

## AGB

### I. Allgemeiner Teil

#### 1. Geltungsbereich, Vertragsschluss

- 1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Verträge, Lieferungen und Leistungen, die im Rahmen der Geschäftsbeziehung zwischen der visalvis GmbH, Limesstraße 11, 63741 Aschaffenburg, Deutschland und dem Auftraggeber (nachfolgend: „Auftraggeber“) geschlossen werden, soweit der Auftraggeber kein Verbraucher ist.
- 1.2. Der Geltungsbereich dieser AGB erstreckt sich auch auf die vorvertragliche Beziehung zwischen den Vertragsparteien sowie auf nachträgliche Vertragsänderungen.
- 1.3. Der Vertrag kommt durch die Annahme eines Angebots mit Bindungswirkung der visalvis GmbH durch den Auftraggeber zustande, spätestens jedoch durch die widerspruchslose Annahme einer Leistung der visalvis GmbH.
- 1.4. Abweichende Geschäftsbedingungen des Auftraggebers werden nicht Vertragsinhalt. Dies gilt insbesondere für Verweise auf die Einkaufsbedingungen des Auftraggebers in elektronischen Bestellungen. Soweit die visalvis GmbH ohne Widerspruch mit Leistungsausführung beginnt, gilt dies nicht als Anerkennung solcher abweichenden Bestimmungen.

#### 2. Allgemeine und Besondere Bedingungen

- 2.1. Diese AGB bestehen aus einem Allgemeinen Teil und die Besonderen Teile (I) – (IV). Der Allgemeine Teil findet auf jeden Vertrag Anwendung und wird durch den/die für die jeweilige vertragliche Leistung einschlägigen Besonderen Teil oder Teile ergänzt.

#### 3. Vertragsgegenstand

- 3.1. Der Umfang der Lieferungen und Leistungen der visalvis GmbH bestimmt sich in ihrer Funktion und Leistung nach dem Vertrag sowie nach der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses ggf. bestehenden konkreten Leistungsbeschreibung. Für die Beschaffenheit von Standardsoftware und Softwarepflegeleistungen ist die Produktbeschreibung der Produkt-Dokumentation ausschließlich maßgeblich.
- 3.2. Unterlagen und Angaben der visalvis GmbH, einschließlich Abbildungen und technische Angaben, sind nur verbindlich, sofern diese schriftlich als Vertragsbestandteil aufgeführt werden oder auf diese Bezug genommen wird.
- 3.3. Die Installation, Vorbereitung der Einsatzumgebung, Inbetriebnahme und Schulungsleistungen sind nicht Bestandteil der Lieferung von Software- und Support- und Softwarepflegeleistungen und erfordern ein hiervon unabhängiges gesondertes Angebot. Ebenso ist die Lieferung von Software sowie Support- und Softwarepflegeleistungen nicht Bestandteil von Beratungs- und sonstigen Dienst- bzw. Werkleistungen.

#### 4. Rechte

- 4.1. Sämtliche Rechte an der Software und an den Leistungsergebnissen, insbesondere das Urheberrecht, Rechte an Erfindungen und technischen Schutzrechten, stehen im Verhältnis zum Auftraggeber, ausschließlich der visalvis GmbH zu. Dies gilt unabhängig davon, ob solche Rechte nach Anweisung oder durch Mitarbeit des Auftraggebers entstanden sind. Mit der vollständigen Zahlung räumt die visalvis GmbH dem Auftraggeber ein einfaches Nutzungsrecht auf unbeschränkte Zeit zu internen Zwecken ein.
- 4.2. Bei Standardsoftwareprodukten und Softwarepflegeleistungen ist der Nutzungsumfang ferner je nach Lizenzmodell des Produkts auf die vertraglich vereinbarte Anzahl Nutzer bzw. Computer beschränkt. Der Auftraggeber hat die nicht ausschließlichen Nutzungsrechte der Ziffer 2 des Besonderen Teils (I) und Ziffer 4.3 des Besonderen Teils (II).
- 4.3. Die Nutzung, Vervielfältigung, Verbreitung, Bearbeitung, Umarbeitung, andere Umgestaltung, öffentliche Wiedergabe und öffentliche Zugänglichmachung sowie die sonstige Verwertung von Leistungen der visalvis GmbH sind dem Auftraggeber nur im Rahmen der hierfür geltenden gesetzlichen Regelungen sowie der Bestimmungen des Besonderen Teils (I)-(IV) oder auf Grund gesonderter schriftlicher Vereinbarungen gestattet.
- 4.4. Der Auftraggeber darf für die vertraglichen Zwecke eine ausreichende Zahl an Sicherungskopien erstellen. Eine Sicherungskopie auf einem Datenträger ist als solche zu kennzeichnen.
- 4.5. Über Dritte zu erwerbende Produkte, auch wenn diese für die Nutzung der Software und/oder Arbeitsergebnisse geeignet oder erforderlich sind, fallen nicht unter diesen Vertrag.

#### 5. Gefahrtragung; Untersuchungs- und Rügepflicht

- 5.1. Der Versand sämtlicher Materialien, Unterlagen und Software sowie die elektronische Übermittlung von Daten und Software von und zur visalvis GmbH erfolgt ausschließlich auf Gefahr des Auftraggebers.
- 5.2. Der Auftraggeber übernimmt in Bezug auf sämtliche Lieferungen und Leistungen der visalvis GmbH eine Untersuchungs- und Rügepflicht entsprechend § 377 HGB. Für die Erklärung von Rügen ist die Textform ausreichend. Bei der Erklärung sind konkrete Problembeschreibungen anzugeben.

#### 6. Vergütung, Vorbehalt, Rechnungsstellung, Aufrechnung

- 6.1. Die Vergütung richtet sich nach dem Vertrag. Alle Vergütungen verstehen sich ausschließlich der jeweiligen gesetzlichen Umsatzsteuer und zuzüglich Versand- bzw. Reise- und Aufenthaltskosten sowie ggf. anfallender Verpflegungsmehraufwand bei der Erbringung von Dienst- und Werkleistungen. Bei der Lieferung von Software durch die abruffähige Bereitstellung im Internet trägt der Auftraggeber seine mit dem Abruf verbundenen Kosten. Reisezeiten, Reisekosten und Aufenthaltskosten werden nach Aufwand und in Abhängigkeit vom Dienstsitz des Mitarbeiters der visalvis GmbH berechnet. Reisezeiten und -kosten entstehen auf Reisen zwischen dem Dienstsitz des Mitarbeiters und dem jeweiligen Einsatzort des Auftraggebers bzw. zwischen verschiedenen Einsatzorten des Auftraggebers.

