

Allgemeine Geschäftsbedingungen



Bestehend aus:

- *Allgemeine Vertragsbedingungen der vacos GmbH (AV)*: Gelten für alle Aufträge/Verträge
- *Vertragsbedingungen der vacos GmbH für die Überlassung von Standardsoftware (AV-Überlassung)*: Gelten insbesondere für vacos.erp
- *Vertragsbedingungen der vacos GmbH für die Nutzung von Software über das Internet (AV-SaaS)*: Gelten insbesondere für vacos.time
- *Vertragsbedingungen der vacos GmbH für die Pflege von Standardsoftware (AV-Pflege)*: Gelten insbesondere für vacos.erp und vacos.time
- *Vertragsbedingungen der vacos GmbH für die Erbringung von Dienstleistungen (AV-Dienstleistung)*: Gelten für alle sonstigen (Dienst-)Leistungen
- *Allgemeine Vertragsbedingungen der vacos GmbH zur Auftragsverarbeitung (AV-Auftragsverarbeitung)*: Gelten, wenn die vacos GmbH als Auftragsverarbeiter tätig wird

Allgemeine Vertragsbedingungen der vacos GmbH (AV) Gelten für alle Aufträge/Verträge

1. Vergütung, Zahlung, Leistungsschutz, Termine

1.1 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird die Vergütung nach Aufwand zu den bei Vertragsschluss allgemein gültigen Preisen der vacos GmbH berechnet. Vergütungen sind grundsätzlich Netto-Preise zuzüglich gesetzlich anfallender Umsatzsteuer.

Die vacos GmbH kann monatlich abrechnen. Werden Leistungen nach Aufwand vergütet, dokumentiert die vacos GmbH die Art und Dauer der Tätigkeiten und übermittelt diese Dokumentation mit der Rechnung.

1.2 Alle Rechnungen sind grundsätzlich spätestens 21 Kalendertage nach Zugang frei Zahlstelle ohne Abzug zu zahlen.

1.3 Der Kunde kann wegen Mängeln nur aufrechnen oder Zahlungen zurückbehalten, soweit ihm tatsächlich Zahlungsansprüche wegen Sach- oder Rechtsmängeln der Leistung zustehen. Wegen sonstiger Mängelansprüche kann der Kunde Zahlungen nur zu einem unter Berücksichtigung des Mangels verhältnismäßigen Teil zurückbehalten. Ziffer 4.1 gilt entsprechend. Der Kunde hat kein Zurückbehaltungsrecht, wenn sein Mangelanspruch verjährt ist. Im Übrigen kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen oder eine Zurückbehaltung ausüben.

1.4 Die vacos GmbH behält sich das Eigentum und einzuräumende Rechte an den Leistungen bis zur vollständigen Bezahlung der geschuldeten Vergütung vor, berechnete Mängelinbehalte gemäß Ziffer 1.3. Satz 2 werden berücksichtigt. Weiterhin behält sich die vacos GmbH das Eigentum vor bis zur Erfüllung aller seiner Ansprüche aus der Geschäftsbeziehung mit dem Kunden.

Die vacos GmbH ist berechtigt, für die Dauer eines Zahlungsverzugs des Kunden diesem die weitere Nutzung der Leistungen zu untersagen. Dieses Recht kann die vacos GmbH nur für einen angemessenen Zeitraum geltend machen, in der Regel höchstens für 6 Monate. Darin liegt kein Rücktritt vom Vertrag. § 449 Abs. 2 BGB bleibt unberührt.

Geben der Kunde oder dessen Abnehmer die Leistungen zurück, liegt in der Entgegennahme der Leistungen kein Rücktritt der vacos GmbH, außer sie hat den Rücktritt ausdrücklich erklärt. Gleiches gilt für die Pfändung der Vorbehaltsware oder von Rechten an der Vorbehaltsware durch die vacos GmbH.

Gegenstände unter Eigentums- oder Rechtsvorbehalt darf der Kunde weder verpfänden noch sicherungsübereignen. Dem Kunden ist nur als Wiederverkäufer eine Weiterveräußerung im gewöhnlichen Geschäftsgang unter der Bedingung gestattet, dass der vacos GmbH vom Kunden dessen Ansprüche gegen seine Abnehmer im Zusammenhang mit der Weiterveräußerung wirksam abgetreten worden sind und der Kunde seinem Abnehmer das Eigentum unter Vorbehalt der Zahlung überträgt. Der Kunde tritt durch den vorliegenden Vertragsabschluss seine künftigen Ansprüche im Zusammenhang mit solchen Veräußerungen gegen seine Abnehmer sicherungshalber an die vacos GmbH ab, die diese Abtretung hiermit annimmt.

Soweit der Wert der Sicherungsrechte der vacos GmbH die Höhe der gesicherten Ansprüche um mehr als 20 % übersteigt, wird die vacos GmbH auf Wunsch des Kunden einen entsprechenden Anteil der Sicherungsrechte freigeben.

1.5 Der Kunde ist verpflichtet, bei einer zulässigen Übertragung von Nutzungsrechten an Lieferungen und Leistungen dem Empfänger deren vertraglich vereinbarte Beschränkungen aufzuerlegen.

1.6 Gleichet der Kunde eine fällige Forderung zum vertragsgemäßen Zahlungstermin ganz oder teilweise nicht aus, kann die vacos GmbH vereinbarte Zahlungsziele für alle Forderungen widerrufen. Die vacos GmbH ist ferner berechtigt, weitere Leistungen nur gegen Vorkasse oder gegen Sicherheit durch Erfüllungsbürgschaft eines in der Europäischen Union zugelassenen Kreditinstituts oder Kreditversicherers vorzunehmen. Die Vorkasse hat den jeweiligen Abrechnungszeitraum oder – bei Einmalleistungen – deren Vergütung zu umfassen.

1.7 Bei wirtschaftlichem Unvermögen des Kunden, seine Pflichten gegenüber der vacos GmbH zu erfüllen, kann die vacos GmbH bestehende Austauschverträge mit dem Kunden durch Rücktritt, Dauer-schuldverhältnisse durch Kündigung fristlos beenden, auch bei einem Insolvenzantrag des Kunden. § 321 BGB und § 112 InsO bleiben unberührt. Der Kunde wird die vacos GmbH frühzeitig schriftlich über eine drohende Zahlungsunfähigkeit informieren.

1.8 Feste Leistungstermine sollen ausschließlich ausdrücklich in dokumentierter Form vereinbart werden. Die Vereinbarung eines festen Leistungstermins steht unter dem Vorbehalt, dass die vacos GmbH die Leistungen ihrer jeweiligen Vorlieferanten rechtzeitig und vertragsgemäß erhält.

2. Zusammenarbeit, Mitwirkungspflichten, Vertraulichkeit

2.1 Kunde und vacos GmbH benennen jeweils einen verantwortlichen Ansprechpartner. Die Kommunikation zwischen dem Kunden und der vacos GmbH erfolgt, soweit nichts anderes vereinbart ist, über diese Ansprechpartner. Die Ansprechpartner haben alle mit der Vertragsdurchführung zusammenhängenden Entscheidungen unverzüglich herbeizuführen. Die Entscheidungen sind verbindlich zu dokumentieren.

2.2 Der Kunde ist verpflichtet, die vacos GmbH soweit erforderlich zu unterstützen und in seiner Betriebssphäre alle zur ordnungsgemäßen Auftragsausführung erforderlichen Voraussetzungen zu schaffen. Dazu wird er insbesondere notwendige Informationen zur Verfügung stellen und nach Möglichkeit einen Remotezugang auf das Kundensystem ermöglichen. Soweit aus Sicherheitsgründen oder sonstigen Gründen ein Remotezugang nicht möglich ist, verlängern sich davon betroffene Fristen angemessen; für weitere Auswirkungen werden die Vertragspartner eine angemessene Regelung vereinbaren. Der Kunde sorgt ferner dafür, dass fachkundiges Personal für die Unterstützung der vacos GmbH zur Verfügung steht.

Soweit im Vertrag vereinbart ist, dass Leistungen vor Ort beim Kunden erbracht werden können, stellt der Kunde auf Wunsch der vacos GmbH unentgeltlich ausreichende Arbeitsplätze und Arbeitsmittel zur Verfügung.

