

Allgemeine Vertragsbedingungen

Stand 1.1.2014

PREDICTIVE
INTELLIGENCE

Next Generation Business Intelligence

Inhaltsverzeichnis

A.	Allgemeine Vertragsbedingungen.....	4
B.	Vertragsbedingungen für lizenzierte Software.....	5
1	Vertragsabschluss und Vertragsbedingungen	5
2	Vertragsgegenstand	5
3	Lieferung, Installation und Abnahme.....	5
4	Preise/Zahlungsmodalitäten	6
5	Vertragsdauer	6
6	Nutzungsrecht.....	7
7	Rechte am LIZENZPRODUKT.....	8
8	Geheimhaltungspflicht/Datenschutz	9
9	Gewährleistung.....	9
10	Wartungszusicherung	10
11	Haftung	10
C.	Vertragsbedingungen für Softwarepflege und Support	11
1	Vertragsgegenstand	11
2	Softwarepflege.....	11
3	Supportleistungen.....	11
4	Mitteilungs- und Mitwirkungspflichten	15
5	Datensicherungspflicht	16
6	Geheimhaltungspflicht/Datenschutz	16
7	Gewährleistung.....	16
8	Haftung	16
9	Vertragslaufzeit und Beendigung.....	17
10	Behinderung und Unterbrechung der Leistungen	17
11	Schlussbestimmungen	17

Allgemeine Vertragsbedingungen

D.	Vertragsbedingungen für Dienstleistung (Beratung/Software Engineering).....	19
1	Wirkungsbereich	19
2	Auftragserteilung und Leistung.....	19
3	Preise.....	19
4	Zahlung und Fälligkeit	19
5	Lieferfristen und Termine	20
6	Mitwirkungspflicht des Auftraggeber	20
7	Haftung	20
8	Mängelrüge.....	20

A. Allgemeine Vertragsbedingungen

- a) Grundlage der Geschäftsbeziehung ist der jeweilige Vertrag, bzw. der schriftliche Auftrag des Auftraggebers an IS Predict, in dem der Leistungsumfang sowie die Vergütung festgehalten werden.

Der Auftraggeber kann IS Predict Aufträge in folgenden Formen erteilen:

- Postalisch
- per Fax

- b) Auf diesen Vertrag und die sich daraus ergebenden rechtlichen Beziehungen zwischen den Parteien ist ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss aller Vorschriften des Deutschen Internationalen Privatrechts anwendbar. Die Anwendung des Rechts eines dritten Staates einschließlich dessen Vorschriften zum Kollisionsrecht sowie auch die Anwendung des UN-Kaufrechtes ist ausdrücklich ausgeschlossen.
- c) Nebenabreden sind in schriftlicher Form zu vereinbaren.
- d) Änderungen dieses Vertrags wie auch Änderungen dieser Klausel bedürfen der Schriftform.
- e) Die Vertragsparteien garantieren, alle ihnen im Rahmen der Vertragsabwicklung zugänglichen Informationen und Unterlagen vertraulich zu behandeln und Dritten weder offen zulegen noch sonst wie zugänglich zu machen. Sie verpflichten sich, auch ihre Mitarbeiter entsprechend über diese Pflichten zu instruieren. Auftraggeber ist berechtigt, Mitarbeitenden der IS Predict diesbezügliche Weisungen zu erteilen und sie den internen Datenschutzvorschriften zu unterstellen. Die Geheimhaltungsbestimmungen bleiben auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses in Kraft.
- f) Gewährleistung
Die Rechte aus Leistungsstörung erlöschen 12 Monate nach Erbringung der von der Leistungsstörung betroffenen Leistung (Dienstleistungsergebnisse) bzw. nach (Teil-) Abnahme der Leistung (Werkleistungsergebnisse).
Die gesetzlichen Fristen für den Rückgriffsanspruch nach § 478 BGB bleiben unberührt. Gleiches gilt, soweit das Gesetz bei einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von IS Predict, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels sowie in den Fällen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit eine längere Frist vorschreibt.
- g) Allgemeine Geschäftsbedingungen einer Vertragspartei werden nicht Bestandteil dieses Vertrags.
- h) Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist Saarbrücken.
- i) Salvatorische Klausel: Die eventuelle Unwirksamkeit einzelner Klauseln dieses Vertrags berührt nicht den Bestand der Gesamtvereinbarung. Die Parteien verpflichten sich, im Falle der Unwirksamkeit einer Klausel eine wirtschaftlich weitest möglich gleichwertige Klausel zu verhandeln, die dann als von Anfang an vereinbart gilt. Gleiches gilt im Fall einer Lücke.

B. Vertragsbedingungen für lizenzierte Software

1 Vertragsabschluss und Vertragsbedingungen

IS Predict liefert die Software unter Zugrundelegung dieser Lizenzbedingungen. Andere Bedingungen sind nur verbindlich, wenn sie durch IS Predict schriftlich anerkannt sind.

2 Vertragsgegenstand

- a) Unter dieser Vereinbarung gewährt der Lizenzgeber dem Lizenznehmer das Recht zum Gebrauch der in diesem Angebot aufgeführten Software und der dazugehörigen Dokumentation (gemeinsam "LIZENZPRODUKT" genannt). Das Angebot bezeichnet die Software, beschreibt deren Anwendungen und Funktionen; es enthält auch die Angaben über die dazugehörige Dokumentation, Liefertermine, Lizenzgebühren, besondere Einsatz- und Betriebsbedingungen sowie nötigenfalls die Definition des Anwendungssystems, auf welchem das LIZENZPRODUKT eingesetzt werden soll.
- b) Leistungen im Zusammenhang mit der Entwicklung oder Anpassung des LIZENZPRODUKTES an LIZENZNEHMER-individuelle Bedürfnisse, beratende Unterstützung bei Auswahl, Installation und Gebrauch von Software sowie Einführung und Schulung von Mitarbeitern der LIZENZNEHMER bilden Gegenstand separater Vereinbarungen.