- 6.2. Die visalvis GmbH behält sich sämtliche Rechte an den Vertragsgegenständen bis zum vollständigen Ausgleich aller Forderungen aus dem einzelnen Vertrag vor.
- 6.3. Softwarelizenzen werden mit der Auslieferung in Rechnung gestellt.
- 6.4. Support- und Softwarepflegeleistungen werden jährlich zu Beginn des Kalenderjahres im Voraus berechnet; für die Initiaallaufzeit erfolgt die Rechnungsstellung bei Vertragsschluss anteilig für das laufende Kalenderjahr. Dieses Vertragsjahr gilt auch für die nachfolgenden Produkte, die dem Pflegeschein hinzugefügt werden. Werden Pflegeleistungen nicht mit der Softwarelieferung bestellt und möchte der Auftraggeber zu einem späteren Zeitpunkt als der Softwarevertragsschluss auf den aktuellen Softwarestand kommen, wird eine Nachzahlung bei Bestellung in Rechnung gestellt.
- 6.5. Die Abrechnung von Leistungen nach Aufwand erfolgt kontinuierlich. Die Zeitaufstellungen werden der Rechnung beigelegt und sind bei Zugang unverzüglich vom Auftraggeber auf Richtigkeit zu überprüfen. Erfolgt kein Widerspruch innerhalb von 14 Tagen nach Zugang, so gilt die Zeitaufstellung als anerkannt. Ein Leistungstag entspricht acht Stunden. Mehrstunden werden anteilig entsprechend des vereinbarten Tagessatzes verrechnet. Reise- und Wartezeiten gelten als Arbeitszeit.
- 6.6. Die Vergütung für Werkleistungen wird mit der Abnahme gemäß den Regelungen des Besonderen Teils (III) oder nach Abschluss bestimmter vereinbarten Projektmeilensteine fällig.
- 6.7. Schulungen und Workshops werden entweder tageweise pauschal oder tageweise je Teilnehmer berechnet. Bei einer pauschalen tageweisen Berechnung beträgt die maximale Teilnehmerzahl 4 Personen. Die Gebühren werden dem Auftraggeber nach Abschluss der Schulung bzw. des Workshops in Rechnung gestellt.
- 6.8. Rechnungen der visalvis GmbH sind innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsdatum fällig. Skonto wird nicht gewährt. Es gelten die gesetzlichen Verzugsregelungen und Zinssätze.
- 6.9. Einwände gegen die Rechnungsstellung der visalvis GmbH sind innerhalb einer Ausschlussfrist von sechs Wochen nach Erhalt der Rechnung schriftlich geltend zu machen. Ansonsten gilt die Rechnung als anerkannt; Ansprüche aus §§ 812 ff BGB bleiben unberührt. Die visalvis GmbH wird den Auftraggebern in der Rechnung auf diese Rechtsfolge gesondert hinweisen.
- 6.10. Der Auftraggeber darf nur mit bzw. wegen Forderungen aufrechnen oder ein Zurückbehaltungsrecht geltend machen, die unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind und im Falle des Zurückbehaltungsrechtes auf diesem Vertragsverhältnis beruhen.

## 7. Geheimhaltung und Datenschutz

- 7.1. Die Parteien verpflichten sich alle vertraulichen Informationen, die ihnen bei der Durchführung des Vertrags bekannt werden, vertraulich zu behandeln und nur für vertraglich vereinbarte Zwecke zu verwenden. Vertrauliche Informationen im Sinne dieser Bestimmung sind Informationen, Unterlagen, Angaben und Daten, die als solche bezeichnet sind oder ihrer Natur nach als vertraulich anzusehen sind.
- 7.2. Der Empfänger verpflichtet sich, nur solchen Mitarbeitern Zugang zu vertraulichen Informationen der anderen Partei zu gewähren, die mit der Leistungserbringung betraut sind. Beide Parteien sind verpflichtet, auf Wunsch der jeweils anderen Partei ihre Mitarbeiter eine entsprechende Verpflichtungserklärung unterschreiben zu lassen und der anderen Partei vorzulegen. Sämtliche visalvis GmbH Mitarbeiter sind bereits arbeitsvertraglich auf Geheimhaltung und das Datengeheimnis verpflichtet.
- 7.3. Die Parteien werden für vertrauliche Informationen der jeweils anderen Partei keine Schutzrechtsanmeldungen anstrengen.
- 7.4. Diese Verpflichtung dieser Ziffer 7 gilt nicht für Vertrauliche Informationen, die (I) zum Zeitpunkt des Erhalts durch den Empfänger bereits öffentlich zugänglich waren, (II) anschließend ohne Verschulden des Empfängers, seiner Angestellten, Mitarbeiter, Handlungsbevollmächtigten oder Vertragslieferanten öffentlich zugänglich werden, (III) durch Gesetz oder auf Beschluss einer zuständigen Behörde vom Empfänger veröffentlicht werden müssen (jedoch nur im Rahmen des jeweiligen Gesetzes oder Beschlusses), (IV) rechtmäßig durch den Empfänger von Dritten auf uneingeschränkter Basis entgegengenommen werden oder (V) dem Empfänger bereits vor Erhalt im Sinne des Vertrages bekannt waren oder (VI) von dem Empfänger unabhängig entwickelt wurde, ohne die vertraulichen Informationen der offenlegenden Partei zu benutzen oder in Bezug zu nehmen. Die Verpflichtung zur vertraulichen Behandlung gilt insbesondere nicht für Ideen, Konzeption, Know-How und Techniken, die sich auf die Informationsverarbeitung im allgemeinen Sinne beziehen.
- 7.5. Die Rechte und Pflichten dieser Ziffer werden von einer Beendigung des zugehörigen Einzelvertrages nicht berührt. Beide Parteien sind verpflichtet, vertrauliche Informationen der anderen Partei bei Beendigung des Vertrags nach deren Wahl zurückzugeben oder zu vernichten, soweit diese nicht ordnungsgemäß verbraucht worden sind.
- 7.6. Soweit ein Zugriff auf personenbezogene Daten als Folge der vertraglichen Leistungserbringung erfolgt, werden die Parteien die Vorschriften des Bundesdatenschutzgesetzes und sonstigen einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften einhalten. Insbesondere werden die Parteien die erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Schutz der personenbezogenen Daten im Sinne von § 9 BDSG treffen.
- 7.7. Erhebt, verarbeitet oder nutzt der Auftraggeber selbst oder durch die visalvis GmbH personenbezogene Daten, so steht er dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren, insbesondere datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist und stellt im Falle eines Verstoßes die visalvis GmbH von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei. Es wird klargestellt, dass der Auftraggeber sowohl allgemein im Auftragsverhältnis als auch im datenschutzrechtlichen Sinne „Herr der Daten“ bleibt (§ 11 BDSG).

## 8. Referenznennung

visalvis GmbH ist berechtigt den Auftraggeber als Referenz Auftraggeber nebst den wesentlichen Eckpunkten des Vertrages (Bsp. Projekttyp, Anzahl User usw.) nach Vertragsabschluss für Marketingzwecke zu nennen, das Firmenlogo in Publikationen entsprechend den Richtlinien des Auftraggebers zu diesen Zwecken zu verwenden und zum Beispiel in die Referenzliste aufzunehmen und eine Pressemitteilung herauszugeben. Nach Abschluss des Projektes ist die visalvis GmbH berechtigt, einen mit dem Auftraggeber abgestimmten Erfahrungsbericht zu veröffentlichen. Weitere Referenznennungen erfolgen in Absprache.

## 9. Gewährleistung

- 9.1. Es gelten die Gewährleistungsregelungen der Besonderen Teile  
(I) – (IV) für die betreffende vertragliche Leistung.
- 9.2. Der Auftraggeber wird Mängel der visalvis GmbH unverzüglich mindestens in Textform melden.

## **10. Haftung**

- 10.1. Die visalvis GmbH leistet Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen in Fällen vertraglicher und außervertraglicher Haftung nur im folgenden Umfang:
- a. Bei Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit, bei Übernahme einer Garantie und bei Ansprüchen aus dem Produkthaftungsgesetz unbeschränkt,
  - b. Bei Vorsatz unbeschränkt,
  - c. Bei grober Fahrlässigkeit haftet die visalvis GmbH für einfache Erfüllungsgehilfen beschränkt auf den typischen und bei Vertragsschluss vorhersehbaren Schaden, für gesetzliche Vertreter und leitende Angestellte dagegen unbeschränkt,
  - d. Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer so wesentlichen Pflicht, die die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet (Kardinalpflicht), haftet die visalvis GmbH in Höhe des bei Vertragsschluss nach der Art der Leistung typischerweise vorhersehbaren Schadens, höchstens jedoch pro Schadensfall bis zu 250.000 Euro und insgesamt aus dem Vertrag bis zu 500.000 Euro. Diese Deckungssumme nimmt der Auftraggeber zur Kenntnis. Nach seiner Wertung sind diese ausreichend, um etwaige Risiken abzudecken. Sofern der Auftraggeber höhere Deckungssummen für erforderlich erachtet, wird er visalvis GmbH darüber schriftlich informieren.
  - e. Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen.
- 10.2. Soweit die Haftung der visalvis GmbH ausgeschlossen ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung ihrer Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen.
- 10.3. Der visalvis GmbH stehen der Einwand des Mitverschuldens des Auftraggebers und dessen Erfüllungsgehilfen offen. Dies gilt insbesondere bei Vernachlässigung der Mitwirkungspflichten des Auftraggebers. Sämtliche Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche gegen die visalvis GmbH verjähren mit einer Frist von zwei Jahren beginnend ab Kenntniserlangung des Auftraggebers vom Schaden, spätestens jedoch nach drei Jahren ab dem Schadensereignis. Diese Einschränkung gilt nicht für die Haftung nach Ziffer 10.1 a-c. Von dieser Regelung unberührt bleibt eine hiervon abweichende Verjährung von Mängelansprüchen in den Regelungen des Besonderen Teils (I) – (IV).
- 10.4. Bei Verlust von Daten haftet die visalvis GmbH nur, wenn der Auftraggeber angemessene Vorsorge gegen Datenverlust getroffen hat, insbesondere dadurch, dass er mindestens einmal täglich Sicherungskopien aller Programme und Daten in maschinenlesbarer Form erstellt hat oder der Datenverlust auch bei Beachtung dieser Verpflichtung nicht vermeidbar gewesen wäre. Die visalvis GmbH haftet dabei nur für den Wiederherstellungsaufwand. Kann der Auftraggeber keine zur Wiederherstellung der Daten notwendige Sicherungskopie beibringen, so ist die visalvis GmbH, vorbehaltlich Ziffer 10.1., vollständig von der Haftung befreit.