2.3 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Kunde für eine ordnungsgemäße Datensicherung und Ausfallvorsorge für Daten und Komponenten (etwa Hardware, Software) sorgen, die deren Art und Bedeutung angemessen ist.

2.4 Der Kunde hat Mängel unverzüglich in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Mängelerkennung und -analyse zweckdienlichen Informationen schriftlich zu melden. Anzugeben

sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten des Mangels geführt haben, die Erscheinungsform sowie die Auswirkungen des Mangels. Soweit nichts anderes vereinbart ist, werden dafür die entsprechenden Formulare und Verfahren der vacos GmbH verwendet.

2.5 Der Kunde wird die vacos GmbH bei Prüfung und Geltendmachung von Ansprüchen gegenüber anderen Beteiligten im Zusammenhang mit der Leistungserbringung angemessen auf Anforderung unterstützen. Dies gilt insbesondere für Rückgriffsansprüche der vacos GmbH gegen Vorlieferanten.

2.6 Die Vertragspartner sind verpflichtet, über Geschäftsgeheimnisse sowie über sonstige als vertraulich bezeichnete Informationen (z.B. in Unterlagen, Dokumenten, Datenbeständen), die im Zusammenhang mit der Vertragsdurchführung bekannt werden, Stillschweigen zu wahren und diese ohne schriftliche Einwilligung des anderen Vertragspartners weder über den Vertragszweck hinaus zu nutzen noch offen zu legen.

Der jeweils empfangende Vertragspartner ist verpflichtet, für Geschäftsgeheimnisse und für als vertraulich bezeichnete Informationen angemessene Geheimhaltungsmaßnahmen zu treffen. Die Vertragspartner sind nicht berechtigt, Geschäftsgeheimnisse des anderen Vertragspartners durch Beobachten, Untersuchen, Rückbau oder Testen des Vertragsgegenstands zu erlangen. Gleiches gilt für sonstige bei Vertragsdurchführung erhaltene Informationen oder Gegenstände.

Die Weitergabe von Geschäftsgeheimnissen sowie sonstigen als vertraulich bezeichneten Informationen an Personen, die nicht an dem Abschluss, der Durchführung oder Abwicklung des Vertrags beteiligt sind, darf nur mit schriftlicher Einwilligung des jeweils anderen Vertragspartners erfolgen.

Soweit nichts anderes vereinbart ist, endet die Verpflichtung zur Geheimhaltung für sonstige als vertraulich bezeichnete Informationen nach Ablauf von fünf Jahren nach Bekanntwerden der jeweiligen Information, bei Dauerschuldverhältnissen jedoch nicht vor deren Beendigung. Geschäftsgeheimnisse sind zeitlich unbegrenzt geheim zu halten.

Die Vertragspartner werden diese Verpflichtungen auch ihren Mitarbeitern und eventuell eingesetzten Dritten auferlegen.

2.7 Den Vertragspartnern ist bekannt, dass eine elektronische und unverschlüsselte Kommunikation (z.B. per E-Mail) mit Sicherheitsrisiken behaftet ist.

Bei dieser Art der Kommunikation werden sie daher keine Ansprüche geltend machen, die durch das Fehlen einer Verschlüsselung begründet sind, außer soweit zuvor eine Verschlüsselung vereinbart worden ist.

3. Störungen bei der Leistungserbringung

3.1 Wenn eine Ursache, die die vacos GmbH nicht zu vertreten hat, einschließlich Streik oder Ausspernung, die Termineinhaltung beeinträchtigt („Störung“), verschieben sich die Termine um die Dauer der Störung, erforderlichenfalls einschließlich einer angemessenen Wiederanlaufphase. Ein Vertragspartner hat den anderen Vertragspartner über die Ursache einer in seinem Bereich aufgetretenen Störung und die Dauer der Verschiebung unverzüglich zu unterrichten.

3.2 Erhöht sich der Aufwand aufgrund einer Störung, kann die vacos GmbH auch die Vergütung des Mehraufwands verlangen, außer der Kunde hat die Störung nicht zu vertreten und deren Ursache liegt außerhalb seines Verantwortungsbereichs.

3.3 Wenn der Kunde wegen nicht ordnungsgemäßer Leistung der vacos GmbH vom Vertrag zurücktreten und / oder Schadensersatz statt der Leistung verlangen kann oder solches behauptet, wird der Kunde auf Verlangen der vacos GmbH innerhalb angemessener gesetzter Frist schriftlich erklären, ob er diese Rechte geltend macht oder weiterhin die Leistungserbringung wünscht. Bei einem Rücktritt hat der Kunde der vacos GmbH den Wert zuvor bestehender Nutzungsmöglichkeiten zu erstatten; gleiches gilt für Verschlechterungen durch bestimmungsgemäßen Gebrauch.

die vacos GmbH

3.4 Bei einer Verzögerung der Leistung hat der Kunde im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen ein Rücktrittsrecht nur, wenn die Verzögerung von der vacos GmbH zu vertreten ist.

4. Sachmängel und Aufwendungsersatz

4.1 Die vacos GmbH leistet Gewähr für die vertraglich geschuldete Beschaffenheit der Leistungen. Für eine nur unerhebliche Abweichung der Leistungen der vacos GmbH von der vertragsgemäßen Beschaffenheit bestehen keine Ansprüche wegen Sachmängeln.

Ansprüche wegen Mängeln bestehen auch nicht bei übermäßiger oder unsachgemäßer Nutzung, natürlichem Verschleiß, Versagen von Komponenten der Systemumgebung. Gleiches gilt bei nicht reproduzierbaren oder anderweitig durch den Kunden nachweisbaren Softwarefehlern. Dies gilt auch bei Schäden aufgrund besonderer äußerer Einflüsse, die nach dem Vertrag nicht vorausgesetzt sind. Ansprüche wegen Mängeln bestehen ebenfalls nicht bei nachträglicher Veränderung oder Instandsetzung durch den Kunden oder Dritte, außer diese erschwert die Analyse und die Beseitigung eines Sachmangels nicht.

Für Schadensersatz- und Aufwendungsersatzansprüche gilt Ziffer 6 ergänzend.

4.2 Die Verjährungsfrist für Sachmängelansprüche beträgt ein Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Die gesetzlichen Fristen für den Rückgriff nach § 478 BGB bleiben unberührt.

Gleiches gilt, soweit das Gesetz gemäß § 438 Abs. 1 Nr. 2 oder § 634a Abs. 1 Nr. 2 BGB längere Fristen vorschreibt, bei einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung der vacos GmbH, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels sowie in den Fällen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie für Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz.

Die Bearbeitung einer Sachmängelanzeige des Kunden durch die vacos GmbH führt nur zur Hemmung der Verjährung, soweit die gesetzlichen Voraussetzungen dafür vorliegen. Ein Neubeginn der Verjährung tritt dadurch nicht ein.

Eine Nacherfüllung (Neulieferung oder Nachbesserung) kann ausschließlich auf die Verjährung des die Nacherfüllung auslösenden Mangels Einfluss haben.

4.3 Rückgriffsansprüche bei Verträgen über digitale Produkte gemäß § 327u BGB bleiben von den Ziffern 4.1 und 4.2 unberührt.

Macht ein Abnehmer gegenüber dem Kunden einen etwaigen Anspruch geltend, der zu einem Rückgriffsanspruch führen kann, wird der Kunde die vacos GmbH unverzüglich über den geltend gemachten Anspruch und die für dessen Beurteilung notwendigen sowie nützlichen weiteren Informationen in Kenntnis setzen. Der Kunde wird der vacos GmbH die Möglichkeit verschaffen, den vom Abnehmer des Kunden geltend gemachten Anspruch zu befriedigen, außer soweit dies für den Kunden unzumutbar ist. Der Kunde und die vacos GmbH werden sich mit dem Ziel abstimmen und zusammenarbeiten, einen berechtigten Anspruch des Abnehmers des Kunden möglichst aufwands- und kostengünstig zu befriedigen.

