

A. Einleitung

1. Vertragspartner

- 1.1 Vertragsparteien im Zusammenhang mit diesen Vertrags- und Geschäftsbedingungen (nachfolgend: „AGB“) sind die Prodware Deutschland AG, Am Sandtorkai 50, 20457 Hamburg (nachfolgend: „Prodware“) und der Kunde (nachfolgend: auch „Auftraggeber“). Kunde und damit Vertragspartner von Prodware im Sinne dieser AGB können ausschließlich Unternehmer i. S. d. § 14 BGB sein, sowie juristische Personen des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen.
- 1.2 Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die differenzierte Verwendung verschiedener Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter (männlich/weiblich/divers).

2. Geltungsbereich der AGB

- 2.1 Diese AGB gelten ausschließlich. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Vertrags- oder Geschäftsbedingungen des Kunden werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als Prodware ihrer Geltung ausdrücklich zuvor schriftlich zugestimmt hat. Dies gilt auch, wenn Prodware abweichenden Geschäftsbedingungen des Auftraggebers nicht ausdrücklich widerspricht, selbst wenn diese Angebotsaufforderungen, Bestellungen oder sonstigen Schreiben des Auftraggebers beigelegt sind.
- 2.2 Diese AGB finden ferner Anwendung auf alle zukünftigen Beauftragungen, selbst wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart werden oder hierauf nicht nochmals hingewiesen wird, es sei denn, die Parteien vereinbaren schriftlich etwas Anderes oder schließen einen entsprechenden Rahmenvertrag ab.

B. Allgemeine Regelungen

1. Vertragsgegenständliche Leistungen

- 1.1 Der Inhalt und Umfang der vertragsgegenständlichen Leistungen werden im Angebot oder Statement of Work (SoW) geregelt.
- 1.2 Im Falle Widersprüchen zwischen den Angaben im Angebot, bzw. SoW und diesen AGB oder im Falle von abweichenden Vereinbarungen im Angebot, bzw. SoW, gehen diese Regelungen den AGB vor.

2. Zustandekommen Einzelaufträgen

- 2.1 Angebote von Prodware sind unverbindlich und freibleibend. Dies gilt nur dann nicht, wenn sie eine Bindungs- und Annahmefrist ausdrücklich enthalten oder das entsprechende Angebot ausdrücklich als „verbindlich“ gekennzeichnet ist.
- 2.2 Soweit die Parteien nichts anderes vereinbaren, kommt der Vertrag zu Stande a) mit Zugang der Auftragsbestätigung von Prodware beim Kunden oder b) mit der Annahme des „verbindlichen Angebots“ von Prodware durch den Kunden, spätestens jedoch, c) spätestens jedoch mit Bereitstellung und/oder Durchführung der vertragsgegenständlichen und vereinbarten Leistungen durch Prodware, es sei denn, der Kunde widerspricht der Leistungserbringung umgehend.
- 2.3 Die Parteien können vorsehen, Einzelaufträge oder Einzelbeauftragungen über die eingesetzten Kollaborationsplattformen zu erteilen, freizugeben oder abzuwickeln.

3. Grundlagen der Zusammenarbeit

- 3.1 Prodware nutzt für Leistungen im IT-Umfeld ganz überwiegend agile Arbeitsmethoden. Falls der Kunde mit agilen Projektmethodiken und den damit einhergehenden Abläufen nicht vertraut ist, hat er dies Prodware zuvor mitzuteilen.
- 3.2 Die Vertragsparteien verpflichten sich zur intensiven und engen Zusammenarbeit i. S. einer geschäftlichen Partnerschaft. Die Vertragsparteien haben sich insbesondere umgehend und fortlaufend über alle Umstände aus ihrer eigenen unternehmerischen Sphäre zu informieren, die Auswirkung auf Zusammenarbeit haben können (z. B. Weggang oder Austausch von verantwortlichen Ansprechpartnern und Key User; Verfügbarkeit von Projektmitarbeitern).
- 3.3 Für den Fall, dass eine der Parteien ihren vertraglich definierten Mitwirkungspflichten nicht oder nur unzureichend nachkommt, wird die andere Partei von der Pflicht zur Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen sowie der Einhaltung der jeweiligen Service Level, Termine und Meilensteine - mindestens für den Zeitraum, indem die erforderlichen Mitwirkungshandlungen nicht erbracht werden - befreit. Falls die Parteien konkrete Mitwirkungspflichten festlegen und diese nachweislich nicht oder nur unzureichend erfüllt werden, kann daraus resultierender Mehraufwand auf Grundlage der vereinbarten Stundensätzen geltend gemacht werden. Hierauf haben die Parteien sich zuvor hinzuweisen.
- 3.4 Die Vertragsparteien haben während der Zusammenarbeit Ansprechpartner zu benennen, die für die jeweils definierten Aufgaben und Rollen zuständig sind. Der Austausch der Projektbeteiligten und die Änderung ihrer Rollen haben stets in

Abstimmung mit dem Vertragspartner zu erfolgen. Hierdurch entstehende Kosten (z. B. für die Einarbeitung dieser Mitarbeiter) gehen nicht zu Lasten des jeweils anderen.