## **11. Sonstiges**

- 11.1. Die Abtretung jeglicher Ansprüche des Auftraggebers gegen visalvis GmbH an Dritte ist ausgeschlossen und dieser gegenüber unwirksam.
- 11.2. Die visalvis GmbH ist berechtigt, Leistungen durch Subunternehmer erbringen zu lassen.
- 11.3. Ausschließlicher Gerichtsstand ist Aschaffenburg. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- 11.4. Dieser Vertrag stellt die gesamte Vereinbarung zwischen der visalvis GmbH und dem Auftraggeber im Hinblick auf den Inhalt dieses Vertrages dar. Änderungen und Ergänzungen sind nur wirksam, soweit sie schriftlich vereinbart sind. Die Aufhebung dieses Erfordernisses bedarf ebenfalls der Schriftform.
- 11.5. Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam oder nicht durchsetzbar sein oder werden oder sollte dieser Vertrag eine Lücke aufweisen, so berührt dies die Wirksamkeit und Durchsetzbarkeit der übrigen Bestimmungen dieses Vertrages nicht. In diesem Fall verpflichten sich die Parteien, die betreffende unwirksame Bestimmung durch eine wirksame Bestimmung zu ersetzen bzw. die Lücke durch eine derartige Bestimmung zu schließen, die dem wirtschaftlichen Zweck dieses Vertrages am nächsten kommt.

## **II. BESONDERER TEIL (I) FÜR STANDARD SOFTWARE PRODUKTE DES HERSTELLERS visalvis GmbH- - P**

### **1. Geltungsbereich**

- 1.1. Dieser Besondere Teil (I) gilt, ergänzend zum Allgemeinen Teil, ausschließlich für die Überlassung von Standard-Software sowie per Verweis entsprechend für Softwarepflegeleistungen.
- 1.2. Andere als die in diesem Besonderen Teil (I) genannten Leistungen (etwa Schulungen, Einweisungen, Software-Installationen, individuelle Anpassungen und Vor-Ort-Support), sind nicht Gegenstand dieser Vereinbarung. Derartige Leistungen erbringt die visalvis GmbH separat nach gesonderter Vereinbarung.

## 2. Nutzungsrechte an Software und Softwarepflegeleistungen

### **SaaS visproject (es gelten weiterführend die Bedingungen der Microsoft Corporation nach dem jeweils gültigen Stand – es besteht Informationssicherheit nach ISO 27001 und zusätzlichen Datenschutzbestimmungen gemäß Pureview Compliance – ebenfalls Microsoft basierend)**

- 2.1 Die visalvis GmbH überträgt an den Auftraggeber ein einfaches Nutzungsrecht an der Software visproject (auch an im Rahmen einer laufenden Softwarepflege überlassenen Software auf unbeschränkte Zeit. Der Nutzungsumfang ist vertraglich festgelegt und bezieht sich nur auf die im Vertrag genannten Software- und Softwarepflegeleistungen unabhängig davon, ob der Auftraggeber auf weitere Produkte oder Produktteile zugreifen kann. Der Auftraggeber hält bei der Nutzung die untenstehenden Regeln dieser Ziffer 2 ein:
- 2.2 Die Nutzung von Software durch den Auftraggeber ist ausschließlich in den nachstehend aufgeführten Einrichtungen zu internen Zwecken gestattet:
- am Sitz der Gesellschaft
  - weitere Zweigniederlassungen des Auftraggebers (Betriebsstätte(n))
  - im i.S.d. §15 AktG mit dem Auftraggeber zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses verbundenen Unternehmen
  - bei a)-c) im Rahmen einer Zurverfügungstellung von Reporteinsichten an Dritte ohne aktive Nutzung durch Dritte
  - abweichend hiervon nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung durch die visalvis GmbH.
- 2.3 Soweit nichts anderes vereinbart wurde, ergibt sich der Umfang der eingeräumten Nutzungsrechte je nach Produkt aus den nachstehend aufgeführten Lizenztypen und deren vertraglich festgelegten Anzahl:
- Die Nutzerlizenz/ Einzelplatzlizenz/ "named user" beinhaltet die lokale Nutzung auf einem beliebigen der visalvis GmbH gemeldeten einzelnen Arbeitsplatz. Nur der registrierte Nutzer darf die Lizenz nutzen. Es spielt keine Rolle, ob die betreffende Person die Software zu einem beliebigen Zeitpunkt aktiv nutzt. Die Software darf auf einzelnen oder mehreren Computern installiert werden.
  - Die Serverlizenz beinhaltet die Nutzung der Software auf einem beliebigen der visalvis GmbH gemeldeten physikalischen oder virtuellen Computer. Unerheblich ist die Zahl zeitgleicher Zugriffe auf diesen Server.
  - Die Testlizenz beinhaltet ausschließlich die Berechtigung die Software im dazugehörigen Lizenztyp a)-b) zu Testzwecken und nicht zu Produktionszwecken für 30 Tage ab dem Auslieferungsdatum zu nutzen, mit dem Zweck, die Eignung für den Arbeitgeberbetrieb sowie den Zustand der Software festzustellen, ohne dass die visalvis GmbH Sachmängelrechte oder Supportleistungen gewährt. Mit Ablauf des Nutzungszeitraums hat der Auftraggeber die Nutzung einzustellen und die Software von allen Systemen zu löschen. Bei Kauf der Software erfolgt eine Neuauslieferung.  
Eine über die vertragliche Vereinbarung hinausgehende Nutzung der Software kann Schadensersatzansprüche der visalvis GmbH auslösen. Die erforderliche Anzahl Lizenzen werden unverzüglich bei Feststellung einer solchen Nutzung nachgekauft.
- 2.4 Soweit zwischen der visalvis GmbH und Nutzer eines verbundenen Unternehmens oder Betriebsstätte kein direktes Vertragsverhältnis vorliegt, trägt der Auftraggeber bei der Nutzung durch verbundene Unternehmen oder Betriebsstätten dafür Sorge, dass diese Nutzer nur auf die für sie bestimmten Daten zugreifen können. Der Auftraggeber wird diese Nutzer in geeigneter Form auf die Urheberrechte und sonstigen Rechte der visalvis GmbH hinweisen.
- 2.5 Der Auftraggeber ist zur Weitergabe (Veräußerung) der Software an Dritte nur berechtigt, sofern: (I) er selbst die Nutzung der weitergegebenen Software vollständig aufgibt und vorhandene Kopien der Software (einschließlich der Sicherungskopien) zerstört und (II) er visalvis GmbH den Namen und die Anschrift des neuen Nutzers der Software mitteilt und (III) der neue Nutzer gegenüber der visalvis GmbH schriftlich sein Einverständnis mit diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen erklärt hat.
- 2.6 Der Auftraggeber ist unter keinen Umständen berechtigt, die Software auf Dauer oder vorübergehend an Dritte ohne schriftliche Zustimmung der visalvis GmbH zu vermieten, zu verleasen oder sonst dritten Parteien zugänglich zu machen. Soweit der Auftraggeber für seine eigenen Zwecke die Software im Rahmen von Outsourcing-Maßnahmen durch ein Drittunternehmen betreiben lassen will, hat er die vorherige schriftliche Zustimmung der visalvis GmbH einzuholen, welche nicht treuwidrig verweigert werden wird.
- 2.7 Änderungen, Erweiterungen und sonstige Umarbeitungen gemäß § 69 c Nr. 2 UrhG sind auf Risiko des Auftraggebers zulässig. Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass bereits geringfügige Änderungen zu erheblichen, nicht vorhersehbaren Störungen im Ablauf der Software führen können.
- 2.8 Der Auftraggeber wird die visalvis GmbH informieren, soweit Daten und/oder Informationen benötigt werden, um die Interoperabilität der Software mit anderer Hard- und Software herzustellen. Reverse Engineering, Disassemblierung und/oder Dekompilierung der Software durch den Auftraggeber ist nur im Rahmen des § 69 e UrhG zur Herstellung der Interoperabilität gestattet.
- 2.9 Soweit dem Auftraggeber im Rahmen einer Nachbesserung oder Softwarepflege Ergänzungen (Patches, Änderungen des Bedienerhandbuchs) oder Neuauflagen (Updates /Upgrades), die früheren Auflagen ersetzen, überlassen werden, unterliegen diese diesen Bestimmungen. Sobald der Auftraggeber eine Neuauflage produktiv nutzt, erlöschen nach einer Übergangsphase von drei Monaten in Bezug auf die vorherige Auflage sämtliche Nutzungsrechte.
- 2.10 Bei Beendigung der Nutzungsberechtigung des Auftraggebers (z.B. bei Rücktritt) vernichtet bzw. löscht der Auftraggeber die Software (inklusive Sicherungskopien) und bestätigt dies der visalvis GmbH schriftlich. Ebenfalls endet die Nutzungsberechtigung bei Verstoß des Auftraggebers gegen die in dieser Ziffer 2 des Besonderen Teils (I) geregelten Verpflichtungen, wenn die visalvis GmbH den Verstoß schriftlich unter Setzung einer angemessenen Frist zur Unterlassung abgemahnt hat und die Frist erfolglos verstrichen ist.

