

# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

der CONNAMIX

Version: 1.1 | Stand: 01/2021

CONNAMIX®

## ALLGEMEINE REGELUNGEN

### 1. Anwendungsbereich

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“) gelten für alle Verträge, die CONNAMIX mit Unternehmen (nachfolgend „Kunde“) im Zusammenhang mit der Lieferung von Software und/oder Hardware einschließlich Dokumentationen (nachfolgend insgesamt „Vertragsware“) und im Rahmen der Erbringung von Beratungs-, Dienst- und sonstige Leistungen (nachfolgend "Dienstleistungen") schließt. Sie gelten insbesondere für

- den Erwerb von CONNAMIX Standardsoftware;
- den Erwerb von Software Dritter;
- den Erwerb von Hardware oder sonstigen Produkten Dritter (nachfolgend "Produkte Dritter");
- Beratungs-, Dienst- und andere Leistungen.

Die Leistungen gemäß Nr. 1.1 werden nachfolgend auch als "vertragliche Leistungen" bezeichnet.

Diese AGB gelten auch für alle zukünftigen Verträge bzw. Bestellungen des Kunden, soweit nicht ausdrücklich etwas Anderes vereinbart ist.

### 2. Leistungsumfang

2.1 Der Umfang der vertraglichen Leistungen ergibt sich aus dem jeweiligen Vertrag und ggf. dessen Anlagen bzw. aus der jeweiligen Bestellung. Soweit darin lediglich Funktionalitäten oder Aufgaben beschrieben werden, liegt die konkrete Realisierung und/oder Umsetzung unter Berücksichtigung des allgemeinen Stands der Technik im Ermessen von CONNAMIX.

Vertragsware von CONNAMIX können u.a. folgende Produkte sein:

- CONNAMIX Standardsoftware einschließlich Dokumentation sowie Microsoft Standard Software einschließlich Dokumentation;
- Standardsoftware sonstiger Dritter einschließlich Dokumentation (nachfolgend gemeinsam "Software");
- Produkte Dritter, wie etwa Ausstattung, Hardware und alle sonstigen Produkte und Materialien Dritter.

Dienstleistungen der CONNAMIX können u. a. folgende Leistungen sein:

- Änderungen, Erweiterungen oder Anpassungen von Software (nachfolgend "Individualisierungen");

- Erstellung schriftlicher Berichte, Analysen oder anderer vereinbarter Unterlagen und Dokumentationen;
  - Beratung;
  - Wartungsleistungen;
  - Integrations- und Implementierungsleistungen;
  - Entwicklung von Anwendungen;
  - Systemanalysen;
  - Schulungen.
- 2.2 Eine bestimmte Performance (Antwortzeiten) sowie die Funktionsfähigkeit von Schnittstellen sind nur dann Gegenstand der vertraglichen Leistungen, wenn dies ausdrücklich beauftragt wurde.
- 2.3 Über den vertraglich vereinbarten Leistungsumfang hinausgehende Leistungen (nachfolgend "zusätzliche Leistungen") können vom Kunden beauftragt werden und sind in jedem Fall zusätzlich zu vergüten. Soweit nicht anders vereinbart, berechnet sich diese Vergütung nach Aufwand gemäß der jeweils geltenden Preisliste von CONNAMIX. Verlangt der Kunde, dass zusätzliche Leistungen außerhalb der gewöhnlichen Arbeitszeiten durchgeführt werden, wird für diese ein Aufschlag erhoben, der sich ebenfalls aus der jeweils geltenden Preisliste von CONNAMIX ergibt.
- Soweit CONNAMIX für den Kunden einen SharePoint-Service eingerichtet hat, kann der Kunde zusätzliche Leistungen auch über diesen

SharePoint-Service der CONNAMIX beauftragen.

- 2.4 Der Erwerb von zusätzlicher Software (nachfolgend „Nachlizenzierung“) ist nur bei bestehendem Software-Wartungsvertrag möglich. Ferner ist eine Nachlizenzierung nur bezogen auf die jeweils aktuelle Softwareversion möglich.

### **3. Allgemeine Bestimmungen zur Leistungsdurchführung**

- 3.1 CONNAMIX verpflichtet sich, qualifiziertes Personal einzusetzen.
- 3.2 CONNAMIX kann sich zur Erfüllung der der vertraglichen Pflichten Sub- oder Nebenunternehmern bedienen.
- 3.3 Der Kunde wird CONNAMIX bei der Erbringung der vertraglichen Leistungen unterstützen. Er wird insbesondere die Anfragen von CONNAMIX im Zusammenhang mit der Erbringung der vertraglichen Leistungen unverzüglich beantworten.
- 3.4 Der Kunde wird CONNAMIX den zur Erbringung der vertraglichen Leistungen erforderlichen Zugang zu Gebäuden, Systemen, Netzen und Anlagen gewähren.
- 3.5 Der Kunde wird die Software nur in ordnungsgemäß funktionierenden Umgebungen einsetzen.
- 3.6 Der Kunde verpflichtet sich, eine für seine Zwecke ausreichende Anzahl an Softwarelizenzen zu erwerben und durch ein geeignetes Verfahren sicherzustellen, dass

die Software nur in der lizenzierten Anzahl entsprechend der lizenzierten Lizenzart genutzt wird.

