensicherung vorzunehmen.

5.3 Verletzt der Kunde seine Mitwirkungspflichten, ist Almato berechtigt, Reaktions- und Leistungsfristen zu verlängern oder den entstehenden Mehraufwand gemäß der jeweils gültigen Preisliste zu berechnen.

### Ziffer 6 Sach- und Rechtsmängel

6.1 Für Sach- und Rechtsmängel gelten die allgemeinen Regelungen in Teil A, Ziffer 10.

6.2 Almato übernimmt keine Verantwortung für technische Fehler oder Einschränkungen, die auf die vom Kunden eingesetzte Systemumgebung oder auf nicht abgestimmte Fremdsoftware zurückzuführen sind.

6.3 Bei Drittsoftware leistet Almato Mängelgewährleistung ausschließlich im Rahmen der vom jeweiligen Hersteller vorgesehenen Support- und Updatepolitik. Auf Wunsch unterstützt Almato den Kunden bei der Kommunikation mit dem Hersteller im Rahmen eines gesondert zu vergütenden Serviceaufwands.

### Ziffer 7 Schutzrechte Dritter

7.1 Macht ein Dritter gegenüber dem Kunden geltend, dass durch die Nutzung der gelieferten Software Schutzrechte verletzt werden, unterrichtet der Kunde Almato unverzüglich in Textform.

7.2 Almato ist berechtigt – und auf eigene Kosten verpflichtet –, die Abwehr solcher Ansprüche zu übernehmen, sofern sie sich auf den vertragsgemäßen Gebrauch der Software beziehen.

7.3 Almato stellt den Kunden von solchen Ansprüchen frei, sofern der Kunde (i) Almato die alleinige Verteidigung überlässt, (ii) die behauptete Rechtsverletzung nicht selbst zu vertreten hat und (iii) die Software entsprechend den vertraglichen Bestimmungen genutzt wurde. Almato ist ferner berechtigt, die Software nach eigener Wahl zu ändern oder durch eine gleichwertige, vertragsgemäße Version zu ersetzen, um die behauptete Rechtsverletzung zu vermeiden. Ist weder eine Änderung noch eine Ersatzlieferung zu wirtschaftlich zumutbaren Bedingungen möglich, kann Almato den Vertrag hinsichtlich der betroffenen Software kündigen oder vom Vertrag zurücktreten. In diesem Fall erhält der Kunde den für die betroffene Software gezahlten Kaufpreis abzüglich einer angemessenen Nutzungsentschädigung zurück.

### Ziffer 8 Nutzungsbeschränkungen, Open Source, Drittkomponenten

8.1 Die Nutzung der Software ist auf die im Auftrag vereinbarte Anzahl von Nutzern, Systemen und Standorten beschränkt.

8.2 Die Nutzung der Software in einer Cloud- oder ASP-Umgebung oder zu Schulungszwecken ist nur mit vorheriger Zustimmung von Almato in Textform zulässig.

8.3 Soweit in der gelieferten Software Open-Source-Komponenten enthalten sind, gelten deren jeweilige Lizenz- oder Nutzungsbedingungen. Almato informiert über deren Verwendung, soweit dies gesetzlich oder vertraglich erforderlich ist.

8.4 Für solche Open-Source-Komponenten gelten Haftung, Gewährleistung und Supportausschluss nach Maßgabe der jeweiligen Lizenzbedingungen. Almato übernimmt hierfür keine Haftung über den gesetzlich nicht abdingbaren Umfang hinaus.

### Ziffer 9 Haftung

Für die Haftung gelten die Regelungen in Teil A, Ziffer 9 entsprechend.

### Teil C – Pflegevereinbarung

#### Ziffer 1 Vertragsgegenstand

1.1 Dieser Teil C regelt die Erbringung von Pflegeleistungen („Pflege“) durch Almato für Software, die dem Kunden im Rahmen eines Kauf-, Miet-, Werk- oder sonstigen Überlassungsvertrags überlassen wurde. Die Pflege dient der Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit und Betriebssicherheit der jeweils vereinbarten Software.

1.2 Die Pflege bezieht sich ausschließlich auf die im Auftrag oder in der jeweils gültigen Anlage ZPS bezeichnete Software. Pflegeleistungen werden nur für von Almato gelieferte Standardsoftware erbracht, sofern eine gültige Pflegevereinbarung besteht. Für Individualsoftware werden Pflegeleistungen nur erbracht, wenn dies ausdrücklich vereinbart ist. Werden neue Softwaremodule oder Erweiterungen vereinbart, gelten diese ab Bereitstellung als Bestandteil der gepflegten Software, sofern die zugehörigen Pflegegebühren bestätigt sind.