### 3. Lieferung, Gefahrübergang

3.1.Lieferung: Die Software wird innerhalb von 30 Tagen ab Vertragsschluss in der bei Vertragsschluss aktuellen Version entweder durch Lieferung von Datenträgern mit der Standardsoftware dem Auftraggeber überlassen oder durch abruffähige Bereitstellung auf einer Seite im Internet, die dem Auftraggeber mit den Zugangsdaten nach Vertragsschluss mitgeteilt wird, zur Verfügung gestellt. Für die rechtzeitige Lieferung ist der Versand bzw. Mitteilung der abruffähigen Bereitstellung maßgeblich.

3.2.Bei Lieferung von Software durch Bereitstellung im Internet geht die Gefahr über, wenn die Software den Einflussbereich der visalvis GmbH (z.B. durch Download) verlässt.

### 4. Mitwirkungspflicht des Auftraggebers

4.1 Der Auftraggeber hat die Pflicht, bei sich eine nach den Vorgaben der Produkt-Dokumentation und Hinweisen der visalvis GmbH geschaffenen Arbeitsumgebung für die Software auf eigene Kosten zu schaffen. Den ordnungsgemäßen Betrieb der notwendigen Systeme stellt der Auftraggeber sicher.

4.2 Der Auftraggeber ist verpflichtet die Software gründlich innerhalb angemessener Zeit nach Lieferung auf Mangelfreiheit in einer Test- bzw. Entwicklungs- bzw. Präproduktionsumgebung zu testen, bevor der Produktiveinsatz erfolgt. Dies gilt auch für Softwarepflege und Nacherfüllungsprodukte.

4.3 Für eine Datensicherung und Virenabwehr hat der Auftraggeber nach dem neusten Stand der Technik zu sorgen. Die Datensicherung muss in angemessenen Abständen erfolgen, mindestens jedoch täglich, damit die Wiederherstellung der Daten mit vertretbarem Aufwand sichergestellt ist. Ergebnisse sind regelmäßig zu überprüfen.

### 5. Gewährleistung

5.1 Die visalvis GmbH gewährleistet, dass die vertragsgegenständliche Software, die in der Produkt-Dokumentation bzw. Leistungsbeschreibung vereinbarte Beschaffenheit hat und, dass bei Übergang der vereinbarten Nutzungsrechte (Besonderer Teil (I) Ziffer 2) keine Rechte Dritter entgegenstehen. Eine Garantie dagegen wird nur gewährt, wenn diese ausdrücklich als solche bezeichnet worden ist.

5.2 Bei Vorliegen von wesentlichen Sachmängeln wird die visalvis GmbH nach ihrer Wahl den Mangel beseitigen oder dem Auftraggeber eine neue mangelfreie Software liefern. Für die Mangelbeseitigung kann es ausreichen, dass die visalvis GmbH dem Auftraggeber einen Patch oder Bugfix liefert oder zumutbare Umgehungsmöglichkeiten aufzeigt. Bei Vorliegen von Rechtsmängeln wird die visalvis GmbH dem Auftraggeber eine rechtlich einwandfreie Benutzungsmöglichkeit nach Wahl der visalvis GmbH a) an der gelieferten Software oder b) an ausgetauschter gleichwertiger oder c) geänderter gleichwertiger Software verschaffen. Erfüllt die neue Software nach Ziffer 5.2 a-c die vertragsgemäßen Anforderungen und ist eine solche Übernahme ihm zu zumuten, so muss der Auftraggeber sie übernehmen.

5.3 Sollte die visalvis GmbH die Nacherfüllung innerhalb einer vom Auftraggeber gesetzten angemessenen (mindestens 10 Werktage) Frist endgültig nicht gelingen, kann der Auftraggeber vom Vertrag zurücktreten oder die Vergütung herabsetzen. Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen eines Mangels werden von der visalvis GmbH im Rahmen der Grenzen der Haftungsregelung geleistet. Im Fall eines Rücktritts werden gegebenenfalls im Voraus geleistete Gebühren für nicht in Anspruch genommenen Softwarepflege- und Supportleistungen zurückerstattet.

5.4 Die visalvis GmbH leistet keine Gewähr dafür, dass die Software alle Anforderungen und Wünsche des Auftraggebers erfüllt.

5.5 Von der Mängelhaftung ausgenommen sind Schäden, die auf eine unsachgemäße Installation durch den Auftraggeber oder von ihm beauftragten Dritten zurückzuführen ist, sowie die nicht vertragsgemäße Bearbeitung der Software einschließlich von der visalvis GmbH nicht autorisierter Arbeiten an der Software.

5.6 Die Gewährleistungsfrist beträgt ein Jahr ab Lieferung der Software. Bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit der visalvis GmbH sowie bei arglistigem Verschweigen eines Mangels durch die visalvis GmbH bei Personenschäden, bei Rechtsmängeln i.S.d. §438 I Nr. 1 a BGB und Garantien gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen. Gleiches gilt für Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz.

5.7 Machen Dritte Ansprüche gegenüber dem Auftraggeber geltend, die visalvis GmbH hindern würden, die ihm eingeräumten Nutzungsrechte wahrzunehmen, so unterrichtet der Auftraggeber die visalvis GmbH hiervon unverzüglich schriftlich. Der Auftraggeber bevollmächtigt die visalvis GmbH, die Auseinandersetzung mit dem Dritten gerichtlich und außergerichtlich allein zu führen. Dies voraus- gesetzt, wird die visalvis GmbH die Ansprüche auf eigene Kosten abwehren bzw. den Streit beilegen und den Auftraggeber von allen mit der Anspruchsabwehr verbundenen Kosten und Schäden freistellen, es sei denn, diese wurden durch pflichtwidriges Verhalten des Auftraggebers verursacht.