- 3.7 Der Kunde wird seine gesetzlichen Verpflichtungen, die ihn im Zusammenhang mit den vertraglichen Leistungen treffen, einschließlich solcher aus Gesetzen über Im- und Export von Software und zugehörigen technischen Daten, erfüllen.
- 3.8 Sofern der Kunde über die von Microsoft betriebene Plattform CustomerSource (nachfolgend „CustomerSource“) die Software ganz oder teilweise (z.B. einzelne Module oder User) deaktiviert, geschieht dies auf eigene Gefahr. Dem Kunden ist bekannt, dass eine Deaktivierung zu schwerwiegenden Funktionsstörungen führen kann. Der Kunde ist verpflichtet, CONNAMIX unverzüglich schriftlich über eine solche Deaktivierung zu informieren.
- 3.9 Sofern der Kunde über Order Central Microsoft Standard Software von einem anderen Microsoft Partner bezieht und diese selbst oder durch Dritte installiert, geschieht dies auf eigene Gefahr. Dem Kunden ist bekannt, dass dies zu schwerwiegenden Funktionsstörungen führen kann. Der Kunde ist verpflichtet, CONNAMIX unverzüglich schriftlich über einen solchen Bezug und/oder Installation zu informieren.

#### **4. Leistungsfristen, Verzug**

- 4.1 Genannte Termine sind grundsätzlich unverbindlich; es sei denn, sie werden ausdrücklich schriftlich als verbindlich gekennzeichnet.
- 4.2 Ereignisse höherer Gewalt berechtigen CONNAMIX, die Erfüllung ihrer Verpflichtungen um die Dauer der Behinderung aufzuschieben.
- 4.3 Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten, insbesondere gemäß Nr. 3.3 bis 3.9 und Nr. 15 nicht oder nicht ordnungsgemäß nach, hat CONNAMIX die sich daraus ergebenden Leistungsverzögerungen nicht zu vertreten. Soweit verbindliche Leistungstermine vereinbart sind, verlängert sich die Leistungsfrist um die Anzahl an Tagen, die der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht oder nicht ordnungsgemäß nachkommt.
- 4.4 Gerät der Kunde mit seinen Zahlungsverpflichtungen in Verzug, behält sich CONNAMIX das Recht vor, die vertragliche Leistung bis zur vollständigen Leistung der Zahlungen zu verweigern. Soweit verbindliche Leistungstermine vereinbart sind, verlängert sich die Leistungsfrist um die Anzahl an Tagen, die der Kunde mit seinen Zahlungsverpflichtungen in Verzug ist.

#### **5. Vergütung**

- 5.1 Für die Überlassung von Software, einschließlich einer zu liefernden Dokumentation und Hardware zahlt der Kunde die jeweils vereinbarten Vergütungen.

- 5.2 Der Kunde vergütet die Dienstleistungen nach Aufwand. Die Vergütung richtet sich nach der jeweils geltenden Preisliste von CONNAMIX. CONNAMIX stellt die erbrachten Aufwände für die Dienstleistungen nach Erbringung in Rechnung.
- 5.3 CONNAMIX stellt die Vergütung für Softwarewartung nach der jeweils geltenden Preisliste von CONNAMIX jährlich im Voraus, jeweils nach Freischaltung der Lizenz (entspricht dem Start des Microsoft Business Enhancement Plan), in Rechnung. Die Vergütung für alle Lizenz-erweiterungen werden tagesgenau bis zum Ende der laufenden Enhancement Plan Periode im Voraus in Rechnung gestellt; anschließend erfolgt die Rechnungsstellung jährlich im Voraus. CONNAMIX ist frühestens zum Ablauf der Mindestlaufzeit von einem Jahr einmal jährlich zur Erhöhung der Vergütung für Softwarewartung berechtigt. CONNAMIX wird dem Kunden die Erhöhung zwei Monate vorher mitteilen. Bei einer Erhöhung um mehr als zehn Prozent ist der Kunde berechtigt, die Softwarewartung mit einer Kündigungsfrist von einem Monat zum jeweiligen Ablauf der Softwarewartung zu kündigen.
- 5.4 Sofern der Kunde über Order Central Microsoft Standard Software von einem anderen Microsoft Partner bezieht und CONNAMIX nicht von seinem Sonderkündigungsrecht gemäß Nr. 26.3 Gebrauch macht, ist der Kunde verpflichtet, die nach Ablauf der ersten Enhancement Plan Periode hierfür anfallende Vergütung für Softwarewartung nach der jeweils geltenden Preisliste von CONNAMIX zu bezahlen. CONNAMIX wird diese Vergütung jährlich im Voraus in Rechnung stellen.
- 5.5 Werden Leistungen außerhalb der gewöhnlichen Arbeitszeiten durchgeführt, wird für diese ein Aufschlag auf die in der jeweils geltenden Preisliste genannten Stundensätze erhoben, die sich ebenfalls aus der Preisliste von CONNAMIX ergeben.
- 5.6 Die in den einzelnen Verträgen angegebenen Aufwandskalkulationen sind unverbindliche Aufwandsschätzungen, soweit nicht in den einzelnen Verträgen etwas anderes schriftlich vereinbart wurde.
- 5.7 Spesen, Übernachtungskosten und Reisekosten hat der Kunde nach Aufwand zu erstatten. Die Vergütung von Reisezeiten richtet sich nach der jeweils geltenden Preisliste von CONNAMIX.
- 5.8 Die Vergütungen gemäß Nr. 5 und Nr. 2.3 verstehen sich zuzüglich der jeweils gesetzlich geltenden Umsatzsteuer sowie eventuell weiterer anfallender Steuern.
- 5.9 Die Vergütungen gemäß Nr. 5 und Nr. 2.3 sind mit Rechnungseingang sofort fällig und innerhalb von zehn Tagen ab Rechnungseingang ohne Abzug auf das in der Rechnung angegebene Konto zu zahlen.
- 5.10 Bei Zahlungsverzug sind die gesetzlichen Verzugszinsen in Höhe von acht Prozentpunkten über dem Basiszinssatz zu zahlen; weitergehende gesetzliche Ansprüche von

CONNAMIX bleiben hiervon unberührt.