1.3 Die Pflegeleistungen gelten ausschließlich für Software, die im Verantwortungsbereich des Kunden betrieben wird („On-Premises-Einsatz“) und den von Almato unterstützten Systemvoraussetzungen entspricht. Die Pflegepflicht erstreckt sich nicht auf Hardware, Betriebssysteme, Datenbanken, Netzwerke oder Drittsoftware, es sei denn, dies ist ausdrücklich vereinbart.

1.4 Die Pflege umfasst insbesondere (i) die Beseitigung von Fehlern im Sinne von Ziffer 2 sowie (ii) die Bereitstellung von Updates, soweit diese zur Aufrechterhaltung der vereinbarten Funktionalität erforderlich sind. Weitergehende Leistungen, insbesondere Anpassungen an geänderte Nutzungsanforderungen oder technische Umgebungen, sind nicht Gegenstand dieses Pflegevertrags und gesondert zu beauftragen.

1.5 Diese Vereinbarung ist technologieoffen und gilt unabhängig von der zugrunde liegenden Softwarearchitektur (z. B. Datenbanktyp, Schnittstellentechnologie, Programmiersprache oder semantischer Aufbau), sofern keine abweichende Regelung im Auftrag getroffen ist.

#### Ziffer 2 Vertragsbestandteile und Definitionen

2.1 Vertragsbestandteile sind:

- der Auftrag mitsamt Anlagen;
- dieser Teil C der Almato AGB;
- der Teil A der Almato AGB mitsamt den dort genannten Anlagen.
- Es gelten ferner die im Vertrag genannten Anlagen:
  - Anlage SLA: Fehlerreaktions-SLA
  - Anlage ZPS: Verzeichnis der zu pflegenden Software, sofern nicht im Auftrag bereits definiert

Im Falle von Widersprüchen gehen die in diesem Vertragstext genannten Regelungen denen in Teil A vor. Die Regelungen in Teil A enthalten allgemeine Regelungen, die hier nicht aufgeführt wurden, um Wiederholungen zu vermeiden.

2.2 Definitionen:

Für die nachstehenden Begriffe gelten im Rahmen dieser Pflegevereinbarung die folgenden Definitionen. Soweit Begriffe in Teil A abweichend definiert sind, gehen für Pflegeleistungen die nachstehenden Definitionen vor. Nicht ausdrücklich definierte Begriffe richten sich nach Teil A.

„Feiertage“: Gesetzliche Feiertage im Bundesland Baden-Württemberg; zusätzlich gelten der 24. und 31. Dezember eines Jahres als Feiertage im Sinne dieser Vereinbarung.

„Fehler“: Jede Abweichung der Standardsoftware von ihrer in der Dokumentation oder Produktbeschreibung beschriebenen Funktionalität, die die vertragsgemäße Nutzung beeinträchtigt. Bedienfehler oder Störungen in der IT-Umgebung gelten nur dann als Fehler, wenn sie durch die Standardsoftware verursacht werden.

„Pflege“: Alle von Almato geschuldeten Leistungen zur Behebung von Fehlern gemäß Ziffer 4.

## Allgemeine Geschäftsbedingungen Teil C – Pflegevereinbarung

„Release“: Ein Programmstand, der gegenüber dem vorhergehenden Programmstand der Software einen wesentlichen Leistungs- und/oder Funktionszuwachs enthält. Releases werden dem Kunden von Almato zur Verfügung gestellt, nachdem sie durch Almato oder den Hersteller freigegeben wurden.

„SLA (Service Level Agreement)“: Vereinbarung von Reaktionszeiten zur Aufnahme der Fehlerbearbeitung. Die jeweils geltenden Reaktionszeiten ergeben sich aus Anlage SLA.

„Support“: Telefonische oder schriftliche Hilfestellung durch Almato gemäß Ziffer 5.

„Technischer Fehler“: Die Nichtverfügbarkeit der dem Kunden zur Verfügung gestellten Dienste oder Leistungen oder das Liefern falscher Ergebnisse durch die Standardsoftware. Ein technischer Fehler liegt unabhängig davon vor, ob Almato im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung zur Behebung verpflichtet ist.

„Update“: Ein zur Korrektur oder Umgehung eines Fehlers entwickelter neuer Programmstand der Software, der dem Kunden zur Verfügung gestellt wird.