5.8 Stellt sich im Rahmen einer vom Auftraggeber angeforderten Mängelbeseitigung nachträglich heraus, dass die gerügte Störung nicht auf einen nachweisbaren Mangel der Software zurückzuführen ist, insbesondere auf einem Bedienungsfehler des Auftraggebers beruht oder der visalvis GmbH nicht zuzuordnen ist (anderer Hersteller), so stellt die visalvis GmbH dem Auftraggeber den entstandenen Aufwand nach der jeweils aktuellen Preisliste für Dienstleistungen in Rechnung.

5.9 Sonstige in dieser Ziffer 5 nicht geregelte Pflichtverletzungen sind der visalvis GmbH stets schriftlich unter Setzung einer angemessenen Frist zur Schaffung von Abhilfe bzw. Erfüllung zu melden. Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen werden von der visalvis GmbH im Rahmen der Grenzen der Haftungsregelung Ziffer 10 des Allgemeinen Teils geleistet.

### **III. BESONDERER TEIL (II) FÜR SUPPORT- UND SOFTWAREPFLEGE DURCH visalvis GmbH**

#### **1. Geltungsbereich**

1.1 Dieser Besondere Teil (II) gilt ergänzend zum Allgemeinen Teil für Support- und Softwarepflegeleistungen, soweit ein Vertrag mit diesem Leistungsinhalt zustande gekommen ist und die im Pflegeschein bezeichneten Lizenzen in der Produktivumgebung vorhanden sind. Der Vertrag über die Überlassung von Standard-Software umfasst diese Leistungen ohne ausdrückliche Bestellung. Andere als die in diesem Besonderen Teil (II) genannten Leistungen (etwa Schulungen, Einweisungen, Software-Installationen, individuelle Anpassungen und Vor-Ort-Support), sind nicht Gegenstand dieser Vereinbarung. Derartige Leistungen erbringt die visalvis GmbH gesondert nach Aufwand. Ebenso ausgenommen ist die exklusive Entwicklung und Bereitstellung von spezifischen Softwareanpassungen (Patches) für den Auftraggeber, die Entwicklung von komplexen IT-Konzepten, Machbarkeitsstudien und ähnliches (Consulting).

#### **2. Unterstützte Software**

2.1 Die visalvis GmbH erbringt die nachfolgenden Leistungen ausschließlich für Standardversionen der im Leistungsangebot bezeichneten Softwareprodukte in ihrer aktuellen Fassung, sofern und soweit diese unverändert und in der von der visalvis GmbH für deren Einsatz empfohlenen Konfiguration und Systemumgebung vom Auftraggeber genutzt werden.

2.2 Die Leistungen umfassen ohne ausdrückliche Vereinbarung nicht Probleme, die aufgrund unsachgemäßer Installation oder mangelhafter Schulung der Mitarbeiter des Auftraggebers auftreten.

2.3 Produkte Dritter sind nicht Gegenstand dieser Vereinbarung, selbst wenn sie gemeinsam mit visalvis GmbH Produkten ausgeliefert worden sind.

#### **3. Leistungsumfang Support /Hotline**

##### **3.1 Leistungsinhalt**

3.1.1 Der Leistungsumfang des Supports umfasst die fernmündliche (telefonische) Beratung und/oder die Beratung per E-Mail bei der Bedienung der im Pflegeschein aufgeführten Software in deutscher oder englischer Sprache.

3.1.2 Die Erteilung von Auskünften und Informationen bezieht sich auf konkrete Problemstellungen zu der Nutzung der im Pflegeschein angegebenen Software im Rahmen der empfohlenen Konfiguration.

3.1.3 Die Untersuchung und Analyse vor Ort sowie die Untersuchung von Sachverhalten im Datenbestand des Auftraggebers per Fernbetreuung sind ohne konkrete Vereinbarung nicht im Leistungsumfang enthalten. Durchführung der Leistungen erfolgt ausschließlich via Internet bzw. Telefonisch. Der Auftraggeber hat für die Erreichbarkeit des zu wartenden Systems im Internet sowie für Verfügbarkeit eines SSH-Zuganges zu sorgen.

3.1.4 Der Auftraggeber hat keinen Anspruch auf Lösbarkeit einer Problemstellung und keinen Anspruch auf Einhaltung einer Lösungs- oder Wiederherstellungszeit. Die visalvis GmbH schuldet lediglich die Bemühung zur Fehlerbeseitigung, da die Möglichkeit der tatsächlichen Fehlerbeseitigung von dem beim Auftraggeber vorgefundenen System abhängt. Eine Garantie oder eine Gewährleistung oder eine Verantwortung hinsichtlich der Lösbarkeit einer Problemstellung wird nicht gegeben.

##### **3.2 Leistungserbringung**

3.2.1 Die visalvis GmbH steht dem Auftraggeber an Werktagen zu den Dienstzeiten (montags bis freitags von 9:00 bis 12:30 Uhr und von 13:30 bis 17:00 Uhr) unter der Support Telefonnummer zur Verfügung. Dies gilt nicht für Fälle einer von der visalvis GmbH nicht zu vertretenden Betriebsunterbrechung sowie Fälle höherer Gewalt, die eine komplette oder teilweise Einschränkung oder eine Einstellung des Betriebes der visalvis GmbH erforderlich machen.

3.2.2 Auf eine Supportanfrage des Auftraggebers mit einem laufenden Supportvertrag wird die visalvis GmbH innerhalb der Reaktionszeit eine Bestätigung mit der Annahme der Anfrage per E-Mail an die in der Anfragemail angegebene Absenderadresse senden oder sich telefonisch melden.

3.2.3 Die Anfrage gilt als erfolgreich abgeschlossen, sofern der Auftraggeber nicht innerhalb von 5 Tagen nach Absenden durch eine abschließende Mitteilung mit einer Auflistung der durch die visalvis GmbH durchgeführten Arbeiten widerspricht.

##### **3.3 Reaktionszeit**

3.3.1 Die Reaktionszeit innerhalb der Dienstzeiten für Anfragen beträgt bei schwerwiegenden Störungen 4 Stunden, bei Störungen mittlerer Schwere 8 Stunden und im Übrigen 16 Stunden. Als Reaktionszeit wird die Zeitspanne verstanden, die zwischen dem Eingang der Anfrage per Telefon/E-Mail und die Reaktion der visalvis GmbH liegt. Eine Reaktion besteht in einer Auftragsbestätigung per Telefon oder per E-Mail oder im Beginn der Fehlerdiagnose, gegebenenfalls schon in Hinweisen auf die Handhabung des Problems oder Beginn der Arbeiten.

3.3.2 Die Einhaltung der vereinbarten Reaktionszeit setzt den rechtzeitigen Eingang sämtlicher vom Auftraggeber zu liefernden Unterlagen, Zugangsdaten und Informationen sowie die Einhaltung der vereinbarten Zahlungsbedingungen und sonstigen Verpflichtungen durch den Auftraggeber voraus. Werden diese Voraussetzungen nicht rechtzeitig erfüllt, so verlängern sich die Fristen angemessen.

3.3.3 Die Mitteilung einer Lösung oder die Mitteilung, dass eine Supportanfrage nicht lösbar ist, muss nicht innerhalb der Reaktionszeit erfolgen. Der Auftraggeber hat insbesondere keinen Anspruch auf Einhaltung einer Lösungs- oder Wiederherstellungszeit.

##### **3.4 Mitwirkungspflicht**

- 3.4.1 Der Auftraggeber hat der visalvis GmbH in jeder Hinsicht bei der Erfüllung der Leistungspflicht kostenfrei zu unterstützen. Er wird die visalvis GmbH insbesondere einen Systemadministrator schriftlich benennen, der die für alle Zwecke der Durchführung dieses Vertrages erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt und in der Nutzung der überlassenen Programme (nach einer Einarbeitungszeit bzw. Schulung) erfahren ist. Die visalvis GmbH kann verlangen, dass Fehlermeldungen nur durch diesen erfolgen.
- 3.4.2 Der Auftraggeber hat Anfragen in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Problemerkennung zweckdienlichen Informationen zu melden. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten des Problems geführt haben, die Auswirkungen sowie die Erscheinungsweise des Fehlers. Für jedes Problem ist eine gesonderte Anfrage zu stellen.
- 3.4.3 Der Auftraggeber hat für eine angemessene Datensicherung zu sorgen. Dies bedeutet, dass der Auftraggeber mindestens einmal täglich Sicherungskopien aller Software-Programme und Daten in maschinenlesbarer Form erstellt. Unbeschadet der vertraglichen Haftungsregelung, haftet die visalvis GmbH nicht für den Verlust von Daten oder Programmen, soweit dies bei Beachtung dieser Verpflichtung vermeidbar gewesen wäre.

