

## Allgemeine Geschäftsbedingungen Teil A – Allgemeiner Teil

**Abschnitt I: Allgemeiner Teil****§ 1 Regelungsgegenstand**

- 1) Diese Geschäftsbedingungen beinhalten die allgemeinen Regelungen, die jeweils auf die einzelnen Verträge zwischen dem „Kunden“ und der Almato Anwendung finden. Die einzelnen Verträge werden hier aus formalen Gründen Auftrag genannt.
- 2) In diesem Teil A sind die Regelungen aufgeführt, die grundsätzlich für alle Aufträge Anwendung finden. Sonderregelungen für einzelne Auftragsstypen finden sich in den Teilen B bis D. Die Anwendbarkeit der rechtlichen Bestimmungen der Teile B bis D ist jeweils gesondert zu vereinbaren.

In diesem Teil A finden sich unter dem Abschnitt II Regelungen für die Übertragung von Nutzungsrechten an der „Software“.

Zusätzlich finden sich in diesem Teil A unter dem Abschnitt III Regelungen für die Erbringung von Dienst- und Werkleistungen.

- 3) Die Leistungen und Angebote der Almato richten sich ausschließlich an Unternehmer i. S. d. § 14 BGB.

**§ 2 Vertragsbestandteile, Abwehrklausel und Definitionen**

## 1) Vertragsbestandteile

Die vertraglichen Bestimmungen der Almato sind gegliedert in die Teile:

- Teil A - Allgemeiner Teil
- Teil B - Verkauf von Standardsoftware
- Teil C - Softwarepflegevertrag
- Teil D - Vermietung von Standardsoftware
- Anlage AVV - Vertrag zur Auftragsverarbeitung

Die Regelungen der einzelnen Teile der AGB gelten thematisch für unterschiedliche Bereiche. Sofern es zu Überschneidungen kommen sollte, gehen die spezielleren Regelungen den allgemeinen Regelungen in diesem Teil A vor.

## 2) Abwehrklausel

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Almato gelten ausschließlich. Sofern der „Kunde“ ebenfalls Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet, kommt der Vertrag auch ohne ausdrückliche Einigung über die Einbeziehung Allgemeiner Geschäftsbedingungen zustande. Soweit die verschiedenen Allgemeinen Geschäftsbedingungen inhaltlich übereinstimmen, gelten diese als vereinbart. An die Stelle sich widersprechender Einzelregelungen treten die Regelungen des dispositiven Rechts. Gleiches gilt für den Fall, dass die Geschäftsbedingungen des „Kunden“ Regelungen enthalten, die im Rahmen dieser Geschäftsbedingungen nicht enthalten sind. Enthalten die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Almato Regelungen, die in den Geschäftsbedingungen des „Kunden“ nicht enthalten sind, so gelten die vorliegenden Geschäftsbedingungen. Jedweden formularmäßigen Hinweis auf eigene Geschäftsbedingungen des „Kunden“ wird hiermit ausdrücklich widersprochen.

## 3) Definitionen

- a) „Auslieferung“ ist die Übergabe der gelieferten „Standardsoftware“ oder der für den „Kunden“ erstellten „Individualsoftware“ per Zurverfügungstellung eines Download Links oder durch Installation beim „Kunden“;
- b) „Change“ ist jede vom „Kunden“ gewünschte und schriftlich vereinbarte Änderung, Ergänzung, Erweiterung oder sonstige Abweichung von dem bei Beauftragung vereinbarten Leistungsumfang;
- c) „Dritter“ ist jeder andere, dem durch Almato keine Rechte zur Nutzung der „Software“ überlassen wurden.
- d) „Dokumentation“ ist die Bedienungsanleitung für die „Software“ in deutscher und/oder englischer Sprache. Diese wird dem „Kunden“ ebenso wie die „Software“ in Dateiform überlassen. Sofern sich während der Laufzeit des jeweiligen Softwarepflegevertrags (siehe hierzu die Bestimmungen in Teil C, soweit vorhanden) die Bedienung der „Software“ ändern sollte, wird dem „Kunden“ eine geänderte Version der „Dokumentation“ zur Verfügung gestellt. Sofern Software neu erstellt oder verändert wird, wird dem „Kunden“ aufgrund gesonderter Vereinbarung eine „Dokumentation“ für die neu erstellte Software zur Verfügung gestellt.
- e) „FOSS“ (Free and Open Source Software) kennzeichnet Software, die nicht von Almato erstellt wurde. So bezeichnete Software steht jedermann kostenlos zur Verfügung. Allerdings hat der „Kunde“ den Inhalt der jeweiligen Lizenzbestimmungen, denen die „FOSS“ unterliegt, zu beachten. Sofern die „FOSS“ vom „Kunden“ beigestellt wird, übernimmt Almato für „technische Fehler“ der „FOSS“ keine Gewährleistung.
- f) „Individualsoftware“ bezeichnet Software, die im Auftrag des „Kunden“ erstellt oder bearbeitet wurde.
- g) „Kunde“ ist das Unternehmen, welches entweder seinen Angestellten, berechtigten Mitarbeitern oder nach Absprache auch Kooperationspartnern die „Software“ zur Nutzung überlassen darf oder Werk- oder Dienstleistungen bei Almato beauftragt.

## Allgemeine Geschäftsbedingungen Teil A – Allgemeiner Teil

- h) „Mitarbeiter“ sind alle Angestellten der Almato und alle mit der Durchführung des jeweiligen Auftrags mit Zustimmung des „Kunden“ beauftragten Subunternehmer oder deren Mitarbeiter. Diese sind zur Geheimhaltung und zur Beachtung datenschutzrechtlicher Vorschriften verpflichtet.
  - i) „Software“ wird als gemeinsamer Terminus für „Standardsoftware“ und „Individualsoftware“ verwendet.
  - j) „Standardsoftware“ ist die nicht für den „Kunden“ erstellte oder angepasste „Software“. Diese kann in bereits betriebsfähiger Software oder in einzelnen Tools, Bibliotheken etc. bestehen.
  - k) „System“ ist das technische System des „Kunden“, auf dem die „Software“ betrieben werden soll (z.B. Hardware, Betriebssystemsoftware, Firmware, erforderliche Umsysteme).
  - l) „Systemumgebung“ sind die technischen Umsysteme, die zum ordnungsgemäßen Betrieb der „Software“ erforderlich sind. Die „Systemumgebung“ ist in der Leistungsbeschreibung der technischen Produkte der Almato beschrieben. Eine ohne Zustimmung der Almato erfolgende Änderung der „Systemumgebung“ kann zu einem „technischen Fehler“ führen, der nicht von der Almato zu vertreten ist, da Almato keine Gewähr für das Funktionieren der von ihr zur Verfügung gestellten „Software“ in jedweder, erst in der Zukunft existierenden „Systemumgebung“ geben kann.
  - m) „Technischer Fehler“ bedeutet, dass die dem „Kunden“ zur Verfügung gestellten Dienste oder Leistungen nicht verfügbar sind oder die „Standardsoftware“ falsche Ergebnisse liefert. Ein „technischer Fehler“ liegt unabhängig von der Frage vor, ob Almato im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung eine Behebung des „technischen Fehlers“ schuldet.
- 4) Andere Hersteller
- Die von Almato gelieferte „Software“ basiert z.T. auf der Basis von Software, die durch andere Hersteller produziert bzw. andere Lieferanten zur Verfügung gestellt wird, oder Almato liefert dem „Kunden“ als Vertragshändler „Standardsoftware“, die von anderen Herstellern stammt. Sofern erforderlich, wird Almato dem „Kunden“ die Lizenzbestimmungen der jeweiligen Hersteller zur Verfügung stellen.

### § 3 Vertragsgegenstand; Change

- 1) Vertragsgegenstand sind ausschließlich die im Auftrag bezeichneten Produkte mit den in der Funktionsbeschreibung und der „Dokumentation“ angegebenen Eigenschaften, Merkmalen, Verwendungszwecken und Nutzungsmöglichkeiten. Darstellungen in Testprogrammen, Produkt- oder Projektbeschreibungen, auch im Internet, sind ausdrücklich keine Beschreibungen der Produktbeschaffenheit i. S. d. §§ 434, 633 BGB – dies schon deshalb nicht, weil die Produkte ständiger Anpassung unterliegen, so dass Änderungen und Irrtümer dort vorbehalten sind und sich die Angaben ebenso auch auf zukünftige Entwicklungen beziehen können.
- 2) Ein „Change“ wird nur durch ausdrückliche schriftliche Bestätigung (Textform i.S.v. § 126b BGB ist ausreichend) durch Almato Vertragsgegenstand und ist gesondert gemäß der vereinbarten Preisliste zu vergüten.

### § 4 Vergütung; Zurückbehaltungsrechte des „Kunden“; Aufrechnung

- 1) Die Höhe der Vergütung richtet sich nach dem Auftrag. Alle Zahlungsmodalitäten wie Teilzahlungen, Zahlungstermine, Rabatte, Skonti etc. sind im Auftrag oder Angebot geregelt. Das Gleiche gilt für Reisekosten und Spesen.
- 2) Alle Preise verstehen sich als Nettopreise und sind zzgl. der jeweils geltenden Mehrwertsteuer zu zahlen.
- 3) Almato behält sich die Geltendmachung von Zurückbehaltungsrechten gegenüber dem „Kunden“ im Falle von Zahlungsrückständen aus demselben Auftrag vor. Dem „Kunden“ wird ein entsprechender Warnhinweis über die Verfügbarkeit der „Software“ erteilt, wenn sich Almato die Nutzbarkeit der „Software“ vorbehält und von der Zahlung der offenen Posten abhängig macht. Alternativ kann der „Kunde“ im Falle von Zahlungsrückständen auch telefonisch und/oder schriftlich auf die Abschaltung der „Software“ im Falle des Nichtbezahls offener Posten hingewiesen werden.

### § 5 Leistungszeit; Verzug; Teilleistungen durch Almato; Gefahrübergang

- 1) Zahlungen des „Kunden“ sind, sofern im Auftrag nicht abweichend vereinbart, innerhalb von zwei Wochen nach Zugang einer prüffähigen Rechnung fällig und müssen zugunsten der Almato auf eines der in der Rechnung angegebenen Konten erfolgen. Kommt der „Kunde“ seinen Zahlungsverpflichtungen nicht rechtzeitig nach, kann die Almato unbeschadet der Geltendmachung weiteren Schadensersatzes Verzugsschäden in Höhe der gesetzlichen Verzugszinsen gegenüber dem „Kunden“ geltend machen.
- 2) Erfüllt der „Kunde“ seine Zahlungsverpflichtungen trotz Mahnung unter Bestimmung einer angemessenen Nachfrist nicht, ist die Almato unbeschadet der Rechte in Absatz 1 berechtigt, die Arbeiten an sämtlichen im Auftrage des „Kunden“ laufenden Arbeiten oder im Rahmen der Erbringung von Dauerschuldverhältnissen für die jeweils noch nicht gezahlten Leistungen einzustellen sowie von dem betreffenden Vertrag zurückzutreten, Vorbehaltsware i. S. d. § 6 an sich zu nehmen, den Widerruf sämtlicher unter Vorbehalt übertragenen Nutzungsrechte zu erklären, sowie dem „Kunden“ sämtliche bis dahin entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen.

## Allgemeine Geschäftsbedingungen Teil A – Allgemeiner Teil

- 3) Almato ist zu Teillieferungen und Teilleistungen berechtigt und kann sich zur Erfüllung ihrer Verbindlichkeiten der Hilfe Dritter bedienen.
- 4) Die Gefahr des zufälligen Untergangs geht mit „Auslieferung“ an den „Kunden“ auf diesen über. Bei Warenversand geht die Gefahr mit Übergabe der Sache an den Spediteur, den Frachtführer oder sonstigen von der Almato nach billigem Ermessen ausgewählten Boten auf den „Kunden“ über.