„Upgrade“: Ein neuer Programmstand, der gegenüber dem vorhergehenden Programmstand der Software einen Leistungs- und/oder Funktionszuwachs enthält. Upgrades werden dem Kunden von Almato zur Verfügung gestellt, nachdem sie durch Almato oder den Hersteller freigegeben wurden.

„Werktage“: Montag bis Freitag, ausgenommen Feiertage. Die Durchführung der Fehlerbeseitigung erfolgt zu den regulären Bürozeiten von Almato, Montag bis Freitag von 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr (Zeitzone Berlin).

„Workaround“: Eine vorübergehende Umgehung eines Fehlers ohne Änderung des Programmcodes, die die Nutzung der Software mit vertretbarem Aufwand ermöglicht.

### Ziffer 3 Voraussetzungen für Pflegeleistungen

3.1 Voraussetzung für die Durchführung von Pflegeleistungen per Fernzugriff ist ein geeigneter, funktionsfähiger Zugang von Almato zum Kundennetzwerk und zu den zu pflegenden Systemen. Der Zugang muss über ein gängiges, nicht-proprietäres VPN-Protokoll erfolgen (z. B. L2TP-IPSec).

3.2 Ist die Bereitstellung eines solchen Zugangs für den Kunden unzumutbar, kann er Almato in Textform zur Einrichtung eines alternativen Zugangs auffordern. Die hierdurch entstehenden Mehrkosten (z. B. für Einrichtung, Betrieb oder Sicherheit) trägt der Kunde.

3.3 Almato kann von der in Ziffer 3.1 genannten Zugriffsmethode abweichen, sofern dies zumutbar ist und die Sicherheit sowie die Funktionsfähigkeit gewährleistet bleiben.

3.4 Zeitverzögerungen bei der Fehlerbeseitigung aufgrund fehlender Fernwartungsmöglichkeit oder alternativer Verfahren ohne vorherige Abstimmung gehen zu Lasten des Kunden.

3.5 Nimmt der Kunde Änderungen an der Fernwartungsumgebung vor, ohne Almato vorab in Textform zu informieren, kann Almato den entstehenden Mehraufwand (z. B. Analyse, Wiederherstellung der Verbindung) nach Aufwand abrechnen.

3.6 Stellt der Kunde keine Möglichkeit zur Fernwartung zur Verfügung, werden alle hierdurch entstehenden Zusatzaufwände – insbesondere Reisezeiten, Reisekosten und technische Verzögerungen – gesondert berechnet. Vor-Ort-Einsätze erfolgen nur im Rahmen der jeweiligen Personalverfügbarkeit; verbindliche Reaktionszeiten gelten hierfür nicht.

3.7 Almato ist nicht verpflichtet, Pflegeleistungen für Softwarebestandteile zu erbringen, die durch den Kunden oder Dritte ohne Zustimmung von Almato verändert oder außerhalb des vereinbarten Zwecks genutzt wurden.

### Ziffer 4 Umfang der Pflegeleistungen

4.1 Almato beginnt innerhalb der in Anlage SLA definierten Reaktionszeiten mit der Behebung gemeldeter technischer Fehler. Die Einstufung des Schweregrads erfolgt gemäß den in Anlage SLA festgelegten Fehlerklassen.

## Allgemeine Geschäftsbedingungen Teil C – Pflegevereinbarung

- 4.2 Almato stellt dem Kunden im Rahmen der Pflege neue Versionen der Standardsoftware zur Fehlerbehebung (Updates) zur Verfügung. Bei von Drittherstellern gelieferter Software erfolgt die Bereitstellung von Updates, sobald diese Almato vom jeweiligen Hersteller zur Verfügung gestellt werden.
- 4.3 Ist ein Update noch nicht verfügbar, informiert Almato den Kunden über mögliche Workarounds. Ein Workaround gilt als ausreichende Leistung, sofern er die vertragsgemäße Nutzung der Software mit zumutbarem Aufwand ermöglicht.
- 4.4 Pflegeleistungen gelten nicht als fehlerhaft, wenn ein funktionaler Fehler durch einen zumutbaren Workaround beseitigt oder umgangen werden kann.
- 4.5 Der Kunde kann die Annahme eines Updates oder Releases ablehnen, wenn dessen Installation zu unzumutbaren Kosten führt oder die bisherige Kompatibilität oder Funktionalität nicht erhalten bleibt.
- 4.6 Upgrades oder neue Releases mit erweitertem Funktionsumfang werden nur bereitgestellt, wenn dies im Auftrag ausdrücklich vereinbart ist. Neue Module, Funktionen oder Produktvarianten, für die eine separate Lizenz erforderlich ist, sind nicht Bestandteil der Pflege.
- 4.7 Almato ist nicht verpflichtet, Upgrades in einem bestimmten Turnus bereitzustellen. Ein Anspruch auf Funktionsweiterentwicklungen besteht nicht.
- 4.8 Nach Beendigung der Pflegevereinbarung ist Almato nicht verpflichtet, dem Kunden neue Versionen, Updates oder Upgrades bereitzustellen.
- 4.9 Almato ergreift wirtschaftlich zumutbare Maßnahmen, um bekannte sicherheitsrelevante Schwachstellen in der Standardsoftware durch geeignete Updates oder Patches zu beheben, sofern dies zur Erfüllung vertraglicher oder gesetzlicher Pflichten erforderlich ist. Eine Verpflichtung zur Bereitstellung sicherheitsrelevanter Maßnahmen für Drittkomponenten besteht nicht.
- 4.10 Für die Haftung von Almato im Zusammenhang mit den in diesem Teil C beschriebenen Leistungen gelten ausschließlich die Regelungen in Teil A Ziffer 9.