3 Lieferung, Installation und Abnahme

- a) Die Art und Weise der Lieferung des LIZENZPRODUKTS - d.h. ob über ein Datennetz und/oder auf bzw. auf was für einem Datenträger zu liefern ist - sowie der Liefer- bzw. Installationstermin werden gemäß Angebot festgelegt.
- b) Das LIZENZPRODUKT ist in seiner letzten, gültigen und vom Lizenzgeber für den Vertrieb freigegebenen Fassung (Version) dem LIZENZNEHMER auszuliefern.
- c) Nach erfolgter Installation werden die Parteien die Software des LIZENZPRODUKTES einem Funktionstest unterziehen, worüber ein beidseitig zu unterzeichnendes Abnahmeprotokoll zu erstellen ist. Wird hierauf verzichtet, gilt das LIZENZPRODUKT 30 Arbeitstage nach Installation beim LIZENZNEHMER als abgenommen, falls der LIZENZNEHMER nicht innerhalb dieser Frist bezüglich Funktionen/Leistungen des LIZENZPRODUKTS schriftlich Mängelrüge erhebt.

Mit beidseitiger Unterzeichnung des Abnahmeprotokolls gilt das LIZENZPRODUKT als abgenommen, es sei denn, dass Mängel festgestellt wurden, die die Eignung des LIZENZPRODUKTES zum vereinbarten oder vorausgesetzten Gebrauch ausschließen oder mindern.

Werden vor der Abnahme des LIZENZPRODUKTS Mängel und Fehler festgestellt, welche die Eignung des LIZENZPRODUKTS zum vereinbarten oder vorausgesetzten Gebrauch ausschließen oder mindern und können solche Mängel innerhalb einer vom LIZENZNEHMER angesetzten angemessenen Nachfrist nicht behoben werden, so kann der LIZENZNEHMER, nach freier Wahl, Minderung verlangen oder von der Vereinbarung zurücktreten. Bei Rücktritt hat der Lizenzgeber alle vom LIZENZNEHMER geleisteten Zahlungen zurückzuerstatten.

4 Preise/Zahlungsmodalitäten

- a) Die im Angebot näher spezifizierte Lizenzgebühr ist für die Dauer des Nutzungsrechtes am LIZENZPRODUKT geschuldet. Sie kann als Einmalgebühr oder in periodischen Gebühren erhoben werden.
- b) Alle Preise/Gebühren verstehen sich zuzüglich Mehrwertsteuer. Der LIZENZNEHMER trägt gegebenenfalls auch weitere Gebühren, Steuern und Abgaben, die auf dem Abschluss oder der Erfüllung dieser Vereinbarung erhoben werden (bzw. deren Erhöhung), sofern sie dem LIZENZNEHMER vor Unterzeichnung des betreffenden Angebotsabschnittes (siehe Investitionsaufwendungen) einzeln schriftlich angezeigt waren.
- c) Die Rechnungen sind netto innerhalb 30 Kalendertagen zahlbar. Im Übrigen sind die Zahlungsmodalitäten im Angebot festgelegt.

5 Vertragsdauer

- a) Die Vereinbarung kann entweder für eine feste Dauer oder auf unbestimmte Zeit geschlossen werden, was im Angebot festgelegt ist. Fehlt es an einer ausdrücklichen Regelung, wird vermutet, dass das Recht zum bestimmungsgemäßen Gebrauch des LIZENZPRODUKTS auf unbestimmte Zeit eingeräumt worden ist.
- b) Die Vereinbarung ist im Sinne der nachfolgenden Bestimmungen kündbar. Eine Kündigung ist nur in schriftlicher Form gültig. Sie trifft ohne weiteres auch die Kündigung aller auf das Angebot referenzierenden Dokumente und Nachträge.

Kündigung bei unbestimmter Vertragsdauer:

Der LIZENZNEHMER kann diese Vereinbarung jederzeit, ohne Anspruch auf Rückerstattung von Lizenzgebühren, kündigen.

Der Lizenzgeber kann diese Vereinbarung nur dann kündigen, wenn der LIZENZNEHMER trotz schriftlicher Mahnung und Ansetzung einer angemessenen Nachfrist, fällige Gebühren ohne Grund schuldig bleibt oder wenn der LIZENZNEHMER in schwerwiegender oder trotz Abmahnung wiederholter Weise wesentliche Pflichten unter dieser Vereinbarung verletzt.

Kündigung bei fester Vertragsdauer:

Ohne Kündigung auf das Ende der Vertragsdauer (unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten) erneuert sich die Vereinbarung automatisch um jeweils ein Jahr. Danach ist die Vereinbarung beidseitig, unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten, kündbar.

Mit Konkureröffnung, Bewilligung einer provisorischen oder definitiven Nachlassstundung oder der Eröffnung eines ähnlichen Verfahrens über den Lizenzgeber entfällt jegliches Kündigungsrecht des Lizenzgebers. Nämliches gilt, wo der Lizenzgeber seinen Betrieb einstellt oder er privatrechtlich liquidiert wird.