4.4 Die vacos GmbH kann Vergütung seines Aufwands verlangen, soweit

- a) sie aufgrund einer Meldung tätig wird, ohne dass ein Mangel vorliegt, außer der Kunde konnte mit zumutbarem Aufwand nicht erkennen, dass kein Mangel vorlag, oder
- b) eine gemeldete Störung nicht reproduzierbar oder anderweitig durch den Kunden als Mangel nachweisbar ist, oder
- c) zusätzlicher Aufwand wegen nicht ordnungsgemäßer Erfüllung der Pflichten des Kunden (siehe auch Ziffern 2.2, 2.3, 2.4 und 5.2) anfällt.

5. Rechtsmängel

5.1 Für Verletzungen von Rechten Dritter durch seine Leistung haftet die vacos GmbH nur, soweit die Leistung vertragsgemäß und insbesondere in der vertraglich vereinbarten, sonst in der vorgesehenen Einsatzumgebung unverändert eingesetzt wird.

Die vacos GmbH haftet für Verletzungen von Rechten Dritter nur innerhalb der Europäischen Union und des Europäischen Wirtschaftsraumes sowie am Ort der vertragsgemäßen Nutzung der Leistung. Ziffer 4.1 Satz 1 gilt entsprechend.

5.2 Macht ein Dritter gegenüber dem Kunden geltend, dass eine Leistung der vacos GmbH seine Rechte verletzt, benachrichtigt der Kunde unverzüglich die vacos GmbH. Die vacos GmbH und ggf. deren Vorlieferanten sind berechtigt, aber nicht verpflichtet, soweit zulässig die geltend gemachten Ansprüche auf eigene Kosten abzuwehren.

Der Kunde ist nicht berechtigt, Ansprüche Dritter anzuerkennen, bevor er der vacos GmbH angemessen Gelegenheit gegeben hat, die Rechte Dritter auf andere Art und Weise abzuwehren.

5.3 Werden durch eine Leistung der vacos GmbH Rechte Dritter verletzt, wird die vacos GmbH nach eigener Wahl und auf eigene Kosten

- a) dem Kunden das Recht zur Nutzung der Leistung verschaffen oder
- b) die Leistung rechtsverletzungsfrei gestalten oder
- c) die Leistung unter Erstattung der dafür vom Kunden geleisteten Vergütung (abzüglich einer angemessenen Nutzungsentschädigung) zurücknehmen, wenn die vacos GmbH keine andere Abhilfe mit angemessenem Aufwand erzielen kann.

Die Interessen des Kunden werden dabei angemessen berücksichtigt.

5.4 Ansprüche des Kunden wegen Rechtsmängeln verjähren entsprechend Ziffer 4.2. Für Schadensersatz und Aufwendungsersatzansprüche des Kunden gilt Ziffer 6 ergänzend, für zusätzlichen Aufwand der vacos GmbH gilt Ziffer 4.3 entsprechend.

6. Allgemeine Haftung der vacos GmbH

6.1 Die vacos GmbH haftet dem Kunden stets

- a) für die von ihr sowie ihren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachten Schäden,
- b) nach dem Produkthaftungsgesetz und
- c) für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die die vacos GmbH, ihre gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen zu vertreten haben.

6.2 Die vacos GmbH haftet bei leichter Fahrlässigkeit nicht, außer soweit sie eine wesentliche Vertragspflicht verletzt hat, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.

Diese Haftung ist bei Sach- und Vermögensschäden auf den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden beschränkt. Dies gilt auch für entgangenen Gewinn und ausgebliebene Einsparungen. Die Haftung für sonstige entfernte Folgeschäden ist ausgeschlossen.

Für einen einzelnen Schadensfall ist die Haftung auf den Vertragswert begrenzt, bei laufender Vergütung auf die Höhe der Vergütung pro Vertragsjahr. Für die Verjährung gilt Ziffer 4.2 entsprechend.

Die Vertragspartner können bei Vertragsabschluss eine weitergehende Haftung, üblicherweise gegen eine gesonderte Vergütung, schriftlich vereinbaren. Vorrangig ist eine individuell vereinbarte Haftungssumme.

Die Haftung gemäß Ziffer 6.1 bleibt von diesem Absatz unberührt.

6.3 Aus einer Garantierklärung haftet die vacos GmbH nur auf Schadensersatz, wenn dies in der Garantie ausdrücklich übernommen wurde. Diese Haftung unterliegt bei leichter Fahrlässigkeit den Beschränkungen gemäß Ziffer 6.2.

6.4 Bei notwendiger Wiederherstellung von Daten oder Komponenten (etwa Hardware, Software) haftet die vacos GmbH nur für denjenigen Aufwand, der für die Wiederherstellung bei ordnungsgemäßer Datensicherung und Ausfallvorsorge durch den Kunden erforderlich ist. Bei leichter Fahrlässigkeit der vacos GmbH tritt diese Haftung nur ein, wenn der Kunde vor dem Störfall eine der Art der Daten und Komponenten angemessene Datensicherung und Ausfallvorsorge durchgeführt hat. Dies gilt nicht, soweit dies als Leistung der vacos GmbH vereinbart ist.

6.5 Für Aufwendungsersatzansprüche und sonstige Haftungsansprüche des Kunden gegen die vacos GmbH gelten Ziffern 6.1 bis 6.4 entsprechend. Ziffern 3.3 und 3.4 bleiben unberührt.

7. Datenschutz

Soweit die vacos GmbH für den Kunden als Auftragsverarbeiter im Sinne des Art. 28 DS-GVO tätig wird, gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen der vacos GmbH zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DS-GVO (AV-Auftragsverarbeitung).

8. Sonstiges

8.1 Der Kunde wird für die Lieferungen oder Leistungen anzuwendende Import- und Export-Vorschriften eigenverantwortlich beachten, insbesondere solche der USA. Bei grenzüberschreitender Lieferung oder Leistung trägt der Kunde anfallende Zölle, Gebühren und sonstige Abgaben. Der Kunde wird gesetzliche oder behördliche Verfahren im Zusammenhang mit grenzüberschreitenden Lieferungen oder Leistungen eigenverantwortlich abwickeln, außer soweit anderes ausdrücklich vereinbart ist.

8.2 Es gilt deutsches Recht. Die Anwendung des UN-Kaufrechts ist ausgeschlossen.

8.3 Die vacos GmbH erbringt ihre Leistungen unter Zugrundelegung ihrer Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). AGB des Kunden finden keine Anwendung, auch wenn die vacos GmbH solchen nicht ausdrücklich widersprochen hat.

Die Annahme der Leistungen durch den Kunden gilt als Anerkennung der AGB der vacos GmbH unter Verzicht auf AGB des Kunden.

Andere Bedingungen sind nur verbindlich, wenn die vacos GmbH sie schriftlich anerkannt hat; ergänzend gelten dann die AGB der vacos GmbH.

8.4 Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages sollen nur schriftlich vereinbart werden. Soweit Schriftform vereinbart ist (z.B. für Kündigungen, Rücktritt), genügt Textform nicht.

8.5 Gerichtsstand gegenüber einem Kaufmann, einer juristischen Person des öffentlichen Rechts oder einem öffentlichrechtlichen Sondervermögen ist der Sitz der vacos GmbH. Die vacos GmbH kann den Kunden auch an dessen Sitz verklagen.

Vertragsbedingungen der vacos GmbH für die Überlassung von Standardsoftware (AV-Überlassung) Gelten insbesondere für vacos.erp

1. Vertragsgegenstand

1.1 Die Beschaffenheit und der Leistungsumfang der Software, einschließlich Funktionalität und Kompatibilität, sowie die freigegebene Einsatzumgebung ergeben sich aus der jeweiligen Programmbeschreibung, ergänzend aus der Bedienungsanleitung, soweit nichts anderes vereinbart ist. Für die Sicherheit der Software sind die am Markt erprobten Regeln der Technik zum Zeitpunkt des Gefahrübergangs maßgeblich, soweit nichts anderes vereinbart oder gesetzlich vorgeschrieben ist. Öffentliche Äußerungen können für die geschuldete Beschaffenheit nur maßgeblich sein, soweit sie spezifische Eigenschaften der konkret vereinbarten Software betreffen.

1.2 Die Software wird nur in ausführbarer Form geliefert. Die Installation erfolgt durch die vacos GmbH. Vor jeglicher zulässiger Dekompilierung fordert der Kunde die erforderlichen Informationen zunächst bei der vacos GmbH an. Soweit in der Software der vacos GmbH Schnittstellen zu nicht von ihr zu liefernder Software bestehen, gilt § 69d Urheberrechtsgesetz.