### Ziffer 5 Supportleistungen

- 5.1 Zusätzlich zur Pflege kann der Kunde – sofern im Auftrag vereinbart – Supportleistungen in Anspruch nehmen. Diese umfassen insbesondere Hilfestellung bei Installation, Konfiguration und Nutzung der Standardsoftware.
- 5.2 Der Kunde benennt geschulte Ansprechpartner, die zur Einreichung von Supportanfragen berechtigt sind. Almato ist berechtigt, Anfragen zurückzuweisen, die nicht durch diese Ansprechpartner gestellt werden.
- 5.3 Supportanfragen können an Werktagen von 09:00 bis 17:00 Uhr telefonisch oder per E-Mail an die von Almato bekannt gegebene Supportadresse gestellt werden.
- 5.4 Vor Inanspruchnahme des Supports hat der Kunde zumutbare Eigenmaßnahmen zur Problemlösung durchzuführen (z. B. Nutzung der Dokumentation).
- 5.5 Die Bearbeitung erfolgt nach Priorität und Verfügbarkeit. Verbindliche Reaktionszeiten bestehen nur, wenn diese ausdrücklich im Auftrag oder in der SLA vereinbart sind.
- 5.6 Nicht verbrauchte Supportkontingente verfallen mit Ablauf der jeweiligen Abrechnungsperiode, sofern nichts anderes vereinbart ist.
- 5.7 Almato kann die Bereitstellung weiterer Supportleistungen vom Abschluss einer gesonderten Vereinbarung abhängig machen.

### Ziffer 6 Sonstige Leistungen / Nicht von der Pauschale umfasst

- 6.1 Nicht von der Pauschale umfasst sind insbesondere:
- Support außerhalb vertraglich vereinbarter Kontingente,
  - Vor-Ort-Leistungen (inkl. Reisezeiten, -kosten und Spesen),

## Allgemeine Geschäftsbedingungen Teil C – Pflegevereinbarung

- Arbeiten außerhalb der definierten Bürozeiten,
- Leistungen infolge unsachgemäßer Nutzung oder Verstoß gegen Mitwirkungspflichten,
- Maßnahmen aufgrund höherer Gewalt oder fremdverschuldeter Ausfälle,
- Leistungen im Zusammenhang mit Integration, Konfiguration oder Kompatibilitätsanpassung von Updates/Upgrades,
- Anpassungen an neue Hardware, Betriebssysteme oder Datenbanken,
- allgemeine Schulungen oder Beratungen,
- Berichts Anpassungen, Parametrisierungen, individuelle Änderungen,
- neue Produktbestandteile oder Module, die nicht unter die ursprüngliche Lizenz fallen.

6.2 Almato ist nicht verpflichtet, solche Zusatzleistungen zu erbringen, wird sich jedoch im Rahmen ihrer betrieblichen Möglichkeiten bemühen, den Kunden zu unterstützen.

### Ziffer 7 Mitwirkungspflichten

7.1 Die allgemeinen Mitwirkungspflichten des Kunden nach Teil A gelten entsprechend.

7.2 Zusätzlich ist der Kunde verpflichtet, alle zur Durchführung der Pflegeleistungen erforderlichen spezifischen Mitwirkungsleistungen rechtzeitig, vollständig und auf eigene Kosten zu erbringen, insbesondere:

- regelmäßige Datensicherung nach dem Stand der Technik,
- Bereitstellung der erforderlichen Systemumgebung gemäß Systemvoraussetzungen,
- rechtzeitige Installation bereitgestellter Updates,
- Umsetzung empfohlener Maßnahmen zur Fehleranalyse und -behebung,
- Benennung qualifizierter Ansprechpartner mit Entscheidungsbefugnis,
- aktive Unterstützung bei der Fehlerdiagnose (z. B. durch Logs, Screenshots, technische Angaben),
- unverzügliche Bestätigung oder Rückmeldung zur Fehlerbehebung.