### **3.5 Gewährleistung**

- 3.5.1 Die visalvis GmbH gewährleistet, dass Support-Leistungen stets durch fachlich angemessen qualifiziertes Personal mit der gebotenen Sorgfalt und nach dem zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses aktuellen Stand der Technik erbracht werden.
- 3.5.2 Für Schadens- oder Aufwendungsersatzansprüche des Auftraggebers gelten die Haftungsregelungen der Ziffer 10 des Allgemeinen Teils.

## **4. Leistungsumfang Softwarepflege**

### **4.1 Leistungsinhalt**

- 4.1.1 Die visalvis GmbH stellt dem Auftraggeber während der Laufzeit des Support- und Softwarepflegevertrags neue Fassungen (Updates) der Software nach eigenem Ermessen zur Verfügung, welche auch Funktionserweiterungen der Software beinhalten können. Ziel der Softwarepflege ist die im Pflegeschein unter Softwarepflege aufgeführten Produkte durch Updates während der Vertragslaufzeit auf den jeweils neusten freigegebenen Stand zu bringen. Einen Anspruch auf die Aufnahme einer bestimmten Funktion hat der Auftraggeber nicht, jedoch nimmt die visalvis GmbH Rücksicht auf die berechtigten Interessen ihrer Auftraggeber.
- 4.1.2 Lieferung: Ziffer 3 der Bedingungen über die Lieferung von Standard-Software gilt entsprechend ab Verfügbarkeit eines Updates.
- 4.1.3 Soweit der für die Lieferung von neuen Releases Lizenzgebühren oder sonstige Gebühren (Versand und Verpackungsgebühren) anfallen, sind diese nicht Leistungsbestandteil der im Pflegeschein enthaltenen Leistungen der visalvis GmbH. In diesen Fällen wird die visalvis GmbH dem Auftraggeber ein Angebot über den Releasewechsel unterbreiten. Über die Lieferung von Zwischenreleases entscheidet die visalvis GmbH aufgrund der konkreten Situation und Anforderung beim Auftraggeber.

### **4.2 Mitwirkungspflicht des Auftraggebers**

- 4.2.1 Die Installation der Updates erfolgt stets durch den Auftraggeber in Eigenverantwortung, es sei denn die visalvis GmbH wird zu einer solchen Dienstleistung kostenpflichtig gesondert beauftragt. Dies gilt auch für Releases und damit verbundener ggf. notwendigen Anpassungen und Änderungen auf einen neuen Release-Stand. Der Auftraggeber muss die notwendigen Maßnahmen (etwa Datensicherung) treffen, damit durch die Installation kein Datenverlust entsteht. Unterstützung von der visalvis GmbH aufgrund unvollständiger Installationen kann dem Auftraggeber zum geltenden Tagessatz nach Aufwand gesondert in Rechnung gestellt werden.
- 4.2.2 Der Auftraggeber ist verpflichtet, die jeweilige neue Fassung der Software innerhalb angemessener Zeit zu übernehmen, es sei denn, hierdurch würde der ursprüngliche Funktionsumfang verringert oder die Übernahme führt zu erheblichen Nachteilen.
- 4.2.3 Im Übrigen wird auf Ziffer 4 des Besonderen Teils (I) verwiesen.

### **4.3 Rechte**

Es gilt Ziffer 2 des Besonderen Teils (I) entsprechend.

### **4.4 Mängel**

Für Sach- und Rechtsmängel gelten die Regelungen der Ziffer 5 des Besonderen Teils (I) entsprechend. Anstelle des Rücktritts vom Vertrag tritt die außerordentliche Kündigung des Support- und Softwarepflegevertrags.

## **5. Sonstiges**

### **5.1 Haftung**

Ziffer 10 des Allgemeinen Teils gilt für diesen Besonderen Teil (II).

### **5.2 Laufzeit, Kündigung**

- 5.2.1 Der Support- und Softwarepflegevertrag beginnt mit Vertragsschluss und läuft auf unbestimmte Zeit, wenn er nicht mit einer Frist von drei Monaten zum Ende des jeweiligen Kalenderjahres gekündigt wird. Eine Kündigung ist jedoch erstmals zum Ende des dem Vertragsschluss folgenden Kalenderjahres möglich.
- 5.2.2 Das Recht zu einer fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ebenso wird auf das Kündigungsrecht gemäß Ziffer 4.4 dieses Besonderen Teils (II) verwiesen.
- 5.2.3 Alle Kündigungen bedürfen der Schriftform.

Mit Wirksamwerden einer Kündigung wird der Zugriff auf die betreffenden Anwendungen und Daten gesperrt. Nach einer angemessenen Frist werden die gespeicherten Daten gelöscht. Soweit keine dies betreffenden Vergütungen ausstehen und die Softwarelizenz vorliegt, kann der zuletzt erhaltene Software-Stand weiterverwendet werden.

#### **IV. BESONDERER TEIL (III) FÜR UNTERSTÜTZUNGS-, BERATUNGS-, COACHING- UND SONSTIGE PROJEKTDIENSTLEISTUNGEN SOWIE WERKLEISTUNGEN, SUPPORT- UND SOFTWAREPFLEGE DURCH DIE visalvis GmbH**

##### **1. Geltungsbereich**

- 1.1 Dieser Besondere Teil (III) regelt in Ergänzung zum Allgemeinen Teil die Erbringung von Unterstützungs-, Beratungs-, Coaching- und sonstige Projektdienstleistungen, Werkleistungen.
- 1.2 Die Bereitstellung von Standard-Software sowie Support- und Softwarepflegeleistungen und Schulungsdienstleistungen ist nicht Gegenstand dieses Besonderen Teils.

##### **2. Leistungsumfang und -erbringung**

- 2.1 Für den konkreten Leistungsumfang ist allein die vertragliche Regelung maßgeblich.
- 2.2 Bei Werkleistungen stellt der Auftraggeber ein für die Leistungsbeschreibung maßgebliches Pflichtenheft zur Verfügung oder beauftragt die visalvis GmbH mit deren Erstellung. Liegt zum Zeitpunkt der Auftragserteilung kein Pflichtenheft vor, so gelten die im Angebot aufgeführten Spezifikationen als Pflichtenheft, wobei dort nicht erwähnte Eigenschaften nicht Vertragsgegenstand sind. Sind Eigenschaften nicht konkret spezifiziert, so hat die visalvis GmbH Leistungen mittlerer Art und Güte erfolgreich zu erbringen. Der Auftraggeber trägt den Mehraufwand, der dadurch entsteht, dass Arbeiten infolge unrichtiger, nachträglich berichtigter oder lückenhafter Angaben wiederholt oder verzögert werden.
- 2.3 Die visalvis GmbH bleibt auch bei der Erbringung der Leistungen beim Auftraggeber ihren Mitarbeitern gegenüber allein weisungsbefugt. Eine Eingliederung in den Betrieb des Auftraggebers findet nicht statt. Vorgaben sind ausschließlich an den Projektverantwortlichen der visalvis GmbH zu richten.
- 2.4 Die visalvis GmbH behält sich vor, im Rahmen der Leistungserbringung eingesetzte Mitarbeiter gegen andere mit gleichwertiger Qualifikation auszutauschen bzw. entsprechende Subunternehmer einzusetzen. Für das Verschulden dieser Erfüllungsgehilfen steht der visalvis GmbH wie eigenes Verschulden ein.