1.3 Alle weiteren Leistungen der vacos GmbH, die auf Wunsch des Kunden erbracht werden (insbesondere Einsatzvorbereitung, Einweisung, Schulung und Beratung), werden nach Aufwand vergütet.

2. Nutzungsrechte an Software und Schutz vor unberechtigter Nutzung

2.1 Die vacos GmbH räumt dem Kunden mit vollständiger Bezahlung der vereinbarten Vergütung das Recht ein, die vereinbarte Software in dem im Vertrag festgelegten Umfang einzusetzen. Ist der Umfang

im Vertrag nicht vereinbart, ist dies ein einfaches, nicht ausschließliches Nutzungsrecht zum Einsatz während der Mietzeit. Dies berechtigt den Kunden nur zum Einsatz der Software vom Installationsort aus durch die vereinbarten Nutzer (named user). Das Nutzungsrecht umfasst nur den Einsatz für interne Zwecke des Kunden.

Eine erweiterte Nutzung ist stets vor ihrem Beginn vertraglich zu vereinbaren. Die Vergütung richtet sich nach dem Umfang des Einsatzrechts.

2.2 Der Mietgegenstand darf nur durch den Kunden und nur zu den im Vertrag vereinbarten Zwecken verwendet werden. Jede weitergehende Nutzung, einschließlich etwaiger Untervermietung, bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung der vacos GmbH.

2.3 Der Kunde darf Software nur kopieren, soweit dies für den vertragsgemäßen Einsatz erforderlich ist. Urheberrechtsvermerke in der Software dürfen nicht verändert oder gelöscht werden.

2.4 Die vacos GmbH ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen. Der Einsatz der Software auf einer Ausweich- oder Nachfolgekonfiguration darf dadurch nicht wesentlich beeinträchtigt werden.

2.5 Das Eigentum an überlassenen Vervielfältigungsstücken bleibt vorbehalten bis zur vollständigen Bezahlung der geschuldeten Vergütung. Soweit zuvor individuell Nutzungsrechte eingeräumt werden, sind diese stets nur vorläufig und durch die vacos GmbH frei widerruflich eingeräumt.

2.6 Die vacos GmbH kann das Nutzungsrecht des Kunden widerrufen, wenn dieser nicht unerheblich gegen Einsatzbeschränkungen oder sonstige Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung (siehe auch Ziffern 4.4 und 4.5) verstößt. Die vacos GmbH hat dem Kunden vorher eine Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Im Wiederholungsfall und bei besonderen Umständen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen den sofortigen Widerruf rechtfertigen, kann die vacos GmbH den Widerruf ohne Fristsetzung aussprechen. Der Kunde hat der vacos GmbH die Einstellung der Nutzung nach dem Widerruf schriftlich zu bestätigen. Die vacos GmbH wird dem Kunden das Einsatzrecht wieder einräumen, nachdem der Kunde schriftlich dargelegt und versichert hat, dass keinerlei Verstöße gegen das Einsatzrecht mehr vorliegen sowie vorherige Verstöße und deren Folgen beseitigt sind.

3. Mietzins

3.1 Der Mietzins umfasst die Vergütung für die Überlassung der Software. Weitergehende Leistungen, etwa die Pflege der Software, sind gesondert zu vergüten (siehe insbesondere die Vertragsbedingungen für die Pflege von Standardsoftware).

3.2 Der Mietzins ist, soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, monatlich im Nachhinein bis spätestens zum fünften Werktag des Folgemonats frei Zahlstelle ohne Abzug zu zahlen. Beim Vertragsbeginn innerhalb eines Abrechnungszeitraums wird die Vergütung zeitanteilig geschuldet.

3.3 Die vacos GmbH behält sich vor, den Mietzins erstmals nach Ablauf von 12 Monaten und höchstens einmal im Jahr mit einer Ankündigungsfrist von 3 Monaten zum Monatsende zu erhöhen, soweit sich ihre für die Erhaltung der Software anfallenden Energie- oder Personalkosten erhöht haben. Sobald sich die jährliche Vergütung um mehr als 5 % erhöht, ist der Kunde berechtigt, mit einer Frist von sechs Wochen nach Zugang des Mietzinserhöhungsverlangens den Vertrag außerordentlich zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung zu kündigen.

Bei einer Reduzierung der entsprechenden Kosten kann der Kunde ebenfalls erstmals nach Ablauf von 12 Monaten eine entsprechende Herabsetzung des Mietzinses verlangen.

3.4 Die vacos GmbH kann zusätzliche Vergütung ihres Aufwandes verlangen, soweit:

- a) insbesondere eine gemeldete Störung im Zusammenhang mit dem Einsatz der Software in nicht freigegebener Umgebung oder mit durch den Kunden oder Dritten vorgenommenen Veränderungen der Software steht,
- b) zusätzlicher Aufwand wegen nicht ordnungsgemäßer Erfüllung der Pflichten des Kunden (siehe insbesondere Ziffer 4) anfällt.

Soweit die vacos GmbH berechtigt ist, eine über den Mietzins hinausgehende Vergütung ihres Aufwandes zu verlangen, wird diese, sofern zwischen den Vertragspartnern nichts anderes schriftlich vereinbart

worden ist, zu den bei Erbringung jeweils gültigen Abrechnungsabschnitten und Listenpreisen der vacos GmbH für Stunden-, Tages- und Spesensätze abgerechnet.

4. Pflichten des Kunden

4.1 Der Kunde sorgt dafür, dass spätestens im Zeitpunkt der Lieferung fachkundiges Personal für die Unterstützung der vacos GmbH und den Einsatz der Software zur Verfügung steht.

4.2 Der Kunde wird die vacos GmbH unverzüglich über Änderungen der Einsatzumgebung unterrichten. Ziffer 1.1 bleibt unberührt.

4.3 Der Kunde wird die vacos GmbH soweit erforderlich bei der Beseitigung von Mängeln unterstützen, insbesondere auf Wunsch der vacos GmbH einen Datenträger mit der betreffenden Software übersenden und Arbeitsmittel zur Verfügung stellen.

4.4 Der Kunde erkennt an, dass die Software samt der Bedienungsanleitung und weiterer Unterlagen – auch in künftigen Versionen – urheberrechtlich geschützt ist. Diese können darüber hinaus im Ganzen oder teilweise Geschäftsgeheimnisse sein.

Insbesondere Quellprogramme sind Geschäftsgeheimnisse der vacos GmbH, außer soweit sie frei verfügbar sind oder einzelvertraglich etwas anderes geregelt ist. Der Kunde trifft zeitlich unbegrenzte Vorsorge, dass Quellprogramme ohne Zustimmung der vacos GmbH Dritten nicht zugänglich werden. Ergänzend gelten die Regelungen unter Ziffer 2.6 der AV.

Die Übertragung von Quellprogrammen bedarf der Einwilligung der vacos GmbH, die nicht gegen Treu und Glauben verweigert werden darf. Quellprogramme hat die vacos GmbH nur aufgrund ausdrücklicher Vereinbarung zu liefern.

4.5 Der Kunde darf nichts unternehmen, was einer unberechtigten Nutzung Vorschub leisten könnte. Insbesondere darf er nicht versuchen, die Programme zu dekompileieren, außer er ist gesetzlich dazu berechtigt. Der Kunde wird die vacos GmbH unverzüglich unterrichten, wenn er Kenntnis davon hat, dass in seinem Bereich ein unberechtigter Zugriff droht oder erfolgt ist.

5. Mangelansprüche des Kunden

5.1 Die vacos GmbH gewährleistet, dass die Software bei vertragsgemäßigem Einsatz den Vereinbarungen gemäß Ziffer 1.1 entspricht.

Die Verjährungsfrist für Ansprüche wegen Mängeln beginnt mit der Ablieferung oder – wenn die vacos GmbH installiert – mit Abschluss der Installation. Eine Erweiterung des Einsatzumfangs (Ziffer 2.1 Absatz 2) hat keinen Einfluss auf den Verlauf der Verjährung.

Für Rechtsmängel gilt ergänzend Ziffer 5 der AV.

Für Sachmängel gilt ergänzend Ziffer 4 der AV nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen in Ziffern 5.2 – 5.4. § 475a BGB bleibt unberührt.

