

Allgemeine Geschäftsbedingungen für den B2B-Bereich der Firma HK Consulting GmbH

Hinweise zur Anwendbarkeit der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für die Vertragsbeziehung zwischen der HK Consulting GmbH und dem Vertragspartner im unternehmerischen Bereich (Business to Business / B2B).

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen werden über ausdrückliche Bezugnahme in der Auftragsbestätigung oder auf sonstige Weise in den Vertrag einbezogen. Sie finden auf die vereinbarten Leistungskomponenten wie folgt Anwendung:

1. Die Allgemeinen Bestimmungen (**Abschnitt A** der Bedingungen) gelten für **sämtliche Leistungskomponenten**.
2. Darüber hinaus gelten die besonderen Bestimmungen (Abschnitt B bis H der Bestimmungen) je nach den im Vertrag vereinbarten Leistungskomponenten wie folgt:
 - Soweit die Parteien den Kauf von Hardware vereinbart haben, gelten die Bestimmungen von **Abschnitt B**
 - Soweit die Parteien den Kauf anderer Waren, insbesondere von Verbrauchsmaterial vereinbart haben, gelten die Bestimmungen von **Abschnitt B**
 - Soweit die Parteien Serviceleistungen für Hardware vereinbart haben, gelten die Bestimmungen von **Abschnitt C**
 - Soweit die Parteien die Überlassung von Software (Kauf oder Miete) vereinbart haben, gelten die Bestimmungen von **Abschnitt D**
 - Soweit die Parteien Serviceleistungen für Software vereinbart haben, gelten die Bestimmungen von **Abschnitt E**
 - Soweit die Parteien die Nutzung von Cloud Services vereinbart haben, gelten die Bestimmungen von **Abschnitt F**
 - Soweit die Parteien Beratungsleistungen oder Schulungsleistungen vereinbart haben, gelten die Bestimmungen von **Abschnitt G**
 - Soweit die Parteien vereinbart haben, dass HKC die Herstellung eines Entwicklungswerks schuldet, gelten die Bestimmungen von **Abschnitt H**
 - Soweit die Parteien Service-Leistungen zur Softwarepflege von Produkten der Fa. SER Group vereinbart haben, gelten die Bestimmungen von **Abschnitt I**

Die Bestimmungen von **Abschnitt B** bis **I** gelten jeweils ergänzend zu den Bestimmungen von **Abschnitt A**. Soweit die Bestimmungen in **Abschnitt A** den Bestimmungen in **Abschnitt B** bis **I** widersprechen sollten, gehen Letztere als besondere Regelungen jeweils vor.

A. Allgemeine Bestimmungen

1. Geltungsbereich

- 1.1 Nachstehende Allgemeine Geschäftsbedingungen gelten ausschließlich; abweichende oder ergänzende Bedingungen des Vertragspartners, insbesondere Vertragsstrafenregelungen, werden nicht Vertragsinhalt, es sei denn, HK Consulting GmbH (im Folgenden HKC) hat deren Geltung ausdrücklich schriftlich bestätigt. Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten in ihrer jeweils gültigen Fassung vorbehaltlich individualvertraglicher Regelungen auch ohne eine weitere ausdrückliche Einbeziehung für alle künftigen Vereinbarungen mit dem Vertragspartner.
- 1.2 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten nur gegenüber Unternehmern, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen im Sinne des § 310 Abs. 1 BGB.
- 1.3 Der Vertragsinhalt richtet sich nach den schriftlichen Vereinbarungen. Weitere Vereinbarungen sind nicht getroffen. Vertragsänderungen oder -ergänzungen (z. B. mündliche Zusagen, Zusicherungen) im Hinblick auf den Vertragsabschluss sind nur dann wirksam, wenn sie von uns schriftlich bestätigt werden.