4. Zahlungsmodalitäten

4.1 Allgemeines

- a) Die Höhe und der Gegenstand der Vergütung sind im Angebot, bzw. SoW festgelegt. Alle Preise und Vergütungen verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.
- b) Soweit nicht anderslautend vereinbart, erfolgt die Abrechnung der Leistungen, insbesondere Evaluierungs-, Planungs- Konzept-, sowie der Support- Umsetzungs- und Implementierungsleistungen, auf Grundlage des tatsächlichen und dokumentierten Aufwandes („time-and-material“). Die Projekte und Vorgaben des Kunden sind oftmals komplex und fördern im Zuge der Zusammenarbeit weitere Anforderungen zu Tage. Deshalb kann es erforderlich sein, den Leistungen zudem (vorläufige) Aufwandsschätzungen zu Grunde zu legen, um dem Gebot einer agilen Projektführung sowie einer transparenten Arbeit für den Kunden Rechnung zu tragen. Stellt Prodware oder der Kunde im Verlauf der Leistungserbringung fest, dass die Mengenansätze/Mengengerüste, beziehungsweise Volumen das veranschlagte Budget verändert werden müssen (z. B. weil zusätzliche Anforderungen oder Komponenten erforderlich werden), und diese bei der Erstellung des Angebotes oder des SoW noch nicht berücksichtigt worden sind, wird Prodware den Kunden unter Mitteilung der konkreten Höhe, des Anlasses und der technischen, wie organisatorischen Auswirkungen auf die Gesamtkosten über den Anpassungsbedarf informieren. Die Anpassung des Angebotes und/oder des veranschlagten Budgets ist im Rahmen des Change-Request Verfahrens vorzunehmen.
- c) Prodware kann Abschlags- und Vorschussrechnungen für einzelne Leistungen verlangen, sofern im Auftrag oder SoW vereinbart sowie Rechnungen und Zahlungserinnerungen auf elektronischem Weg stellen und übermitteln.

4.2 Fälligkeiten, Auslagen und Kosten Dritter

- a) Auslagen, Reisekosten sowie Kosten für beauftragte oder vermittelte Leistungen Dritter (z. B. „Lizenzen“, Beschaffung externer IT-Infrastruktur) werden gesondert ausgewiesen und abgerechnet. Falls Prodware Leistungen Dritter im Auftrag des Kunden beschafft oder vermittelt, richtet sich die Höhe der Vergütung sowie die Zahlungsmodalitäten nach den jeweils geltenden Produktbeschreibungen (z.B. von Microsoft®). Wenn und soweit der Kunde im Rahmen der Produktbeschreibungen Anpassungen im Hinblick auf den Bezug und die Laufzeiten dieser Drittleistungen vornimmt oder wünscht (z. B. Änderungen in den Abrechnungs- und Subscription-Modellen von Microsoft®) und dies Auswirkungen auf die Vergütung und/oder deren Fälligkeiten hat, ist Prodware gleichermaßen berechtigt, die Kosten und Gebühren für die Beschaffung und Vermittlung dieser Leistungen entsprechend anzupassen. Hierzu zählt auch das Recht, die Beschaffung dieser Leistungen u. U. von der vorherigen Zahlung durch den Kunden abhängig zu machen (z. B. Umstellung von monatlicher (Voraus-) Zahlungen auf jährliche (Voraus-) Zahlungen).
- b) Prodware hat darüber hinaus keinen Einfluss auf nachträgliche Preisänderungen (z. B. Anpassung von Lizenzgebühren oder Abonnement-Kosten). Prodware wird diese Preissteigerungen entsprechend weiterreichen, dabei aber stets frühestmöglich über die Preisänderungen dieser Hersteller oder Lizenzgeber informieren.
- c) Sämtliche Rechnungen und entstehende Zahlungsverpflichtungen des Kunden werden durch Prodware in Euro ausgewiesen. Währungs- oder Kursschwanken sowie etwaige Transaktionskosten gehen nicht zu Lasten von Prodware, sondern sind vom Kunden zu tragen. Für die vertragsgemäße und vollständige Zahlung ist der auf dem Konto von Prodware tatsächlich gutgeschriebene Rechnungsbetrag entscheidend.
- d) Zahlungsforderungen von Prodware sind sofort nach Erhalt der Rechnung ohne Abzug fällig und innerhalb von sieben (7) Tagen nach Rechnungsdatum zu begleichen, es sei denn, Prodware weist auf der Rechnung eine andere Zahlungsfrist aus.
- e) Prodware ist berechtigt, im Falle einer seitens des Kunden aufgrund unbegründeter Nichtzahlung veranlassten Mahnung eine angemessene Mahngebühr zu erheben. Dem Kunden bleibt in diesem Fall stets das Recht unbenommen, nachzuweisen, dass Prodware kein oder nur ein geringerer Schaden eingetreten ist.
- f) Ist der Kunden mit Vorschüssen oder mit (Teil- sowie Abschlags) Zahlungen in Verzug und leistet er auch binnen einer daraufhin gesetzten weiteren Zahlungsfrist von mindestens einer (1) Woche nicht, ist Prodware unter Hinweis auf diese Rechtsfolgen berechtigt, bis zur vollständigen Zahlung die Erbringung der geschuldeten vertragsgegenständlichen Leistungen vorerst zurückzuhalten, bzw. ganz oder teilweise einzustellen. Von der Verpflichtung zur Zahlung wird der Kunden jedoch auch in diesem Fall nicht frei.

4.3 Anpassungen

- a) Prodware kann die auf der Grundlage dieser AGB zu zahlenden Entgelte nach billigem Ermessen der Entwicklung der Kosten anpassen, die für die Preisberechnung maßgeblich sind. Eine Preiserhöhung kommt in Betracht und eine Preisermäßigung ist vorzunehmen, wenn sich z.B. die Kosten für die Beschaffung von Hard- und Software sowie