5.2 Der Kunde hat Mangelansprüche nur, wenn gemeldete Mängel reproduzierbar oder anderweitig durch den Kunden nachweisbar sind. Für die Mitteilung von Mängeln gilt insbesondere Ziffer 2.4 der AV.

5.3 Stehen dem Kunden Mangelansprüche zu, hat er zunächst nur das Recht auf Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist. Die Nacherfüllung beinhaltet nach Wahl der vacos GmbH entweder Nachbesserung oder die Lieferung einer Ersatzsoftware. Die Interessen des Kunden werden bei der Wahl angemessen berücksichtigt. Der Kunde ermöglicht der vacos GmbH einen angemessenen Zugang zur Software zum Zweck der Nacherfüllung.

Der Kunde wird der vacos GmbH den Ein- und Ausbau im Rahmen der Nacherfüllung ermöglichen, außer soweit dies dem Kunden unzumutbar ist. Vor eigenen Maßnahmen zur Mangelbeseitigung wird der Kunde mit der vacos GmbH Rücksprache halten.

Hat der Kunde einen Anspruch auf Aufwendungsersatz, besteht dieser nur in angemessenem Umfang unter Berücksichtigung des Werts der betreffenden Leistung in mangelfreiem Zustand und der Bedeutung des Mangels.

5.4 Schlägt die Nacherfüllung fehl oder ist sie aus anderen Gründen nicht durchzuführen, kann der Kunde unter den gesetzlichen Voraussetzungen die Vergütung mindern, vom Vertrag zurücktreten und/oder – im Rahmen von Ziffer 6 der AV – Schadens- oder Aufwendungsersatz verlangen.

Ist die Nacherfüllung verzögert, gilt für Schadens- und Aufwendungsersatz der vacos GmbH Ziffer 3.4 der AV.

Der Kunde übt ein ihm zustehendes Wahlrecht bezüglich dieser Mangelansprüche innerhalb einer angemessenen Frist aus, in der Regel innerhalb von 14 Kalendertagen ab Möglichkeit der Kenntnisnahme vom Wahlrecht durch den Kunden.

6. Vertragslaufzeit und Ende des Mietverhältnisses

6.1 Die Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen erfolgt ab dem im Vertrag bezeichneten Datum auf unbestimmte Dauer.

6.2 Der Vertrag kann von beiden Vertragsparteien mit einer Frist von 1 Monat zum Ende eines Kalendermonats gekündigt werden. § 545 BGB findet keine Anwendung.

7. Rückgabe der Software

7.1 Bei Beendigung des Vertrages hat der Kunde der vacos GmbH die Software vollständig und endgültig zu löschen in einem dem vertragsgemäßen Gebrauch entsprechenden Zustand vollständig zurück zu geben, einschließlich überlassener Originaldatenträger, Bedienungsanleitung (Benutzungsdokumentation oder Online-Hilfe) und Installationsanleitung. Erstellte Kopien und Downloads sind vollständig und endgültig zu löschen oder zu vernichten.

7.2 Die Löschung und Rückgabe nach Ziffer 7.1 sind der vacos GmbH auf deren Verlangen schriftlich zu bestätigen.

7.3 Der Kunde trägt die Kosten für die Löschung und Rückgabe der Software.

5. Geltung der AV

Ergänzend gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen der vacos GmbH (AV).

Vertragsbedingungen der vacos GmbH für die Nutzung von Software über das Internet (AV-SaaS) Gelten insbesondere für vacos.time

1. Leistungen

1.1 Die vacos GmbH stellt die vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere den Zugang zur Software, in ihrem Verfügungsbereich (ab Schnittstelle Rechenzentrum zum Internet) bereit.

1.2 Darüber hinausgehende Leistungen, etwa die Pflege der Software, bedürfen eines gesonderten Vertrages (siehe insbesondere die Vertragsbedingungen für die Pflege von Standardsoftware).

1.3 Die vacos GmbH kann aktualisierte Versionen der Software bereitstellen.

Die vacos GmbH wird den Kunden über aktualisierte Versionen und entsprechende Nutzungshinweise auf elektronischem Wege informieren und diese entsprechend verfügbar machen.

2. Nutzungsumfang

2.1 Die vertragsgegenständlichen Leistungen dürfen nur durch den Kunden und nur zu den im Vertrag vereinbarten Zwecken verwendet werden. Der Kunde darf während der Laufzeit des Vertrages auf die vertragsgegenständlichen Leistungen mittels Telekommunikation (über das Internet) zugreifen und mittels eines Browsers oder einer anderen geeigneten Anwendung (z.B. „App“) die mit der Software verbundenen Funktionalitäten vertragsgemäß nutzen. Darüber hinausgehende Rechte, insbesondere an

der Software oder den ggf. bereitgestellten Infrastrukturleistungen im jeweiligen Rechenzentrum erhält der Kunde nicht. Jede weitergehende Nutzung bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung der vacos GmbH.

2.2 Der Kunde darf die Software insbesondere nicht über den vereinbarten Nutzungsumfang hinaus in Anspruch nehmen oder von Dritten nutzen lassen oder sie Dritten zugänglich machen. Insbesondere ist es dem Kunden nicht gestattet, Software oder Teile davon zu vervielfältigen, zu veräußern oder zeitlich begrenzt zu überlassen, zu vermieten oder zu verleihen.

2.3 Die vacos GmbH ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen. Der vertragsgemäße Einsatz der Leistungen darf dadurch nicht mehr als nur unwesentlich beeinträchtigt werden.

2.4 Im Falle eines vertragswidrigen Überschreitens des Nutzungsumfangs durch einen Nutzer oder im Falle einer unberechtigten Nutzungsüberlassung hat der Kunde der vacos GmbH auf Verlangen unverzüglich sämtliche ihm verfügbaren Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche wegen der vertragswidrigen Nutzung zu machen, insbesondere Name und Anschrift des Nutzers mitzuteilen.

2.5 Die vacos GmbH kann die Zugangsberechtigung des Kunden widerrufen und / oder den Vertrag kündigen, wenn der Kunde die ihm gestattete Nutzung erheblich überschreitet oder gegen Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Damit verbunden kann die vacos GmbH den Zugriff auf die vertraglichen Leistungen unterbrechen bzw. sperren. Die vacos GmbH hat dem Kunden vorher grundsätzlich eine angemessene Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Der alleinige Widerruf der Zugangsberechtigung gilt nicht zugleich als Kündigung des Vertrages. Den Widerruf der Zugangsberechtigung ohne Kündigung kann die vacos GmbH nur für eine angemessene Frist, maximal 3 Monate, aufrechterhalten.

2.6 Der Anspruch der vacos GmbH auf eine Vergütung für die über die vereinbarte Nutzung hinausgehende Nutzung bleibt unberührt.

2.7 Der Kunde hat einen Anspruch auf Wiedereinräumung der Zugangsberechtigung und der Zugriffsmöglichkeit, nachdem er nachgewiesen hat, dass er die vertragswidrige Nutzung eingestellt und eine zukünftige vertragswidrige Nutzung unterbunden hat.

3. Mietzins

3.1 Der Mietzins umfasst die Vergütung für die Bereitstellung der Software. Weitergehende Leistungen, etwa die Pflege der Software, sind gesondert zu vergüten (siehe insbesondere die Vertragsbedingungen für die Pflege von Standardsoftware).

3.2 Der Mietzins ist, soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, monatlich im Nachhinein bis spätestens zum fünften Werktag des Folgemonats frei Zahlstelle ohne Abzug zu zahlen. Beim Vertragsbeginn innerhalb eines Abrechnungszeitraums wird die Vergütung zeitanteilig geschuldet.

3.3 Die vacos GmbH behält sich vor, den Mietzins erstmals nach Ablauf von 12 Monaten und höchstens einmal im Jahr mit einer Ankündigungsfrist von 3 Monaten zum Monatsende zu erhöhen, soweit sich ihre für die Erhaltung der Software anfallenden Energie- oder Personalkosten erhöht haben. Sobald sich die jährliche Vergütung um mehr als 5 % erhöht, ist der Kunde berechtigt, mit einer Frist von sechs Wochen nach Zugang des Mietzinserhöhungsverlangens den Vertrag außerordentlich zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung zu kündigen.