2. Vertragsschluss, Leistungsinhalt, Schriftform, Bonitätsprüfung

- 2.1 Angebote, die keine Annahmefrist (Bindefrist) enthalten, sind unverbindlich.
- 2.2 Die Vereinbarung tritt mit der rechtsgültigen Unterschrift des Kunden nach Vereinbarung in Kraft.
- 2.3 Vom Kunden unterzeichnete Bestellungen verstehen sich als Angebot des Vertragspartners, sofern nicht im Einzelfall erkennbar, etwa durch beiderseitige Unterzeichnung, der sofortige Vertragsschluss vereinbart wurde. HKC kann ein solches Angebot binnen 4 Wochen annehmen. Das Schweigen auf eine Bestellung des Kunden stellt keine Annahme dar. Entsprechendes gilt auch für in elektronischer Form übermittelte kaufmännische Bestätigungsschreiben; es sei denn, dass für die Geschäftsverbindung die beiderseitige elektronische Übermittlungsform vereinbart ist und die Übermittlung an die zur Entgegennahme derartiger Erklärungen ausdrücklich bestimmte Anschrift erfolgt.
- 2.4 Im Folgenden werden Rahmenvereinbarungen, angenommene Bestellungen des Kunden, gegengezeichnete Angebote von HKC als Vereinbarung bezeichnet.
- 2.5 Der geschuldete Leistungsinhalt ergibt sich - soweit nicht etwas Abweichendes vereinbart wurde - abschließend aus der schriftlichen Auftragsbestätigung von HKC bzw. bei sofortigem Vertragsschluss (Ziff. 2.2) aus dem jeweiligen durch beide Parteien unterzeichneten Vertrag sowie aus diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- 2.6 Sämtliche Wünsche der Vertragspartner sowie etwaige nachträgliche und/oder ergänzende und/oder abweichende Zusatzvereinbarungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung dieses Schriftformerfordernisses. Für die Wahrung der Schriftform ist die Textform (E-Mail, Fax) ausreichend.
- 2.7 Ein Vertragsschluss erfolgt unter dem Vorbehalt einer positiven Bonitätsprüfung des Vertragspartners (siehe hierzu Ziff. 11.4). Ferner ist HKC berechtigt, sich vor Übergabe der Kauf- beziehungsweise Mietsache vom Vertrag zu lösen, wenn sich nach Bestellung auf Seiten des Vertragspartners eine wesentliche Verschlechterung seiner wirtschaftlichen Verhältnisse, Zahlungsunfähigkeit, die Eröffnung des Insolvenzverfahrens oder die Ablehnung der Eröffnung mangels Masse herausstellt und dadurch die Erfüllung der Ansprüche von HKC gefährdet ist.

3. Zahlungsbedingungen, Zurückbehaltungsrecht, Aufrechnung, Unsicherheitseinrede, Abtretungsverbot

- 3.1 Soweit einzelvertraglich oder in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht anderweitig festgelegt, kommen die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltenden Listenpreise von HKC zu Anwendung. Preisangaben von HKC verstehen sich zuzüglich anfallender Reisekosten, Spesen und der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer. Alle Leistungen von HKC sind sofort und ohne Abzug zur Zahlung fällig. In Rechnungen ausgewiesene Zahlungsfristen gelten als Fälligkeitsregelung.
- 3.2 Der Vertragspartner ist bei Dauerschuldverhältnissen verpflichtet, HKC ein SEPA-Lastschriftmandat zu erteilen und bei Fälligkeit seiner Zahlungsverpflichtungen für ausreichende Deckung zu sorgen. Die Vorabinformation an den Zahlenden, anhand der eine Belastung mittels SEPA-Lastschrift angekündigt wird, erfolgt mit der Rechnung und muss dem Vertragspartner bzw. Zahlenden mindestens einen Tag vor Fälligkeit der Zahlung zugegangen sein.
- 3.3 Der Vertragspartner trägt sämtliche mit der elektronischen Überweisung von Geldbeträgen verbundenen Kosten.
- 3.4 Der Rechnungsversand kann ebenfalls auf elektronischem Wege (PDF-Dokument per E-Mail) erfolgen. Ein Versand in Papierform bedarf einer gesonderten Vereinbarung und wird dem Vertragspartner gemäß der aktuellen Preisliste für administrative Dienstleitungen in Rechnung gestellt.
- 3.5 Der Vertragspartner verpflichtet sich, HKC eine gültige E-Mail-Adresse für den Rechnungsversand zu benennen und eine Änderung der E-Mail-Adresse unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Zusendungen von Rechnungen an, die vom Vertragspartner zuletzt bekannt gegebene E-Mail-Adresse gelten als diesem zugegangen, wenn der Vertragspartner HKC eine Änderung seiner E-Mail-Adresse nicht mitgeteilt hat.
- 3.6 HKC ist berechtigt, Zahlungen des Vertragspartners oder des von ihm benannten Zahlenden mit den jeweils ältesten offenen Forderungen zu verrechnen, soweit die Zahlungsanweisung des Vertragspartners oder des Zahlenden nichts Gegensätzliches aussagt.
- 3.7 HKC ist berechtigt, sämtliche ihr aus der Geschäftsverbindung obliegenden Leistungen zu verweigern oder nur noch gegen Vorauszahlung zu erbringen, solange der Vertragspartner mit seinen Zahlungsverpflichtungen in Verzug ist. Zur Aufrechnung oder Zurückbehaltung ist der Vertragspartner nur berechtigt, wenn sein Gegenanspruch unbestritten, anerkannt oder rechtskräftig festgestellt worden ist.
- 3.8 Wird HKC eine wesentliche Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Vertragspartners bekannt, ist HKC berechtigt, nur gegen Vorkasse zu leisten.
- 3.9 Ist HKC verpflichtet, vorzuleisten, kann die Leistung – ohne dass Verzug eintritt – verweigert werden, sofern nach Abschluss des Vertrags Umstände erkennbar werden, die den Schluss zulassen, dass der Vertragspartner seine Gegenleistung, insbesondere seine Zahlungsverpflichtung, nicht erfüllen kann. In diesem Fall ist HKC berechtigt, eine angemessene Frist zu bestimmen, innerhalb welcher der Vertragspartner Zug um Zug gegen Erbringung der Leistung zu zahlen oder Sicherheit zu leisten hat. Nach erfolglosem Ablauf der Frist kann HKC vom Vertrag zurücktreten bzw. kündigen und Ersatz des entstandenen Schadens oder der vergeblichen Aufwendungen verlangen.
- 3.10 Die Abtretung von Ansprüchen des Vertragspartners bedarf zu ihrer Wirksamkeit der vorherigen schriftlichen Zustimmung von HKC.