## 6. Mängelrechte

- 6.1 Die Mängelrechte des Kunden gegenüber CONNAMIX sind zunächst auf den Nacherfüllungsanspruch in der Variante des Nachbesserungsanspruchs beschränkt. Die Nachbesserung erfolgt mit dem nächsten verfügbaren Upgrade, Update, Service Pack oder Hotfix. Wegen eines Mangels sind drei Nachbesserungsversuche hinzunehmen, es sei denn, dies ist für den Kunden unzumutbar. Ein Recht auf Rücktritt bzw. Kündigung oder Minderung steht dem Kunden erst dann zu, wenn die Nachbesserung fehlgeschlagen ist; Ansprüche auf Schadensersatz sind ausgeschlossen.
- 6.2 Die Mängelrechte des Kunden verjähren ein Jahr nach Leistungserbringung.
- 6.3 Soweit CONNAMIX Spezifikationen für Hard- und Software für den Einsatz der Vertragsware oder sonstiger vertraglicher Leistungen mitgeteilt hat, ist es Voraussetzung der Mängelhaftung, dass die Vertragsware oder die Dienstleistungen ausschließlich mit Hard- und Softwarekomponenten eingesetzt werden, die den Spezifikationen entsprechen.
- 6.4 Sofern der Kunde selbst eine Änderung der Vertragsware oder eine Änderung an Dienstleistungen, insbesondere eine Änderung des Quellcodes oder eine vollständige oder teilweise Deaktivierung, durchführt oder durch Dritte durchführen lässt, ist die Mängelhaftung

ausgeschlossen; es sei denn, der Kunde weist nach, dass der Mangel nicht auf der von ihm durchgeführten oder veranlassten Handlung beruht.

## 7. Haftung

- 7.1 CONNAMIX haftet in voller Höhe für Schäden, die vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht werden.
- 7.2 Im Falle einfacher oder leichter Fahrlässigkeit eines gesetzlichen Vertreters oder eines Erfüllungsgehilfen ist die Haftung von CONNAMIX bei der Verletzung vertragswesentlicher Pflichten beschränkt auf den typischerweise vorhersehbaren Schaden. Im Übrigen ist die Haftung bei einfacher oder leichter Fahrlässigkeit ausgeschlossen.
- 7.3 Abweichend von Nr. 7.2 haftet CONNAMIX unbegrenzt für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung oder auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder eines Erfüllungsgehilfen von CONNAMIX beruhen.
- 7.4 Sämtliche Schadensersatzansprüche – mit Ausnahme solcher, die auf Vorsatz beruhen – verjähren in zwei Jahren. Die Verjährung beginnt mit Ende des Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist.
- 7.5 Die gesetzliche Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

## 8. Referenzkundendatei

8.1 CONNAMIX ist nach vorheriger schriftlicher Zustimmung des Kunden berechtigt, den Namen des Kunden in Berichten und zu Werbezwecken für CONNAMIX zu nutzen. Diese Nutzung beinhaltet:

- Nennung des Kunden im Zusammenhang damit, die Fähigkeiten, Erfahrungen und Referenzen von CONNAMIX zu beschreiben und auf der Firmen-Webseite, im Marketingmaterial und anderen Dokumenten zu veröffentlichen;
- Name und Logo des Kunden in der Referenzliste von CONNAMIX zu verwenden und diese auf der Webseite und in den Marketingmaterialien und anderen Dokumenten zu veröffentlichen;
- grundsätzliche Bereitschaft des Kunden, für die Erstellung von Fallstudien oder Presse- und Referenzberichten zur Verfügung zu stehen. Die Veröffentlichung jedweder Art der Fallstudien, Presse- und Referenzberichte hängt von der schriftlichen Freigabe des Kunden ab.

## 9. Datenschutz und Geheimhaltung

9.1 Die Parteien sind während und auch nach Beendigung der jeweiligen Verträge zur Geheimhaltung aller bei der Durchführung der jeweiligen Verträge erlangten Informationen, Bilder und Unterlagen über

die Verhältnisse, betrieblichen Vorgänge und technischen Einrichtungen der jeweils anderen Partei verpflichtet. Keine Partei darf derartige Informationen und Unterlagen ohne vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei vervielfältigen oder veröffentlichen oder sonst an Dritte weitergeben oder auf sonstige Weise zu Zwecken außerhalb dieses Vertrags verwenden oder verwerten.

9.2 Eine Information gilt dann nicht als vertraulich, wenn sie zum Zeitpunkt zu dem die andere Partei davon Kenntnis erhält, der Öffentlichkeit bekannt war oder nach diesem Zeitpunkt ohne Zutun dieser Partei der Öffentlichkeit zur Kenntnis gelangt oder diese Partei die Information von einer dritten Partei erhalten hat, die keiner Geheimhaltungsverpflichtung unterliegt oder diese Partei sich die Information eigenständig und ohne Verwendung der vertraulichen Informationen der anderen Partei erschlossen hat.

9.3 Jede Partei ist von der Geheimhaltungsverpflichtung befreit, wenn und soweit von dieser Partei von einer Behörde, einem Gericht oder einer sonstigen staatlichen Stelle Auskunft über Informationen verlangt wird, die der Geheimhaltungspflicht nach Nr. 9.1 unterliegen. Diese Partei ist verpflichtet, die andere Partei unverzüglich davon in Kenntnis zu setzen und die andere Partei darüber zu unterrichten, von welcher Stelle in welchem Umfang Auskunft verlangt wurde.