Bei einer Reduzierung der entsprechenden Kosten kann der Kunde ebenfalls erstmals nach Ablauf von 12 Monaten eine entsprechende Herabsetzung des Mietzinses verlangen.

3.4 Die vacos GmbH kann zusätzliche Vergütung ihres Aufwandes verlangen, soweit:

- a) insbesondere eine gemeldete Störung im Zusammenhang mit dem Einsatz der Software in nicht freigegebener Umgebung oder mit durch den Kunden oder Dritten vorgenommenen Veränderungen der Software steht,
- b) zusätzlicher Aufwand wegen nicht ordnungsgemäßer Erfüllung der Pflichten des Kunden (siehe insbesondere Ziffer 5) anfällt.

Soweit die vacos GmbH berechtigt ist, eine über den Mietzins hinausgehende Vergütung ihres Aufwandes zu verlangen, wird diese, sofern zwischen den Vertragspartnern nichts anderes schriftlich vereinbart

worden ist, zu den bei Erbringung jeweils gültigen Abrechnungsabschnitten und Listenpreisen der vacos GmbH für Stunden-, Tages- und Spesensätze abgerechnet.

4. Verfügbarkeit, Leistungsmängel

4.1 Mit Ausnahme von geplanten Nicht-Verfügbarkeiten aufgrund notwendiger Updates und ähnlicher Veränderungen der Software, welche auf Veranlassung des Lizenzgebers vorgenommen werden, beträgt die durchschnittliche jährliche Verfügbarkeit 99,5 %.

4.2 Bei einer nur unerheblichen Minderung der Tauglichkeit der Leistungen zum vertragsgemäßen Gebrauch bestehen keine Ansprüche des Kunden wegen Mängeln. Die verschuldensunabhängige Haftung der vacos GmbH wegen Mängeln, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhanden waren, ist ausgeschlossen.

4.3 § 578b BGB bleibt unberührt.

5. Pflichten des Kunden

5.1 Der Kunde hat die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Zugangsberechtigungen sowie Identifikations- und Authentifikationsinformationen vor dem Zugriff durch Dritte zu schützen und nicht an Unberechtigte weiterzugeben.

5.2 Der Kunde ist verpflichtet, die vacos GmbH von sämtlichen Ansprüchen Dritter aufgrund von Rechtsverletzungen freizustellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung des Leistungsgegenstands durch ihn beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen. Erkennt der Kunde oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung der vacos GmbH.

5.3 Der Kunde hat von der vacos GmbH zur Verfügung gestellte Möglichkeiten zu nutzen, seine Daten in seinem originären Verantwortungsbereich zu sichern.

6. Vertragswidrige Nutzung, Schadensersatz

Für jeden Fall, in dem im Verantwortungsbereich des Kunden unberechtigt eine vertragsgegenständliche Leistung in Anspruch genommen wird, hat der Kunde jeweils Schadensersatz in Höhe derjenigen Vergütung zu leisten, die für die vertragsgemäße Nutzung im Rahmen der für diese Leistung geltenden Mindestvertragsdauer angefallen wäre. Der Nachweis, dass der Kunde die unberechtigte Nutzung nicht zu vertreten hat oder kein oder ein wesentlich geringerer Schaden vorliegt, bleibt dem Kunden vorbehalten. Die vacos GmbH bleibt berechtigt, einen weitergehenden Schaden geltend zu machen.

7. Vertragslaufzeit und Vertragsbeendigung

7.1 Die Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen erfolgt ab dem im Vertrag bezeichneten Datum auf unbestimmte Dauer.

7.2 Der Vertrag kann von beiden Vertragsparteien mit einer Frist von 1 Monat zum Ende eines Kalendermonats gekündigt werden.

7.3 Das Recht jedes Vertragspartners zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

7.4 Jede Kündigungserklärung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Es gilt Ziffer 8.4 AV.

7.5 Nach Beendigung des Vertrages stellt die vacos GmbH dem Kunden dessen Daten im SQL-Format für 1 Monat ab Beendigungszeitpunkt zum Download zur Verfügung. Nach Ablauf dieses Monats ist die vacos GmbH berechtigt, die Daten des Kunden zu löschen.

8. Geltung der AV

Ergänzend gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen der vacos GmbH (AV).

Vertragsbedingungen der vacos GmbH für die Pflege von Standardsoftware (AV-Pflege) Gelten insbesondere für vacos.erp und vacos.time

A Vertragsgegenstände

A 1 Pflegegegenstand

Die vacos GmbH erbringt die vereinbarten Pflegeleistungen nur für die jeweils aktuelle Version der als Pflegegegenstand vereinbarten Standardsoftware („Pflegesoftware“) gegen die vereinbarte Vergütung. Wird im Vertrag ausdrücklich Drittsoftware als Pflegesoftware vereinbart, gelten dafür die dort beschriebenen Einschränkungen.

Die vacos GmbH erbringt – soweit vereinbart – folgende Pflegeleistungen:

A 2 Störungsmanagement

2.1 Entgegennahme von Störungsmeldungen

Die vacos GmbH wird während ihrer üblichen Geschäftszeiten (Mo-Fr von 8-17 Uhr) Störungsmeldungen des Kunden entgegennehmen, jeweils mit einer Kennung versehen, den vereinbarten Störungskategorien zuordnen und anhand dieser Zuordnung die vereinbarten Maßnahmen zur Analyse und Bereinigung von Störungen durchführen. Für Störungsmeldungen gilt Ziffer 2.4 AV entsprechend. Auf Anforderung des Kunden bestätigt ihm die vacos GmbH den Eingang einer Störungsmeldung unter Mitteilung der vergebenen Kennung.

Das Störungsmanagement umfasst keine Leistungen, die im Zusammenhang mit dem Einsatz von Pflegesoftware in nicht freigegebenen Einsatzumgebungen oder mit Veränderungen der Pflegesoftware durch den Kunden oder Dritten stehen.

2.2 Zuordnung zu Störungskategorien

Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird die vacos GmbH entgegengenommene Störungsmeldungen nach erster Sichtung einer der folgenden Kategorien zuordnen:

a) **Schwerwiegende Störung**

Die Störung beruht auf einem Fehler der Pflegesoftware, der die Nutzung der Pflegesoftware unmöglich macht oder nur mit schwerwiegenden Einschränkungen erlaubt. Der Kunde kann dieses Problem nicht in zumutbarer Weise umgehen und deswegen unaufschiebbare Aufgaben nicht erledigen.

b) **Sonstige Störung**

Die Störung beruht auf einem Fehler der Pflegesoftware, der die Nutzung der Pflegesoftware durch den Kunden mehr als nur unwesentlich einschränkt, ohne dass eine schwerwiegende Störung vorliegt.

c) **Sonstige Meldung**

Störungsmeldungen, die nicht in die Kategorien a) und b) fallen, werden den sonstigen Meldungen zugeordnet.

2.3 Durchführung von Maßnahmen zur Störungsbeseitigung

Bei Meldungen über schwerwiegende Störungen und sonstige Störungen wird die vacos GmbH unverzüglich anhand der vom Kunden mitgeteilten Umstände entsprechende Maßnahmen einleiten, um zunächst die Störungsursache zu lokalisieren.

Stellt sich die mitgeteilte Störung nach erster Analyse nicht als Fehler der Pflegesoftware dar, teilt die vacos GmbH dies dem Kunden unverzüglich mit.

Sonst wird die vacos GmbH entsprechende Maßnahmen zur weitergehenden Analyse und zur Bereinigung der mitgeteilten Störung veranlassen oder – bei Drittsoftware – die Störungsmeldung zusammen

mit seinen Analyseergebnissen dem Vertreiber oder Hersteller der Pflegesoftware mit der Bitte um Abhilfe übermitteln.

Die vacos GmbH wird dem Kunden ihm vorliegende Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung eines Fehlers der Pflegesoftware, etwa Handlungsanweisungen oder Korrekturen der Pflegesoftware, unverzüglich zur Verfügung stellen. Der Kunde wird solche Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung von Störungen unverzüglich übernehmen und der vacos GmbH bei deren Einsatz etwa verbleibende Störungen unverzüglich erneut melden.