4. Lieferungen, Termine, Selbstbelieferungsvorbehalt, Verzug von HKC, Betriebs-/Funktionsbereitschaft

- 4.1 Liefer- und Leistungszeit ergeben sich aus der Auftragsbestätigung von HKC bzw. bei sofortigem Vertragsschluss (Ziff. 2.2) aus dem jeweiligen Vertragsangebot. Ist nichts Abweichendes vereinbart, handelt es sich bei angegebenen Terminen jeweils um „Circa-Angaben“. Die endgültigen Termine werden von HKC mit angemessener Frist angekündigt. HKC ist zu Teillieferungen und -leistungen berechtigt, soweit diese dem Vertragspartner zumutbar sind; etwaige Ansprüche des Vertragspartners wegen Leistungsstörungen werden hierdurch nicht berührt.
- 4.2 Alle Leistungsverpflichtungen von HKC stehen unter dem Vorbehalt der rechtzeitigen und richtigen Selbstbelieferung. HKC ist bei unverschuldeter, nicht rechtzeitiger oder nicht richtiger Selbstbelieferung und bei sonstigen von ihr nicht zu vertretenden Hindernissen, wie höherer Gewalt (z. B. Naturkatastrophen, ungewöhnliche Witterungsbedingungen, Unruhen, Streik, Aussperrung) berechtigt, die Lieferung oder Leistung – ohne dass Verzug eintritt – um die Dauer der hierdurch verursachten Verhinderung hinauszuschieben. In diesem Fall wird HKC hierüber unverzüglich informieren und die voraussichtliche neue Lieferfrist mitteilen.
- 4.3 Sofern sich aufgrund derartiger Ereignisse die Ausführung des Auftrags als unmöglich erweist, ist HKC berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten; soweit HKC die Unmöglichkeit nicht zu vertreten hat, wird HKC als Folge des Rücktritts nicht schadensersatzpflichtig.
- 4.4 Für Schadensersatzansprüche gegen HKC, im Falle einer von HKC zu vertretender Verzögerung der Leistung, gilt Ziff. 10.
- 4.5 Soweit vereinbart, wird HKC Hardware betriebsbereit anschließen bzw. Software funktionsfähig installieren. Die Betriebsbereitschaft bzw. Funktionsfähigkeit wird durch störungsfreien Ablauf der Prüfprogramme bzw. einen Testlauf nachgewiesen. Der Vertragspartner hat im Anschluss die Betriebsbereitschaft bzw. Funktionsfähigkeit durch Unterzeichnung eines Protokolls oder des Lieferscheins des Frachtführers zu bestätigen.
- 4.6 Soweit eine Abnahme der Lieferung oder Leistung vereinbart ist und keine wesentlichen Mängel vorliegen, wird der Vertragspartner die Abnahme erklären. Die Lieferung und Leistung gelten insbesondere auch dann als abgenommen, wenn der Vertragspartner sie nutzt.
- 4.7 HKC ist berechtigt, die mit der Fehlersuche verbundenen Kosten zusätzlich zu berechnen, wenn beanstandete Fehler weder feststellbar noch reproduzierbar sind oder ihre Ursache außerhalb des Systems haben.