9.4 Die auskunftsverpflichtete Partei wird darauf hinwirken, dass der Umfang der

preisgebenden Informationen so gering wie möglich gehalten wird und nach Möglichkeit die Zusicherung der vertraulichen Behandlung der preisgegebenen Informationen erwirken. Die auskunftsverpflichtete Partei wird die ihr zumutbaren Anstrengungen unternehmen, der anderen Partei die Möglichkeit zu eröffnen, sich gegen dieses Auskunftsverlangen zur Wehr zu setzen.

9.5 Nach Beendigung des jeweiligen Vertrages sind die Parteien nach schriftlicher Aufforderung der jeweils anderen Partei gegenseitig verpflichtet, vorhandene Dokumente, die vertrauliche Informationen enthalten, zurückzugeben oder zu vernichten.

9.6 Beide Parteien werden die gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz, insbesondere gemäß Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) einhalten und deren Einhaltung regelmäßig überwachen.

9.7 Beide Parteien werden nur solche Mitarbeiter einsetzen, die schriftlich gemäß § 5 BDSG auf den Datenschutz und zur Geheimhaltung verpflichtet wurden.

9.8 Die Daten des Kunden sind ausschließlich nach den Anweisungen und für Zwecke des Kunden zu verarbeiten.

## 10. Änderungen vertraglicher Leistungen

10.1 Sofern eine Partei beabsichtigt, die vertraglichen Leistungen zu verändern (z.B. Erhöhung oder Reduktion des Leistungsumfangs, zusätzliche Leistungen, Sonderaufträge oder sonstige Veränderungen der

vertraglichen Leistungen), ist dies der anderen Partei als Change-Request-Antrag unverzüglich schriftlich zu melden, unter Angabe von

- Vorhaben (Projekt-Name);
- eindeutiger Change-Request-Nummer;
- alter Leistungsdefinition;
- neuer Leistungsdefinition;
- gewünschtem Leistungstermin;
- Veränderungsgrund;
- Entgeltregelung aus Sicht der meldenden Partei.

10.2 Die andere Partei wird innerhalb von zehn Werktagen bzw. innerhalb einer von CONNAMIX zu setzenden angemessenen Frist schriftlich eine Gegenmeldung als Change-Request-Antwort abgeben. Darin teilt sie ihre eigene Einschätzung der sich aus der Veränderung ergebenden Konsequenzen, insbesondere im Hinblick auf Vergütung und Termine, mit.

10.3 Sind sich die Parteien darüber einig, dass die jeweilige Veränderung ohne zusätzliche Vergütung in der weiteren Bearbeitung realisiert werden kann, so werden Change-Request-Antrag und -Antwort als Nachtrag zusammengefasst, mit einer laufenden Nummer versehen und dem Vertrag bzw. Bestellschein beigelegt.



10.4 Ist der Change-Request gegen zusätzliche Vergütung in der weiteren Bearbeitung realisierbar, so werden die Parteien im Rahmen einer mit laufender Nummer versehenen Nachtragsvereinbarung zu dem Vertrag bzw. Bestellschein die veränderte Leistung sowie die entsprechende Vergütung vereinbaren. Die Durchführung dieser Leistungen unterliegt, soweit nichts anderes vereinbart wurde, den Bedingungen dieses Vertrages.

10.5 Sofern nichts anderes vereinbart wurde, wird die CONNAMIX bis zur wirksamen Vereinbarung einer Leistungsänderung die Leistungserbringung vertragsgemäß fortsetzen.

## **BESONDERE REGELUNGEN FÜR VERTRAGSWAREN**

### **11. Gefahrübergang**

11.1 Der Leistungsort für die Lieferung von Vertragsware ist in den jeweiligen Verträgen festzulegen. Wird der Leistungsort nicht bestimmt, gilt die in dem jeweiligen Vertrag genannte Adresse des Kunden als Leistungsort.

11.2 Mit der Übergabe der Vertragsware am Leistungsort gehen die Gefahr des zufälligen Untergangs und der zufälligen Verschlechterung auf den Kunden über.

11.3 Kommt der Kunde in Annahmeverzug oder verletzt er sonstige Mitwirkungspflichten, geht die Gefahr eines zufälligen Untergangs oder einer zufälligen Verschlechterung der Vertragsware in dem Zeitpunkt

auf den Kunden über, in dem dieser in Annahmeverzug gerät oder sonstige Mitwirkungspflichten verletzt.

### **12. Eigentumsvorbehalt**

12.1 Alle Lieferungen von Vertragsware CONNAMIX erfolgen unter Eigentumsvorbehalt (nachfolgend "Vorbehaltsware"). Das Eigentum an den Vorbehaltswaren geht erst mit vollständiger Bezahlung aller aus einem Vertrag entstehenden Forderungen über.

12.2 Der Kunde ist nicht berechtigt, in irgendeiner Weise über die Vorbehaltsware zu verfügen, es sei denn, dass CONNAMIX zuvor schriftlich dieser Verfügung zugestimmt hat. Dies betrifft auch Verfügungen über das Anwartschaftsrecht.

12.3 Der Kunde verpflichtet sich, die Vorbehaltsware pfleglich und entsprechend der Vorgaben der jeweiligen Dokumentation zu behandeln. Er muss sie auf seine Kosten gegen Wasser und Diebstahlschäden zum Neuwert versichern.

### **13. Nutzungsrechte an Vertragswaren**

13.1 Die dem Kunden einzuräumenden Nutzungsrechte an der Software CONNAMIX ergeben sich aus den Endnutzer-Lizenzbedingungen der CONNAMIX.