7.3 Verletzt der Kunde seine Mitwirkungspflichten, ist Almato berechtigt, Reaktionszeiten entsprechend zu verlängern oder den entstehenden Mehraufwand gemäß der jeweils gültigen Preisliste zu berechnen.

7.4 Die Verantwortung für die Betriebsfähigkeit der kundenseitigen IT-Infrastruktur, einschließlich Netzwerken, Betriebssystemen, Datenbanken und Drittsoftware, liegt allein beim Kunden.

7.5 Technische Fehler, die durch veraltete oder nicht freigegebene Systemumgebungen verursacht werden, fallen nicht unter die Pflegeverpflichtung, sofern Almato nachweist, dass ein Update der Systemumgebung das Problem beheben würde.

### Ziffer 8 Vergütung

8.1 Es gelten die im jeweiligen Auftrag vereinbarten Pflegegebühren. Die Zahlungspflicht beginnt mit dem im Auftrag genannten Beginn der Pflege und ist jeweils für ein Jahr im Voraus fällig.

8.2 Almato kann die wiederkehrenden Pflegegebühren unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten zum Jahresbeginn um bis zu 5 % pro Jahr anpassen. Eine erstmalige Anpassung ist frühestens zwei Jahre nach Auslieferung zulässig. Für Standardsoftware eines Drittherstellers gelten abweichend hiervon die jeweiligen Anpassungsregelungen des Herstellers, die Almato dem Kunden auf Anforderung offenlegt. Übersteigt die Anpassung nach Satz 1 mehr als 5 % pro Jahr, ist der Kunde berechtigt, die Pflegevereinbarung innerhalb eines Monats nach Zugang der Mitteilung zum Anpassungszeitpunkt in Textform zu kündigen.

8.3 Erbringt Almato auf Wunsch des Kunden Leistungen, die nicht von der Pflegepauschale umfasst sind, werden diese nach Aufwand gemäß der jeweils gültigen Preisliste abgerechnet, sofern nichts anderes vereinbart ist.

8.4 Stellt sich bei der Bearbeitung eines gemeldeten Fehlers heraus, dass kein technischer Fehler im Sinne von Ziffer 2 vorliegt oder die Ursache außerhalb der Standardsoftware liegt, kann Almato den hierdurch entstandenen Aufwand ebenfalls gemäß der jeweils gültigen Preisliste berechnen.

8.5 Tätigkeitsnachweise und Supportdokumentationen von Almato gelten als Abrechnungsgrundlage für alle Leistungen, die nicht pauschal vergütet sind.

## Allgemeine Geschäftsbedingungen Teil C – Pflegevereinbarung

### Ziffer 9 Gewährleistung für neue Softwarestände

9.1 Im Übrigen gelten die Mängelrechte gemäß Teil A, Ziffer 10. Diese Ziffer 9 regelt ausschließlich pflege-spezifische Besonderheiten, insbesondere den Beginn der Mängelrügefrist. Bei Lieferung neuer Softwarestände (z. B. Updates, Upgrades oder Releases) ist der Kunde verpflichtet, diese unverzüglich auf offensichtliche Mängel zu prüfen. § 377 HGB findet Anwendung. Die Frist zur Mängelrüge beginnt (i) bei Selbstinstallation durch den Kunden fünf Kalendertage nach Bereitstellung oder (ii) bei Installation durch Almato mit dem Tag, an dem die Nutzung oder der Test möglich ist.

9.2 Für Mängel, die auf unsachgemäße Nutzung, nicht freigegebene Systemumgebungen oder Missachtung der Dokumentation zurückzuführen sind, besteht keine Gewährleistungspflicht.

9.3 Almato ist nicht verpflichtet, den Funktionsumfang neuer Softwarestände über den bei Vertragsschluss vereinbarten Leistungsumfang hinaus zu erweitern, es sei denn, dies ist ausdrücklich Gegenstand der ursprünglichen Lizenz- oder Pflegevereinbarung.