5. Laufzeit, Kündigung und Beendigung der Vereinbarung

- 5.1 Die Laufzeit dieser Vereinbarung beginnt mit dem Datum des Inkrafttretens der jeweiligen Vereinbarung und richtet sich nach den vertraglichen Vereinbarungen oder den entsprechenden Mindestlaufzeiten.
- 5.2 Kündigungen aus wichtigem Grund bleiben vorbehalten. Insbesondere kann jede Vertragspartei die jeweilige Vereinbarung wie folgt außerordentlich kündigen.
- 5.3 HKC kann die Vereinbarung aus wichtigem Grund kündigen, wenn der Vertragspartner binnen dreißig (30) Tagen nach Erhalt einer schriftlichen Aufforderung durch HKC, für eine wesentliche Vertragspflichtverletzung, für die eine Abhilfe möglich ist (insbesondere dreißig (30) Tage Zahlungsverzug), keine Abhilfe schafft.
- 5.4 Weitere außerordentliche Kündigungsgründe liegen vor, wenn aufgrund von rechtlichen, insbesondere datenschutzrechtlichen Gründen ein Dienst oder Produkt nicht mehr aufrechterhalten werden kann, oder
 - ▶ ein vom Kooperationspartner ursprünglich zur Verfügung gestelltes Produkt oder Dienst nicht oder nicht mehr verfügbar ist, oder

- sich mit der Zurverfügungstellung von Diensten oder Produkten im Zusammenhang mit der (versuchten) Aufrechterhaltung der Verfügbarkeit unüberwindliche technische Schwierigkeiten ergeben, oder
 - die Zurverfügungstellung von Diensten oder Produkten und die Aufrechterhaltung der Verfügbarkeit derselben aus betrieblichen, unternehmerischen Gründen nicht mehr sinnvoll erscheint.
- 5.5 Der Vertragspartner kann die Vereinbarung außerordentlich kündigen, wenn HKC binnen dreißig (30) Tagen nach Erhalt einer schriftlichen Aufforderung durch den Vertragspartner nicht Abhilfe für die gerügte wesentliche Vertragspflichtverletzung schafft.
- 5.6 Mit dem Datum des Inkrafttretens der Kündigung wird der Vertrag beendet. Bis zu diesem Beendigungszeitpunkt gelten die vereinbarten Rechte und Pflichten der Vertragspartner unverändert fort. Sollte der Vertragspartner die vereinbarte Leistung seitens HKC nicht mehr in Anspruch nehmen wollen, so besteht weiterhin die Pflicht zur Zahlung der vereinbarten, aber nicht mehr gewollten Leistung.
- 5.7 Der Vertragspartner hat während des Beendigungszeitraums (das ist der Zeitraum vom Eingang der Kündigung bis zur Beendigung der jeweiligen Vereinbarung) jederzeit die Möglichkeit, auf seine Daten zuzugreifen. Ferner darf der Vertragspartner seine Daten während des Beendigungszeitraums exportieren und abrufen, wobei die Anforderung technischen Grenzen unterliegt, die durch Faktoren wie (i) die Größe der Service-Instanz des Vertragspartners und (ii) die Natur der Anforderung des Auftraggebers, d. h. Häufigkeit und/oder Zeitpunkt des Exports und Abrufs der Daten, bedingt sind.
- 5.8 Dreißeig (30) Tage nach Inkrafttreten der Kündigung ist HKC nicht mehr verpflichtet, Daten des Vertragspartners zu pflegen oder bereitzustellen.
- 5.9 Für den Fall, dass der Vertragspartner Unterstützung bei dem Abruf, bei dem Export seiner Daten bzw. bei der Datenlöschung benötigt, kann er für diese Leistungen HKC beauftragen. Es gilt die jeweils aktuelle Preisliste von HKC.
- 5.10 Nach Vertragsende hat HKC das Recht die Daten des Vertragspartners zu entfernen, zu löschen oder zu überschreiben – gleich ob der Vertragspartner diese Daten abgerufen hat oder nicht; es sei denn, geltende Gesetze oder Vorschriften verlangen eine weitere Aufbewahrung dieser Dateien. In einem solchen Fall hat der Vertragspartner die Pflicht, HKC die jeweiligen Hindernisgründe umgehend schriftlich mitzuteilen. Der Vertragspartner trägt die Kosten für die Aufbewahrung dieser noch benötigten Daten; es gilt die jeweils aktuelle Preisliste von HKC.