13.2 Ist die Lieferung von Microsoft Software oder sonstiger Software Dritter Vertragsgegenstand, verschafft CONNAMIX dem Kunden die Nutzungsrechte nach Maßgabe der Lizenzbedingungen von Microsoft bzw. des jeweiligen Herstellers.

13.3 CONNAMIX behält sich sämtliche Nutzungsrechte bis zur vollständigen Zahlung der hierfür jeweils zu leistenden Vergütung vor; bis dahin ist der Kunde jedoch widerruflich zur vorläufigen Nutzung berechtigt.

13.4 Sofern der Kunde über die von Microsoft betriebene Plattform CustomerSource die Software ganz oder teilweise (z. B. einzelne Module oder User) deaktiviert, endet das Nutzungsrecht insoweit mit sofortiger Wirkung.

#### 14. Rügeobliegenheiten

14.1 Die Vertragsware ist unverzüglich nach Ablieferung durch den Kunden zu untersuchen. Zeigt sich ein Mangel, so ist dieser CONNAMIX unverzüglich anzuzeigen. Unterbleibt die rechtzeitige Anzeige, ist die Mängelhaftung ausgeschlossen.

### BESONDERE REGELUNGEN FÜR DIENSTLEISTUNGEN

#### 15. Mitwirkungspflichten des Kunden

15.1 Die Parteien benennen einander unverzüglich nach dem jeweiligen Vertragsabschluss schriftlich jeweils eine Ansprechstelle für verbindliche Auskünfte zu allen sich im Rahmen der Ausführung der vertraglichen Leistungen ergebenden Fragen. Die Ansprechstellen stehen während der gewöhnlichen Geschäftszeiten zur Verfügung und werden Auskünfte unverzüglich erteilen sowie etwa notwendige Entscheidungen zur Vertragsausführung unverzüglich treffen. Entscheidungen der Ansprechstellen sind nur verbindlich,

wenn sie schriftlich vorgenommen werden. Zu Abänderungen der Bestimmungen der AGB sind die Ansprechstellen nicht befugt. Die Person der von dem Kunden benannten Ansprechstelle muss sowohl hinsichtlich der fachlichen Qualifikation und Erfahrung als auch persönlich hinreichende Gewähr und Zuverlässigkeit für eine qualitativ hochwertige und sorgfältige Ausführung der Aufgaben der Ansprechstelle bieten. Fällt eine Ansprechstelle weg, so ist die jeweilige Partei zur unverzüglichen schriftlichen Neubenennung, spätestens binnen zehn Werktagen, verpflichtet.

15.2 Der Kunde wird CONNAMIX unverzüglich und umfassend mit den zur Durchführung der Dienstleistungen erforderlichen Informationen und Unterlagen versorgen.

15.3 Der Kunde verpflichtet sich gegenüber CONNAMIX, eigenes, mit seinen Anforderungen an die vertraglichen Leistungen vertrautes und qualifiziertes Personal zur Seite zu stellen, um die Erbringung der vertraglichen Leistungen durch CONNAMIX zu ermöglichen.

15.4 Der Kunde wird CONNAMIX die zur Erbringung der vertraglichen Leistungen erforderlichen technischen Einrichtungen, Anschlüsse, die Versorgung mit Betriebsstoffen z. B. Strom, Telekommunikations-einrichtungen und sonstige erforderliche Ausstattung zur Verfügung stellen.

15.5 Der Kunde wird von den von der Erbringung der Dienstleistungen betroffenen

Systemen regelmäßig Backup-Kopien erstellen.

## 16. Nutzungsrechte an Individualisierungen

16.1 CONNAMIX räumt dem Kunden mit der vollständigen Bezahlung ein einfaches, räumlich und zeitlich unbegrenztes, nicht übertragbares Recht an den kundenindividuellen Anpassungen, Dokumentationen und ggf. Schulungsunterlagen zur unternehmensinternen Nutzung ein. Der Kunde ist nicht berechtigt, diese entgeltlich oder unentgeltlich in irgendeiner Weise ganz oder in Teilen an Dritte weiterzugeben. Er ist insbesondere nicht berechtigt, an den Individualisierungen oder Teilen hiervon Unterlizenzen zu gewähren, sie zu verbreiten, zu vermieten oder zu verleasen. Sofern es sich bei den Individualisierungen um CONNAMIX Software handelt, finden zusätzlich die Endnutzer-Lizenzbedingungen für CONNAMIX Produkte Anwendung.

16.2 Dem Kunden steht das Recht zur Erstellung einer Sicherheitskopie nur gemäß den Endnutzer-Lizenzbedingungen für Produkte von CONNAMIX bzw. gemäß § 69d Abs. 2 UrhG und das Recht zur Dekompilierung nur gemäß den Endnutzer-Lizenzbedingungen für CONNAMIX Produkte bzw. gemäß § 69e UrhG zu.

16.3 Die Lieferung des Quellcodes oder Einräumung von Nutzungsrechten hieran ist nur dann Gegenstand der von CONNAMIX geschuldeten vertraglichen Leistungen, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde.

16.4 Nummer 13.4 gilt entsprechend für Nutzungsrechte an Individualisierungen.

## 17. Abwerbverbot

17.1 Es ist dem Kunden untersagt, Angestellte oder freie Mitarbeiter von CONNAMIX während der Laufzeit eines Vertrages oder in einem Zeitraum von zwölf Monaten nach Beendigung dieses Vertrages anzustellen oder als freie Mitarbeiter zu beschäftigen; es sei denn, der Angestellte oder freie Mitarbeiter hat sich auf eine ausgeschriebene Stelle des Kunden beworben.