9.4 Im Übrigen gelten die Gewährleistungsregelungen in Teil A Ziffer 10.

### Ziffer 10 Vertragsdauer, Kündigung

10.1 Die Pflegevereinbarung tritt mit dem im Auftrag genannten Beginn in Kraft. Sofern im Auftrag nichts anderes geregelt ist, beträgt die Mindestlaufzeit zwölf Monate.

10.2 Sie verlängert sich jeweils um weitere zwölf Monate, sofern sie nicht von einer der Parteien mit einer Frist von sechs Monaten zum Laufzeitende schriftlich gekündigt wird.

10.3 Das dem Kunden eingeräumte Nutzungsrecht an der Standardsoftware bleibt von der Kündigung der Pflege unberührt, sofern es sich um ein zeitlich unbeschränktes Nutzungsrecht handelt.

10.4 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn (i) der Kunde trotz Mahnung mehr als vier Wochen mit fälligen Zahlungen in Verzug ist, (ii) über das Vermögen des Kunden das Insolvenzverfahren eröffnet oder mangels Masse abgelehnt wird, (iii) der Kunde ein angebotenes Update oder Upgrade ohne berechtigten Grund nicht einführt, obwohl dies zur Fehlerbeseitigung erforderlich ist oder (iv) der Kunde wiederholt oder schwerwiegend gegen seine Mitwirkungspflichten gemäß Ziffer 7 verstößt und Almato die Leistung dadurch nicht oder nur mit unverhältnismäßigem Mehraufwand erbringen kann.

10.5 Im Fall einer außerordentlichen Kündigung durch den Kunden aus von Almato zu vertretendem Grund erstattet Almato bereits gezahlte Pflegegebühren anteilig für den nicht genutzten Zeitraum.

### Anlage SLA

#### Ziffer 1 Definition der Schweregrade

Priorität	Fehlerklasse	Definition
Level 1	Kritisch	Die Software ist vollständig nicht verfügbar oder der produktive Betrieb ist unmöglich.
Level 2	Hoch	Wesentliche Funktionen sind nicht nutzbar oder stark eingeschränkt
Level 3	Normal	Funktionale Einschränkungen mit mittlerem Einfluss auf den Betrieb
Level 4	Niedrig	Geringfügige oder kosmetische Fehler ohne spürbare Beeinträchtigung

Hinweis: Die finale Einstufung erfolgt einvernehmlich. Kommt keine Einigung zustande, trifft Almato die Einstufung nach billigem Ermessen unter Berücksichtigung der Auswirkungen auf die Betriebsfähigkeit.

#### Ziffer 2 Reaktionszeiten („Time to Respond“) – 8x5 Supportzeitfenster

Priorität	Fehlerklasse	Reaktionszeiten	
		Angestrebt	Maximal
Level 1	Kritisch	2 Stunden	6 Stunden
Level 2	Hoch	4 Stunden	8 Stunden
Level 3	Normal	12 Stunden	24 Stunden
Level 4	Niedrig	24 Stunden	48 Stunden

Die Reaktionszeit bezeichnet den Zeitraum zwischen Zugang der Fehler- oder Störungsmeldung und der ersten qualifizierten Rückmeldung durch Almato. Sie gilt ausschließlich an Werktagen (Montag bis Freitag, 9:00–17:00 Uhr, außer Feiertage in Baden-Württemberg).

#### Ziffer 3 Zusätzliche SLA-Bedingungen

- 3.1 Es besteht keine Verpflichtung zur Fehlerbehebung innerhalb der Reaktionszeit.
- 3.2 Die SLA gilt nicht bei Verstößen des Kunden gegen Mitwirkungspflichten oder bei Ursachen außerhalb des Einflussbereichs von Almato (z. B. Infrastruktur des Kunden, Drittsysteme, höhere Gewalt).
- 3.3 Die SLA stellt kein Garantieverprechen im rechtlichen Sinn dar, sondern eine rein vertragliche Reaktionsverpflichtung.

### Teil D – Miete von Standardsoftware

#### Ziffer 1 Geltungsbereich und Anwendungszweck

1.1 Dieser Teil D gilt für alle Verträge, in denen Almato dem Kunden Standardsoftware zur zeitlich befristeten Nutzung (On-Premises-Miete) gegen Entgelt überlässt.

1.2 Er findet Anwendung auf (i) Standardsoftware anderer Hersteller (Drittsoftware), die Almato vertreibt oder vermittelt, und (ii) Standardsoftware der Almato AG, einschließlich, aber nicht beschränkt auf das Produkt Bardioc, für die – sofern im Auftrag ausdrücklich vereinbart – ergänzend die Software-Lizenzbedingungen (SLB) der Almato AG in ihrer jeweils gültigen Fassung gelten.