6. Eigentumsschutz, Versicherungspflicht

- 6.1 Der Vertragspartner ist verpflichtet, unter Eigentumsvorbehalt bzw. im Eigentum von HKC stehende Sachen pfleglich zu behandeln und ordnungsgemäß zu lagern oder aufzustellen. Der Vertragspartner ist verpflichtet, diese gegen die von ihm zu vertretende Beschädigung und Zerstörung einschließlich der daraus resultierenden Vermögensschäden auf eigene Kosten zu versichern. Der Vertragspartner tritt insoweit schon jetzt sämtliche Ansprüche aus dem Versicherungsvertrag an HKC ab. HKC ist berechtigt, jederzeit die Vorlage von Nachweisen über das Bestehen des Versicherungsschutzes zu verlangen.
- 6.2 Über Beschädigungen und Pfändungen oder sonstige Eingriffe, in die im Eigentum oder unter Eigentumsvorbehalt von HKC stehenden Sachen hat, der Vertragspartner HKC unverzüglich schriftlich zu informieren. Im Falle der Pfändung einer im Eigentum von HKC stehenden Sache hat der Vertragspartner sämtliche Kosten der Wiederbeschaffung einschließlich der Rechtsverfolgungskosten zu tragen, soweit diese bei dem Dritten nicht beigetrieben werden können.
- 6.3 Der Vertragspartner ist verpflichtet, HKC und seinen Beauftragten zu Prüfzwecken Zutritt zu den unter Eigentumsvorbehalt bzw. im Eigentum von HKC stehenden Sachen im Rahmen der üblichen Geschäftszeiten zu gewähren.

7. Neben- und Mitwirkungspflichten des Vertragspartners

- 7.1 Der Vertragspartner hat innerhalb seines Verantwortungsbereichs dafür Sorge zu tragen, dass HKC zu den angekündigten Terminen die vertraglich geschuldeten Leistungen erbringen kann. Dies gilt insbesondere für die Lieferung der zu überlassenden Hardware und Software in die vorgesehenen Räume und, sofern gesondert vereinbart, für den betriebsbereiten Anschluss bzw. die vereinbarte Systemvoraussetzungen. Erkennbare Leistungshindernisse oder Erschwernisse sind HKC mit angemessener Frist vorab schriftlich anzuzeigen. Erhöht sich der Aufwand von HKC wegen einer unterlassenen Mitteilung, kann HKC auch Vergütung des dafür anfallenden Mehraufwandes verlangen.
- 7.2 Soweit technisch möglich und soweit HKC dies wünscht, wird der Vertragspartner HKC Fernzugriff im Wege von Telekommunikationsmitteln auf IT Hardware und Software zu Zwecke der Analyse von Funktionalität, der Diagnose und Behebung von Störungen sowie der Installation von Software- Updates und -Upgrades gestatten und gemäß den Vorgaben von HKC ermöglichen (Remote Diagnose). Der Vertragspartner wird die hierzu erforderliche Infrastruktur auf eigene Kosten bereitstellen und unterhalten.
- 7.3 Dem Vertragspartner obliegt insbesondere die Einhaltung der nachstehenden Pflichten und Obliegenheiten:
- (a) Anschluss-/Installationsvoraussetzungen
 - Benennung und Überlassung des zur Unterstützung der Anschluss-/Installationsarbeiten erforderlichen qualifizierten Personals
 - Ermöglichen eines Testlaufs bzw. des Ablaufs der Prüfprogramme zu den üblichen Betriebsbedingungen und Gewährung der hierfür erforderlichen Rechenzeiten
 - (b) Betrieb
 - Betrieb von Hard- und Software nur durch qualifiziertes, insbesondere eingewiesenes oder geschultes Personal unter Beachtung der Betriebs- und Bedienungsbedingungen sowie -anweisungen
 - Schutz von Hard- und Software vor Beschädigung und Zerstörung, insbesondere Verwendung von geeigneten Schutzvorrichtungen (bspw. Virenschutzprogramm oder Firewall) zum Schutz vor Eingriffen und Einwirkungen Dritter; Pflicht HKC bei Virenbefall zu informieren, während auf dem System gearbeitet wird.
 - Beachtung und Einhaltung von dem Vertragspartner überlassenen Sicherheitsdatenblättern sowie von Entsorgungshinweisen für Verbrauchsmaterialien
 - (c) Software- und Datenpflege
 - Installation verfügbarer (insbesondere sicherheitsrelevanter) Software-Updates
 - Regelmäßige Pflege der Speichermedien
 - Laufende Datensicherung, insbesondere vor Durchführung angekündigter Servicearbeiten, um das Datenverlustrisiko zu minimieren