A 3 Überlassung Neuer Versionen

3.1 Vertragliche Leistungen

Die vacos GmbH überlässt dem Kunden bestimmte neue Stände der Pflegesoftware, um diese auf dem aktuellen Stand zu halten und Störungen vorzubeugen. Hierbei handelt es sich um Updates der Pflegesoftware mit technischen Modifikationen, Verbesserungen, kleineren funktionalen Erweiterungen sowie Patches mit Korrekturen zur Pflegesoftware oder sonstige Umgehungsmaßnahmen für mögliche Störungen. Diese neuen Stände der Pflegesoftware werden zusammen als „Neue Versionen“ bezeichnet. Nicht Gegenstand der Pflegeleistungen ist die Überlassung von Upgrades mit wesentlichen funktionalen Erweiterungen oder von neuen Produkten oder Verpflichtungen zur Weiterentwicklung der Pflegesoftware, außer etwas anderes ist ausdrücklich vereinbart.

3.2 Pflichten und Rechte bei Neuen Versionen

Die vacos GmbH stellt dem Kunden die Neuen Versionen der Software zur Verfügung. Der Kunde wird Neue Versionen unverzüglich untersuchen und erkennbare Mängel unverzüglich rügen, wofür § 377 HGB entsprechend gilt.

Störungen und Mängel werden gemäß Ziffer A 2. behandelt. Es gelten ergänzend Ziffern 2.4 und 4.1 der AV. Soweit die vacos GmbH dem Kunden eine neue Version zur Verfügung gestellt hat, pflegt er auch die Vorversion noch für eine angemessene Übergangsfrist, die in der Regel drei Monate nicht überschreitet, weiter.

Stehen dem Kunden Mängelansprüche zu, hat er zunächst nur das Recht auf Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist. Die Nacherfüllung beinhaltet nach Wahl der vacos GmbH entweder Nachbesserung oder die Lieferung einer Ersatzsoftware. Die Interessen des Kunden werden bei der Wahl angemessen berücksichtigt.

Der Kunde wird der vacos GmbH den Ein- und Ausbau im Rahmen der Nacherfüllung ermöglichen, außer soweit dies dem Kunden unzumutbar ist. Vor eigenen Maßnahmen zur Mangelbeseitigung wird der Kunde mit der vacos GmbH Rücksprache halten.

Hat der Kunde einen Anspruch auf Aufwendungsersatz, besteht dieser nur in angemessenem Umfang unter Berücksichtigung des Werts der betreffenden Leistung in mangelfreiem Zustand und der Bedeutung des Mangels.

Bei neuen Versionen von Drittsoftware gelten vorrangig die Gewährleistungsregelungen des Überlassungsvertrages zwischen Kunde und der vacos GmbH für diese Drittsoftware, außer es ist etwas anderes vereinbart. § 475a BGB bleibt unberührt.

A 4 Ansprechstelle (Hotline)

4.1 Vertragliche Leistungen

Die vacos GmbH richtet eine Ansprechstelle für den Kunden ein (Hotline). Diese Stelle bearbeitet die Anfragen des Kunden im Zusammenhang mit den technischen Einsatzvoraussetzungen und -bedingungen der Pflegesoftware sowie einzelnen funktionalen Aspekten. Es gilt Ziffer A 2.1.

Von der Hotline werden keine Leistungen erbracht, die im Zusammenhang mit dem Einsatz von Pflegesoftware in nicht freigegebenen Einsatzumgebungen oder mit Veränderungen der Pflegesoftware durch den Kunden oder Dritten stehen.

4.2 Annahme und Bearbeitung von Anfragen

Voraussetzung für die Annahme und Bearbeitung von Anfragen ist, dass der Kunde gegenüber der vacos GmbH fachlich und technisch entsprechend qualifiziertes Personal benennt, das intern beim Kunden mit der Bearbeitung von Anfragen der Anwender der Pflegesoftware beauftragt ist. Der Kunde ist verpflichtet, nur über dieses der vacos GmbH benannte Personal Anfragen an die Hotline zu richten und dabei von der vacos GmbH gestellte Formulare zu verwenden. Die Hotline nimmt solche Anfragen per E-Mail und Telefon während der üblichen Geschäftszeiten (Mo-Fr von 8-17 Uhr) der vacos GmbH entgegen.

Die Hotline wird ordnungsgemäße Anfragen im üblichen Geschäftsgang bearbeiten und soweit möglich beantworten. Die Hotline kann zur Beantwortung auf dem Kunden vorliegende Dokumentationen und sonstige Ausbildungsmittel für die Pflegesoftware verweisen. Soweit eine Beantwortung durch die Hotline nicht oder nicht zeitnah möglich ist, wird die vacos GmbH – soweit dies ausdrücklich vereinbart ist – die Anfrage zur Bearbeitung weiterleiten, insbesondere Anfragen zu nicht von ihm hergestellter Pflegesoftware.

Weitergehende Leistungen der Hotline, etwa andere Ansprechzeiten und -fristen sowie Rufbereitschaften oder Einsätze der vacos GmbH vor Ort beim Kunden sind vorab ausdrücklich zu vereinbaren.

A 5 Zusätzliche Leistungen

Über die Ziffern A 2. bis A 4. hinausgehende Leistungen sind nach diesem Vertrag nicht geschuldet, bedürfen einer gesonderten Vereinbarung und sind gesondert zu vergüten. Dies kann etwa zusätzlich vereinbarte Einsätze vor Ort beim Kunden, Beratung und Unterstützung bei veränderter Software, Klärung von Schnittstellen zu Fremdsystemen, Installations- sowie Konfigurationsunterstützung betreffen.

B Allgemeine Regelungen

Die folgenden Regelungen gelten gleichermaßen für das Störungsmanagement (A 2.), die Überlassung Neuer Versionen (A 3.) und die Hotline (A 4.).

B 1 Laufzeit

1.1 Soweit nichts anderes vereinbart ist, beginnt der Pflegevertrag mit der Lieferung gemäß dem Überlassungsvertrag für die Standardsoftware oder der Bereitstellung gemäß dem SaaS-Vertrag für die Nutzung von Software über das Internet auf unbestimmte Dauer.

1.2 Der Pflegevertrag kann von beiden Vertragsparteien mit einer Frist von 1 Monat zum Ende eines Kalendermonats schriftlich gekündigt werden. Darüber hinaus kann der Vertrag von der vacos GmbH und Kunden ohne Einhaltung einer Frist aus wichtigem Grund gekündigt werden.

1.3 Kündigungserklärungen sind nur schriftlich wirksam.

B 2 Vergütung

2.1 Pauschalvergütung

Der Kunde vergütet die Pflegeleistungen durch eine laufende Pauschale. Die Pflegevergütung ist, soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, monatlich im Nachhinein bis spätestens zum fünften Werktag des Folgemonats frei Zahlstelle ohne Abzug zu zahlen.

Beim Vertragsbeginn innerhalb eines Abrechnungszeitraums wird die Vergütung zeitanteilig geschuldet.

2.2 Vergütung von Zusatzleistungen

Zusätzliche Leistungen, die nicht durch die Pauschalvergütung abgegolten sind, werden gemäß Ziffer 1.1 der AV vergütet.

2.3 Anpassung der Vergütung

Die vacos GmbH behält sich vor, die Vergütung erstmals nach Ablauf von 12 Monaten und höchstens einmal im Jahr mit einer Ankündigungsfrist von 3 Monaten gemäß der Entwicklung des „Index der Arbeitskosten produzierendes Gewerbe und Dienstleistungsbereich“ zu erhöhen. Die vacos GmbH kann darüber hinausgehende Kostensteigerungen für Vorleistungen Dritter weitergeben, außer, soweit sie diese verursacht hat. Sobald sich die jährliche Vergütung um mehr als 5 % erhöht, ist der Kunde berechtigt, mit einer Frist von sechs Wochen nach Zugang des Erhöhungsverlangens den Vertrag außerordentlich zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung zu kündigen. Bei einer Reduzierung der entsprechenden Kosten kann der Kunde ebenfalls erstmals nach Ablauf von 12 Monaten eine entsprechende Herabsetzung der Vergütung verlangen.