### § 6 Vorbehalte der Übertragung von Nutzungs- und Eigentumsrechten

- 1) Bis zur vollständigen Bezahlung sämtlicher zum Zeitpunkt der „Auslieferung“ bestehender Forderungen aus einem Vertragsverhältnis, das auf diesen AGB oder einem auf ihm basierenden Auftrag beruht (im Folgenden „Bedingungseintritt“) erhält der „Kunde“ von Almato ein zeitlich beschränktes Nutzungsrecht an der gelieferten „Software“. Sollen im Rahmen eines Kauf- oder Werkvertrages Nutzungsrechte an der „Software“ endgültig übertragen werden, findet diese Übertragung erst nach dem „Bedingungseintritt“ statt.
- 2) Bei Geltendmachung des Vorbehalts erlischt das Recht des „Kunden“ zur Weiterverwendung der „Software“, es sei denn, Almato teilt dem „Kunden“ etwas Anderes mit. Sämtliche vom „Kunden“ angefertigten Programmkopien müssen in diesem Fall gelöscht werden.
- 3) Körperlich gelieferte Waren stehen bis zur vollständigen Zahlung der aus dem jeweiligen Auftrag resultierenden Zahlungsforderung unter Eigentumsvorbehalt.

### § 7 „Mitarbeiter“ der Almato

- 1) Almato verpflichtet sich, zur Erbringung der von ihr geschuldeten Leistungen nur qualifiziertes und zuverlässiges Personal einzusetzen. Die Auswahl und Einteilung der „Mitarbeiter“ obliegen Almato. Die Leistungserbringung, Einarbeitung und aufgabenbezogene Schulung der „Mitarbeiter“ erfolgen unter verantwortlicher Leitung von Almato. Die „Mitarbeiter“ der Almato unterstehen disziplinarisch ausschließlich den Weisungsrechten von Almato, unabhängig vom Ort der Leistungserbringung.
- 2) Die „Mitarbeiter“ von Almato erhalten für die Dauer ihrer Tätigkeit bei dem „Kunden“ das Recht, sich in den Räumen des „Kunden“ während der betriebsüblichen Arbeitszeiten aufzuhalten. Der „Kunde“ ist berechtigt, aus wichtigen Gründen einzelnen eingesetzten „Mitarbeitern“ der Almato den Zugang zu den Räumen des „Kunden“ zu verweigern. Wenn nicht die Verweigerung auf einem wichtigen Grund beruht, den nur Almato zu vertreten hat, ist diese berechtigt, eine Anpassung der vereinbarten Termine und der Vergütung zu verlangen, soweit diese durch die Zugangsverweigerung erforderlich geworden und im Übrigen angemessen sind.
- 3) Die Fachaufsicht über die „Mitarbeiter“ der Almato obliegt ausschließlich dieser selbst. Verlangt der „Kunde“ unter Angabe eines sachlich nachvollziehbaren Grundes die Auswechslung eines „Mitarbeiters“, ist Almato verpflichtet, diesen in einem zumutbaren Zeitrahmen auszuwechseln.
- 4) Almato ist für die Erfüllung der vertraglichen, gesetzlichen, behördlichen und berufsgenossenschaftlichen Verpflichtungen gegenüber den von ihr für die Leistungserbringung eingesetzten Personen allein verantwortlich. Almato wird den „Kunden“ von entsprechenden Ansprüchen, die gegenüber dem „Kunden“ geltend gemacht werden, freistellen. Dies umfasst insbesondere alle Lohn- und Gehaltszahlungen sowie alle übrigen aus Arbeits- oder Dienstleistungsverhältnissen resultierenden Zahlungsverpflichtungen, wie z. B. Sozialversicherungsbeiträge. Es ist ausschließlich die Aufgabe von Almato, die Vereinbarungen und Maßnahmen zu treffen, die ihr Verhältnis zu den von ihr zur Leistungserbringung eingesetzten Personen regeln.

### § 8 Haftung

- 1) Almato haftet stets nach Maßgabe der gesetzlichen Vorschriften
  - für die von Almato sowie deren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachten Schäden
  - oder nach dem Produkthaftungsgesetz
  - oder für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die Almato, deren gesetzliche Vertreter oder Erfüllungsgehilfen zu vertreten haben. Dies gilt auch für zugesicherte Eigenschaften und Garantien von Almato, die nur als solche angesehen werden, wenn sie von Almato schriftlich abgegeben und wörtlich als „Garantie“ bezeichnet wurden.
- 2) Die Haftung bei leichter Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen. Dies gilt nicht, wenn Almato eine wesentliche Vertragspflicht verletzt, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der „Kunde“ regelmäßig vertrauen darf (sog. „Kardinalpflicht“).
- 3) Im Fall von Ziffer 8.2 haftet Almato für auf die Pflichtverletzung zurückzuführende Sach- und Vermögensschäden, mit deren Eintritt bei Abschluss des betroffenen Auftrages vernünftigerweise zu rechnen war. Dafür ist die Haftung begrenzt auf die Vergütung für die jeweils betroffene Leistung bzw. den jeweiligen Auftrag, die Almato in den letzten zwölf (12) Monaten vor Eintritt des jeweiligen Schadensereignisses tatsächlich von dem „Kunden“ erhalten hat.

## Allgemeine Geschäftsbedingungen Teil A – Allgemeiner Teil

- 4) Almato haftet im Falle leichter Fahrlässigkeit nicht für mittelbare Schäden, Folgeschäden und entgangenen Gewinn.
- 5) Die verschuldensunabhängige Haftung durch Almato nach § 536 a Abs. 1, 1. Alternative BGB wegen Mängeln, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhanden sind, ist ausgeschlossen, sofern Almato lediglich fahrlässig gehandelt hat.
- 6) Außer in den Fällen von Ziffer 8.1 haftet Almato bei Verlust von Daten nur für den Aufwand, der für eine Wiederherstellung der Daten aus einer ordnungsgemäßen Datensicherung erforderlich ist.

### § 9 Sach- und Rechtsmängel; Verjährung

- 1) Almato leistet bei Mängeln zunächst Gewähr durch Nacherfüllung. Hierzu überlässt sie nach ihrer Wahl dem „Kunden“ neue, mangelfreie „Software“ oder beseitigt den Mangel aus der „Software“; als Mangelbeseitigung gilt es auch, wenn Almato dem „Kunden“ durch Lieferung neuer „Software“ zumutbare Ersatzlösungen bereitstellt, die die Auswirkungen des Mangels vermeiden, wenn deren Einsatz dem „Kunden“ zumutbar ist. Schlägt eine der Schwere des Mangels angemessene Anzahl von Nacherfüllungsversuchen fehl und/oder sind diese nicht innerhalb zumutbarer Zeit erfolgt, so ist der „Kunde“ berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten.
- 2) Rechtsmängel: Behaupten „Dritte“ Ansprüche, die der vertraglichen Nutzung der „Software“ entgegenstehen, unterrichtet der „Kunde“ die Almato unverzüglich. Er ermächtigt die Almato hiermit, die Auseinandersetzung mit dem „Dritten“ gerichtlich und außergerichtlich allein zu führen. Almato ist verpflichtet, die Ansprüche auf eigene Kosten abzuwehren und den „Kunden“ von allen mit der Anspruchsabwehr verbundenen Kosten und Schäden freizustellen, soweit diese nicht auf einem pflichtwidrigen Verhalten des „Kunden“ beruhen.
- 3) Die Gewährleistungsfrist beträgt 12 Monate und beginnt mit der „Auslieferung“ bzw. der Abnahme der „Software“.
- 4) Handelt es sich bei dem vom „Kunden“ geltend gemachten Mangel der „Software“ nicht um einen Mangel, sondern um einen „technischen Fehler“ kann der „Kunde“ dessen Beseitigung gesondert beauftragen.
- 5) Für „technische Fehler“, die durch „FOSS“ verursacht werden, übernimmt Almato keine Gewährleistung, es sei denn, die „FOSS“ ist von der Almato als integrierter Bestandteil der „Standardsoftware“ oder der „Individualsoftware“ geliefert worden.

### § 10 Mitwirkungspflichten

- 1) Beistellungs- und Mitwirkungspflichten ergeben sich zum einen aus dieser Regelung und den Regelungen des jeweiligen Auftrags und seiner Anlagen (z.B.: Workshop Protokoll, Lastenheft, Pflichtenheft, Projektplan etc.).
- 2) Abseits der speziellen Regelungen gelten allgemein folgende Mitwirkungspflichten für den „Kunden“. Der „Kunde“ hat für die Mitwirkungshandlungen die notwendigen organisatorischen und personellen Voraussetzungen zu schaffen, er wird insbesondere:
  - während der Vertragslaufzeit einen Verantwortlichen benennen, der alle für die Zwecke der Durchführung dieser Vereinbarung erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt;
  - Almato im Rahmen seiner Möglichkeiten nach besten Kräften bei der Suche nach der Fehlerursache unterstützen und erforderlichenfalls seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit den von Almato eingesetzten „Mitarbeitern“ anhalten;
  - die technischen Installationsvoraussetzungen der „Systemumgebung“ schaffen und während der Projektlaufzeit aufrecht erhalten;
  - den für die Durchführung der Hotline-Unterstützung von Almato beauftragten „Mitarbeitern“ Zugang zu den Rechnern gewähren, auf denen die „Software“ gespeichert und/oder geladen ist;
  - Der „Kunde“ wird Almato in jeder Hinsicht bei der Erfüllung der vertraglichen Leistungspflichten kostenfrei unterstützen. Der „Kunde“ verpflichtet sich, beim Auftreten von Störungen aktiv bei der Fehleranalyse mitzuwirken und Fehler so genau zu dokumentieren, dass eine Reproduktion des Fehlers möglich ist. Diese Verpflichtung richtet sich nach den Möglichkeiten des „Kunden“, „technische Fehler“ festzustellen und zu benennen. Eine Fehlermeldung muss Informationen über die Art des „technischen Fehlers“, das Modul in dem der „technische Fehler“ aufgetreten ist, die Versionsnummer sowie die Arbeiten, die am Computer bei Auftreten des „technischen Fehlers“ durchgeführt wurden, enthalten. Die Fehlermeldung hat in Textform – ggf. unter Verwendung der von Almato zur Verfügung gestellten (EDV-)Formulare – zu erfolgen.
- 3) Sofern für Almato ersichtlich ist, dass der „Kunde“ eine ihm obliegende Mitwirkungshandlung nicht vertragsgemäß erbringt, wird Almato dem „Kunden“ dieses mitteilen und auf die Folgen hinweisen. Almato kommt nicht in Verzug, solange der „Kunde“ eine ihm obliegende Mitwirkungspflicht nicht vertragsgemäß erfüllt. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

### § 11 Höhere Gewalt

Wird Almato an der Erfüllung ihrer Verpflichtungen durch den Eintritt von unvorhersehbaren, außergewöhnlichen Umständen gehindert, die sie trotz der ihr zumutbaren Sorgfalt nicht abwenden kann, z. B.

- Betriebsstörungen,

**Allgemeine Geschäftsbedingungen Teil A – Allgemeiner Teil**

- behördliche Eingriffe,
- Naturkatastrophen,
- Energieversorgungsschwierigkeiten,
- Streik oder Aussperrung,
- Pandemien,

sei es, dass diese Umstände im Bereich der Almato oder im Bereich ihrer Lieferanten eintreten, verlängert sich, wenn die jeweils geschuldete vertragliche Leistung nicht unmöglich wird, die zu ihrer Erfüllung vereinbarte Frist in angemessenem Umfang, maximal aber um die Zeitspanne von acht Wochen. Kann eine Leistung auch nach Ablauf der vorgenannten Frist wegen desselben ununterbrochen andauernden Ereignisses höherer Gewalt noch immer nicht erbracht werden, so gilt dies als endgültige Unmöglichkeit, die von keiner Partei zu vertreten ist. Das Recht des „Kunden“, den Vertrag zu kündigen/vom Vertrag zurückzutreten, wenn ihm anderenfalls unzumutbare Nachteile entstehen, bleibt unberührt.