1.3 Dieser Teil D ergänzt die allgemeinen Regelungen des Teils A. Bei Widersprüchen gehen die Bestimmungen dieses Teils D den allgemeinen Regelungen vor.

#### Ziffer 2 Vertragsgegenstand, Leistungsbeschreibung

2.1 Vertragsgegenstand ist die im Auftrag bezeichnete Standardsoftware in der bei Vertragsschluss aktuellen Version, einschließlich der dort spezifizierten Module, Funktionen und Systemvoraussetzungen.

2.2 Die Lieferung erfolgt in Form des Objektcodes, in der Regel durch Bereitstellung eines Download-Links oder durch Installation durch Almato. Die zugehörige Dokumentation wird digital bereitgestellt.

2.3 Almato überlässt dem Kunden die Software zur Nutzung auf Zeit. Die Mietdauer ergibt sich aus dem Auftrag.

2.4 Installation, Konfiguration oder Betriebsführung der Software sind nur dann Vertragsgegenstand, wenn dies im Auftrag ausdrücklich vereinbart wurde.

#### Ziffer 3 Nutzungsrechte

3.1 Die Einräumung von Nutzungsrechten erfolgt ausschließlich für die Dauer des Mietverhältnisses.

3.2 Die Rechte bestimmen sich (i) bei Drittsoftware: nach den Lizenz- oder Nutzungsbedingungen des jeweiligen Herstellers, und (ii) bei dem Softwareprodukt Bardioc oder anderer Standardsoftware der Almato AG nach den SLB der Almato AG in der jeweils gültigen Fassung, sofern deren Geltung im Auftrag ausdrücklich vereinbart wurde; für Almato-Standardsoftware, für die keine SLB gelten, finden die Regelungen in Teil A, Abschnitt II Anwendung.

3.3 Soweit es sich nicht um Drittsoftware handelt, für die ausschließlich die Bedingungen des jeweiligen Herstellers gelten, richten sich die Nutzungsrechte im Übrigen nach den Regelungen in Teil A, Abschnitt II („Lizenzbedingungen“), einschließlich etwaiger im Auftrag vereinbarter Ergänzungen.

3.4 Alle Rechte stehen unter dem Vorbehalt der fristgerechten Zahlung der vereinbarten Mietgebühren. Gerät der Kunde mit fälligen Zahlungen in Verzug, ist Almato berechtigt, die Nutzung der Software bis zur vollständigen Zahlung zu sperren oder den Vertrag nach Maßgabe von Ziffer 6 außerordentlich zu kündigen.

#### Ziffer 4 Mitwirkungspflichten

4.1 Die allgemeinen Mitwirkungspflichten nach Teil A gelten entsprechend.

4.2 Zusätzlich ist der Kunde verpflichtet,

- eine geeignete Systemumgebung gemäß den von Almato unterstützten Systemvoraussetzungen bereitzustellen,
- regelmäßig Datensicherungen nach dem Stand der Technik durchzuführen,
- bereitgestellte Updates und Patches innerhalb angemessener Frist zu installieren,
- bei Fehleranalyse und -behebung aktiv mitzuwirken, insbesondere durch rechtzeitige Bereitstellung aller erforderlichen Informationen, Log-Dateien und Testmöglichkeiten.

## Allgemeine Geschäftsbedingungen Teil D – Miete von Standardsoftware

4.3 Verletzt der Kunde seine Mitwirkungspflichten, ist Almato berechtigt, Reaktions- und Leistungsfristen entsprechend zu verlängern oder den entstehenden Mehraufwand gemäß der jeweils gültigen Preisliste zu berechnen.

### Ziffer 5 Vergütung, Preisanpassung

5.1 Es gelten die im Auftrag vereinbarten Mietgebühren. Die Zahlungspflicht beginnt mit Auslieferung oder betriebsfähiger Bereitstellung der Software.

5.2 Die Mietgebühren sind jährlich im Voraus fällig, sofern im Auftrag nichts anderes vereinbart ist.

5.3 Almato kann die wiederkehrenden Mietgebühren unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten zum Jahresbeginn um bis zu 5 % pro Jahr anpassen. Eine erstmalige Anpassung ist frühestens zwei Jahre nach Vertragsschluss zulässig. Übersteigt die Anpassung 5 %, ist der Kunde berechtigt, den Vertrag innerhalb eines Monats nach Zugang der Mitteilung zum Anpassungszeitpunkt schriftlich zu kündigen.