Energie, die Nutzung von Kommunikationsnetzen oder die Lohnkosten erhöhen oder absenken, deutliche Funktionserweiterungen oder Funktionsreduzierungen der bereitgestellten Leistungen stattfinden oder sonstige Änderungen der wirtschaftlichen oder rechtlichen Rahmenbedingungen (z. B. Inflation) zu einer veränderten Kostensituation führen. Steigerungen bei einer Kostenart, z.B. den Lohnkosten, dürfen nur in dem Umfang für eine Preiserhöhung herangezogen werden, in dem kein Ausgleich durch etwaig rückläufige Kosten in anderen Bereichen, etwa bei den Kosten für Hard- und Software, erfolgt. Bei Kostensenkungen, z.B. der Hardwarekosten, sind von Prodware die Preise zu ermäßigen, soweit diese Kostensenkungen nicht durch Steigerungen in anderen Bereichen ganz oder teilweise ausgeglichen werden. Prodware wird bei der Ausübung seines billigen Ermessens die jeweiligen Zeitpunkte einer Preisänderung so wählen, dass Kostensenkungen nicht nach für den Kunden ungünstigeren Maßstäben Rechnung getragen werden als Kostenerhöhungen, also Kostensenkungen mindestens in gleichem Umfang preiswirksam werden wie Kostenerhöhungen

- b) Prodware wird den Kunden über Änderungen mindestens zwölf (12) Wochen vor Inkrafttreten der Änderungen in Textform informieren.

5. Haftung

- 5.1 Die Vertragsparteien haften einander stets und unbeschränkt für vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Schäden, nach dem Produkthaftungsgesetz und aufgrund einer übernommenen Garantie sowie bei Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit.
- 5.2 Eine Haftung der Vertragsparteien, deren gesetzliche Vertreter und Erfüllungsgehilfen für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen. Dies gilt nur dann nicht, wenn es sich um eine schuldhafte Verletzung von elementaren Vertragspflichten handelt, mithin solchen, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertragsverhältnisses überhaupt erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährden würde. In diesen Fällen ist die Haftung der Vertragsparteien der Höhe nach jedoch auf den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden begrenzt. Der summenmäßige Höchstbetrag bei einfacher Fahrlässigkeit beläuft sich für Prodware jedoch mangels einer anderslautenden Vereinbarung auf maximal zwei (2) Durchschnittsmonatsnettoumsätze, die Prodware mit dem Kunden bis zu dem Zeitpunkt erwirtschaftet hat, bezogen auf den Monat sowie Auftrag, bzw. SoW, in dem der Schaden geltend gemacht wird.
- 5.3 Eine weitergehende, über diesen in 5.2 genannten Betrag hinausgehende Haftung der Vertragsparteien besteht nicht. Dies gilt auch für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen oder für sonstige Folgeschäden. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Organe der Vertragsparteien.
- 5.4 Die Haftung von Prodware im Falle von Datenverlust oder Datenwiederherstellung ist in jedem Fall der Höhe nach begrenzt, und zwar auf den Schaden, der auch bei regelmäßiger und sachgemäßer Datensicherung (zumindest halbtägliche Anfertigungen von Sicherungskopien) durch den Kunden eingetreten wäre.
- 5.5 Soweit für den Kunden Leistungen direkt von Drittanbietern bezogen/vermittelt werden (z.B. Microsoft®-Dienste), gelten für die Haftung und sonstige Vorschriften des Drittanbieters die Rechte des Drittanbieters. Zu diesen gehören sämtliche Vereinbarungen - insbesondere zur Gewährleistung und Haftung -, die der Drittanbieter auf Grundlage seiner Vertragsbedingungen mit seinen Kunden oder Lizenznehmern trifft. Prodware wird den Auftraggeber auf diese Regelungen des Drittanbieters hinweisen.
- 5.6 Prodware ist nicht verantwortlich, falls Prodware Verpflichtungen aufgrund von Umständen nicht nachkommen kann, die Prodware nicht zu vertreten hat. Prodware kann insbesondere für die Verfügbarkeit von Energie oder Telekommunikationsdienstleistungen Dritter nicht garantieren oder für die Performance dieser Dritten nicht haften. Dies gilt entsprechend auch, wenn Prodware aufgrund höherer Gewalt (z. B. Pandemien; Naturkatastrophen) nicht zu leisten in der Lage ist.

6. Geheimhaltung und Vertraulichkeit

- 6.1 Die Parteien verpflichten sich, die ihnen unter diesem Vertrag von einer Partei zugänglich gemachten Informationen sowie Kenntnisse, die sie bei Gelegenheit dieser Zusammenarbeit über Angelegenheiten – etwa technischer, kommerzieller oder organisatorischer Art – der anderen Partei erlangen, vertraulich zu behandeln und während der Dauer sowie nach Beendigung dieses Vertrages nicht zu verwerten oder anderen zugänglich zu machen.
- 6.2 Sofern nicht anderslautend in entsprechenden Vertraulichkeitsvereinbarungen geregelt, sind „Vertrauliche Informationen“ im Sinne dieser AGB (i) das Bestehen und die Bestimmungen des jeweiligen Vertrages, (ii) die Gespräche, Tatsachen, Angelegenheiten, Ereignisse oder Begleitumstände, die in Zusammenhang mit den Verhandlungen dieses Vertrags stehen und von denen eine Partei Kenntnis erlangt hat sowie (iii) alle weiteren Informationen, die eine Partei oder deren verbundene Unternehmen (vgl. §§ 15ff. AktG) der anderen Partei und ihren Mitarbeitern, Führungskräften, Organmitgliedern, Beratern und Vertretern sowie deren verbundenen Unternehmen (vgl. §§ 15ff. AktG) und deren Mitarbeitern, Führungskräften, Organmitgliedern, Beratern und Vertretern zur Verfügung stellt, zugänglich macht

oder diesen sonst zur Kenntnis gelangen. Für die Beurteilung der Vertraulichkeit einer Information ist unerheblich, ob die Information verkörpert ist, als vertraulich gekennzeichnet ist oder eine Partei weitere Maßnahmen zum Schutz der Vertraulichkeit als diese Vereinbarung ergriffen hat. Vertrauliche Informationen sind insbesondere alle Produkte, Herstellungsprozesse, Know-how, Erfindungen, geschäftliche Beziehungen, Geschäftsstrategien, Businesspläne, Finanzplanung, Personalangelegenheiten und digital verkörperte Informationen (Daten).