**§ 12 Geheimhaltung**

- 1) Die Vertragsbeziehung der Parteien gründet auf wechselseitigem Vertrauen. Die Parteien sichern sich gegenseitig zu, dass sie während der Laufzeit dieses eines Auftrages und zwei Jahre nach seiner Beendigung alle Informationen, Dokumente und Daten, die ihnen von der anderen Partei zur Kenntnis gebracht worden bzw. im Rahmen der Zusammenarbeit zur Kenntnis gelangt sind und die als „geheim“ gekennzeichnet oder deklariert sind („vertrauliche Informationen“), als ihnen anvertraute Betriebsgeheimnisse behandeln und sie nicht an „Dritte“ weitergeben oder verwerten. Dies gilt nicht, solange und soweit diese Informationen, Dokumente und Daten
  - a) den Parteien bereits vorher ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung bekannt waren oder
  - b) allgemein bekannt sind oder werden, ohne dass dies eine der Parteien zu vertreten hat, oder
  - c) einer der Parteien von einem „Dritten“ rechtmäßiger Weise ohne Geheimhaltungspflicht mitgeteilt bzw. überlassen werden oder von dem überlassenen Unternehmen zur Bekanntmachung schriftlich freigegeben worden sind, oder
  - d) nach gesetzlichen oder verwaltungsrechtlichen Vorschriften oder aufgrund einer unanfechtbaren gerichtlichen Entscheidung offengelegt werden müssen, wenn der offenlegenden Vertragspartei dieses Erfordernis unverzüglich bekannt gegeben wird und der Umfang der Offenlegung soweit wie möglich eingeschränkt wird.
- 2) Beide Parteien sind verpflichtet und werden ihre Mitarbeiter verpflichten, die bei der Durchführung des vorliegenden Vertrages bekannt gewordenen Geschäftsgeheimnisse des jeweiligen Vertragspartners vertraulich zu behandeln und insbesondere Unterlagen nicht „Dritten“ zugänglich zu machen. Die Parteien sichern sich gegenseitig zu, „vertrauliche Informationen“ jeweils nur denjenigen eigenen Mitarbeitern zugänglich zu machen, für die deren Kenntnis unerlässlich sind („Need-to-know-Basis“).
- 3) Auf Verlangen werden beide Parteien bei Beendigung der Zusammenarbeit alle „vertraulichen Informationen“ unwiederbringlich löschen oder an die jeweils andere Partei zurückgeben. Auf Anfrage einer Partei ist die Löschung schriftlich zu bestätigen. Die Verpflichtungen nach diesem Abschnitt zur Geheimhaltung und Datenschutz bleiben auch nach Beendigung des Vertrages oder der vollständigen Abwicklung des Vertrags bestehen.
- 4) Diese Bestimmungen gelten vollumfänglich für alle „Mitarbeiter“ von Almato.
- 5) Almato hat ferner sicherzustellen, dass alle „Mitarbeiter“ die gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz beachten. Die nach Datenschutzrecht erforderliche Verpflichtung auf das Datengeheimnis ist vor der erstmaligen Aufnahme der Tätigkeit der „Mitarbeiter“ vorzunehmen und dem „Kunden“ auf Verlangen nachzuweisen. Das Gleiche gilt für Mitarbeiter von eingeschalteten Subunternehmern.

**§ 13 Abwerbeverbot**

- 1) Die Parteien werden während der Vertragslaufzeit keine Mitarbeiter von der jeweils anderen Partei abwerben.
- 2) „Abwerben“ ist jedes unmittelbare oder mittelbare (z.B. durch Dritte wie insbesondere Headhunter, Personalvermittler, derzeitige oder frühere Mitarbeiter von der jeweils anderen Partei) Verleiten des Mitarbeiters zum Wechsel zur jeweils anderen Partei, also zur Beendigung seiner Tätigkeit bei der jeweils anderen Partei und Aufnahme einer Tätigkeit (z.B. als freier Mitarbeiter oder Berater) für die andere Partei.
- 3) In jedem Falle einer schuldhaften Zuwiderhandlung durch eine Vertragspartei gegen die Verpflichtung in dieser Ziffer 16 ist die jeweils andere Partei berechtigt, eine Vertragsstrafe in Höhe von bis zu einem Jahresgehalt des abgeworbenen Mitarbeiters von der jeweils abwerbenden Partei zu verlangen, die auf Antrag von dieser Partei durch das Landgericht Stuttgart auf ihre Angemessenheit hin zu überprüfen ist. Die Geltendmachung anderer Ansprüche, insbesondere auf Unterlassung oder Schadenersatz, bleiben unberührt.

## Allgemeine Geschäftsbedingungen Teil A – Allgemeiner Teil

**§ 14 Allgemeines**

- 1) Sämtliche Vereinbarungen, die eine Änderung, Ergänzung oder Konkretisierung eines Vertragsbestandteils i. S. d. § 2 beinhalten, sowie besondere Garantiezusagen und Abmachungen, sind schriftlich niederzulegen. Werden Erklärungen der vorgenannten Art von Vertretern oder Hilfspersonen von Almato abgegeben, sind sie für Almato nur dann verbindlich, wenn die Geschäftsführung oder ein Prokurist der Almato hierfür ihre schriftliche Zustimmung erteilen.
- 2) Almato ist berechtigt, den Auftraggeber mit Vertragsabschluss in ihre Kundenliste aufzunehmen.
- 3) Der „Kunde“ darf Rechte und Ansprüche aus diesem Vertrag nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der Almato an „Dritte“ abtreten. Almato ist berechtigt, den Vertrag insgesamt oder einzelne Leistungen auf mit ihr verbundene Unternehmen i. S. d. § 15 AktG abzutreten.
- 4) Die Parteien vereinbaren im Hinblick auf sämtliche Rechtsbeziehungen aus diesem Vertragsverhältnis die Anwendung des Rechts der Bundesrepublik Deutschland.
- 5) Sofern der „Kunde“ Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuchs, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögens ist, wird für sämtliche Streitigkeiten, die im Rahmen der Abwicklung des Vertragsverhältnisses entstehen, Stuttgart als Gerichtsstand vereinbart. Almato ist unbeschadet dessen auch berechtigt, Klage bei dem Gericht zu erheben, das für den Sitz des „Kunden“ zuständig ist.

## Abschnitt II: Lizenzbedingungen

### § 1 Allgemeines

Gegenstand dieser Lizenzbedingungen ist die im jeweiligen Auftrag näher bezeichnete „Software“, bestehend aus der Kopie des jeweiligen Computerprogramms im Objektcode und – sofern von dem Hersteller zur Verfügung gestellt – einem Exemplar der dazugehörigen „Dokumentation“. Die „Software“ wird entweder in elektronischer Form oder auf Originaldatenträgern ausgeliefert.

### § 2 Nutzungsrechte des „Kunden“ an „Standardsoftware“ anderer Hersteller

Der Umfang und die Beschränkungen der Nutzungsrechte des „Kunden“ an „Standardsoftware“ anderer Hersteller sowie die Schutzvorschriften dieser „Standardsoftware“ richten sich nach den Lizenzbestimmungen (EULA) des jeweiligen Herstellers, welche dem „Kunden“ durch Almato zur Verfügung gestellt werden. Der „Kunde“ akzeptiert die Lizenzbestimmungen des jeweiligen Herstellers spätestens mit Installation der jeweiligen „Standardsoftware“ auf seiner Infrastruktur, unabhängig davon, ob die Installation durch den „Kunden“ selbst oder durch „Mitarbeiter“ von Almato erfolgt.

### § 3 Nutzungsrechte des „Kunden“ an „Standardsoftware“

#### 1) Umfang der Nutzungsrechte

Dem „Kunden“ werden:

- a) Im Falle des Verkaufs der „Standardsoftware“, nicht-ausschließliche, zeitlich unbeschränkte Nutzungsrechte unter der Voraussetzung des in Abschnitt I § 6 genannten „Bedingungseintritts“ übertragen.
- b) Im Falle der Vermietung der „Standardsoftware“, nicht-ausschließliche, zeitlich auf die Dauer des Mietverhältnisses beschränkte Nutzungsrechte unter der Voraussetzung des in Abschnitt I § 6 genannten „Bedingungseintritts“ übertragen. Die Nutzungsrechte gelten räumlich für die DACH Region.

#### 2) Beschränkungen

- a) Der „Kunde“ darf die „Standardsoftware“ nur zu dem Zweck einsetzen, seine internen Geschäftsvorfälle und die von solchen Unternehmen abzuwickeln, die mit ihm i.S.v. §15 AktG verbunden sind („Konzernunternehmen“). Insbesondere (i) ein Rechenzentrumsbetrieb für Dritte oder (ii) das vorübergehende Zur-Verfügung-Stellen der „Standardsoftware“ (z.B. als Application Service Providing) für andere als „Konzernunternehmen“ oder (iii) die Nutzung der „Standardsoftware“ zur Schulung von Personen, die nicht Mitarbeiter des „Kunden“ oder seiner „Konzernunternehmen“ sind, sind nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung der Almato erlaubt. Die gewerbliche Weitervermietung ist generell untersagt.
- b) Vervielfältigungen der „Standardsoftware“ sind nur insoweit zulässig, als dies für den vertragsgemäßen Gebrauch notwendig ist. Der „Kunde“ darf von der „Standardsoftware“ Sicherungskopien nach den Regeln der Technik im notwendigen Umfang anfertigen. Sicherungskopien auf beweglichen Datenträgern sind als solche zu kennzeichnen und mit dem Urheberrechtsvermerk des Originaldatenträgers zu versehen.
- c) Der „Kunde“ ist zu Änderungen, Erweiterungen und sonstigen Umarbeitungen der „Standardsoftware“ i.S. des § 69c Nr. 2 UrhG nur insoweit befugt, als das Gesetz solches unabdingbar erlaubt. Bevor der „Kunde“ selbst oder durch Dritte Fehler beseitigt, gestattet er Almato zunächst einen Versuch, den Fehler zu beseitigen. Dem „Kunden“ stehen an solchen Bearbeitungen eigene Nutzungs- und Verwertungsrechte – über die nach diesem Vertrag eingeräumten Nutzungsrechte hinaus – nicht zu. Almato kann jedoch – gegen angemessene Vergütung – die Einräumung eines ausschließlichen oder nicht ausschließlichen, räumlich und zeitlich unbeschränkten Nutzungsrechts mit dem Recht der Unterlizenzvergabe, verlangen.
- d) Der „Kunde“ ist zur Dekompilierung der Software nur in den Grenzen des § 69e UrhG berechtigt und erst, wenn Almato nach schriftlicher Aufforderung mit angemessener Frist nicht die notwendigen Daten und/oder Informationen zur Verfügung gestellt hat, um Interoperabilität mit anderer Hard- und Software herzustellen.
- e) Überlässt Almato dem „Kunden“ im Rahmen von Nachbesserung oder „Pflege“ Ergänzungen (z.B. Patches, Ergänzungen der „Dokumentation“) oder eine Neuauflage der „Standardsoftware“ (z.B. „Update“, „Upgrade“ oder „Release“), die früher überlassene „Standardsoftware“ („Altsoftware“) ersetzt, unterliegen diese den Bestimmungen dieser Vereinbarung. Stellt Almato eine Neuauflage der „Standardsoftware“ zur Verfügung, so erlöschen in Bezug auf die „Altsoftware“ die Befugnisse des „Kunden“ nach diesem Vertrag auch ohne ausdrückliches Rückgabeverlangen seitens Almato, sobald der „Kunde“ die neue „Standardsoftware“ produktiv nutzt. Das Recht, die ersetzte „Standardsoftware“ permanent zu Zwecken der Archivierung als Sicherungskopie zu behalten, bleibt unberührt.