##### **3. Leistungsergebnisse**

- 3.1 Die visalvis GmbH räumt dem Auftraggeber an den dem Auftraggeber im Rahmen der Vertragserfüllung überlassenen Leistungsergebnissen und dem zugehörigen Knowhow ein unwiderrufliches, unbeschränktes, nicht ausschließliches und übertragbares Nutzungsrecht ein, die Leistungsergebnisse und Dokumente ausschließlich zu internen Zwecken auf sämtliche Nutzungsarten zu nutzen. Er hat insbesondere das Recht Leistungsergebnisse im Rahmen der betriebsinternen Verwendung weiterzuentwickeln, diese zu internen Zwecken zu vervielfältigen und zu ändern, soweit nichts anderes vereinbart ist. Die Einräumung des Nutzungsrechts wird erst wirksam, wenn der Auftraggeber die vertraglich geschuldete Vergütung vollständig an die visalvis GmbH entrichtet hat.
- 3.2 Ohne vorherige Zustimmung der visalvis GmbH dürfen Leistungsergebnisse nicht an Dritte weitergegeben werden noch veröffentlicht werden. Die Zustimmung wird nicht aus unbilligem Ermessen versagt werden.
- 3.3 Mündliche Äußerungen sind nur verbindlich, wenn sie von der visalvis GmbH schriftlich bestätigt wurden. Entwürfe und Vorfassungen von Arbeitsergebnissen der visalvis GmbH sind stets unverbindlich.

##### **4. Leistungsänderungen / -erweiterungen (Change Request-Verfahren)**

- 4.1 Jede Vertragspartei kann während der Laufzeit eines Projektes Änderungen der vereinbarten Leistungen, Methoden und Termine schriftlich vorschlagen. Das weitere Verfahren richtet sich nach den nachfolgenden Bestimmungen. Für Leistungsänderungen, die umgehend geprüft und zum Prüfungszeitpunkt voraussichtlich innerhalb eines Leistungstags umgesetzt werden können, kann die visalvis GmbH von dem Verfahren nach 4.2 bis 4.5 absehen.
- 4.2 Die visalvis GmbH prüft innerhalb angemessener Zeit, welche Auswirkungen die gewünschte Änderung insbesondere hinsichtlich Vergütung, Minder-/Mehraufwänden und Terminen haben wird. Erkennt die visalvis GmbH, dass bereits zu erbringende Leistungen aufgrund der Prüfung nicht oder nur verzögert ausgeführt werden können, so weist die visalvis GmbH den Auftraggeber darauf hin, dass der Änderungswunsch weiterhin nur geprüft werden kann, wenn die betroffenen Leistungen um zunächst unbestimmte Zeit verschoben werden. Soweit der Auftraggeber mit dieser Verschiebung einverstanden ist, führt die visalvis GmbH die Prüfung des Änderungswunsches durch, ansonsten endet das Änderungsverfahren.
- 4.3 Nach Prüfung des Änderungswunsches wird die visalvis GmbH dem Auftraggeber die Auswirkungen des Änderungswunsches auf den Vertrag detailliert darlegen und zur Umsetzungsmöglichkeit Stellung nehmen. Die Vertragsparteien werden sich über den Inhalt eines Vorschlags für die Umsetzung des Änderungswunsches unverzüglich abstimmen und das Ergebnis dem Vertrag, auf den sich die Änderung bezieht, als Vertragsänderung beifügen. Die Arbeiten nach dem bestehenden Vertrag werden, bis eine Entscheidung über die Änderung getroffen wird, fortgesetzt bzw. soweit von der Änderung direkt betroffen, verschoben, es sei denn der Auftraggeber vereinbart eine vorübergehende Stilllegung oder kündigt den Vertrag entsprechend der Kündigungsregelungen. Im Fall des endgültigen Abbruchs bestimmen sich die Rechtsfolgen nach der Vorschrift des § 649 BGB.
- 4.4 Der Auftraggeber hat die durch die Änderungswünsche entstehenden Aufwände zu tragen. Hierzu zählt insbesondere die Prüfung des Änderungswunsches, das Erstellen eines Änderungsvorschlags und etwaige Unterbrechungen. Die Aufwände werden für den Fall, dass zwischen den Parteien eine Vereinbarung über Tagessätze getroffen wurde, nach diesen, im Übrigen nach der aktuellen Preisliste der visalvis GmbH berechnet.

## 5. Mitwirkungspflichten, Ansprechpartner

- 5.1 Die Vertragsparteien arbeiten eng und vertrauensvoll zusammen und unterrichten sich bei Abweichungen von dem vereinbarten Vorgehen oder Zweifeln an der Richtigkeit der Vorgehensweise des anderen unverzüglich gegenseitig.
- 5.2 Die zur Erbringung der Leistung gegebenenfalls erforderlichen Hard- und Software, Systemvoraussetzungen, Telekommunikationseinrichtungen, Räumlichkeiten, Unterlagen und Informationen sowie die für einen reibungslosen Ablauf benötigten Arbeitsmittel sind vom Auftraggeber kostenfrei zur Verfügung zu stellen. Dies gilt auch für eine dies betreffende etwaige Pflege und Aktualisierung.
- 5.3 Notwendige Zutritts- und Zugangsrechte sind rechtzeitig und im ausreichenden Umfang zu gewähren. Ebenso sind bei besonderen Sicherheitsbestimmungen des Auftraggebers die Voraussetzungen zur ungehinderten Vertragserfüllung für die visalvis GmbH ohne Mehraufwand zu schaffen.
- 5.4 Der Auftraggeber hat ihm mitgeteilte Änderungen und sonstige Mitteilungen zu dokumentieren und seine interne Software-Dokumentation auf den aktuellen Stand zu halten.
- 5.5 Der Auftraggeber testet Leistungsergebnisse gründlich auf Mangelfreiheit und auf Verwendbarkeit in der konkreten Situation, bevor er mit ihrer operativen Nutzung beginnt, insbesondere trifft er angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass die Arbeitsergebnisse mit Störungen behaftet sind (z. B. durch Datensicherung, Störungsdiagnose, regelmäßige Überprüfung der Ergebnisse). Eine angemessene Datensicherung bedeutet, dass der Auftraggeber mindestens einmal täglich Sicherungskopien aller Software-Programme und Daten in maschinenlesbarer Form erstellt. Unbeschadet der vertraglichen Haftungsregelung, haftet die visalvis GmbH nicht für den Verlust von Daten oder Programmen, soweit dies bei Beachtung dieser Verpflichtung vermeidbar gewesen wäre.
- 5.6 Der Auftraggeber nennt der visalvis GmbH einen Ansprechpartner. Die Auskünfte der jeweils vertraglich benannten Ansprechpartner sind verbindlich. Sofern im Rahmen eines Projektes vom Auftraggeber und der visalvis GmbH ein gemeinsames Entscheidungsgremium eingerichtet wird, gilt die Zustimmung beider Seiten zu dessen Beschlüssen als erteilt, wenn einem beiden Seiten zugegangenen Protokoll nicht innerhalb einer Frist von vier Wochen widersprochen wird und die visalvis GmbH bei Übersendung des Protokolls auf diese Folge gesondert hingewiesen hat.
- 5.7 Werden Mitwirkungspflichten nicht erfüllt und entstehen dadurch Verzögerungen und Mehraufwand, ist die visalvis GmbH neben der angemessenen Anpassung des Zeitplans berechtigt, eine entsprechend erhöhte Vergütung zu verlangen.