- c) Ungeachtet einer Beendigung der Lizenzrechte bleiben die Bestimmungen über Geheimhaltung, Haftung, Gewährleistung, Schutzrechtsgarantie sowie Rechte am LIZENZPRODUKT weiterhin aufrecht.
- d) Innerhalb 30 Kalendertagen nach Beendigung der Lizenzrechte hat der LIZENZNEHMER dem Lizenzgeber das LIZENZPRODUKT samt allen davon erstellten Kopien oder Teilkopien zurückzugeben oder schriftlich die Vernichtung des LIZENZPRODUKTS zu bestätigen.

6 Nutzungsrecht

- a) Unter dieser Vereinbarung erwirbt der LIZENZNEHMER das zeitlich unbeschränkte, nicht ausschließliche, nicht übertragbare, entgeltliche Recht, das LIZENZPRODUKT für ihren eigenen Gebrauch und denjenigen ihrer Konzerngesellschaften weltweit zu benutzen. Miterfasst hiervon ist auch die gelegentliche Nutzung durch Dritte, die in Erfüllung ihrer Dienstleistung an den LIZENZNEHMER auf die IT Infrastruktur der LIZENZNEHMER und/oder auf ihr zur Verfügung stehende Applikationen zugreifen können müssen.
Nutzung im Sinne dieser Vereinbarung bedeutet, den Programmcode in maschinell lesbarer Form auf einer Anwendungsumgebung zu verwenden, d.h. das Programm ganz oder teilweise zur Ausführung der darin enthaltenen Instruktionen in das Anwendungssystem einzulesen sowie zu speichern, und die zu einem Programm gelieferte Dokumentation im Zusammenhang mit dem Einsatz des Programmes zu gebrauchen.
- b) Sollte die Benutzung laut einem Angebot beschränkt sein, das LIZENZPRODUKT nur auf einer genau bezeichneten Anwendungsumgebung oder durch eine maximale Anzahl User

- gleichzeitig einzusetzen, ist der LIZENZNEHMER jederzeit berechtigt, das LIZENZPRODUKT auf einer anderen, als der bezeichneten Anlage einzusetzen und/oder den Kreis gleichzeitiger User zu ändern bzw. zu vergrößern, falls der LIZENZNEHMER den Lizenzgeber umgehend hierüber informiert und diesen gegebenenfalls im Umfang eines vergrößerten Benutzungskreises im Sinne einer Lizenzweiterung entsprechend entschädigt.
- c) Der LIZENZNEHMER ist berechtigt, das LIZENZPRODUKT ganz oder teilweise in dem für den vereinbarungsgemäßen Gebrauch notwendigen Umfang, insbesondere zu Arbeits-, Sicherungs- und Archivzwecken, zu kopieren. Nicht mehr benötigte Kopien sind zu vernichten. Die Kontrolle über Original und Kopien liegt in der Verantwortung des LIZENZNEHMERS.
 - d) Das vorliegende Nutzungsrecht bleibt ungeachtet einer Konkureröffnung, Bewilligung einer provisorischen oder definitiven Nachlassstundung oder der Eröffnung eines ähnlichen Verfahrens über den Lizenzgeber unverändert bestehen. Mit anderen Worten: Verliert der LIZENZNEHMER dieses Nutzungsrecht durch den Eintritt eines dieser Ereignisse nicht. Nämliches gilt, wo der Lizenzgeber seinen Betrieb einstellt oder er privatrechtlich liquidiert wird.

7 Rechte am LIZENZPRODUKT

- a) Die Schutzrechte am LIZENZPRODUKT, insbesondere Urheberrechte gehen aufgrund der vorliegenden Vereinbarung nicht auf den LIZENZNEHMER über.
- b) Der LIZENZNEHMER erkennt die Schutzrechte an, insbesondere das Urheberrecht des Lizenzgebers und enthält sich jeden Angriffs auf Bestand und Umfang dieser Rechte. Sie wird den Schutzrechtsvermerk des Lizenzgebers auf den vollständigen oder auszugsweisen Kopien des LIZENZPRODUKTS anbringen. Der LIZENZNEHMER darf die zur Verfügung gestellte Software, die dazugehörigen Unterlagen und Informationen nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung der IS Predict verändern, übersetzen, zurückentwickeln, dekompilieren oder deassemblieren. Alle in der Software (Urheberrechts- und Markenvermerke, Seriennummern sowie sonstige der Softwareidentifikation dienende Merkmale) oder auf den überlassenen Unterlagen und Datenträgern enthaltenen Schutzvermerke, z.B. Copyright-Vermerke, Markenvermerke und sonstige Rechtsvorbehalte, dürfen nicht verändert oder entfernt werden.
- c) Für Software anderer Hersteller gelten teils deren spezielle Regelungen. IS Predict vermittelt für diese Software grundsätzlich nur die Rechte, die zur Nutzung der Programme zusammen

mit der IS Predict-Software notwendig sind. Ein Recht zur Umarbeitung oder Weitergabe ist darin grundsätzlich nicht enthalten. Die Einhaltung der Lizenzbedingungen für die Verwendung dieser Produkte wird durch IS Predict gewährleistet.

8 Geheimhaltungspflicht/Datenschutz

Beide Parteien verpflichten sich, generell während der Dauer dieser Vereinbarung sowie nach deren Beendigung sämtliche Daten bzw. Informationen der anderen Partei, die sie in Erfüllung dieser Vereinbarung erhalten haben, vertraulich zu behandeln, nicht an Dritte weiterzugeben und nicht für andere Zwecke als der Erfüllung dieser Vereinbarung zu benutzen. Diese Verpflichtung gilt nicht für Informationen, die nachweislich öffentlich bekannt sind oder ohne Zutun des Informationsempfängers öffentlich bekannt werden.