## Allgemeine Geschäftsbedingungen Teil A – Allgemeiner Teil

### § 4 Besondere Bedingungen für die unentgeltliche Überlassung von „Standardsoftware“

- 1) Der „Kunde“ erhält die „Standardsoftware“ unentgeltlich i.S.v. § 516 BGB. Vergütungspflichtig sind alleine zusätzliche Dienst- und/oder Supportleistungen von Almato. Der Kunde kann zusätzliche Dienst- und/oder Supportleistungen beauftragen, sofern und soweit er dies möchte, ist aber nicht dazu verpflichtet, um die „Standardsoftware“ nutzen zu können.
- 2) Dem „Kunden“ werden nicht-ausschließliche, zeitlich unbeschränkte Nutzungsrechte, räumlich auf die DACH Region beschränkte Nutzungsrecht für die „Standardsoftware“ übertragen.
- 3) Der „Kunde“ ist ohne vorherige schriftliche Einwilligung von Almato nicht berechtigt, das Nutzungsrecht auf „Dritte“ zu übertragen oder diesen Nutzungsrechte einzuräumen. Der „Kunde“ verpflichtet sich, die „Standardsoftware“ und die „Dokumentation“ ohne ausdrückliche schriftliche Einwilligung von Almato weder im Original noch in Form von vollständigen oder teilweisen Kopien „Dritten“ zugänglich zu machen.
- 4) Almato haftet bei Sachmängeln für unmittelbare Mangelschäden, die dem „Kunden“ entstehen, weil diesem ein Fehler der „Standardsoftware“ arglistig verschwiegen wurde, und bei Mangelfolgeschäden, die auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Handeln von Almato beruht. Eine weitergehende Gewährleistung für Sachmängel ist ausgeschlossen. Fehlerbehebungen erfolgen nur auf Grundlage eines gesondert abzuschließenden entgeltlichen Supportvertrages.
- 5) Almato sind keine Rechtsmängel an der Software bekannt. Almato haftet bei Rechtsmängeln nur für Schäden, die dem „Kunden“ entstehen, weil diesem ein Rechtsmangel an der „Standardsoftware“ arglistig verschwiegen wurde. Eine weitergehende Gewährleistung für Rechtsmängel ist ausgeschlossen.
- 6) Im Übrigen finden die Beschränkungen des vorstehenden § 3 Abs. 2 Anwendung.

### § 5 Schutz von „Standardsoftware“

- 1) Soweit nicht dem „Kunden“ nach diesem Vertrag ausdrücklich Rechte eingeräumt sind, stehen alle Rechte an der „Standardsoftware“ (und allen vom „Kunden“ angefertigten Kopien) – insb. das Urheberrecht, die Rechte auf oder an Erfindungen sowie technische Schutzrechte – ausschließlich Almato bzw. dem Hersteller zu. Das gilt auch für Bearbeitungen der „Standardsoftware“ durch den „Kunden“. Das Eigentum des „Kunden“ an den jeweiligen Datenträgern solcher Kopien bleibt unberührt.
- 2) Der „Kunde“ wird die überlassenen Vertragsgegenstände sorgfältig verwahren, um Missbrauch auszuschließen. Er wird „Standardsoftware“ (gleich ob unverändert oder umgearbeitet) Dritten nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung der Almato zugänglich machen. Als Dritte gelten nicht die Angestellten des „Kunden“ sowie sonstige Personen, die sich zur vertragsgemäßen Nutzung der „Standardsoftware“ beim „Kunden“ aufhalten.
- 3) Dem „Kunden“ ist es nicht gestattet, Urheberrechtsvermerke, Kennzeichen und/oder Kontrollnummern oder -zeichen der Almato oder des Herstellers zu verändern oder zu entfernen. Ändert oder bearbeitet der „Kunde“ die „Standardsoftware“, sind diese Vermerke und Kennzeichen in die geänderte Fassung des „Standardsoftware“ zu übernehmen.
- 4) Der „Kunde“ führt Buch über die von ihm vertragsgemäß auf Datenträgern hergestellten Kopien der „Standardsoftware“ und deren Verbleib und erteilt Almato auf Anfrage hierüber Auskunft und Einsicht.

### § 6 Nutzungsrechte des „Kunden“ an „Individualsoftware“

An der „Individualsoftware“ räumt Almato dem „Kunden“ unter der Voraussetzung des in Abschnitt I § 6 genannten „Bedingungseintritts“ die nicht-ausschließlichen, zeitlich, sachlich und räumlich unbegrenzten Rechte zur Vervielfältigung, Bearbeitung und Vermietung ein. Mitumfasst ist das Recht des „Kunden“, Unterlizenzen an der „Individualsoftware“ zu vergeben.

### § 7 Nutzungsrechte des „Kunden“ bei der Leihe von „Software“ (Evaluierungslizenzen)

- 1) Dem „Kunden“ wird das einfache, räumlich auf die DACH Region beschränkte, zeitlich auf die Dauer des vereinbarten Testzeitraumes begrenzte Nutzungsrecht für die „Software“ übertragen. Almato kann das überlassene Nutzungsrecht jederzeit verlängern oder vor Ablauf der Frist kündigen. Das Recht umfasst nur die Befugnis, die „Software“ auf der vereinbarten Anzahl Computer zu nutzen, das heißt permanent und flüchtig zu vervielfältigen.
- 2) Der „Kunde“ ist ohne vorherige schriftliche Einwilligung von Almato nicht berechtigt, das Nutzungsrecht auf „Dritte“ zu übertragen oder diesen Nutzungsrechte einzuräumen. Der „Kunde“ verpflichtet sich, die „Software“ und die „Dokumentation“ ohne ausdrückliche schriftliche Einwilligung von Almato weder im Original noch in Form von vollständigen oder teilweisen Kopien „Dritten“ zugänglich zu machen.
- 3) Zweck der Rechtsübertragung ist es, den „Kunden“ in die Lage zu versetzen, die „Software“ eine begrenzte Zeitdauer erproben zu lassen.



**Allgemeine Geschäftsbedingungen Teil A – Allgemeiner Teil**

- 4) Nach Ablauf dieser Zeit ist der „Kunde“ verpflichtet, die Testversion umgehend nebst sämtlichen Kopien zu löschen, es sei denn, der „Kunde“ hat zu diesem Zeitpunkt ein weiterführendes Nutzungsrecht an der „Software“ erworben.
- 5) Die Haftung und Gewährleistung für die kostenlos überlassene „Software“ richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften. Sie besteht nur bei vorsätzlicher, arglistiger Verursachung von Schäden.

**§ 8 Geheimhaltungs- und Sicherungspflichten**

Der „Kunde“ hat die „Software“ angemessen gegen Zugriff Unbefugter zu sichern und sicherzustellen, dass Personen, die Zugang zu der „Software“ haben, die Lizenzbedingungen und Nutzungsbeschränkungen beachten.

## Abschnitt III: Dienst- und Werkleistungen

### § 1 Anwendbarkeit, Inhalt

- 1) Die nachfolgenden Regelungen erlangen nur dann Anwendung, wenn die Parteien keine ausdrückliche Vereinbarung über die Anwendbarkeit eines speziellen Projektvertrages getroffen haben.
- 2) Almato erbringt grundsätzlich dienstvertragliche Leistungen; Mängelansprüche bestehen daher nicht. Werkvertragliche Leistungen erbringt Almato nur ausnahmsweise und nur sofern dies in dem zugrundeliegenden Auftrag ausdrücklich vereinbart ist.
- 3) Die im jeweiligen Auftrag festzulegenden Bestimmungen sollten umfassen:
  - a) den Inhalt der Leistung,
  - b) den Leistungsort,
  - c) die angestrebte Dauer des Auftrages,
  - d) die Regelung der Projekthoheit und Systemverantwortung,
  - e) ggf. den angestrebten Fertigstellungstermin,
  - f) Einzelfragen der Vergütung,
  - g) ggf. Umfang der Dokumentation der Leistung,
  - h) Einzelfragen der Übernahme oder Abnahme der Leistung,
  - i) erforderliche Mitwirkungspflichten des „Kunden“.

### § 2 Regelungen für Dienstverträge

- 1) Die Regelungen dieses Paragraphen setzen voraus, dass die Parteien vereinbart haben, dass dem „Kunden“ Arbeitsleistungen der Almato zeitweilig zur Verfügung gestellt wurden, ohne dass erfolgsabhängige Vergütungen vereinbart werden. Die Regelung ist auch anzuwenden, wenn Almato Beratungs- oder Schulungsleistungen erbringt.
- 2) Auf Anfrage des „Kunden“ wird Almato im Rahmen ihrer betrieblichen und personellen Möglichkeiten „Changes“ der vereinbarten Leistungen vornehmen. Ohne ausdrückliche Vereinbarung ist Almato hierzu jedoch nicht verpflichtet. Vereinbarte Termine verschieben sich entsprechend des für die Prüfung und Ausführung der Änderungswünsche erforderlichen zeitlichen Aufwandes.
- 3) Beim gleichzeitigen Vorliegen mehrerer Leistungsmängel ist der „Kunde“ berechtigt, Almato die Prioritäten für die Beseitigung vorzugeben. Almato wird den „Kunden“ über den Stand und den Erfolg der Beseitigung laufend informieren. Sofern sich ein Leistungsmangel nicht innerhalb eines angemessenen Zeitraums beheben lässt, wird Almato nach Wunsch des „Kunden“ eine Behelfslösung bereitstellen.

### § 3 Regelungen für Werkverträge

- 1) Die Anwendbarkeit dieser Regelung setzt voraus, dass der „Kunde“ Almato einen Auftrag zur Realisierung einer bestimmten Leistung erteilt hat, Almato für den Eintritt des Erfolgs einsteht und der „Kunde“ nicht die Projekthoheit innehat.
- 2) Eine Abnahme erfolgt gegen die Bestimmungen des Auftrags. Die Abnahme ist schriftlich zu protokollieren (Textform i.S.v. § 126b BGB ist ausreichend). Sofern der „Kunde“ die Leistung der Almato in Betrieb nimmt, ohne wesentliche Mängel geltend zu machen, geht diese von dem Bestehen einer konkludenten Abnahme aus. Almato hat den „Kunden“ hierauf aber in Textform (§ 126b BGB) gesondert hinzuweisen.
- 3) Almato leistet bei Sachmängeln zunächst Gewähr durch Nacherfüllung. Hierzu überlässt sie nach ihrer Wahl dem „Kunden“ einen neuen, mangelfreien Leistungsstand oder beseitigt den Mangel; als Mangelbeseitigung gilt es auch, wenn Almato dem „Kunden“ durch Lieferung neuer „Software“ Ersatzlösungen bereitstellt, die die Auswirkung des Mangels vermeiden, wenn deren Einsatz dem „Kunden“ zumutbar ist.
- 4) Schlägt eine der Schwere des Mangels angemessene Anzahl der Nacherfüllung fehl und ist diese nicht innerhalb von einer zumutbaren Zeit erfolgt, so ist der „Kunde“ berechtigt, weitere Gewährleistungsansprüche geltend zu machen. Das Recht zur Geltendmachung des Rücktritts wegen des Vorliegens eines unwesentlichen Mangels, der die Nutzbarkeit der Funktionen der „Software“ nur unwesentlich einschränkt, ist ausgeschlossen.
- 5) Das Recht zur Ersatzvornahme ist ausgeschlossen.
- 6) Die Gewährleistungsfrist beträgt 12 Monate und beginnt mit der Abnahme der vereinbarten Leistungen. Die gleiche Frist gilt für die Verjährung der Schadensersatzansprüche. Hinsichtlich von Schäden, die sich aus einer Verletzung von Leib, Leben und/oder Gesundheit und/oder der Verletzung einer Garantiezusage ergeben und/oder die grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht wurden, bleiben die gesetzlichen Bestimmungen zur Verjährung unberührt. Ansprüche auf Aufwendungsersatz verjähren unter den gleichen Bedingungen.