6.3 Vertrauliche Informationen im Sinne dieser Bestimmung sind keine Informationen, die

- a) vor dem oder zum Zeitpunkt der Offenlegung offenkundig waren oder der empfangenden Partei bekannt waren oder von ihr unabhängig entwickelt wurden, es sei denn, die empfangende Partei hat sich diese Informationen rechtswidrig angeeignet;
- b) nach dem oder zum Zeitpunkt der Offenlegung der Öffentlichkeit ohne rechtswidriges Zutun oder Unterlassen der empfangenden Partei allgemein zugänglich werden;
- c) die empfangende Partei nach vorheriger schriftlicher Zustimmung der offenlegenden Partei an einen Dritten weitergeben darf; oder
- d) die empfangende Partei von einer dritten Partei erhält, vorausgesetzt, dass die empfangende Partei keinen Grund zur Annahme hat, dass diese dritte Partei selbst durch eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung gehindert ist, die Vertrauliche Information offenzulegen.

6.4 Jede Partei verpflichtet sich, Vertrauliche Informationen (i) streng vertraulich zu behandeln und nicht gegenüber Dritten offenzulegen oder zu veröffentlichen, (ii) nur an mit dem Vorhaben befasste Organmitglieder, Mitarbeiter, Berufsgeheimnisträger und Berater weiterzugeben („Need-to-Know-Prinzip“) sowie (iii) zumutbare Maßnahmen (insbesondere angemessene Sicherheitsmaßnahmen) zu treffen, um die Offenlegung Vertraulicher Informationen zu verhindern.

6.5 § 5 GeschGehG bleibt unberührt. Die Verpflichtung zur Vertraulichkeit gilt darüber hinaus auch dann nicht, soweit eine Partei aufgrund einer Verfügung oder Anordnung eines zuständigen Gerichts, einer zuständigen Behörde oder einer zwingenden börsenrechtlichen Bestimmung zur Offenlegung von Vertraulichen Informationen verpflichtet ist. In diesem Fall wird die Partei, die zur Offenlegung Vertraulicher Informationen verpflichtet ist, die andere Partei unverzüglich über die Verpflichtung zur Offenlegung informieren. Darüber hinaus wird die Partei, die zur Offenlegung Vertraulicher Informationen verpflichtet ist, im Zuge der Offenlegung kenntlich machen, dass es sich, sofern dies der Fall ist, um Geschäftsgeheimnisse handelt, und darauf hinwirken, dass die Regelungen der §§ 16 ff. GeschGehG zur Anwendung kommen.

6.6 Etwaige darüber hinaus bereits zwischen den Vertragsparteien abgeschlossene Geheimhaltungsvereinbarungen gelten fort, bzw. vorrangig.

7. Datenschutz und Datensicherheit

7.1 Jede Partei ist dafür verantwortlich, dass ihre Mitarbeiter und sonstigen Erfüllungsgehilfen die einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere jene der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) einhalten. Die Vertragsparteien verpflichten sich in ihrem Organisationsbereich, die erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen sowie erforderlichen Sicherheitsvorkehrungen zum Schutz von personenbezogenen Daten vor unerlaubter Benutzung, Zugriff, Offenlegung, Änderung oder Vernichtung zu treffen und aufrechtzuerhalten.

7.2 Die Vertragsparteien schließen bei Bedarf eine Vereinbarung über die Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DS-GVO.

8. Treuepflichten

8.1 Die erfolgreiche Zusammenarbeit hängt auch vom Bestand und der Bereitstellung qualifizierter Beschäftigter auf Seiten beider Vertragsparteien ab. Die Parteien verpflichten sich deshalb, während der Dauer der Vertrags- und Geschäftsbeziehung und darüber hinaus für ein (1) Jahr nach Beendigung, gegenseitig keine Beschäftigten des jeweils anderen für eigene oder fremde Zwecke aktiv abzuwerben, dritte Personen zur Abwerbung anzustiften oder diese bei Abwerbungsaktivitäten zu unterstützen.

8.2 Für jeden Fall der Zuwiderhandlung gegen dieses Verbot hat der jeweils verletzende Vertragspartner eine Vertragsstrafe zu zahlen, deren Höhe im Falle eines Verstoßes vom insoweit geschädigten Vertragspartner festzusetzen und im Streitfall auf deren Höhe vom zuständigen Gericht auf deren Angemessenheit hin zu überprüfen ist.

9. Subunternehmer

9.1 Wenn und soweit sich Prodware für die Erbringung und Durchführung der vertragsgegenständlichen Leistungen Subunternehmer, freien Mitarbeitern oder sonstigen Dritten, bei denen es sich nicht um mit Prodware zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses verbundene Unternehmen i. S. d. § 15 AktG handelt bedient, wird Prodware den Auftraggeber zuvor den Auftraggeber informieren.

- 9.2 Prodware wird Subunternehmer mit angemessener Sorgfalt aussuchen. Die Verantwortung von Prodware, die Subunternehmer nach Maßgabe des Rahmenvertrages und seiner Anlagen zu verpflichten, bleibt unberührt.

C. Besondere Regelungen im Hinblick auf Bereitstellung von Software, Applikationen und IT-Infrastruktur

1. Allgemeines

Die in Abschnitt C. genannten Rechte und Pflichten finden ergänzend zu den allgemeinen Regelungen in Abschnitt B. Anwendung, wenn die vertragsgegenständlichen Leistungen im Angebot oder SoW die Bereitstellung/Beschaffung von Software, Applikationen oder IT-Infrastruktur (nachfolgend nur „Applikationen“) vorsehen.