5.4 Zusatzleistungen, die nicht im Auftrag enthalten sind, werden gesondert nach Aufwand gemäß der jeweils gültigen Preisliste abgerechnet.

### Ziffer 6 Mietdauer, Beendigung, Rückgabe

6.1 Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 24 Monate, sofern im Auftrag nichts Abweichendes vereinbart ist.

6.2 Der Vertrag verlängert sich automatisch um jeweils weitere zwölf Monate, wenn er nicht von einer der Parteien mit einer Frist von sechs Monaten zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit schriftlich gekündigt wird.

6.3 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn (i) der Kunde trotz Mahnung mehr als vier Wochen mit fälligen Zahlungen in Verzug ist, (ii) über das Vermögen des Kunden das Insolvenzverfahren eröffnet oder mangels Masse abgelehnt wird oder (iii) der Kunde wiederholt oder schwerwiegend gegen seine Mitwirkungspflichten verstößt und Almato die Leistung dadurch nicht oder nur mit unverhältnismäßigem Mehraufwand erbringen kann.

6.4 Nach Vertragsende hat der Kunde die Nutzung der Software vollständig einzustellen, sämtliche Programmkopien zu löschen und Almato auf Verlangen die Löschung in Textform zu bestätigen.

### Ziffer 7 Schutzrechte Dritter

7.1 Macht ein Dritter gegenüber dem Kunden geltend, dass durch die Nutzung der überlassenen Software Schutzrechte verletzt werden, unterrichtet der Kunde Almato unverzüglich in Textform.

7.2 Almato ist berechtigt – und auf eigene Kosten verpflichtet –, die Abwehr solcher Ansprüche zu übernehmen, sofern sie sich auf den vertragsgemäßen Gebrauch der Software beziehen.

7.3 Almato stellt den Kunden von solchen Ansprüchen frei, sofern der Kunde (i) Almato die alleinige Verteidigung überlässt, (ii) die behauptete Rechtsverletzung nicht selbst zu vertreten hat und (iii) die Software entsprechend den vertraglichen Bestimmungen genutzt wurde. Almato ist ferner berechtigt, die Software nach eigener Wahl zu ändern oder durch eine gleichwertige, vertragsgemäße Version zu ersetzen, um die behauptete Rechtsverletzung zu vermeiden. Ist weder eine Änderung noch eine Ersatzüberlassung zu wirtschaftlich zumutbaren Bedingungen möglich, kann Almato den Vertrag hinsichtlich der betroffenen Software kündigen oder vom Vertrag zurücktreten. In diesem Fall erhält der Kunde die für die betroffene Software gezahlten Mietgebühren anteilig für den nicht genutzten Zeitraum zurück.

### Ziffer 8 Mängelrechte

8.1 Im Übrigen gelten die Mängelrechte gemäß Teil A, Ziffer 10. Diese Ziffer 8 regelt ausschließlich miet-spezifische Besonderheiten. Die Mängelrechte beginnen mit dem im Auftrag definierten Mietbeginn bzw. der betriebsfähigen Bereitstellung der Software.

8.2 Die Frist zur Mängelrüge beginnt (i) bei Selbstinstallation durch den Kunden fünf Kalendertage nach Bereitstellung oder (ii) bei Installation durch Almato mit dem Tag, an dem die Nutzung oder der Test möglich ist.

## Allgemeine Geschäftsbedingungen Teil D – Miete von Standardsoftware

### **Ziffer 9 Nutzungsbeschränkungen, Open Source, Drittkomponenten**

9.1 Die Nutzung der Software ist auf die im Auftrag vereinbarte Anzahl von Nutzern, Systemen und ggf. Standorten beschränkt.

9.2 Eine Unterlizenzierung, Vermietung oder Nutzung der Software in einer Cloud- oder ASP-Umgebung ist nur mit vorheriger Zustimmung von Almato in Textform zulässig.

9.3 Soweit in der gelieferten Software Open-Source-Komponenten enthalten sind, gelten deren jeweilige Lizenz- oder Nutzungsbedingungen. Almato informiert über deren Verwendung, soweit dies gesetzlich oder vertraglich erforderlich ist.

9.4 Für solche Open-Source-Komponenten gelten Haftung, Gewährleistung und Supportausschluss nach Maßgabe der jeweiligen Lizenzbedingungen. Almato übernimmt hierfür keine Haftung über den gesetzlich nicht abdingbaren Umfang hinaus.

### **Ziffer 10 Haftung**

Es gelten die Haftungsregelungen in Teil A, Ziffer 9.