## BESONDERE REGELUNGEN FÜR SOFTWAREWARTUNG

### 18. Gegenstand der Softwarewartung

18.1 CONNAMIX übernimmt die Softwarewartung für die im Bestellschein angegebenen Produkte (im Folgenden "Softwareprodukte") in dem dort genannten Umfang. Dies setzt voraus, dass für die im Bestellschein angegebenen Microsoft-Produkte ein Microsoft Business Ready Enhancement Plan abgeschlossen wurde.

18.2 Die Leistungen werden für die jeweils aktuelle, beim Lizenznehmer installierte Version der Softwareprodukte erbracht. Für ältere Versionen werden die Leistungen längstens für einen Zeitraum von 24 Monaten ab Verfügbarkeit der jeweils neuesten Produktversion erbracht. Die Leistungen werden nicht für Alpha- oder Beta-Releases, die vor der Produktfreigabe überlassen worden sind, erbracht.

18.3 Die Wartung von Hardware ist kein Bestandteil der vertraglichen Leistungen.

## 19. Microsoft Business Ready Enhancement Plan

19.1 Dem Kunden stehen nach Maßgabe der im Microsoft Business Ready Enhancement Plan festgelegten Bedingungen folgende Leistungen jeweils zur Verfügung. Die Leistungen gemäß Nr. 19.1 sind vom Kunden jeweils durch Download bzw. Abruf in einem geschützten Bereich im Internet abzurufen.

- Version-Upgrades und Produkt-Updates: Der Kunde erhält das Nutzungsrecht für die während der Laufzeit des Microsoft Business Ready Enhancement Plans veröffentlichten Releases.
- Service Packs und Hotfixes: Der Kunde erhält das Nutzungsrecht für die während der Laufzeit des Microsoft Business Ready Enhancement Plans veröffentlichten Service Packs und Hotfixes.
- Gesetzliche|steuerliche Aktualisierungen: Der Kunde erhält das Nutzungsrecht für die während der Laufzeit des Microsoft Business Ready Enhancement Plans veröffentlichten Updates zur Umsetzung gesetzlicher oder steuerlicher Änderungen.
- CustomerSource: Der Kunde erhält das Nutzungsrecht für die CustomerSource Website von Microsoft.

- Investment Protection (auch: Transformational Assurance): Der Kunde hat während der Laufzeit des Microsoft Business Ready Enhancement Plans die Möglichkeit zur zukünftigen konvergierten Microsoft Dynamics Lösung zu wechseln.
- Lizenzerhalt - Transition Investment Credit: Der Kunde hat die Möglichkeit, während der Laufzeit des Microsoft Business Ready Enhancement Plans, die bisherigen Investitionen in Lizenzen für Finanzmanagement und Supply Chain Management Lösungen von Microsoft Dynamics bei der Umstellung (Transition) auf eine andere derartige Lösung von Microsoft Dynamics im Rahmen bestimmter Anrechnungsmöglichkeiten zu erhalten.

19.2 Der Leistungsumfang des Microsoft Business Ready Enhancement Plans enthält ausdrücklich keine Dienstleistungen, insbesondere keine Installationen, Beratungsleistungen, Schulungen, Datenmigrationen oder Migrationen von Individualanpassungen.

19.3 Sofern beim Kunden Individualprogrammierungen oder Individualanpassungen im Einsatz sind, kann es bei der Installation von neuen Updates, Upgrades, Service Packs oder Hotfixes durch den Kunden zu technischen Problemen kommen. Die Behebung solcher Probleme ist nicht vom Leistungsumfang des Microsoft Business Ready Enhancement Plans umfasst.

## 20. CONNAMIX | Product Enhancement Plan

20.1 Dem Kunden stehen nach Maßgabe des CONNAMIX | Product Enhancement Plans folgende Leistungen jeweils zum Download in einem geschützten Bereich im Internet zur Verfügung:

- Version-Upgrades und Produkt-Updates: Der Kunde erhält das Nutzungsrecht für die, während der Laufzeit des CONNAMIX | Product Enhancement Plans, veröffentlichten Releases.
- Service Packs und Hotfixes: Der Kunde erhält das Nutzungsrecht für die während der Laufzeit des CONNAMIX Product Enhancement Plans veröffentlichten Service Packs und Hotfixes.

20.2 Der Leistungsumfang des CONNAMIX Product Enhancement Plans enthält ausdrücklich keine Dienstleistungen, insbesondere keine Installationen, Beratungsleistungen, Schulungen, Datenmigrationen oder Migrationen von Individualanpassungen.

20.3 Sofern beim Kunden Individualprogrammierungen oder Individualanpassungen im Einsatz sind, kann es bei der Installation von neuen Upgrades, Updates, Service Packs oder Hotfixes durch den Kunden zu technischen Problemen kommen. Die Behebung solcher Probleme ist nicht vom Leistungsumfang des CONNAMIX | Product Enhancement Plans umfasst.

## 21. CONNAMIX Basic Support Services

21.1 CONNAMIX stellt dem Kunden eine telefonische Erreichbarkeit von qualifizierten Mitarbeitern zur Verfügung. Die Hotline ist während der Servicezeit, Montag bis Freitag, von 8:30 Uhr – 17:00 Uhr, mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage erreichbar (maßgeblich ist hierfür der jeweilige Standort der CONNAMIX).

21.2 Die CONNAMIX übernimmt die Verfolgung von gemeldeten Störungen der Softwareprodukte an die jeweils zuständige Produktentwicklung.

21.3 Bis zu drei definierte und entsprechend geschulte Key-User des Kunden sind berechtigt, die Hotline anzurufen.

21.4 CONNAMIX stellt eine technologisch aktuelle auf Seite der CONNAMIX zur Verfügung, mit deren Hilfe der Kunde telefonisch oder per Internet einen Kontakt zur CONNAMIX aufbauen und Unterstützungsleistungen anfordern kann. Voraussetzung für die Nutzung dieser Infrastruktur ist die kompatible Bereitstellung entsprechender Technologie auf Kundenseite nach jeweiligen Vorgaben von CONNAMIX.