2. Nutzungs- und Lizenzbedingungen von Dritten

- 2.1 Soweit es sich bei den vertragsgegenständlichen bereitgestellten oder zu beschaffenden Applikationen um Anwendungen, bzw. Leistungen handelt, die von Dritten (Rechteinhabern, Lizenzgebern oder Herstellern) bezogen werden (z. B. Microsoft®), so gelten ausschließlich deren jeweilige Nutzungs- und Lizenzbedingungen. Die Einräumung von Rechten und die Auferlegung von Pflichten im Zusammenhang mit der Nutzung dieser Applikationen erfolgt damit mangels anderslautender Vereinbarung direkt durch die jeweiligen Rechteinhaber, Lizenzgeber oder Hersteller gegenüber dem Kunden.
- 2.2 Soweit nicht anderslautend vereinbart, fungiert Prodware insoweit als reiner Vermittler. Inhalt und Umfang der jeweiligen Nutzungsrechte sind den Nutzungs- und Lizenzbedingungen der jeweiligen Rechteinhaber, Lizenzgeber oder Hersteller zu entnehmen. Prodware wird den Auftraggeber auf diese Regelungen des Drittanbieters hinweisen.
- 2.3 Auch die Laufzeiten der Nutzungs- und Lizenzrechte sowie die Kündigungsfristen im Hinblick auf Applikationen Dritter richten sich nach den geltenden Nutzungs- und Lizenzbedingungen oder Produktbeschreibungen (z. B. von Microsoft®).

3. Lizenzbedingungen von Prodware

- 3.1 Soweit es sich bei den vertragsgegenständlichen Applikationen um Anwendungen, bzw. Leistungen handelt, die von Prodware direkt bereitgestellt werden (z. B. eigene Software oder sog. ISV-Lösungen), so gelten ausschließlich die Nutzungs- und Lizenzbedingungen von Prodware.
- 3.2 Die Einräumung von Rechten und die Auferlegung von Pflichten im Zusammenhang mit der Nutzung von diesen Prodware-eigenen Applikationen erfolgt damit direkt durch Prodware gegenüber dem Auftraggeber. Inhalt und Umfang der jeweiligen Nutzungsrechte sind den **Nutzungs- und Lizenzbedingungen von Prodware** geregelt. Prodware wird den Auftraggeber auf diese Regelungen hinweisen.

4. Regelungen im Zusammenhang mit der Anpassung von Applikationen

- 4.1 Im Falle von Anpassungen der vertragsgegenständlichen Applikationen im Rahmen des Customizings, erhält der Auftraggeber vorbehaltlich der hierfür vereinbarten vollständigen Zahlung, das einfache, nicht ausschließliche, zeitlich auf die vertraglich vereinbarte Dauer beschränkte, aber räumlich unbeschränkte Nutzungsrecht. Soweit Gegenstand der jeweiligen vertragsgegenständlichen Leistung der Kauf von Applikationen ist, ist das vorgenannte Nutzungsrecht zeitlich unbeschränkt.
- 4.2 Customizing bedeutet insoweit die Anpassungen der bereitgestellten oder beschafften Applikationen im Rahmen des vom Rechteinhaber, Lizenzgeber oder Hersteller bereitgestellten Standards, die ohne individuelle Programmierungen oder Entwicklungen durch Prodware vorgenommen werden können. Individuelle Programmierungen und Entwicklungen sind gesondert und auf Grundlage eines entsprechenden Angebotes oder SoW vorzunehmen.

5. Regelungen im Zusammenhang mit individuellen Programmierungen

- 5.1 Soweit im Rahmen der vertraglich geschuldeten Leistungen individuelle Anpassungen oder Entwicklungen zum Gegenstand gemacht werden, die
- a) allein und im Auftrag für den Kunden erstellt und von diesem exklusiv genutzt werden sollen und
 - b) diese unabhängig von etwaigen Standardkomponenten der Applikation lauffähig oder für den Kunden nutzbar sind,
- räumt Prodware dem Kunden mit Abnahme/Freigabe der jeweiligen individuellen Anpassungen oder Entwicklungen und vorbehaltlich der vollständigen Bezahlung der dafür vorgesehenen Leistung, das ausschließliche, dauerhafte, weltweite und inhaltlich unbeschränkte Recht zur Vervielfältigung, Änderung und sonstigen Umarbeitung, Verbreitung, öffentlichen Zugänglichmachung sowie zur Verwertung des Entwicklungsergebnisses für derzeit noch unbekannte Nutzungsarten, ein. Die Parteien halten zuvor fest, ob und inwieweit eine solche individuelle Programmierung diese abschließlichen Rechte vorsieht.
- 5.2 Prodware bleibt jedoch auch im Rahmen von 5.1 unbeschränkt berechtigt, derartige individuellen Anpassungen oder Entwicklungen zu verwenden (auch für Dritte), wenn und soweit diese nicht ausschließlich auf vom Auftraggeber

bereitgestellten Spezifikationen oder Informationen basiert, einschließlich Softwareerfindungen, Standardschnittstellen, Standardberichte, methodische Standardverfahren, Entwicklungsrahmen, Codegeneratoren, Assembler, Compiler, Linker, Klassenbibliotheken, Dolmetschern, Querverweisgeneratoren, Debugging- und Monitoring-Tools (auch für Dritte), mithin diese zu erstellen, zu verwenden und zu verwerten, stets vorausgesetzt, Prodware verstößt dadurch nicht gegen Geheimhaltungspflichten, vertrauliche Informationen oder Geschäftsgeheimnisses des Auftraggebers.

5.3 Soweit nicht anderslautend und vorrangig zwischen den Parteien vereinbart, gehört eine individuelle Benutzerdokumentation über die individuellen Anpassungen und Entwicklungen zum Vertragsgegenstand.