**Allgemeine Geschäftsbedingungen – Teil B – Verkauf von Standardsoftware****§ 1 Regelungsgegenstand**

Dieser Teil B findet Anwendung in den Fällen, in denen dem „Kunden“ „Standardsoftware“ verkauft wird.

**§ 2 Vertragsbestandteile**

- 1) Vertragsbestandteile sind:
  - a) der Auftrag mitsamt Anlagen;
  - b) dieser Teil B der Almato AGB;
  - c) der Teil A der Almato AGB mitsamt den dort genannten Anlagen.
- 2) 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.

**§ 3 Vertragsgegenstand**

- 1) Der „Kunde“ erwirbt von Almato die im Auftrag bzw. Angebot näher bezeichnete „Standardsoftware“. Zum Lieferumfang gehören die Verschaffung der „Standardsoftware“ im Objektcode sowie die Lieferung der „Dokumentation“.
- 2) Für die Beschaffenheit der von Almato gelieferten „Standardsoftware“ ist die bei „Auslieferung“ gültige und dem „Kunden“ mit der Übersendung des Angebots zur Verfügung stehende Leistungsbeschreibung bzw. „Dokumentation“ der „Standardsoftware“ abschließend maßgeblich.
- 3) Gewährleistet wird die Erbringung der beschriebenen Funktionen und Leistungen zu der im Auftrag fixierten und in einer zum Zeitpunkt der Überlassung objektiv gebräuchlichen „Systemumgebung“. Eine hierüber hinausgehende Beschaffenheit der „Standardsoftware“ schuldet Almato nicht.

**§ 4 Überlassung, Installation**

Entsprechend dem Auftrag installiert der „Kunde“ die „Standardsoftware“ selbst oder Almato installiert die „Standardsoftware“ beim „Kunden“. Die Kosten im Zusammenhang mit der Installation trägt der „Kunde“ gem. den Vorschriften von Teil A Abschnitt III der Almato AGB.

**§ 5 Sollzustand und Gewährleistung**

- 1) Der Sollzustand der „Standardsoftware“ ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung bzw. „Dokumentation“ der „Standardsoftware“.
- 2) Sollte der „Kunde“ vor Abschluss des jeweiligen Kaufvertrags eine Testversion der „Standardsoftware“ erhalten haben, deren Funktionen und Eigenschaften mit denen der ihm überlassenen „Standardsoftware“ identisch sind, so hat er ihm erkenntliche, offensichtliche Mängel unverzüglich der Almato mitzuteilen.
- 3) Anderenfalls gelten die gesetzlichen Regelungen mit folgender Maßgabe. Fristen nach § 377 HGB beginnen, a.) falls der Kunde die „Standardsoftware“ selbst installiert, fünf Tage nach „Auslieferung“, b.) in dem Fall, in dem die Installation durch Almato erfolgt, unmittelbar mit dem Tag, an dem der „Kunde“ die „Standardsoftware“ nutzen oder testen kann.

## Allgemeine Geschäftsbedingungen – Teil C – Softwarepflegevertrag

### § 1 Vertragsgegenstand

Dieser Teil C findet Anwendung für die „Pflege“ der von Almato im Rahmen eines Kauf-, Miet-, Werk- oder Schenkungsvertrages gelieferten „Software“, sofern und soweit diese von dem zugrundeliegenden Auftrag umfasst ist. Die genaue Bezeichnung der vorgenannten zu pflegenden „Software“ ergibt sich aus **Anlage ZPS**.

### § 2 Vertragsbestandteile und Definitionen

- 1) Vertragsbestandteile sind:
  - a) der Auftrag mitsamt Anlagen;
  - b) dieser Teil C der Almato AGB;
  - c) der Teil A der Almato AGB mitsamt den dort genannten Anlagen.
  - d) Es gelten ferner die im Vertrag genannten Anlagen:
    - Anlage ZPS: Verzeichnis der zu pflegenden „Software“, sofern nicht im Auftrag bereits definiert
    - Anlage SLA: Fehlerreaktions-SLA
  - e) 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) Definitionen:
  - a) „Feiertage“ sind die für das Bundesland Baden-Württemberg gültigen; als „Feiertage“ gelten außerdem der 24. und 31. Dezember eines Jahres.
  - b) „Pflege“ bezeichnet alle Leistungen von Almato zur Fehlerbehebung gem. § 4.
  - c) „Release“ bezeichnet einen Programmstand, der gegenüber dem vorhergehenden Programmstand der „Software“ einen abweichenden, wesentlichen Leistungs- und/oder Funktionszuwachs enthält. „Releases“ werden dem „Kunden“ von Almato zur Verfügung gestellt, nachdem sie durch Almato oder den Hersteller freigegeben wurden. Jedes „Release“ ist durch seine Versionsnummer eindeutig identifizierbar.
  - d) „SLA“ (Service Level Agreement) ist die Konkretisierung auslegungsbedürftiger vertraglicher oder gesetzlicher Pflichten. Der in den Verträgen verwendete Fehlerreaktions-SLA konkretisiert die Zeiten bis zum Beginn von Maßnahmen, die der Beseitigung eines „technischen Fehlers“ dienen. Sofern die Parteien eine Vereinbarung über die Einhaltung von Fehlerreaktionszeiten im Falle „technischer Fehler“ vereinbaren, gelten für den „SLA“ die Regelungen der **Anlage SLA**.
  - e) „Support“ bezeichnet die telefonische oder schriftliche (E-Mail) Hilfestellung von den Geschäftsräumen der Almato gem. § 5 aus.
  - f) „Technischer Fehler“ bedeutet, dass die dem „Kunden“ zur Verfügung gestellten Dienste oder Leistungen nicht verfügbar sind oder die „Software“ falsche Ergebnisse liefert. Ein „technischer Fehler“ liegt unabhängig von der Frage vor, ob Almato im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung eine Behebung des „technischen Fehlers“ schuldet.
  - g) „Workaround“ bezeichnet eine Problemlösung ohne Änderungen am Programmstand der „Software“.
  - h) „Update“ bezeichnet einen zur Korrektur oder Umgehung von „technischen Fehlern“ der „Software“ entwickelten Programmstand, der dem „Kunden“ von Almato zur Verfügung gestellt wird. Das Ziel eines „Updates“ ist die schnellstmögliche Bereitstellung einer Fehlerkorrektur. Jedes „Update“ ist durch seine Versionsnummer eindeutig identifizierbar.
  - i) „Upgrade“ bezeichnet einen neuen 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. Jedes „Upgrade“ ist durch seine Versionsnummer und der Abkürzung in der Versionsbezeichnung eindeutig identifizierbar.
  - j) „Werktage“ bezeichnet die Wochentage von Montag bis Freitag. Die Durchführung der Fehlerbeseitigung erfolgt zu den regulären Bürozeiten der Almato von Montag bis Freitag in der Zeit von 09.00 Uhr bis 17.00 Uhr außer an „Feiertagen“. Es gilt die Zeitzone Berlin.

### § 3 Voraussetzungen für Pflegeleistungen

- 1) Technische Voraussetzungen für die Fernwartung  
Voraussetzung für die Fernwartung (Remote Service) ist ein geeigneter Zugang für Almato zum Kundennetzwerk und den zu pflegenden Systemen. Der Zugang zum Kundennetzwerk ist mittels eines nicht proprietären VPN-Zugangs zum Kundennetzwerk, vorzugsweise über das Protokoll L2TP-IPSec oder über das Protokoll PPTP mit Authentifizierung PAP bzw. CHAP, bereitzustellen.
- 2) Abweichende Regelungen  
Ist die Gewährleistung der unter § 3 Abs. 1 genannten Voraussetzung für den „Kunden“ unzumutbar, so kann der „Kunde“ Almato gegen Erstattung der Mehrkosten für Einrichtung und Betrieb und unter Darlegung der Unzumutbarkeit zur Einrichtung eines alternativen Verfahrens schriftlich auffordern.

Almato kann ein von § 3 Abs. 1 abweichendes Verfahren nutzen, sofern dies ihrerseits zumutbar ist.

Zeitverzögerungen und/oder verzögerte Fehlerbeseitigungsmaßnahmen bei der von § 3 Abs. 1 abweichenden Regelung oder bei Nichtvorhandensein einer Fernwartung gehen zu Lasten des „Kunden“.

## Allgemeine Geschäftsbedingungen – Teil C – Softwarepflegevertrag

- 3) **Änderungen an der Fernwartungsumgebung**  
Sofern der „Kunde“ ohne frühzeitige schriftliche Information gegenüber Almato Änderungen an der in § 3 Abs. 1 genannten Fernwartungsverbindung vornimmt, werden Arbeiten der Almato zur Aufrechterhaltung der Funktion/Betriebsbereitschaft dem „Kunden“ nach den jeweils gültigen Vergütungssätzen der Almato in Rechnung gestellt. Des Weiteren gehen Zeitverzögerungen und/oder verzögerte Fehlerbeseitigungsmaßnahmen durch nicht durch Almato verschuldete Ausfälle der Fernwartung zu Lasten des „Kunden“.
- 4) **Fehlende Fernwartung**  
Stellt der „Kunde“ keine Möglichkeit zur Fernwartung zur Verfügung, wird Almato alle Mehraufwände (inklusive der Reisezeiten und -kosten), die auf das Fehlen der Datenverbindung zurückgehen, gesondert nach den jeweils gültigen Vergütungssätzen der Almato verrechnen. Almato kann Einsätze vor Ort, die aufgrund dieser Tatsache notwendig werden, nur im Rahmen der jeweiligen Personalverfügbarkeit einplanen. Es können dabei keine Reaktionszeiten vor Ort zugesagt werden.