21.5 Die CONNAMIX wird jede Kundenanfrage innerhalb eines Arbeitstages während der Servicezeit wie folgt klassifizieren:

- Störung eines Softwareproduktes
- Bedienungsfehler des Kunden

- allgemeine Dienstleistungsanfrage
- Change Request

21.6 Leistungen der CONNAMIX infolge von Bedienungsfehlern des Kunden, allgemeinen Dienstleistungsanfragen und Change Requests sind als zusätzliche Leistungen im Sinne von Nr. 2.3 zusätzlich zu vergüten.

21.7 CONNAMIX wird auftretende Störungen eines Softwareproduktes beseitigen und dabei folgende maximale Reaktionszeiten während der Servicezeit abhängig von folgenden Dringlichkeitsstufen einhalten:

- Niedrig: Störungen, welche die Arbeiten nicht erheblich erschweren

Reaktionszeit: fünf Arbeitstage

- Mittel: Störungen, welche die Arbeiten erschweren, aber durch eine Umgehungslösung zu beheben sind

Reaktionszeit: drei Arbeitstage

- Hoch: Störungen, welche betriebsverhindernd wirken

Reaktionszeit: ein Arbeitstag

21.8 Über die Einordnung einer Störung entscheidet CONNAMIX unter Berücksichtigung der Belange des Kunden.

21.9 Auf Wunsch nimmt CONNAMIX den Kunden in den kostenlosen Informationsverteiler der CONNAMIX auf.

## 22. CONNAMIX Premium Support Services

22.1 CONNAMIX stellt dem Kunden eine telefonische Erreichbarkeit von qualifizierten Mitarbeitern zur Verfügung. Die Hotline ist während der Servicezeit, Montag bis Freitag, von 8:30 Uhr – 17:00 Uhr, mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage erreichbar (maßgeblich ist hierfür der jeweilige Standort der CONNAMIX).

22.2 CONNAMIX übernimmt die Verfolgung von gemeldeten Störungen der Softwareprodukte an die jeweils zuständige Produktentwicklung.

22.3 Der Kunde erhält ein Dienstleistungskontingent nach Maßgabe des Bestellscheins p. A. (Laufzeit der Premium Support Services). Dieses Dienstleistungskontingent kann nicht in das Folgejahr übertragen werden.

22.4 Der Kunde kann pro Jahr an zwei von CONNAMIX angebotenen Webcasts teilnehmen.

22.5 Bis zu zehn definierte und entsprechend geschulte Key-User des Kunden sind berechtigt, die Hotline anzurufen.

22.6 CONNAMIX stellt eine technologisch aktuelle Infrastruktur auf Seite von CONNAMIX zur Verfügung, mit deren Hilfe der Kunde telefonisch oder per Internet einen Kontakt zu CONNAMIX aufbauen und Unterstützungsleistungen anfordern kann. Voraussetzung für die Nutzung dieser Infrastruktur ist die

kompatible Bereitstellung entsprechender Technologie auf Kundenseite nach jeweiligen Vorgaben von CONNAMIX.

22.7 Die CONNAMIX wird jede Kundenanfrage innerhalb eines Arbeitstages während der Servicezeit wie folgt klassifizieren:

- Störung eines Softwareproduktes
- Bedienungsfehler des Kunden
- allgemeine Dienstleistungsanfrage
- Change Request

22.8 Leistungen von CONNAMIX infolge von Bedienungsfehlern des Kunden, allgemeinen Dienstleistungsanfragen und Change Requests sind als zusätzliche Leistungen im Sinne von Nr. 2.3 zusätzlich zu vergüten.

22.9 CONNAMIX stellt dem Kunden einen persönlichen Betreuer zur Verfügung.

22.10 CONNAMIX wird auftretende Störungen eines Softwareproduktes beseitigen und dabei folgende maximale Reaktionszeiten während der Servicezeit abhängig von folgenden Dringlichkeitsstufen einhalten:

- Niedrig: Störungen, welche die Arbeiten nicht erheblich erschweren  
Reaktionszeit: drei Arbeitstage

- Mittel: Störungen, welche die Arbeiten erschweren, aber durch eine Umgehungslösung zu beheben sind

Reaktionszeit: ein Arbeitstage

- Hoch: Störungen, welche betriebsverhindernd wirken

Reaktionszeit: ein halber Arbeitstage

22.11 Über die Einordnung einer Störung entscheidet CONNAMIX unter Berücksichtigung der Belange des Kunden.

22.12 Für die Dringlichkeitsstufe "Hoch" wird CONNAMIX den „Operations Manager“ oder dessen Stellvertreter involvieren, um die Unterstützung zu überwachen und ggf. zu beschleunigen.

22.13 CONNAMIX gewährt dem Kunden für die Laufzeit der Softwarewartung bei Schulungen Rabatte nach Maßgabe des Bestellscheins auf den aktuellen Schulungspreis nach Beendigung des Initialprojekts.