6. Mängelrechte

6.1 Die Verjährung für Ansprüche aus Sachmängeln beträgt 12 Monate. Schadensersatzansprüche aufgrund von Sachmängeln mit Ausnahme von Ansprüchen wegen vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten sowie von Ansprüchen auf Grund von Schäden an Leben, Körper und Gesundheit verjähren ebenfalls in 12 Monaten. Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz bleiben von dieser Regelung unberührt. Die Reaktionszeiten sowie die Fristen sind zur Beseitigung etwaiger Mängel im Bereich der jeweiligen **Supportvereinbarungen** geregelt.

6.2 Die Rechte des Kunden wegen Mängeln sind ausgeschlossen, wenn dieser

a) ohne die erforderliche Zustimmung von Prodware oder den jeweiligen Rechteinhabern, Lizenzgebern oder Herstellern Änderungen an bereitgestellten, beschafften, betriebenen oder überwachten Applikationen vornimmt oder durch Dritte vornehmen lässt oder

b) der Kunde die von Prodware oder den jeweiligen Rechteinhabern, Lizenzgebern oder Herstellern bereitgestellten oder empfohlenen Maßnahmen zur Pflege und Wartung der Systeme, bzw. der IT-Infrastruktur (insbesondere, aber nicht abschließend, die Einspielung, Installation, Implementierung von Updates, Patches, Upgrades oder Sicherheitsfeatures) nicht umsetzt oder dies nicht wünscht oder

c) die Systeme, bzw. die IT-Infrastruktur entgegen der vorherigen Information von Prodware über den „end-of-support“-Zeitraum vom Kunden hinaus genutzt werden.

6.3 Der Vergütungsanspruch von Prodware für die zugrundeliegenden Aufträge, bzw. Leistungen bleiben auch bei den vorgenannten genannten Szenarien unberührt. Mehraufwand, der aufgrund von unterlassenen Handlungen oder erfolgten Maßnahmen des Kunden gemäß 6.2 nachweislich auf Seiten von Prodware entsteht, kann von Prodware im Rahmen der Preisliste gesondert abgerechnet werden. Prodware wird hierauf den Kunden aber zuvor darauf hinweisen.

6.4 Mängel und Fehler, die ihren Ursprung und Grund in einer vom Drittanbieter (z. B. Hersteller) bereitgestellten Leistung haben (z. B. Bug/Fehler in der Applikation/ Fehler im Prozessablauf), mithin nicht von Prodware zu vertreten sind, bzw. Prodware sich diese Mängel und Fehler mangels anderslautender Vereinbarung auch nicht zurechnen lassen muss, gilt folgendes:

a) erfordert die Analyse und Bewertung dieser Mängel einen Aufwand auf Seiten von Prodware und haben

b) diese Mängel des Drittanbieter unmittelbare Auswirkungen auf eigene vertragsgegenständliche Leistungen von Prodware,

kann Prodware die hierfür anfallenden Aufwände auf Basis der vereinbarten Konditionen abrechnen. Voraussetzung dafür ist allerdings eine vorherige Mitteilung an den Kunden unter Benennung, bzw. Schätzung des daraus resultierenden, voraussichtlichen Aufwandes. Wenn und soweit der Drittanbieter gegenüber Prodware für die aufgetretenen Mängel und Fehler finanziell aufkommt, werden diese Leistungen, bzw. Zahlungen gegenüber dem Kunden angerechnet, bzw. berücksichtigt.

6.5 Die Rechte des Kunden wegen Mängeln bleiben unberührt, sofern der Kunde zur Vornahme von Änderungen, insbesondere im Rahmen der Ausübung des Selbstbeseitigungsrechts gem. § 536 a Abs. 2 BGB berechtigt ist und diese fachgerecht ausgeführt sowie nachvollziehbar dokumentiert wurden. Die verschuldensunabhängige Haftung auf Schadensersatz (§ 536a BGB) für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel ist ausgeschlossen.

6.6 Soweit nicht anderslautend ausdrücklich vereinbart oder von einer gesonderten Hersteller- und Anbieterzusage abgedeckt, übernimmt Prodware darüber hinaus keine Gewährleistung, Garantie, Performance-Zusagen und Haftung von Lieferungen und Leistungen Dritter.

D. Besondere Regelungen im Hinblick auf Support- Pflege und Schulungsleistungen

1. Allgemeines

Die in Abschnitt D. genannten Rechte und Pflichten finden ergänzend zu den allgemeinen Regelungen in Abschnitt B. Anwendung, wenn die vertragsgegenständlichen Leistungen im Angebot oder SoW die Erbringungen von Support-Pflege, Analyse- und Schulungsleistungen (Workshops, Training, etc.) vorsehen.