### § 4 Umfang Pflegeleistungen

Die „Pflege“ für die „Software“ umfasst im Einzelnen die folgenden Leistungen:

- 1) **Fehlerbeseitigung**  
Unabhängig von der Gewährleistung beginnt Almato innerhalb der definierten Fristen mit der Beseitigung gemeldeter „technischer Fehler“ der „Software“. Die Fehlerreaktionszeiten bemessen sich nach der durch den „technischen Fehler“ verursachten Beeinträchtigung des Betriebs des „Kunden“; sie sind im Einzelnen in der Anlage SLA definiert.
- 2) **Almato-Kundenbetreuung**  
Fehler- oder Störungsmeldungen sowie sonstige Supportanfragen i.S.v. § 5 können an „Werktagen“ per E-Mail über die offizielle Almato-Support-Email-Adresse sowie telefonisch über die Hotline-Nummer. Fehler- oder Störungsmeldungen dürfen nur von entsprechend qualifizierten und im Umgang mit der „Software“ und dem „System“ geschulten Personal des „Kunden“ erfolgen. Almato kann verlangen, dass das Personal des „Kunden“ entsprechende Schulungen in der Nutzung der gepflegten „Software“ nachweist. Jede Anfrage an die Kundenbetreuung wird elektronisch dokumentiert und erhält eine eindeutige Bearbeitungsnummer. Vor Inanspruchnahme der Hotline hat der „Kunde“ die Lösung des Problems zunächst im zumutbaren Rahmen selbst zu versuchen. Insbesondere hat er dabei die „Dokumentation“ und die Hilfefunktion der „Software“ zu beachten.
- 3) **Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit der „Software“**
  - a) **Umfasste Leistungen**  
Almato wird dem „Kunden“ neue Versionen zur Fehlerbehebungen („Updates“) zur Verfügung stellen. Sofern es sich bei der zu pflegenden „Software“ um „Standardsoftware“ eines anderen Herstellers handelt, wird Almato „Updates“ zur Fehlerbehebung zur Verfügung stellen, sobald diese von dem jeweiligen Hersteller erstellt und der Almato ausgehändigt wurden. Bis zur Verfügstellung eines aktuellen „Updates“ erfolgt durch Almato eine Information, ob und wie der Fehler in der „Software“ umgangen werden kann. Eine Pflegeleistung gilt mithin nicht als fehlerhaft, sofern Almato anstelle der Fehlerbehebung dem „Kunden“ eine zumutbare Auswechlösung anbietet.
  - b) **Nicht umfasste Leistungen**  
Weitergehende Anpassungen an Nutzungserfordernisse (Change Request, die sich aus individuellen Anforderungen des „Kunden“ ergeben, sind nicht Teil der nach dieser Vorschrift geschuldeten Leistung, es sei denn, sie sind im Auftrag aufgeführt.
  - c) **Ablehnungsrecht des „Kunden“**  
Der „Kunde“ kann die Leistung ablehnen, wenn diese nicht die gleiche Kompatibilität und Funktionalität aufweist, wie das ersetzte Programm. Das Ablehnungsrecht gilt auch, wenn die Umstellung auf die angebotene fehlerfreie Version mit unzumutbaren Kosten für den „Kunden“ verbunden wäre, die unmittelbar aus der Umstellung der „Software“ folgen.
- 4) **Lieferung von „Upgrades“ und „Releases“ für „Standardsoftware“**
  - a) **Umfasste Leistungen**  
Während der Laufzeit des Pflegevertrages stellt Almato neue Versionen der „Standardsoftware“ zur Verfügung, die die bisher installierte Version der „Standardsoftware“ durch eine neuere Version derselben „Standardsoftware“ ersetzen („Upgrade“ oder „Release“). „Upgrades“ werden dem „Kunden“ kostenlos geliefert oder zum Download bereitgestellt, sofern diese Bestandteile des jeweiligen Auftrages sind. Hiervon ausgenommen sind Versionen, Optionen oder neue Features, für die gemäß der Entscheidung des Herstellers eine gesonderte Lizenz zu erwerben ist. Upgrades werden dem „Kunden“ durch Almato nur dann zur Verfügung gestellt, wenn und sobald diese allgemein angeboten werden; Der Inhalt der „Upgrades“ wird von dem jeweiligen Hersteller und nach alleinigem Ermessen des Herstellers festgelegt. Almato ist insofern nicht verpflichtet, „Upgrades“ innerhalb eines festen Turnus zur Verfügung zu stellen; der „Kunde“ kann in Zusammenhang hiermit Almato gegenüber keinerlei Ansprüche geltend machen. Der „Kunde“ ist zum Erhalt von „Upgrades“ lediglich in Bezug auf die Softwaremodule und Optionen berechtigt, die ursprünglich gekauft wurden und mit den Produkten verbunden sind. Um Missverständnissen vorzubeugen, wird vereinbart, dass im Falle einer Beendigung der Laufzeit der Pflegeleistungen Almato nach dem Wirksamkeitsdatum dieser Beendigung keine „Upgrades“ mehr liefert und der „Kunde“ keinen

## Allgemeine Geschäftsbedingungen – Teil C – Softwarepflegevertrag

Anspruch auf eine solche Lieferung mehr hat. Der „Kunde“ ist für alle Zusatzkosten verantwortlich, die mit der Implementierung des „Upgrades“ zusammenhängen (z.B. für erforderliche Software Dritter wie Microsoft™ Server oder Workstation-Anwendungen (einschließlich SQL-Serverlizenzen), zusätzliche Hardware, Dienstleistungen wie z. B. Installation, kunden-spezifische Anpassungs- oder Integrationsleistungen (die als zusätzliche Dienstleistungen erbracht werden) oder Schulungen, die infolge eines „Upgrades“ erforderlich sind).

- b) **Ablehnungsrecht des „Kunden“**  
Der „Kunde“ kann die Leistung ablehnen, wenn diese nicht die gleiche Kompatibilität und Funktionalität aufweist, wie das ersetzte Programm. Das Ablehnungsrecht gilt auch, wenn die Umstellung auf die angebotene fehlerfreie Version mit unzumutbaren Kosten für den „Kunden“ verbunden wäre, die unmittelbar aus der Umstellung der „Standardsoftware“ folgen.
- c) **End of life**  
Die von Almato gelieferte „Standardsoftware“ besteht teilweise seit mehreren Jahren. Es ist nicht möglich, jegliche ältere Version dieser „Standardsoftware“ fortwährend weiterzuentwickeln und zu pflegen. Almato wird die Kündigung der „Pflege“ einer Version der „Standardsoftware“ mit einer Frist von mindestens 12 Monaten ankündigen. Abweichungen zu dieser Regelung sind in Abhängigkeit zu den Regularien und Ankündigungen der jeweiligen Hersteller im Einzelfall möglich. Sollte der „Kunde“ nach Ablauf dieser Frist dennoch den Wunsch haben, die „Standardsoftware“ weiterzuverwenden, sind die dazu erforderlichen Leistungen zur Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit nicht mehr von der Pauschale gem. § 8 Abs. 1 gedeckt, sondern gesondert zu beauftragen und zu vergüten.

### § 5 Supportleistungen

- 1) Zusätzlich zu den Pflegeleistungen gem. § 4 und zusätzlich zu der pauschalen Pflegegebühr gem. § 8 Abs. 1 leistet Almato dem „Kunden“ „Support“, sofern und soweit dieser in dem im jeweiligen Auftrag mitenthalten ist („Kontingent“).
- 2) Der „Kunde“ erhält im Rahmen der Supportleistungen allgemeine Beratung und Unterstützung bei der Installation, Konfiguration und Parametrisierung der gelieferten „Software“ sowie allgemeine Hilfestellungen zu der Bedienung der gelieferten „Software“.
- 3) Der „Support“ ist keine allgemeine Einweisung und ersetzt keine Schulung in der Anwendung der „Software“. Der „Support“ sollte deshalb nur von entsprechend qualifizierten und im Umgang mit der „Software“ und dem „System“ geschulten Personal des „Kunden“ in Anspruch genommen werden.
- 4) Almato leistet den „Support“ ausschließlich an „Werktagen“.
- 5) Die Berechnung der Supportleistungen erfolgt nach Zeit oder auf Basis von vereinbarten Ticket-Kontingenten. Nicht verbrauchte Supportkontingente verfallen mit Ablauf der jeweiligen Abrechnungsperiode.
- 6) Reaktionszeiten sind in den Supportleistungen nicht vereinbart. Almato wird aber versuchen, Supportmeldungen nach Dringlichkeit und Wichtigkeit zu priorisieren.
- 7) Die Leistungspflicht von Almato endet, wenn das vereinbarte „Kontingent“ verbraucht ist. Almato weist den „Kunden“ darauf hin. Wünscht der „Kunde“ weitere Supportleistungen, werden diese nach Aufwand entsprechend der jeweils gültigen Preisliste von Almato berechnet, soweit die Parteien nichts anderes vereinbaren.

### § 6 Sonstige Leistungen / Nicht von der Pauschale umfasste Leistungen

- 1) Almato wird auf Wunsch des „Kunden“ weitere Leistungen, die mit der „Software“ in Zusammenhang stehen, die aber nicht in den Leistungen nach § 4 dieses Pflegevertrages enthalten sind, gegen eine separat zu vereinbarende Vergütung erbringen. Dies gilt insbesondere für
  - a) Supportleistungen gem. § 5;
  - b) Reisezeiten, -kosten und Spesen für Arbeiten und Leistungen der Almato vor Ort beim „Kunden“;
  - c) sämtliche Arbeiten und Leistungen, die auf Anforderung des „Kunden“ außerhalb der an normalen „Werktagen“ vorgesehenen Bürostunden der Almato vorgenommen werden;
  - d) Arbeiten und Leistungen, die durch unsachgemäße Behandlung der „Software“ und/oder Obliegenheitsverletzungen des „Kunden“, beispielsweise Nichtbeachtung der „Dokumentation“, erforderlich werden, gleichgültig, ob diese durch den „Kunden“, seine Erfüllungsgehilfen oder anderen von der Almato nicht autorisierten Personen erfolgt sind;
  - e) Arbeiten und Leistungen, die durch höhere Gewalt oder sonstige nicht durch Almato zu vertretenden Umständen erforderlich werden;
  - f) sämtliche Arbeiten und Leistungen, die im Zusammenhang mit der Installation, Herstellung der Kompatibilität eines/einer an den „Kunden“ überlassenen „Updates“/„Upgrades“/„Releases“ notwendig sind;
  - g) Arbeiten und Leistungen, die aus geänderten bzw. neuen Nutzungsanforderungen des „Kunden“ resultieren;
  - h) Leistungen zur Anpassung der „Software“ an vom „Kunden“ geänderte und/oder neue Anlagen, Geräte oder Systeme;
  - i) allgemeine Beratungs- und Schulungsleistungen;

## Allgemeine Geschäftsbedingungen – Teil C – Softwarepflegevertrag

- j) Anpassung von Druckausgaben (Berichtsanpassungen);
  - k) Parametrisierung der „Software“, um andere Verhaltensweisen oder organisatorische Abläufe der „Software“ zu erreichen;
  - l) neue Produkte, die Almato oder der Hersteller der „Standardsoftware“ nach der „Auslieferung“ der „Standardsoftware“ entwickelt hat oder vertreibt und die nicht Bestandteil der ursprünglichen Lizenz sind.
- 2) Almato ist nicht verpflichtet, Leistungen, die nicht Gegenstand dieses Vertrages sind, insbesondere die vorstehend genannten Leistungen, zu erbringen. Almato wird sich aber im Rahmen ihrer betrieblichen Möglichkeiten bemühen, den „Kunden“ insoweit zu unterstützen, als dies zur sinnvollen wirtschaftlichen Nutzung der „Software“ erforderlich ist.