9 Gewährleistung

- a) Die Funktionen des unter dieser Vereinbarung gelieferten LIZENZPRODUKTS wurden vor der Lieferung vom Lizenzgeber entsprechend den im Zeitpunkt der Installation gültigen Spezifikationen sorgfältig geprüft. Das LIZENZPRODUKT wird somit keine Mängel aufweisen, die dessen Wert zum vereinbarungsgemäßen Gebrauch aufheben oder erheblich mindern. Entsprechend leistet der Lizenzgeber auch dafür Gewähr, dass das LIZENZPRODUKT dem Stand der Informatik-Technik entspricht und bei Erstellung und vor Auslieferung in Bezug auf das Vorhandensein von sogenannten Programm-Viren gesichert und geprüft worden ist. Besteht nach Auffassung der LIZENZNEHMER der begründete Verdacht auf das Vorhandensein von sogenannten Programm-Viren, unterstützt der Lizenzgeber den LIZENZNEHMER bei den Abklärungen und liefert ihr innerhalb angemessener Frist kostenlos ein virenfrees Software-Exemplar des LIZENZPRODUKTES.

Die Garanzzeit beträgt 12 Monate; sie beginnt mit Abnahme des LIZENZPRODUKTS.

Während der Dauer der Garantie auftretende Mängel können jederzeit gerügt werden.

- b) Der Lizenzgeber ist seinen Garantieplichten gemäß vorstehenden Bestimmungen in dem Umfange entoben, als ein Softwarefehler auf nicht von ihm zu vertretende Umstände zurückzuführen ist, wie insbesondere:
- Eingriffe in das LIZENZPRODUKT durch den LIZENZNEHMER oder Dritte ohne Benachrichtigung des Lizenzgebers;
 - Fehler von nicht durch den Lizenzgeber gelieferter Hardware und/oder Software;
 - Bedienungsfehler durch LIZENZNEHMER.

10 Wartungszusicherung

Der Lizenzgeber verpflichtet sich, weitere Leistungen im Zusammenhang mit Wartung des LIZENZPRODUKTES - wie z.B. beratende Unterstützung, Installation von Programmkorrekturen, die vom LIZENZNEHMER gewünscht werden - gegen ein entsprechendes marktübliches Entgelt - zu übernehmen. Die Leistungen werden jedoch erst geschuldet, wenn hierüber eine separate, zwischen Lizenzgeber und LIZENZNEHMER Softwarepflege- und Supportvereinbarung geschlossen worden ist.

11 Haftung

- a) Der Lizenzgeber haftet für jeden direkten Schaden, welcher dem LIZENZNEHMER im Zusammenhang mit der Erfüllung dieser Vereinbarung aus irgendwelchen Gründen entstanden ist, z.B. aus Gewährleistung, Nichterfüllung, Sorgfaltsverletzung oder Verzug, wenn der Schaden durch den Lizenzgeber schuldhaft verursacht worden ist; ist der Schaden auf eine Schutzrechtsverletzung zurückzuführen, so haftet der Lizenzgeber dem LIZENZNEHMER diesen auch ohne Verschulden. Bei der fahrlässigen Verletzung von sonstigen nicht wesentlichen Vertragspflichten ist die Haftung von IS Predict für jeden einzelnen Schadenfall auf 20.000 € begrenzt.
- b) Der LIZENZNEHMER haftet für jeden direkten Schaden, welchen sie in Verletzung einer vertraglichen Pflicht dem Lizenzgeber absichtlich oder grobfahrlässig zugefügt hat.
- c) Die Parteien schließen jede weitere Haftung für indirekte oder Folgeschäden aus, wie entgangener Gewinn, nicht realisierte Einsparungen, Mehraufwendungen auf Vorsatz und Grobfahrlässigkeit.

C. Vertragsbedingungen für Softwarepflege und Support

1 Vertragsgegenstand

Gegenstand dieses Vertrags ist die Erbringung von Wartungsleistungen (Softwarepflege und -Support) für die vom Auftraggeber auf der Basis des abgeschlossenen Lizenzvertrages erworbene Lizenzsoftware. Die Beschreibung der erworbenen Lizenzsoftware ist in den Vertragsbedingungen für lizenzierte Software geregelt.

2 Softwarepflege

a) Leistungsumfang

Zweck der vereinbarten Wartungsleistungen ist es, die möglichst dauernde Erhaltung der Funktionsfähigkeit, Betriebstüchtigkeit und Gebrauchstauglichkeit der Software zu gewährleisten.

IS Predict überlässt dem Auftraggeber in regelmäßigen Abständen neue Patches. (Patches sind periodische Anpassungen von Programmteilen und zugehöriger Dokumentation, die Verbesserungen, Erweiterungen und andere Änderungen enthalten, welche Weiterentwicklungen des Lizenzprogramms darstellen. Patches umfassen keine Optionen oder künftige Produkte, die IS Predict im Rahmen separater Verträge in Lizenz gibt.) Die Integration/Migration neuer Patches in die Systemumgebung des Auftraggebers ist nicht Gegenstand dieses Vertrages.

b) Vergütung, Zahlungsbedingungen und Kündigungsfrist

Die Wartungs- und Supportleistungen werden jährlich im Voraus in Rechnung gestellt. Die Zahlung erfolgt innerhalb 30 Kalendertagen nach Rechnungseingang netto.