## 6. Abnahme

- 6.1 Die Abnahme von Leistungen erfolgt nur bei Werkleistungen infolge vertraglicher Vereinbarung.
- 6.2 Der Auftraggeber nimmt diese Leistungen unverzüglich entweder durch Erklärung (Textform ausreichend) oder durch Unterzeichnung eines gemeinsam erstellten Abnahmeprotokolls nach Maßgabe dieser Ziffer 6 ab, sobald die visalvis GmbH die Abnahmebereitschaft gemeldet hat. Grundlage für die Abnahme ist die von den Vertragspartnern vertraglich vereinbarte konkrete Leistungsspezifikation und den dort vereinbarten Abnahmekriterien.
- 6.3 Der Auftraggeber hat innerhalb von 15 Werktagen (Abnahmefrist) das als abnahmefähig gemeldete Leistungsergebnis zu prüfen und der visalvis GmbH entweder die Abnahme zu erklären oder die festgestellten Mängel mit detaillierter Beschreibung mitzuteilen. Unwesentliche Mängel berechtigen den Auftraggeber nicht zur Verweigerung der Abnahme. Verstreicht die Abnahmefrist ohne Rüge eines die Abnahme hindernden Mangels, gilt das Werk als abgenommen. Soweit Mitwirkungspflichten seitens des Auftraggebers nicht eingehalten werden, hindern diese die Abnahme nicht. Ein die Abnahme hindernder Mangel wird in einer der Schwere des Mangels angemessenen Frist behoben. Nach Mitteilung der erneuten Abnahmebereitschaft durch die visalvis GmbH, prüft der Auftraggeber das Leistungsergebnis entsprechend Ziffer 6.3 erneut. Bleibt die Abnahmeprüfung auch dann erfolglos, obwohl der Auftraggeber seine Mitwirkungspflichten ordnungsgemäß erbracht hat, hat der Auftraggeber die Rechte entsprechend Ziffer 7.2.4.
- 6.4 Soweit ein Werkvertrag mehrere unabhängig voneinander nutzbare Einzelwerke umfasst, werden diese Einzelwerke getrennt abgenommen. Ein von der visalvis GmbH erstelltes Konzept gilt als Einzelwerk. Eine Abnahme von Teilwerken ist ebenfalls möglich. Die Fälligkeit der Vergütung richtet sich nach der Einzel- bzw. Teilabnahme.

## 7. Gewährleistung

- 7.1 Beratungs-, Unterstützungs- oder sonstige Dienstleistungsverträge
- 7.11 Bei Beratungs-, Unterstützungs- oder sonstigen Dienstleistungsverträgen bestehen weder vertragliche noch gesetzliche Ansprüche wegen etwaiger Mängel. Die visalvis GmbH gewährleistet, jedoch dass solche Leistungen stets durch fachlich angemessen qualifiziertes Personal mit der gebotenen Sorgfalt und nach dem zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses aktuellen Stand der Technik erbracht werden.
- 7.12 Für Schadens- oder Aufwendungsersatzansprüche des Auftraggebers gelten die Haftungsregelungen der Ziffer 10 des Allgemeinen Teils.
- 7.2 Werkleistungen
- 7.21 Sofern visalvis GmbH gegenüber dem Auftraggeber Leistungen erbringt, die als Werkleistungen zu qualifizieren sind, gilt das Folgende: Die visalvis GmbH gewährleistet, dass die von ihr geschuldeten Werkleistungen die vereinbarte Beschaffenheit aufweisen und insbesondere nicht mit Mängeln behaftet sind, die den Wert oder die Tauglichkeit für den gewöhnlichen oder nach der jeweiligen konkreten Leistungsspezifikation vorausgesetzten Gebrauch aufheben oder mindern. Eine unerhebliche Minderung des Wertes oder der Tauglichkeit bleibt hierbei außer Betracht.
- 7.22 Dem Auftraggeber obliegt in Bezug auf alle Leistungen, die visalvis GmbH in Durchführung dieses Vertrags erbringt, eine Untersuchungs- und Rücepflcht. Auftretende Mängel werden unverzüglich, zumindest in Textform mitgeteilt. Diese Meldung ist mit einer konkreten schriftlichen Mängelbeschreibung zu verbinden. Der Auftraggeber stellt der visalvis GmbH auf Anforderung in zumutbarem Umfang Unterlagen und Informationen zur Verfügung, die visalvis GmbH zur Beurteilung und Beseitigung der Mängel benötigt. Bei Vorliegen von wesentlichen Mängeln wird die visalvis GmbH nach ihrer Wahl den Mangel beseitigen oder dem Auftraggeber eine neue mangelfreie Leistung überlassen. Für die Mangelbeseitigung reicht es aus, dass die visalvis GmbH dem

- 723 Auftraggeber eine zumut- bare Umgehungsmöglichkeit aufzeigt, bei deren Anwendung der Mangel sich nicht auswirkt.  
 724 Sollte der visalvis GmbH die Nacherfüllung innerhalb einer vom Auftraggeber gesetzten angemessenen (mindestens 10 Werktage) Frist endgültig nicht gelingen, kann der Auftraggeber vom Vertrag zurücktreten, das Dauerschuldverhältnis kündigen oder die Vergütung herabsetzen. Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen eines Mangels werden von der visalvis GmbH im Rahmen der Grenzen der Haftungsregelung in Ziffer 10 des Allgemeinen Teils geleistet. Andere Mängelrechte sind ausgeschlossen.  
 724 Sämtliche Gewährleistungsansprüche verjähren innerhalb von einem Jahr, beginnend mit der Abnahme. Bei Arglist gelten die gesetzlichen Verjährungsregelungen.  
 725 Ergibt eine Überprüfung durch die visalvis GmbH, dass ein Mangel nicht vorliegt oder der Mangel auf einer Veränderung oder Anpassung der von der visalvis GmbH erbrachten Leistung seitens des Auftraggebers oder eines Dritten beruht, so kann die visalvis GmbH eine Aufwandsentschädigung nach ihren allgemein berechneten Tagessätzen, zuzüglich notwendiger Auslagen verlangen.

## **8. Haftung**

- 8.1 Es wird auf die Haftungsregelung in Ziffer 10 des Allgemeinen Teils verwiesen.  
 8.2 Unbeschadet der Haftungsregelung in Ziffer 10 des Allgemeinen Teils, übernimmt die visalvis GmbH keine Haftung für die Verhinderung oder Verzögerung von Leistungen bzw. für Schäden oder für andere Folgen, welche auf höhere Gewalt oder andere außerhalb des Einflussbereichs von der visalvis GmbH liegende Umstände zurückzuführen sind, wie z.B. Naturereignisse, Streik, Aufruhr, Unfall oder behördliche Maßnahmen oder deren Ursache vom Auftraggeber zu vertretenden ist.

## **9. Beendigung des Vertrags, kurzfristige Absagen von Terminen**

- 9.1 Die ordentliche Kündigungsfrist bzw. automatische Beendigungszeitpunkt ist vertraglich geregelt. Im Übrigen beträgt die ordentliche Kündigungsfrist 30 Tage.  
 9.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt hiervon unberührt.  
 9.3 Kündigungen bedürfen der Schriftform.  
 9.4 Bei einer vorzeitigen Beendigung des Vertrags erhält die visalvis GmbH ihre Vergütung für die bis zum Zeitpunkt der Beendigung des Vertrags bereits erbrachten Leistungen sowie die zusätzlich vereinbarten Reisekosten und Aufwand abzüglich der anteiligen Vergütung, die durch die Beendigung erspart wurde.  
 9.5 In Folge einer Kündigung dieses Vertrags ist jede Vertragspartei verpflichtet, der anderen Partei sämtliche Unterlagen, Prospekte, vertrauliche Informationen und Eigentum, die gemäß diesem Vertrag zur Verfügung gestellt wurden, herauszugeben oder die Löschung schriftlich zu bestätigen.  
 9.6 Der Auftraggeber besitzt das Recht, vom Vertrag zurückzutreten, falls die Beantragung oder Bewilligung von Fördermitteln durch eine zuständige Behörde abgelehnt würde. Dieses Recht wird aus Sicht des Auftragnehmers (visalvis) anerkannt und der Vertrag wird zum Tag der Ablehnung aufgelöst. Dieser Umstand ist dem Auftragnehmer schriftlich mitzuteilen.

## **V. BESONDERER TEIL (IV) FÜR SCHULUNGEN, SEMINARE UND WORKSHOPS DURCH die visalvis GmbH bzw. Dritte**

### **1. Geltungsbereich**

Dieser Besondere Teil IV gilt in Ergänzung zum Allgemeinen Teil für Schulungen, Seminare, Workshops und vergleichbare Fortbildungsangebote, die visalvis GmbH ihren Auftraggebern anbietet.

### **2. Leistungsumfang**

Der konkrete Leistungsumfang und die jeweiligen Teilnahmevoraussetzungen ergeben sich aus der jeweils gültigen Preisliste und das Angebot.