### § 7 Mitwirkungspflichten

Unbeschadet der in Teil A Abschnitt I § 10 Almato AGB und in § 3 dieses Vertrags genannten Pflichten obliegen dem „Kunden“ insbesondere die folgenden Mitwirkungspflichten:

- 1) Durchführung einer Datensicherung  
Der „Kunde“ hat auf eigene Kosten und entsprechend guter IT-Praktiken eine Datensicherung vorzunehmen oder seine Daten anderweitig vor Verlust, Schäden oder Löschung zu schützen und eine Routinewartung der Datenbank durchzuführen, sofern die „Software“ durch den „Kunden“ selbst betrieben wird.
- 2) Benennung eines Verantwortlichen  
Der „Kunde“ wird Almato während der Vertragslaufzeit schriftlich einen oder mehrere Verantwortliche benennen, die alle für die Zwecke der Durchführung dieser Vereinbarung erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzen.
- 3) Aktualisierung von Programmen und/oder Programmteilen  
Der „Kunde“ wird die von Almato erhaltenen Programme oder Programmteile („Updates“/„Upgrades“) nach näheren Hinweisen von Almato einspielen und immer die von Almato mitgeteilten Vorschläge zur Fehlersuche und Fehlerbehebung einhalten.
- 4) Bestätigung der Fehlerbehebung  
Der „Kunde“ soll die ordnungsgemäße Vorfalloklärung und/oder Fehlerbehebung innerhalb von 14 Tagen bestätigen. Erfolgt keine Bestätigung durch den „Kunden“, so kann Almato den Vorfall oder die Fehlerbehebung nach 14 weiteren Tagen als erledigt markieren.
- 5) Update von Betriebssystem oder Datenbank  
Es obliegt dem „Kunden“ die Soft- und Hardwareumgebung der „Software“ ordnungsgemäß zu warten, sofern die „Software“ durch den „Kunden“ selbst betrieben wird. Dem „Kunden“ ist bekannt, dass „technische Fehler“ in der „Software“ auch an der verwendeten Betriebssystem- oder Datenbankversion liegen können. Sofern Almato nachweisen kann, dass „technische Fehler“ in der „Software“ durch Verwendung neuer Betriebssystem- oder Datenbankversionen behoben werden, verzichtet der „Kunde“ für diese „technischen Fehler“ so lange auf sein Recht zur Fehlerbeseitigung, wie er weiterhin seine ältere Betriebssystem- oder Datenbankversion einsetzt. Hierbei gelten die Systemfreigaben laut aktuell gültiger Systemvoraussetzungen.
- 6) Anpassung der Hardware, Betriebssystem und Datenbanksystem  
Der „Kunde“ hat selbst für eine lauffähige, betriebsbereite und den Anforderungen entsprechende Hardware zu sorgen, sofern die „Software“ durch den „Kunden“ selbst betrieben wird. Der „Kunde“ wird, soweit dies für neue „Releases“ der „Software“ erforderlich ist, Anpassungen der Hardware, sowie die Durchführung von Betriebssystem- und/oder Datenbankupdates, auf seine Kosten rechtzeitig durchführen und betriebsbereit zur Verfügung stellen. Almato wird den „Kunden“ rechtzeitig auf derartige Änderungen hinweisen.

### § 8 Vergütung

- 1) Pflegegebühren  
Es gelten die im Auftrag genannten Preise. Die Pflicht zur Zahlung der Pflegegebühren setzt ein mit Auslieferung der in dem jeweiligen Auftrag bezeichneten „Software“. Die Pflegegebühren sind jeweils für ein Jahr im Voraus fällig.
- 2) Anpassung Pflegegebühren  
Almato kann unter Einhaltung einer dreimonatigen Frist auf Anfang des nächsten Kalenderjahres eine begründete Anpassung der wiederkehrenden Vergütung von bis zu 5 % pro Jahr verlangen, erstmalig jedoch 2 Jahre nach Auslieferung der in dem jeweiligen Auftrag bezeichneten „Software“. Bei „Standardsoftware“ eines anderen Herstellers richtet sich das Anpassungsrecht abweichend vom vorgenannten nach den Vorschriften des anderen Herstellers, welche Almato dem „Kunden“ nach Aufforderung nachweisen wird.
- 3) Nicht-Vorliegen eines Pflege- oder Gewährleistungsfalls  
Kann Almato bei gemeldeten Fehlern oder in Anspruch genommenen Pflegeleistungen nachweisen, dass kein Pflege- oder Gewährleistungsfall vorgelegen hat, so werden die Aufwendungen für die Fehlersuche sowie die Leistungen der Almato für die Fehlerbeseitigung entsprechend der jeweils gültigen Vergütungssätze von Almato berechnet.

## Allgemeine Geschäftsbedingungen – Teil C – Softwarepflegevertrag

- 4) Abrechnungsgrundlage  
Finden sowohl Fehlerbehebungen für den „Kunden“ statt, die über die pauschale Pflegegebühr abgegolten sind, als auch solche, die gesondert abgerechnet werden, so dienen die Tätigkeitsnachweise der Almato-Mitarbeiter und/oder die Vorfalldokumentation der Almato-Kundenbetreuung als Abrechnungsgrundlage.

### § 9 Gewährleistung für die Lieferung neuer „Standardsoftware“

- 1) § 377 HGB ist bei der Lieferung neuer „Standardsoftware“ zu beachten; die Fristen nach § 377 HGB beginnen, a.) falls der „Kunde“ die neue „Standardsoftware“ selbst installiert, 5 Tage nach „Auslieferung“, b.) in dem Fall, in dem die Installation durch Almato erfolgt, unmittelbar mit dem Tag, an dem der „Kunde“ die neue „Standardsoftware“ nutzen oder testen kann.
- 2) Gewährleistungsansprüche verjähren zwölf Monate ab „Auslieferung“ der „Releases“. Dies gilt nicht in den Fällen, in denen ein auftretender Fehler der Pflegeleistung zu einem Schaden an Leib, Leben und Gesundheit geführt hat und/oder durch den Fehler eine Garantiezusage verletzt wird und/oder der Schaden vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wird. Ebenso unberührt bleiben die Regelungen des Produkthaftungsgesetzes.

### § 10 Vertragsdauer, Kündigung

- 1) Die Dauer der jeweiligen Pflegeleistungen richtet sich nach der im jeweiligen Auftrag vereinbarten Laufzeit. Sofern nicht anders vereinbart, beginnt die Laufzeit mit der „Auslieferung“ der „Software“ für eine Dauer von 12 Monaten. Die Laufzeit verlängert sich um jeweils 12 Monate, wenn sie nicht von einer Partei mit einer Frist von sechs Monaten zu ihrem jeweiligen Ende gekündigt wird. Eine Kündigung bedarf der schriftlichen Form.
- 2) Das dem „Kunden“ eingeräumte Nutzungsrecht an der „Software“ bleibt von einer Kündigung des Pflegevertrages unberührt, sofern der „Kunde“ die zeitlich unbeschränkten Nutzungsrechte an der „Software“ übertragen bekommen hat.
- 3) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt. Kündigt der „Kunde“ wegen Vorliegens eines wichtigen Grundes, der durch Almato zu vertreten ist, so wird ihm die bereits bezahlte Pflegegebühr anteilig erstattet.
- 4) Ein wichtiger Grund liegt für die Almato insbesondere in jedem Fall vor, in dem
  - a) der „Kunde“ trotz Mahnung mit der Zahlung der Pflege- und Wartungsgebühren mehr als 4 Wochen in Rückstand gerät;
  - b) der „Kunde“ zahlungsunfähig ist oder über sein Vermögen ein Insolvenzverfahren eröffnet ist, oder mangels Masse der Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens abgewiesen worden ist; nach Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen des „Kunden“ darf Almato jedoch nicht wegen eines Verzugs mit der Entrichtung der Vergütung, der in der Zeit vor dem Eröffnungsantrag eingetreten ist, oder wegen einer Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des „Kunden“ kündigen;
  - c) der „Kunde“ ein ihm zur Installation angebotenes „Update“ oder „Upgrade“, durch das nicht nur unwesentliche technische Änderungen der „Software“ vorgenommen werden, ohne berechtigten Grund nicht installiert.



## Anlage SLA zum Teil C der AGB – Fehlerreaktionszeiten

### Definitionen und Service Level für die Vorfallobeseitigung

#### 1) Definitionen

- „**Kritischer Vorfall**“ ist ein Vorfall, der die Nutzbarkeit der „Software“ komplett verhindert oder den produktiven Betrieb (Geschäftsprozesse) des „Kunden“ unmöglich macht.
- „**Schwerwiegender Vorfall**“ ist ein Vorfall, der die Nutzbarkeit der „Software“ in wesentlichen Teilen verhindert oder den produktiven Betrieb (Geschäftsprozesse) des „Kunden“ schwerwiegend beeinträchtigt. Die Auswirkungen auf den produktiven Betrieb (Geschäftsprozesse) des „Kunden“ können durch einen angemessenen „Workaround“ auf Kosten von Almato auf ein erträgliches Niveau vermindert werden. Das gleichzeitige Auftreten mehrerer „schwerwiegender Vorfälle“ kann zu einem „kritischen Vorfall“ insgesamt führen.
- „**Gewöhnlicher Vorfall**“ ist ein Vorfall, der die Nutzbarkeit der „Software“ teilweise einschränkt und spürbare Auswirkungen auf den produktiven Betrieb (Geschäftsprozesse) des „Kunden“ hat.
- „**Unwesentlicher Vorfall**“ ist ein Vorfall, der die Nutzbarkeit der „Software“ nur unwesentlich einschränkt und nur minimalen Einfluss auf den produktiven Betrieb (Geschäftsprozesse) des „Kunden“ hat.
- Die Einordnung eines Vorfalls nehmen die Parteien einvernehmlich vor. Kann eine einvernehmliche Einordnung nicht erreicht werden, entscheidet Almato nach billigem Ermessen unter Berücksichtigung der Auswirkungen des jeweiligen Vorfalls auf die Geschäftsprozesse des „Kunden“, in welche Kategorie der Vorfall einzustufen ist.
- Die „**Reaktionszeit**“ ist der Zeitraum zwischen dem Zugang der Vorfallanzeige und dem Beginn der Vorfallobeseitigung durch Übersendung einer ersten Statusmitteilung an den „Kunden“. Es besteht Einigkeit zwischen dem „Kunden“ und Almato, dass für „Software“ Störungen keine Garantie für die Dauer bis zur Störungsbeseitigung übernommen werden kann.
- „**Workaround**“ ist eine vorübergehende Umgehung mit dem Ziel, die Auswirkungen eines Vorfalls für den „Kunden“ sobald und soweit als möglich zu minimieren und dem „Kunden“ die Nutzung der „Software“ mit zumutbarem Aufwand zu ermöglichen. Almato darf einen „Workaround“ nur mit vorheriger Zustimmung des „Kunden“ einbauen.
- „**Werktage**“ bezeichnet die Wochentage von Montag bis Freitag. Die Durchführung der Fehlerbeseitigung erfolgt zu den regulären Bürozeiten der Almato von Montag bis Freitag in der Zeit von 09.00 Uhr bis 17.00 Uhr außer an „Feiertagen“. Es gilt die Zeitzone Berlin,

#### 2) 8x5 Service Level (Arbeitsstunden, „Werktage“)

Die Vorfallobeseitigung erfolgt nur an „Werktagen“.

Priorität	Fehlerklasse	Reaktionszeiten	
		Angestrebt	Maximal
Level 1	„Kritischer Vorfall“	2 Stunden	6 Stunden
Level 2	„Schwerwiegender Vorfall“	4 Stunden	8 Stunden
Level 3	„Gewöhnlicher Vorfall“	12 Stunden	24 Stunden
Level 4	„Unwesentlicher Vorfall“	24 Stunden	48 Stunden

- 3) Almato ist nicht verantwortlich für die Nicht-Einhaltung dieser Service Level Vereinbarung, falls das Erreichen der Service Levels von Leistungen des „Kunden“ selbst oder des Herstellers der „Software“ abhängt, und falls die diesen obliegenden Leistungen nicht oder nicht rechtzeitig erbracht wurden.
- 4) Diese Service Level Vereinbarung begründet keinerlei vertraglichen Garantieverprechen.

**Allgemeine Geschäftsbedingungen – Teil D – Vermietung von Standardsoftware****§ 1 Regelungsgegenstand**

Dieser Teil D findet Anwendung in den Fällen, in denen dem „Kunden“ „Standardsoftware“ vermietet wird.

**§ 2 Vertragsbestandteile**

- 1) Vertragsbestandteile sind:
  - a) der Auftrag mitsamt Anlagen;
  - b) dieser Teil D der Almato AGB;
  - c) Teil A der Almato AGB mitsamt den dort genannten Anlagen;
- 2) Im Falle von Widersprüchen gehen die in diesem Vertragstext genannten Regelungen denen des Teil A vor. Die Regelungen des Teils A enthalten allgemeine Regelungen, die hier nicht aufgeführt wurden, um Wiederholungen zu vermeiden.