3 Supportleistungen

a) Leistungsumfang Standardsupport

IS Predict verpflichtet sich, Supportleistungen für Fehler aller Kategorien zu erbringen. Fehler, die der Auftraggeber nicht selbst beseitigen kann, sind IS Predict schriftlich, per E-Mail oder telefonisch ausschließlich via Service Desk zu melden. Die Vertragsparteien bestimmen Ansprechpartner, die ausschließlich zur Abgabe bzw. Entgegennahme von Erklärungen der jeweils anderen Partei berechtigt sind.

Fehlerkategorien: Bei der Erbringung der Supportleistungen wird zwischen den folgenden Fehlerkategorien unterschieden:

- Kategorie 1 (Leichter Fehler):
Keine bedeutenden Auswirkungen auf Funktionalität und Nutzbarkeit. Die Nutzung der Software ist nicht oder nur unwesentlich eingeschränkt.
- Kategorie 2 (Betriebsbehindernder Fehler):
Die Funktionalität der Software ist nicht soweit beeinträchtigt, dass sie nicht genutzt werden kann. Der Fehler kann mit organisatorischen oder sonstigen wirtschaftlich vertretbaren Hilfsmitteln vorübergehend umgangen werden.
- Kategorie 3 (Betriebsverhindernder Fehler):
Die Software kann nicht genutzt werden. Der Fehler kann nicht mit organisatorischen oder sonstigen Hilfsmitteln umgangen werden.

Definition ITIL-basierter Supportprozess

Der Fehler kann dem Service Desk wie folgt gemeldet werden:

- Während der Geschäftszeit: IS Predict erfasst, prüft und kategorisiert den Fehler und meldet dies dem Auftraggeber zurück. Ab dem Zeitpunkt der Rückmeldung beginnt die Reaktionszeit. Die Behebung des Fehlers wird via E-Mail zurückgemeldet. Das Fehlerticket erhält damit den Status „Fixed“ (Ende der Wiederherstellzeit). Weitere Wege der Fehlermeldung sind ausgeschlossen.
- Außerhalb der Geschäftszeit: Die Fehlermeldung außerhalb der Geschäftszeiten erfolgt ausschließlich via E-Mail und wird gemäß der Reaktionszeiten bearbeitet. Die anschließende Fehlerbearbeitung erfolgt dann analog zu dem oben beschriebenen Verfahren.

Fehlerbehebung

Die gemeldeten Fehler werden nach einer Bewertung und Priorisierung im Rahmen der Patchzyklen berücksichtigt.

Der Auftraggeber ist auf Nachfrage von IS Predict verpflichtet, sämtliche für die Problembehebung erforderlichen Informationen zur Verfügung zu stellen. Sobald absehbar ist,

dass eine Problembhebung nicht fristgerecht möglich sein wird, ist IS Predict verpflichtet, eine temporäre Lösung anzubieten oder Möglichkeiten zur Vermeidung von Auswirkungen der Störung aufzuzeigen. Ist eine Problembhebung auch auf Dauer nicht möglich, hat IS Predict eine Lösung mit technisch und organisatorisch zumutbaren Anpassungen anzubieten und Möglichkeiten zur Vermeidung allfälliger Auswirkungen des Problems aufzuzeigen. Solche Umgehungslösungen bedürfen der Zustimmung des Auftraggebers. Die Kosten auf Seiten IS Predict für diese Lösungen trägt IS Predict. Eine mögliche Haftung von IS Predict bleibt hiervon unberührt.

Soweit im Rahmen der Problembhebung Eingriffe in den Quellcode der Software vorgenommen werden, wird IS Predict einen Funktionstest durchführen. Der Auftraggeber wird, ohne dass es einer Aufforderung bedarf, die Abnahme erklären, nachdem die korrigierte Version eine Woche im Produktivsystem störungsfrei genutzt wurde.

Während den Servicezeiten steht dem Auftraggeber ein Service Desk zur Verfügung, welcher folgende Aufgaben übernimmt: Annahme von Fehlermeldungen

Der Service Desk ist keine Bedienungshotline oder Fachberatung. Informationen über Änderungen und Verbesserungen zu einem neuen Release oder Patches werden durch das IS Predict Produktmanagement kommuniziert.

Der Auftraggeber hat in Abstimmung mit IS Predict einen Fernwartungszugang zur Software einzurichten, über den die IS Predict die Fernbetreuung übernehmen kann. Die Installationskosten sowie die laufenden Kosten der Telekommunikationsverbindung tragen die Parteien, je auf ihrer Seite.

b) Vorhalten eines Kundensystems auf IS Predict-Servern

Der Auftraggeber hat grundsätzlich die Möglichkeit, IS Predict mit dem Vorhalten einer Auftraggeber-spezifischen Systemumgebung und der dort im Einsatz befindlichen Lizenzproduktes gesondert zu beauftragen.

c) Supportleistungen für projektspezifische Anpassungsentwicklungen

Sofern im Rahmen der Softwareeinführung Auftraggeber-spezifische funktionale Erweiterungen, Designanpassungen, Neu- oder Anpassungsentwicklungen der

Vertragssoftware oder Schnittstellen zu Drittsystemen realisiert werden, können hierfür Spezial-Supportleistungen beauftragt werden. Dies erfolgt gemäß separatem Auftrag.

d) Supportleistungen außerhalb der Servicezeiten

Supportleistungen, die vom Auftraggeber außerhalb der im Supportvertrag vereinbarten Servicezeit in Anspruch genommen und von IS Predict außerhalb der im Supportvertrag vereinbarten Servicezeit erbracht werden, sind gesondert zu vergüten. Sie werden mit einem Aufschlag von 50% auf den Vergütungssatz für die Supportstunde berechnet. Supportleistungen an Servicetagen nach 20:00 Uhr und vor 06:00 Uhr werden mit einem Aufschlag von 75% auf die Supportstunde berechnet. Supportleistungen an Samstagen oder Sonn- oder Feiertagen werden mit einem Aufschlag von 150% auf den Support-Vergütungssatz berechnet. Kleinste Einheit für die Inanspruchnahme von Supportleistungen ist eine viertel Stunde.