22.14 Auf Wunsch nimmt CONNAMIX den Kunden in den kostenlosen Informationsverteiler von CONNAMIX auf.

## 23. Zusätzliche Leistungen

23.1 Folgende Leistungen können als zusätzliche Leistungen im Sinne von Nr. 2.3 beauftragt werden:

- Bereitstellung telefonischer Notfalldienst und Anwenderbetreuung außerhalb der Servicezeit;
- Verwendung und Nutzung einer nicht CONNAMIX standardkonformen Fernwartungsinfrastruktur nach erfolgter Machbarkeitsprüfung durch die CONNAMIX;
- Erstellung individueller Updates für den Kunden;
- Installationen, Schulungen, Beratungen, Datenmigrationen oder Migrationen von Individualanpassungen;
- Leistungen zur Störungsbeseitigung, die nicht im Wege der Fernwartung oder der Beratung über die telefonische Hotline erbracht werden, insbesondere solche, die die Erbringung von Dienstleistungen vor Ort erforderlich machen;
- Leistungen zur Beseitigung von Störungen, die durch den Kunden oder durch Dritte verursacht wurden;
- Performanceanalyse der aktuell installierten Anwendung;
- Erstellung von Dokumentationen;
- Leistungen zur Störungsbeseitigung, die auf Fehlfunktionen von Geräten, Software oder Medien, die nicht von CONNAMIX betreut werden, zurückzuführen sind.

## 24. Nutzungsrechte

24.1 Soweit im Rahmen der Softwarewartung Upgrades, Updates, Service Packs, Hotfixes zum Download zur Verfügung gestellt werden, richtet sich die Einräumung der Nutzungsrechte hieran nach Nr. 13.

## 25. Mitwirkungspflichten des Kunden

25.1 Es obliegt dem Kunden, die jeweils aktuellen Upgrades, Updates, Service Packs und Hotfixes aus dem Internet herunterzuladen und zu installieren.

25.2 Der Kunde ist verpflichtet, Störungen der Softwareprodukte unverzüglich an CONNAMIX zu melden und die für die Störungsbeseitigung erforderlichen und zweckdienlichen Informationen der Firma CONNAMIX unverzüglich und umfassend zur Verfügung zu stellen. Erfolgt die Störungsmeldung nicht rechtzeitig, so ist die Mängelhaftung von CONNAMIX ausgeschlossen.

25.3 Der Kunde wird, soweit möglich, die gemeldete Störung dokumentieren und diese Dokumentation CONNAMIX zur Verfügung stellen.

25.4 Der Kunde ist dafür verantwortlich, seine Daten regelmäßig (mindestens einmal täglich, in mehreren für mehrere Tage auf separaten Medien vorgehaltenen Sicherungen) so zu sichern, dass im Falle eines Problems eine vollständige Wiederherstellung unverzüglich möglich ist.



## 26. Laufzeit, Kündigung, Sonderkündigungsrecht

26.1 Die Softwarewartung hat zunächst eine Laufzeit von mindestens einem Jahr bzw., sofern vereinbart, von mehreren Jahren, beginnend mit der Freischaltung der Initillizenzen (Start des Microsoft Business Enhancement Plans). Anschließend verlängert sie sich jeweils um die Laufzeit der Vorperiode, wenn sie nicht vorher von einer Partei unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten gekündigt wird.

26.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn über das Vermögen des Kunden ein Insolvenzverfahren eröffnet oder die Eröffnung eines Insolvenzverfahrens mangels Masse abgelehnt wird.

26.3 Sofern der Kunde Microsoft Standard Software über Order Central von einem anderen Microsoft Partner bezieht und |oder diese selbst oder durch diesen Microsoft Partner oder durch andere Dritte installiert und|oder die Software ganz oder teilweise deaktiviert, kann die ordnungsgemäße Softwarewartung durch CONNAMIX nicht mehr gewährleistet werden. CONNAMIX ist daher in diesem Fall berechtigt, die Softwarewartung mit sofortiger Wirkung zu kündigen (Sonderkündigungsrecht); eine Rückerstattung gezahlter Vergütung für die Softwarewartung findet nicht statt.

## SCHLUSSBESTIMMUNGEN

### 27. Gerichtsstand, Anwendbares Recht

27.1 Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten zwischen den Parteien aus und im Zusammenhang mit diesen AGB und den jeweiligen Verträgen ist Berlin.

27.2 Die vertraglichen Beziehungen unterliegen deutschem Recht unter Ausschluss des Wiener UN-Kaufrechts (CISG).

### 28. Sonstiges

28.1 Die AGB des Kunden finden keine Anwendung.

28.2 Rechte aus diesen AGB bzw. aus den jeweiligen Verträgen kann der Kunde nur mit schriftlicher Zustimmung von CONNAMIX abtreten.

28.3 Der Kunde darf nicht mit Gegenforderungen aufrechnen, wenn diese nicht rechtskräftig durch Urteil oder Gerichtsbeschluss festgestellt oder von CONNAMIX anerkannt wurden.

28.4 Alle Änderungen und Ergänzungen bedürfen der Schriftform. Kündigungen und Rücktrittserklärungen bedürfen zu Ihrer Wirksamkeit ebenfalls der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung dieses Schriftformerfordernisses.

28.5 Sollte eine Bestimmung dieser AGB bzw. des jeweiligen Vertrages unwirksam sein, wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen dadurch nicht berührt. Die Parteien werden die unwirksame Bestim-

mung unverzüglich durch eine solche wirksame ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.

28.6 CONNAMIX darf unter Ausübung pflichtgemäßen Ermessens eine Prüfung der Kreditwürdigkeit des Kunden durchführen. Hierzu wird der Kunde Finanzinstitute und andere mit ihm in Geschäftskontakt stehende Dritte anweisen und ermächtigen, CONNAMIX Auskunft zu erteilen.

28.7 Sollten sich aus und im Zusammenhang mit diesen AGB bzw. den jeweiligen Verträgen Streitigkeiten ergeben, verpflichten sich die Parteien, zunächst ihnen zumutbare Anstrengungen zu unternehmen, eine einvernehmliche Lösung zu finden.