**§ 3 Vertragsgegenstand**

Der Mietvertrag umfasst folgende Leistungen:

- 1) Almato vermietet dem „Kunden“ für die in dem jeweiligen Auftrag genannte Laufzeit die dort bezeichnete „Standardsoftware“. Gegenstand der Miete ist die jeweils beim „Kunden“ installierte Version der „Standardsoftware“. Die dem „Kunden“ überlassenen Nutzungsrechte beziehen sich nur auf diese Version. Eine Ausnahme besteht nur dann, wenn die neue dem „Kunden“ gelieferte Version der „Standardsoftware“ mit Mängeln behaftet ist, die ein Arbeiten mit der neuen Version unzumutbar machen.
- 2) Dem „Kunden“ wird die „Standardsoftware“ samt den erforderlichen Nutzungsrechten an der „Standardsoftware“ für die jeweilige Laufzeit zur Miete überlassen. Die Übertragung der Nutzungsrechte richtet sich nach den Vorschriften in Teil A Abschnitt II.
- 3) Für die Beschaffenheit der von Almato gelieferten „Standardsoftware“ ist die bei „Auslieferung“ gültige und dem „Kunden“ mit der Übersendung des Angebots zur Verfügung stehende Leistungsbeschreibung oder „Dokumentation“ der „Standardsoftware“ abschließend maßgeblich.
- 4) Die „Standardsoftware“ wird zum eigenen Gebrauch überlassen: Der „Kunde“ ist nicht berechtigt, anderen „Dritten“ Rechte zur Untervermietung oder zur Unterlizenzierung einzuräumen. Der „Kunde“ darf anderen auch keine Rechte zur Bearbeitung fremder – nicht kundeneigener Daten – einräumen oder anderen die Nutzung der Standardsoftware z.B. im Application Service Providing erlauben. Im Übrigen gelten die Lizenzbestimmungen des Teils A Abschnitt II.
- 5) Die „Standardsoftware“ wird für die Laufzeit des Vertragsverhältnisses laufend aktualisiert und fortentwickelt. Dabei gilt:
  - Almato wird die gepflegten Programme an sich ändernde gesetzliche Regelungen im Rahmen ihrer betrieblichen und wirtschaftlichen Möglichkeiten innerhalb einer angemessenen Frist anpassen. Diese Verpflichtung entfällt, wenn die Anpassung für Almato mit unzumutbaren Arbeiten verbunden ist. In einem derartigen Fall wird die Anpassung nur gegen eine entsprechende zusätzliche Vergütung vorgenommen.
  - Almato stellt dem Kunden die Updates/Upgrades der zu pflegenden Software zur Verfügung, sofern diese verfügbar und erforderlich sind. Enthalten ist ebenfalls die Ergänzung der Softwaredokumentation

**§ 4 Überlassung, Installation, Beratung**

Entsprechend dem Auftrag installiert der „Kunde“ die „Standardsoftware“ und alle nachfolgenden Releases selbst oder Almato installiert die „Standardsoftware“ beim „Kunden“. Die Kosten im Zusammenhang mit der Installation trägt der „Kunde“ gem. den Vorschriften von Teil A Abschnitt III der Almato AGB.

**§ 5 Miete**

Die Höhe und Abrechnung des Mietzinses in der jeweils vertraglich festgelegten Höhe ergibt sich aus dem Auftrag bzw. Angebot.

**§ 6 Pflichten des Kunden**

- 1) Der „Kunde“ wird Almato bei der Erfüllung der vertraglichen Leistungspflichten unterstützen. Insbesondere

## Allgemeine Geschäftsbedingungen – Teil D – Vermietung von Standardsoftware

- wird er während der Vertragslaufzeit schriftlich einen Verantwortlichen benennen, der alle für die Zwecke der Durchführung dieser Vereinbarung erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt;
  - kann Almato verlangen, dass der Verantwortliche Schulungen in der Nutzung der gepflegten Programme nachweist. Fehlermeldungen haben nur durch den Verantwortlichen oder in seiner Abwesenheit durch seinen Vertreter zu erfolgen.
  - wird der Kunde bei Fehlermeldungen die aufgetretenen Symptome, die System- und Hardwareumgebung detailliert beobachten und – ggf. unter Verwendung von Almato gestellter Formulare – Almato einen Fehler unter Angabe von für die Fehlerbeseitigung zweckdienlichen Informationen, beispielsweise Anzahl der betroffenen User, Schilderung der System- und Hardwareumgebung sowie ggf. simultan geladener Drittsoftware und Unterlagen melden und
  - festgestellte Fehlfunktionen sind Almato auf einem geeigneten Datenträger zur Verfügung zu stellen und
  - Almato im Rahmen seiner Möglichkeiten nach besten Kräften bei der Suche nach der Fehlerursache unterstützen und erforderlichenfalls seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit den von Almato Beauftragten anhalten und
  - den für die Durchführung der Software-Pflegeleistungen von Almato beauftragten Mitarbeitern Zugang zu den Rechnern per Fernwartung (Remote Service) gewähren, auf denen die gemieteten Programme gespeichert und/oder geladen sind und
  - die von Almato erhaltenen Programme und oder Programmteile (Patches, Bugfixes) nach näheren Hinweisen von Almato einspielen und immer die von Almato übermittelten Vorschläge zur Fehlersuche und Fehlerbehebung einhalten und
  - alle im Zusammenhang mit den gepflegten Programmen verwendeten oder erzielten Daten in maschinenlesbarer Form als Sicherungskopie bereithalten, welche eine Rekonstruktion verlorener Daten mit vertretbarem Aufwand ermöglichen und
- 2) Bei den vorstehend genannten Pflichten des Kunden handelt es sich um wesentliche Vertragspflichten. Verletzt der „Kunde“ seine Mitwirkungspflichten, so ist Almato zur Leistungserbringung nicht verpflichtet. Bei wiederholter oder schwerwiegender Pflichtverletzung ist Almato berechtigt das Mietverhältnis zu kündigen und vom „Kunden“ die Bezahlung des bereits entstandenen Aufwands zu verlangen. Das Vertragsverhältnis endet mit dem Ende des Folgemonats.
- 3) Die Einrichtung einer funktionsfähigen – und auch unter Berücksichtigung der zusätzlichen Belastung durch die Vertragsgegenstände ausreichend dimensionierten – Hard- und Softwareumgebung - für die Vertragsgegenstände liegt in der alleinigen Verantwortung des „Kunden, es sei denn es ist etwas anderes ausdrücklich vereinbart. Die Anforderungen sind in der jeweils aktuellen Fassung der Leistungsbeschreibung der Software dokumentiert.

### § 7 Preise und Zahlungsbedingungen, Minderung, Aktivierungskkeys

- 1) Die Miete für die „Standardsoftware“ wird zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses anhand der jeweils aktuellen Preisliste berechnet und ist im Auftrag bzw. Angebot ausgewiesen
- 2) Bei der Erstüberlassung der „Standardsoftware“ ist die Miete im Voraus fällig, sobald die Bestellung bei Almato eingegangen ist.
- 3) Die Zahlung für die jeweilige Miete hat 30 Tage im Voraus zu erfolgen.
- 4) Die Zahlung ist erfolgt, wenn Almato die fällige Miete vorbehaltlos zur Verfügung steht.
- 5) Im Falle der nicht rechtzeitigen Zahlung ist Almato berechtigt, dem „Kunden“ die für den Betrieb der „Standardsoftware“ benötigten Aktivierungskkeys nicht auszuhändigen. Almato wird von der Pflicht zur rechtzeitigen Übersendung des erforderlichen Aktivierungskkeys bis zur Zahlung der ausstehenden Miete befreit.
- 6) Sofern kein festes Ende des Mietvertrags vereinbart wurde, ist Almato berechtigt, die Miete erstmals nach Ablauf von zwölf Monaten nach Vertragsschluss mit einer schriftlichen Ankündigung von drei Monaten zum Monatsende zu erhöhen, sofern und soweit sich ihre für die Erhaltung der Mietsache anfallenden Kosten erhöht haben. Der „Kunde“ hat das Recht, das Mietverhältnis innerhalb einer Frist von sechs Wochen nach Zugang der Ankündigung einer Mieterhöhung zu kündigen. Bei einer Reduzierung der entsprechenden Kosten von Almato kann der „Kunde“ nach Ablauf der in Satz 1 bezeichneten Frist eine entsprechende Herabsetzung der Miete verlangen.

### § 8 Rechte des „Kunden“ bei Bestehen von Mängeln

- 1) Almato ist verpflichtet, Mängel an der überlassenen „Standardsoftware“ einschließlich der Dokumentation zu beheben.
- 2) Die Behebung von Mängeln erfolgt zunächst nach Wahl von Almato durch kostenfreie Nachbesserung oder Ersatzlieferung.

**Allgemeine Geschäftsbedingungen – Teil D – Vermietung von Standardsoftware**

- 3) Eine Kündigung des „Kunden“ gem. § 543 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn Almato ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist. Von einem Fehlschlagen der Mängelbeseitigung ist erst auszugehen, wenn diese unmöglich ist, wenn sie von Almato verweigert oder in unzumutbarer Weise verzögert wird, wenn begründete Zweifel bezüglich der Erfolgsaussichten bestehen oder wenn aus anderen Gründen eine Unzumutbarkeit für den „Kunden“ gegeben ist. Eine Kündigung oder die Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen ist ausgeschlossen, wenn lediglich nicht wesentliche, geringfügige Mängel vorliegen. Das Recht des „Kunden“ in diesen Fällen zu mindern, bleibt unbenommen.
- 4) Die Rechte des „Kunden“ wegen Mängeln sind ausgeschlossen, soweit dieser ohne Zustimmung von Almato Änderungen an der Mietsache vornimmt oder vornehmen lässt, es sei denn, der „Kunde“ weist nach, dass die Änderungen keine für Almato unzumutbaren Auswirkungen auf Analyse und Beseitigung der Mängel haben. Die Rechte des „Kunden“ bleiben unberührt, sofern der „Kunde“ zur Vornahme von Änderungen, insbesondere im Rahmen der Ausübung des Selbstbeseitigungsrechts gem. § 536 a Abs. 2 BGB, berechtigt ist und diese fachgerecht ausgeführt sowie nachvollziehbar dokumentiert wurden.
- 5) Almato kann nach billigem Ermessen bestimmen, ob die programmtechnischen Leistungen auch durch Überlieferung neuer „Releases“ (einschließlich „Updates“ oder „Upgrades“ der gepflegten „Standardsoftware“), durch Auftragserteilung an Dritte oder durch Hinweise an das Personal des „Kunden“ zur Eingabe von Programmänderungen oder der Änderung von Programmparametern erbracht werden. Eine Pflegeleistung gilt mithin nicht als fehlerhaft, sofern Almato anstelle der Fehlerbehebung dem „Kunden“ eine zumutbare Ausweidlösung anbietet.

**§ 9 Vertragslaufzeit, Beendigung des Mietverhältnisses**

- 1) Das Mietverhältnis beginnt zum im jeweiligen Auftrag genannten Datum. Sofern im Auftrag keine abweichende Regelung getroffen worden ist, hat das Mietverhältnis eine initiale Laufzeit von 36 Monaten. Es verlängert sich, sofern es nicht von einer der Parteien zum jeweiligen Ende der Laufzeit mit einer Frist von sechs Monaten gekündigt wird, automatisch um weitere 12 Monate.
- 2) Die Kündigungsrechte des „Kunden“ nach § 7 Abs. 6 sowie nach § 8 Abs. 3 bleiben unberührt.
- 3) Das Recht jeder Partei zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

**§ 10 Rückgabe**

- 1) Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses hat der „Kunde“ erstellte Kopien der von Almato überlassenen „Standardsoftware“ vollständig und endgültig zu löschen.
- 2) Es obliegt dem „Kunden“, für eine Sicherung der Daten zu sorgen.
- 3) Jede Nutzung der „Standardsoftware“ ist nach Beendigung des Vertragsverhältnisses unzulässig.