e) Anpassungsleistungen

IS Predict kann die Software entsprechend den individuellen Bedürfnissen und Anforderungen des Auftraggebers an geänderte Verhältnisse anpassen. Diese Leistungen sind gesondert zu beauftragen und zu vergüten. Hierzu können z.B. das Anpassen bei Änderungen in der Konfiguration oder Import-/Exportschnittstellen gehören. Nähere Einzelheiten werden die Parteien einvernehmlich schriftlich abstimmen.

f) Supportleistungen aufgrund von Portierung und Migration

Sofern die Software

- auf Wunsch des Auftraggebers auf eine andere Hardwareumgebung portiert oder ein Betriebssystem migriert werden soll oder
- durch den Auftraggeber ohne Absprache mit IS Predict migriert wird oder
- vom Auftraggeber Verbindungen mit anderen Programmen hergestellt werden, für die eine generelle Freigabe durch IS Predict fehlt und auch keine Genehmigung erteilt wurde,

verrechnet IS Predict nach gesonderter Beauftragung eine gesonderte Vergütung für die infolgedessen zusätzlich notwendigen und als ursächliche Folge entstandenen Supportleistungen.

g) Supportleistungen an geänderten Softwareprodukten

Supportleistungen von IS Predict für die Problembehebung im Falle von vorgängigen Ände-

rungen an der Software durch den Auftraggeber sind gesondert zu vergüten, wenn der Eingriff des Auftraggebers in die Software für den Fehler ursächlich war.

h) Supportleistung im Sinne von Anwendungsbetreuung

Sollten im Rahmen dieses Supportvertrages Fragen bezüglich einer Anwendungsbetreuung an die Hotline gestellt werden, die nicht den oben spezifizierten Fehlerkategorien zuzuordnen sind, so hat IS Predict den Auftraggeber bei der Fragestellung hierauf und auf eine mit der Beantwortung der Frage einhergehende gesonderte Vergütung ausdrücklich hinzuweisen

i) Leistungen vor Ort

Sofern zur Behebung von Supportleistungen erforderlich, wird ein Mitarbeiter der IS Predict vor Ort beim Auftraggeber die Supportleistung vornehmen. Vor-Ort-Leistungen werden nur in Abstimmung und nach schriftlicher Beauftragung durch den Auftraggeber vorgenommen. Für Vor-Ort-Leistungen kann IS Predict anfallende Reisekosten auf Nachweis in Rechnung stellen.

j) Vergütung und Zahlungsbedingungen

Die Leistungen für Wartung und Support werden jährlich im Voraus in Rechnung gestellt. Die Supportpauschale für diese Standardsupportleistungen ist in der Softwarepflegevergütung (Definition hierzu siehe oben) enthalten.

Sofern gesondert zu vergütende Supportleistungen beauftragt werden, wird der Auftraggeber darauf aufmerksam gemacht. Die Rechnung für gesondert zu vergütende Supportleistungen erfolgt monatlich auf Basis der mittels eines Meldeformulars dokumentierten und vom Auftraggeber gegengezeichneten Supportstunden. Meldeformular und Rechnung sind durch IS Predict transparent und prüffähig zu gestalten. Alle Zahlungen erfolgen innerhalb 30 Tagen nach Rechnungseingang netto.

4 Mitteilungs- und Mitwirkungspflichten

Der Auftraggeber ist verpflichtet, IS Predict mit allen Informationen zu versorgen, die für die von ihr gemäß diesem Vertrag zu erbringenden Leistungen notwendig sind. Weiterhin wird der Auftraggeber der IS Predict alle für die Erbringung der geschuldeten Leistungen relevanten Änderungen rechtzeitig mitteilen. Dazu gehören:

- Adressen und Rufnummern der Ansprechpartner

- Installations- und Konfigurationsinformationen (Hardware, Betriebssystem, Webserver, Datenbank)
- Informationen zur Fernbetreuung

Können Softwarepflege- und Supportleistungen nicht genutzt werden oder behindern Ereignisse, die auf höhere Gewalt zurückzuführen sind, die Kommunikation zwischen den Parteien (insbesondere bei der Zustellung von E-Mails) sind die Parteien verpflichtet, die ihnen bekannten Umstände an die jeweils andere Partei unverzüglich zu melden.

5 Datensicherungspflicht

Der Auftraggeber ist verpflichtet, eine tägliche Datensicherung vorzunehmen. Wird der Auftraggeber von IS Predict informiert, dass Servicearbeiten am Vertragsgegenstand vorgenommen werden, ist Auftraggeber verpflichtet, vorher eine Datensicherung zu veranlassen und IS Predict nach Beendigung der Datensicherung zu informieren. Das Gleiche gilt, wenn Probleme auftreten. IS Predict haftet nicht für Schäden, die aus der vorsätzlichen oder fahrlässigen Unterlassung dieser Mitwirkungspflichten resultieren.