B 3 Nutzungsrecht

Die Nutzungsrechte des Kunden an Neuen Versionen und an sonstigen Korrekturen der Pflegesoftware entsprechen den Nutzungsrechten an der vorhergehenden Version der Pflegesoftware. Hinsichtlich der Nutzungsrechte treten die Rechte an den Neuen Versionen und sonstigen Korrekturen nach einer angemessenen Übergangszeit – die in der Regel nicht mehr als einen Monat beträgt – an die Stelle der Rechte an den vorangegangenen Versionen und sonstigen Korrekturen. Der Kunde darf ein Vervielfältigungsstück archivieren.

B 4 Pflichten des Kunden

4.1 Der Kunde wird die vacos GmbH unverzüglich über Änderungen der Einsatzumgebung unterrichten, auch um der vacos GmbH die Pflegeleistung zu ermöglichen. Darüber hinaus stellt der Kunde sicher, dass die Pflegesoftware nur in einer freigegebenen und durch die Pflegesoftware unterstützten Einsatzumgebung eingesetzt wird. Die vacos GmbH schuldet keine Pflege für Software, die nicht in einer solchen Einsatzumgebung eingesetzt wird.

4.2 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Kunde alle der vacos GmbH übergebenen Unterlagen, Informationen und Daten bei sich zusätzlich so verwahren, dass diese bei Beschädigung und Verlust von Datenträgern rekonstruiert werden können.

B 5 Übergabe

Soweit im Rahmen dieser Bedingungen Software übergeben wird und nichts anderes vereinbart ist, erfolgt dies auf demselben Weg wie bei der Überlassung der Pflegesoftware.

B 6 Geltung der AV

Ergänzend gelten die allgemeinen Vertragsbedingungen der vacos GmbH (AV).

Vertragsbedingungen der vacos GmbH für die Erbringung von Dienstleistungen (AV-Dienstleistung) Gelten für alle sonstigen (Dienst-)Leistungen

1 Vertragsgegenstand

1.1 Die vacos GmbH erbringt die Dienstleistung gemäß der im Vertrag und nachfolgend vereinbarten Bedingungen gegen die vertraglich vereinbarte Vergütung. Die Projekt- und Erfolgsverantwortung trägt der Kunde. Die vacos GmbH erbringt die Dienstleistung nach den Grundsätzen der ordnungsgemäßen Berufsausübung.

1.2 Der Vertragsgegenstand kann in einer einmaligen, auch in Teilen zu erbringenden Leistung bestehen oder auf Dauer angelegt sein.

2. Durchführung der Dienstleistung

2.1 Ort der Leistungserbringung ist der Sitz der vacos GmbH, soweit nichts anderes vereinbart ist.

2.2 Die vacos GmbH erbringt die Leistung durch geeignete Mitarbeiter. Ein Anspruch des Kunden auf die Leistungserbringung durch bestimmte Mitarbeiter der vacos GmbH besteht nicht.

2.3 Die vacos GmbH bestimmt die Art und Weise der Leistungserbringung, soweit nichts anderes vereinbart ist.

2.4 Der Kunde ist gegenüber den mit der Leistungserbringung befassten Mitarbeitern der vacos GmbH nicht weisungsbefugt.

2.5 Sofern die vacos GmbH die Ergebnisse der Dienstleistung schriftlich darzustellen hat, ist nur die schriftliche Darstellung maßgebend.

3. Mitwirkungspflichten

3.1 Der Kunde trägt Sorge dafür, dass der von ihm benannte Ansprechpartner der vacos GmbH die für die Erbringung der Dienstleistung notwendigen Unterlagen, Informationen und Daten vollständig, richtig, rechtzeitig und kostenfrei zur Verfügung stellt, soweit nicht von der vacos GmbH geschuldet. Darüber hinaus sorgt der Kunde für deren Aktualisierung. Die vacos GmbH darf von der Vollständigkeit und Richtigkeit dieser Unterlagen, Informationen und Daten ausgehen, außer soweit sie erkennt oder erkennen muss, dass diese unvollständig oder unrichtig sind.

3.2 Der Kunde hat dazu die Dienstleistungserbringung durch die vacos GmbH zu beobachten.

4. Nutzungsrechte

4.1 An den Dienstleistungsergebnissen, die die vacos GmbH im Rahmen des Vertrages erbracht und dem Kunden übergeben hat, räumt sie dem Kunden das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht ein, diese bei sich für eigene interne Zwecke im Rahmen des vertraglich vorausgesetzten Einsatzzwecks auf Dauer zu nutzen, soweit nichts anderes vereinbart ist.

4.2 Im Übrigen verbleiben alle Rechte bei der vacos GmbH.

4.3 Die vacos GmbH kann dem Kunden eingeräumte Rechte zur Nutzung entziehen, wenn der Kunde nicht unerheblich gegen Einsatzbeschränkungen oder sonstige Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Die vacos GmbH hat dem Kunden vorher eine Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Im Wiederholungsfalle und bei besonderen Umständen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen den sofortigen Entzug rechtfertigen, kann die vacos GmbH die Rechte auch ohne Fristsetzung entziehen. Der Kunde hat der vacos GmbH die Einstellung der Nutzung nach einem Entzug der Nutzungsrechte schriftlich zu bestätigen. Die vacos GmbH wird dem Kunden die Rechte zur Nutzung wieder einräumen, nachdem der Kunde schriftlich dargelegt und versichert hat, dass durch seine Nutzung keinerlei Verstöße gegen die Rechte der vacos GmbH mehr vorliegen sowie vorherige Verstöße und deren Folgen beseitigt sind.

5. Laufzeit

5.1 Ist der Vertrag auf unbestimmte Dauer geschlossen, kann er mit einer Frist von 1 Monat zum Ende eines Kalendermonats gekündigt werden. Eine vereinbarte Mindestlaufzeit bleibt von diesem Kündigungsrecht unberührt.

Dies gilt jeweils nicht, soweit Abweichendes vereinbart ist.

5.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

5.3 Kündigungserklärungen sind nur schriftlich wirksam.

5.4 Ein Rücktritt vom Vertrag ist ausgeschlossen.

6. Vergütung

6.1 Soweit nichts anderes vereinbart ist, kann die vacos GmbH die Vergütung frühestens 12 Monate nach Vertragsschluss erhöhen, wenn die erhöhte Vergütung dem aktuellen Listenpreis der vacos GmbH entspricht. Weitere Erhöhungen können frühestens 12 Monate nach Wirksamwerden einer vorangegangenen Erhöhung erfolgen. Eine Erhöhung wird 3 Monate nach Ankündigung wirksam.

Der Kunde hat ein Kündigungsrecht, wenn sich die Vergütungssätze um mehr als fünf Prozent erhöhen. Der Kunde kann innerhalb eines Monats ab Zugang der Ankündigung zum Zeitpunkt der Wirksamkeit einer solchen Erhöhung kündigen.

6.2 Vereinbarte Aufwandsnachweise gelten als genehmigt, soweit der Kunde nicht innerhalb von 21 Tagen nach Erhalt detailliert schriftlich widerspricht und die vacos GmbH im Aufwandsnachweis auf die Genehmigungsfiktion hingewiesen hat.

6.3 Reisekosten und -spesen sowie sonstige Aufwendungen werden nach der Preisliste der vacos GmbH erstattet, soweit nichts anderes vereinbart ist.

Reisezeit gilt als Arbeitszeit.

6.4 Die vacos GmbH kann Vergütung ihres Aufwands verlangen, soweit zusätzlicher Aufwand wegen nicht ordnungsgemäßer Erfüllung der Pflichten des Kunden (siehe Ziffer 3) anfällt.

7. Leistungsstörungen

7.1 Wird die Dienstleistung nicht vertragsgemäß erbracht und hat die vacos GmbH dies zu vertreten (Leistungsstörung), so ist sie verpflichtet, die Dienstleistung ganz oder in Teilen ohne Mehrkosten für den Kunden innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen, es sei denn, dies ist nur mit unverhältnismäßigem Aufwand möglich.

Diese Pflicht der vacos GmbH besteht nur, wenn der Kunde die Leistungsstörung schriftlich und unverzüglich, spätestens aber bis zum Ablauf von zwei Wochen nach Kenntnis rügt, außer soweit anderes vereinbart ist.

7.2 Für etwaige darüber hinausgehende Aufwendungs- und Schadensersatzansprüche gilt Ziffer 6 der AV.

8. Geltung der AV

Ergänzend gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen der vacos GmbH (AV).