2. Support und Service-Level

- 2.1 Die Details der jeweiligen Support- und Pflegeleistungen, einschließlich der Supportzeiten, sind im Angebot, SoW sowie den entsprechenden Supportvereinbarungen geregelt.
- 2.2 Prodware kann einzelne Supportanfragen oder Tickets zurückzustellen, wenn aufgrund der Anzahl und der Frequenz der Anfragen, bzw. der Tickets eine fach- und fristgerechte Bearbeitung durch Prodware gefährdet oder beeinträchtigt wird (Ticket-Überlastung). In diesem Fall wird Prodware Kunden hierüber informieren. In einem solchen Fall hat der Kunde eine Priorisierung der Tickets vorzunehmen und Prodware hierüber zu unterrichten. Die grundsätzliche Pflicht, die Tickets im Zusammenhang mit einer Überlastung vertragsgemäß zu bearbeiten, bleibt unberührt.
- 2.3 Der Kunde ist verpflichtet, Störungen frühestmöglich anzuzeigen und Prodware bei der Behebung und Fehlerursachensfindung in zumutbarem Umfang zu unterstützen. Dazu zählt insbesondere, dass der Kunde auftretende Störungen ausreichend detailliert und nachvollziehbar schildert und die Meldung an das zuständige Ticket- und Supportsystem von Prodware leitet.
- 2.4 Stellt sich im Rahmen der Überprüfung und Bearbeitung der Störungsmeldung heraus, dass die Störung nicht im Verantwortungsbereich von Prodware lag, ist Prodware berechtigt, den für die Überprüfung der Störung entstandenen Aufwand dem Kunden nach ihrer aktuellen Preisliste zu berechnen, wenn der Kunde bei der Fehlersuche im zumutbaren Umfang hätte erkennen können, dass die Störung nicht von Prodware verursacht war.
- 2.5 Zur Instandhaltung und Wartung von Systemen und Arbeiten an der IT-Infrastruktur sind Betriebsunterbrechungen durch Prodware zu dulden, wenn diese dem Kunden zumutbar und angemessen sind. Diese Wartungsarbeiten sind nicht SLA-relevant bzw. werden bei der Messung der Verfügbarkeiten als Zeit der Verfügbarkeit gewertet. Dem Kunden entsteht hierdurch kein Anspruch auf Schadensersatz oder Reduzierung der vereinbarten Vergütung. Es gelten die Bedingungen der Service-Level in den Supportvereinbarungen. Dabei wird sich Prodware bemühen, Beeinträchtigungen für den Kunden so gering wie möglich zu halten und stets mit angemessener Vorlaufzeit anzukündigen. Davon unabhängig bleibt die Möglichkeit und das Recht von Prodware, zur Behebung von akuten Störungen oder zur Abwendung von drohenden Störungen und Gefährdungen der Sicherheit jederzeit auch außerhalb des Wartungsfensters tätig zu werden. Auch derartige Wartungsarbeiten sind nicht SLA-relevant.
- 2.6 Die Pflicht von Prodware über jede Beeinträchtigung umgehend den Kunden zu informieren oder bei geplanten Wartungsarbeiten vorab zu unterrichten, bleibt unberührt.

3. Vertragslaufzeiten und Kündigung

- 3.1 Der Beginn der Erbringung der jeweiligen Leistungen, einschließlich deren Laufzeit und Kündigungsmöglichkeiten, werden im Angebot oder SoW geregelt. Daneben gelten die Vereinbarungen in den Supportvereinbarungen.
- 3.2 Das Recht der Vertragsparteien, bei Vorliegen eines wichtigen Grundes nach Maßgabe von § 314 BGB zu kündigen, bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn a) der Auftraggeber mit fälligen Zahlungen mit mehr als 30 Tagen nach der zweiten Mahnung in Verzug ist oder b) eine der Vertragsparteien (ggf. auch nach vorheriger Abmahnung) gegen elementare Pflichten des Vertrages in schwerwiegender Weise verstößt, das ein Festhalten am Vertrag unzumutbar macht.
- 3.3 Alle Kündigungen bedürfen stets der Schriftform.

4. Umgang mit kritischen Sicherheitslücken & Zero-Day-Schwachstellen

- 4.1 Kritische Sicherheitslücken (Zero-Day-Schwachstellen), die insbesondere solche, die von nationalen und internationalen Sicherheitsbehörden (z. B. BSI-Warnungen) gemeldet werden, stellen oftmals eine ernsthafte Bedrohung für die Kunden dar und erfordern eine umgehende Reaktion durch Prodware, die aufgrund der zeitlichen Kritikalität nicht im Rahmen förmlicher Anfragen und/oder Beauftragungen bearbeitet werden können. Prodware hat das Recht, Warnungen und Empfehlungen der Sicherheitsbehörden zum Schutze der Kunden unmittelbar und ohne vorherige Absprache mit dem Kunden umzusetzen, wenn eine solche vorherigen Absprache aufgrund des Zeitverlustes zu einem Risiko für den Kunden führt und andernfalls die Sicherheit der Daten und IT-Systeme des Kunden nicht oder nicht umfassend gewährleistet werden kann.
- 4.2 Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass die Aufwände für die Bearbeitung solch kurzfristig bekanntwerdende Sicherheitslücken und die daraus entstehende unmittelbare Gefahr eines Zero-Day-Angriffs nicht vorherseh- oder kalkulierbar sind. Daher sind diese nicht durch die bestehenden Vergütungen abgedeckt und müssen vom Kunden gesondert vergütet werden. Die Pflicht von Prodware, den Kunden auch in diesen Fällen umfassend und zeitnah unterrichtet zu halten, bleibt selbstverständlich unberührt.

5. Termine und Schulungen

- 5.1 Die Absage von Terminen (z. B. Schulungen und Workshops) durch den Kunden oder die Mitteilung über die Änderung der Teilnehmer muss schriftlich (per E-Mail) gegenüber dem dafür zuständigen Ansprechpartner erfolgen. Erfolgt die

Absage ohne wichtigen Grund oder in einer kürzeren Frist als fünf (5) Tage vor dem Termin, bleibt der Kunden zur Entrichtung der gesamten vereinbarten Vergütung verpflichtet.

- 5.2 Die vereinbarte Vergütung bleibt auch dann fällig, wenn nicht alle Teilnehmer des Kunden an der Veranstaltung teilnehmen können, sofern die Vertragsparteien nichts Abweichendes vereinbaren.
- 5.3 Prodware darf sowohl den Inhalt wie auch die Zeit und den Ort des geplanten Termins ändern, wobei der Kunde stets rechtzeitig über solche Änderungen informiert wird.