6 Geheimhaltungspflicht/Datenschutz

Beide Parteien verpflichten sich, generell während der Dauer dieser Vereinbarung sowie nach deren Beendigung sämtliche Daten bzw. Informationen der anderen Partei, die sie in Erfüllung dieser Vereinbarung erhalten haben, vertraulich zu behandeln, nicht an Dritte weiterzugeben und nicht für andere Zwecke als der Erfüllung dieser Vereinbarung zu benutzen. Diese Verpflichtung gilt nicht für Informationen, die nachweislich öffentlich bekannt sind oder ohne Dazutun des Informationsempfängers öffentlich bekannt werden.

7 Gewährleistung

Die Gewährleistungsansprüche für Softwarepflege- und Supportleistungen enden 12 Monate nach dem Tag der Abnahme der Softwarepflege- und Supportleistungen durch den Auftraggeber.

8 Haftung

- IS Predict haftet für jeden direkten Schaden, welcher dem LIZENZNEHMER im Zusammenhang mit der Erfüllung dieser Vereinbarung aus irgendwelchen Gründen entstanden ist, z.B. aus Gewährleistung, Nichterfüllung, Sorgfaltsverletzung oder Verzug, wenn der Schaden durch den Lizenzgeber schuldhaft verursacht worden ist; ist der Schaden auf eine Schutzrechtsverletzung zurückzuführen, so haftet der Lizenzgeber dem

LIZENZNEHMER diesen auch ohne Verschulden. Bei der fahrlässigen Verletzung von sonstigen nicht wesentlichen Vertragspflichten ist die Haftung von IS Predict für jeden einzelnen Schadenfall auf 20.000 € begrenzt.

- b) Der LIZENZNEHMER haftet für jeden direkten Schaden, welchen sie in Verletzung einer vertraglichen Pflicht dem Lizenzgeber absichtlich oder grobfahrlässig zugefügt hat.
- c) Die Parteien schließen jede weitere Haftung für indirekte oder Folgeschäden aus, wie entgangener Gewinn, nicht realisierte Einsparungen, Mehraufwendungen auf Vorsatz und Grobfahrlässigkeit.

9 Vertragslaufzeit und Beendigung

Dieser Vertrag tritt mit dem in Angebot definiertem Zeitpunkt in Kraft und hat eine feste Laufzeit bis zum 31. Dezember des gleichen Jahres. Danach verlängert er sich jeweils um ein weiteres Jahr, sofern er nicht von einer Partei mit einer Frist von 3 Monaten zum Jahresende gekündigt wird.

10 Behinderung und Unterbrechung der Leistungen

- a) Außerordentliche Gründe: Soweit IS Predict ihre vertraglichen Leistungen infolge Streik, höherer Gewalt, Krieg oder Aufruhr nicht oder nicht fristgerecht erbringen kann, treten für sie keine nachteiligen Rechtsfolgen ein. Das gilt nicht, wenn die Behinderung oder Unterbrechung durch einen von IS Predict zu vertretenden Umstand verursacht wurde.
- b) Sieht sich IS Predict in der ordnungsgemäßen Durchführung der übernommenen Leistungen behindert, so hat sie dies dem Auftraggeber unverzüglich anzuzeigen. Sobald zu übersehen ist, zu welchem Zeitpunkt die Leistung wieder aufgenommen werden kann, ist dies dem Auftraggeber mitzuteilen. Eine mögliche Haftung der IS Predict bleibt hiervon unberührt.

11 Schlussbestimmungen

- a) Auf diesen Lizenzvertrag und die sich daraus ergebenden rechtlichen Beziehungen zwischen den Parteien ist ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss aller Vorschriften des Deutschen Internationalen Privatrechtes anwendbar. Die Anwendung des Rechts eines dritten Staates einschließlich dessen Vorschriften zum Kollisionsrecht sowie auch die Anwendung des UN-Kaufrechtes ist ausdrücklich ausgeschlossen.
- b) Nebenabreden sind in schriftlicher Form zu vereinbaren.
- c) Änderungen dieses Vertrags wie auch Änderungen dieser Klausel bedürfen der Schriftform.

- d) Die Vertragsparteien garantieren, alle ihnen im Rahmen der Vertragsabwicklung zugänglichen Informationen und Unterlagen vertraulich zu behandeln und Dritten weder offen zulegen noch sonst wie zugänglich zu machen. Sie verpflichten sich, auch ihre Mitarbeiter entsprechend über diese Pflichten zu instruieren. Auftraggeber ist berechtigt, Mitarbeitenden der IS Predict diesbezügliche Weisungen zu erteilen und sie den internen Datenschutzvorschriften zu unterstellen. Die Geheimhaltungsbestimmungen bleiben auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses in Kraft.
- e) Allgemeine Geschäftsbedingungen einer Vertragspartei werden nicht Bestandteil dieses Vertrags.
- f) Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist Saarbrücken.
- g) Salvatorische Klausel: Die eventuelle Unwirksamkeit einzelner Klauseln dieses Vertrags berührt nicht den Bestand der Gesamtvereinbarung. Die Parteien verpflichten sich, im Falle der Unwirksamkeit einer Klausel eine wirtschaftlich weitest möglich gleichwertige Klausel zu verhandeln, die dann als von Anfang an vereinbart gilt. Gleiches gilt im Fall einer Lücke.

D. Vertragsbedingungen für Dienstleistung (Beratung/Software Engineering)

1 Wirkungsbereich

Diese Vertragsbedingungen gelten für den gesamten Geschäftsverkehr mit unseren Kunden, im Folgenden als "Auftraggeber" bezeichnet. Die Vertragsbedingungen werden vom Auftraggeber automatisch durch die Auftragserteilung anerkannt. Sie gelten für die Dauer der Geschäftsbeziehung.

2 Auftragserteilung und Leistung

- a) IS Predict nimmt auch formlose Aufträge entgegen. Der Auftraggeber erhält nach Auftragseingang eine Auftragsbestätigung (postalisch, per Fax oder per E-Mail). Mit dieser Auftragsbestätigung gilt der Auftrag als angenommen und der Dienstleistungsvertrag als zustande gekommen. Diese Auftragsbestätigung ist maßgeblich für den Liefertermin.
- b) Bei besonderem Bedarf zieht IS Predict externe Dienstleister hinzu. Die Geschäftsbeziehung besteht in diesen Fällen weiterhin zwischen IS Predict und dem Auftraggeber, sofern nichts anderes vereinbart wurde.
- c) Aktualisierungen und Änderungen von Angeboten und Aufträgen werden von beiden Parteien schriftlich festgelegt und als Zusatzvereinbarung Bestandteil der Vertragsbeziehung zwischen IS Predict und dem Auftraggeber.
- d) Alle im Rahmen der Dienstleistung erstellten Konzepte und Software bleiben alleiniges intellektuelles Eigentum von IS Predict, und dürfen somit nicht an Dritte weitergegeben werden oder außerhalb des vereinbarten Anwendungsfalls genutzt werden.

3 Preise

In allen Preisen unserer Leistungen ist die gesetzliche Mehrwertsteuer nicht enthalten, außer es wird explizit hingewiesen, dass die Preise einschließlich Mehrwertsteuer sind.

4 Zahlung und Fälligkeit

- a) Der Anspruch von IS Predict auf Zahlung des Preises entsteht für jede einzelne Leistung, sobald diese von IS Predict erbracht wurde. Alle Leistungen von IS Predict, die nicht ausdrücklich als im Preis vereinbart ausgewiesen werden, sind Nebenleistungen, die gesondert entlohnt werden.
- b) Sobald die Rechnung dem Auftraggeber zugeht, ist der Preis gemäß vereinbartem Zahlungsziel zur Zahlung fällig.
- c) Der Auftraggeber kommt auch ohne eine Mahnung gegenüber IS Predict in Verzug, wenn er die Zahlung nicht innerhalb von 5 Werktagen nach Fälligkeit und Zugang der Rechnung vornimmt. In

diesem Fall ist IS Predict berechtigt, Verzugszinsen in Höhe des gesetzlichen Zinssatzes zu fordern.

- d) Zur Aufrechnung und Zurückhaltung gleichartiger Forderungen ist der Auftraggeber nur berechtigt, wenn sie rechtskräftig festgestellt und unbestritten sind. Für ungleichartige Forderungen ist ein Zurückbehaltungsrecht auf Forderungen aus demselben Vertragsverhältnis beschränkt.

5 Lieferfristen und Termine

- a) Lieferfristen können nur Richtzeiten bzw. voraussichtliche Termine sein, die nach bestem Wissen und Gewissen angegeben werden.
- b) Die Nichteinhaltung eines Termins berechtigt den Auftraggeber erst dann zur Geltendmachung der ihm gesetzlich zustehenden Rechte, wenn er IS Predict eine angemessene Nachfrist gesetzt hat.

6 Mitwirkungspflicht des Auftraggeber

Der Auftraggeber stellt IS Predict alle für die Durchführung des Auftrages erforderlichen Unterlagen, Informationen und Materialien zur Verfügung.

7 Haftung

- a) IS Predict haftet in Fällen des Vorsatzes oder der groben Fahrlässigkeit nach den gesetzlichen Bestimmungen. Die Haftung für Garantien erfolgt verschuldensunabhängig. Für leichte Fahrlässigkeit haftet die Firma ausschließlich nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes, wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder wegen der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Der Schadensersatzanspruch für die leicht fahrlässige Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist jedoch auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, soweit nicht wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit gehaftet wird. Für das Verschulden von Erfüllungsgehilfen und Vertretern haftet die Firma in demselben Umfang.
- b) Die Regelung des vorstehenden Absatzes (a.)) erstreckt sich auf Schadensersatz neben der Leistung, den Schadensersatz statt der Leistung und den Ersatzanspruch wegen vergeblicher Aufwendungen, gleich aus welchem Rechtsgrund, einschließlich der Haftung wegen Mängeln, Verzugs oder Unmöglichkeit.

8 Mängelrüge

- a) Wenn der Auftraggeber IS Predict nicht innerhalb von 2 Kalenderwochen nach Abwicklung des Auftrags etwaige objektiv vorhandene, schwerwiegende Mängel meldet, so gilt der Auftrag als endgültig abgewickelt.



- b) Sollte der Auftraggeber eine Dienstleistung komplett in Frage stellen, muss diese Bemänglung durch ein von einem Dritten erstelltes, seriöses Gegengutachten untermauert werden.
- c) Sofern eine Mängelrüge erfolgt, muss IS Predict die Möglichkeit zur Nachbesserung eingeräumt werden. Sollte diese Nachbesserung nachweislich erfolglos bleiben, so hat der Auftraggeber das Recht auf Minderung oder Wandlung. In jedem Fall aber ist die Haftung auf die Höhe des betreffenden Auftrags begrenzt. Haftungen, die auf der Verletzung eines Urheberrechts oder auf Ansprüchen Dritter basieren, übernimmt IS Predict nicht.
- d) Wenn die Lieferfrist unangemessen lange überschritten worden ist – hier gilt die individuell vereinbarte Lieferfrist als Richtwert – und IS Predict eine vom Auftraggeber schriftlich mitgeteilte, angemessene Nachfrist nicht einhalten konnte, ist der Auftraggeber zum Rücktritt aus dem Vertrag berechtigt.