E. Besondere Regelungen im Hinblick auf Implementierungs- und Projektleistungen

1. Allgemeines

Die in Abschnitt E. genannten Rechte und Pflichten finden ergänzend zu den allgemeinen Regelungen in Abschnitt B. Anwendung, wenn die vertragsgegenständlichen Leistungen im Angebot oder SoW die Erbringungen von Implementierungs- und Projektleistungen (z. B. Entwicklung, Projektmanagement, Deployment, Go-Live-Vorbereitungen, etc.) vorsehen.

2. Projektarbeiten

Die Details der jeweiligen Projektleistungen, sind im Angebot oder dem SoW geregelt.

3. Änderungsverfahren (Change-Request Verfahren)

- 3.1 Änderungen der vertragsgegenständlichen Leistungen oder wesentliche Abweichungen und Anpassungen zu einem vertraglich geschuldeten Leistungsumfang (CR) haben die Parteien unter Verwendung der dafür vorgesehenen Formulare oder Dokumentationsplattformen abzustimmen.
- 3.2 Prodware hat das Recht, die Prüfung von umfangreichen CR-Anfragen und solche, die einen erheblichen Arbeits- und Prüfungsaufwand erfordern, auf Grundlage einer zuvor zu erstellenden und dem Kunden vorzulegenden Kostenabschätzung vorzunehmen. Prodware wird den Kunden vorab hierüber stets zuvor informieren und eine weitere kostenpflichtige Ausarbeitung des CR-Konzepts in einem solchen Fall erst nach Freigabe des Kunden durchführen.

4. Test-, Freigabe- und Abnahmeverfahren

- 4.1 Prodware informiert den Auftraggeber von abnahmereifen/freigabefähigen Fertigstellungen der Leistungen (Fertigstellungsanzeige), der anhand der Spezifikationen des jeweiligen Auftrags oder SoW die Funktionsprüfungen (Funktions- und Abnahme-/Freigabetest) durchführt. Nach Abschluss des Funktions- und Abnahme-/Freigabetest erklärt der Auftraggeber entweder die Abnahme/Freigabe der gegenständlichen Leistungen oder zeigt Prodware nach Maßgabe der definierten Mängelkategorien die fehlende Abnahme-/Freigabefähigkeit an.
- 4.2 Soweit nicht anderslautend in Mangels einer anderslautenden Vereinbarung obliegt die Bereitstellung und Lieferung von Test-, Echt- und Stammdaten („Migrationsdaten“) dabei stets dem Kunden.

5. Nachvertragliche Unterstützungsleistungen

- 5.1 Die Details etwaiger Unterstützungsleistungen im Nachgang zu einem beendeten Vertragsverhältnis werden die Vertragsparteien in einer Beendigungsvereinbarung regeln („Exit-Vereinbarung“). Die Verhandlungen über die Exit-Vereinbarung sind frühestmöglich vor dem ordentlichen Ende des Vertrages oder eines Leistungsscheins oder, im Fall einer Kündigung, unmittelbar nach Abgabe der Kündigungserklärung aufzunehmen.
- 5.2 Davon abgesehen, wird Prodware im Falle der Vertragsbeendigung die Überleitung der Dienste an den Auftraggeber oder an einen vom Auftraggeber bestimmten Dritten in angemessenem Rahmen unterstützen. Unter angemessener Unterstützung verstehen die Vertragsparteien die volle Kooperation und Ansprechbarkeit in Bezug auf alle Anfragen zu Daten, Informationen und Dokumentationen bezüglich der Dienste. Darüberhinausgehende Transferleistungen (Schulungen; Wissens- und Knowhow-Transfer) sind durch den Auftraggeber zu vergüten. Grundlage hierfür ist ein vorheriges Angebot von Prodware.

F. Schlussbestimmungen

1. Änderungsvorbehalt

- 1.1 Prodware ist berechtigt, diese AGB mit einer angemessenen Ankündigungsfrist zu ändern oder zu ergänzen. Die Änderungen werden entsprechend der Ankündigung wirksam, wenn der Kunde nicht bis zwei Wochen vor dem Zeitpunkt, zu dem die Änderungen in Kraft treten sollen, seine Ablehnung der Änderungen schriftlich mitteilt. Lehnt der Kunde fristgemäß die Änderungen ab, so sind beide Vertragsparteien berechtigt, den Vertrag zu dem Zeitpunkt zu kündigen, an dem die geänderten Allgemeinen Geschäftsbedingungen in Kraft treten sollen.
- 1.2 Änderungen oder Ergänzungen der AGB bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Eine E-Mail oder Absprache über gemeinsame Kollaborationsplattformen (z. B. über SharePoint) genügt dem Schriftformerfordernis nicht. Gleiches

gilt für den Verzicht auf dieses Schriftformerfordernis.

2. Referenz

Prodware ist – stets nach vorheriger Absprache und Freigabe durch den Auftraggeber - berechtigt, den Auftraggeber namentlich als Referenz zu benennen und beim erstmaligen Vertragsabschluss entsprechende Pressemitteilungen herauszugeben.

3. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

3.1 Dieser Vertrag sowie die unter ihm getroffenen Vereinbarungen und Regelungen in den Anlagen unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Das UN-Übereinkommen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG) ist ausgeschlossen.

3.2 Gerichtsstand ist Hamburg.

4. Salvatorische Klausel

Sollten sich einzelne Bestimmungen dieses Vertrages einschließlich aller hierauf Bezug genommenen Anlagen oder Bestandteile als unwirksam oder undurchführbar erweisen, so wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Regelungen dieser Vertragsbedingungen nicht berührt. In einem solchen Fall ist die ungültige oder unwirksame Bestimmung durch eine Neuregelung zu ersetzen, die dem gewollten Zweck entspricht und von Beginn der Unwirksamkeit an gilt.

Stand: 01.02.2023