(d) Serviceleistungen

- Benennung eines qualifizierten Ansprechpartners sowie eines Stellvertreters
- Unverzügliche Meldung und detaillierte Beschreibung von auftretenden Störungen anhand zweckdienlicher Unterlagen (Fehlerprotokolle, etc.)
- Ermöglichen der Nutzung und des Zugriffs auf alle Informationen, Daten, Dokumentationen, Rechnerzeit, Installationsumgebung
- Ermöglichen der etwaig erforderlichen Testläufe bzw. des erforderlichen Ablaufs der Prüfprogramme zu den üblichen Betriebsbedingungen und Gewährung der hierfür erforderlichen Rechenzeiten

8. Verjährung von Mängelansprüchen

Mängelansprüche verjähren spätestens 12 Monate ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Für Schadensersatzansprüche im Falle von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, der schuldhaften Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit gilt die gesetzliche Verjährungsfrist.

9. Schutzrechte Dritter

- 9.1 HKC gewährleistet, dass durch die Überlassung und Nutzung der von HKC eigenen entwickelten, erbrachten, vertragsgemäß genutzten Leistungen in der Bundesrepublik Deutschland keine Rechte Dritter verletzt werden.
- 9.2 Werden gegen den Vertragspartner von einem Dritten Ansprüche aus oder in Zusammenhang mit einer behaupteten, von HKC zu vertretenden Rechtsverletzung geltend gemacht, haftet HKC gegenüber dem Vertragspartner innerhalb der in Ziff. 8 genannten Verjährungsfrist wie folgt: HKC wird nach eigener Wahl auf ihre Kosten für die betreffenden Leistungen innerhalb angemessener Frist entweder ein Nutzungsrecht erwirken oder sie so ändern, dass das Schutzrecht nicht verletzt wird, die Leistung jedoch gleichwertig bleibt. Ist dies HKC nicht zu angemessenen Bedingungen möglich, stehen dem Vertragspartner die gesetzlichen Minderungs-, Rücktritts- bzw. Kündigungsrechte sowie die Schadensersatzansprüche gemäß Ziff. 10 zu.
- 9.3 Die in Ziff. 9.2 genannten Verpflichtungen von HKC bestehen nur, soweit der Vertragspartner HKC über die vom Dritten geltend gemachten Ansprüche unverzüglich schriftlich verständigt, eine Verletzung nicht anerkennt und HKC alle Abwehrmaßnahmen und Vergleichshandlungen vorbehalten bleiben.
- 9.4 Stellt der Vertragspartner die Nutzung der Leistungen aus Schadensminderungs- oder sonstigen wichtigen Gründen ein, ist er verpflichtet, den Dritten darauf hinzuweisen, dass mit der Nutzungseinstellung kein Anerkenntnis einer Schutzrechtsverletzung verbunden ist.
- 9.5 Ansprüche des Vertragspartners gemäß Ziff. 9.2 sind ausgeschlossen, soweit er die Schutzrechtsverletzung zu vertreten hat.
- 9.6 Ansprüche des Vertragspartners aus Ziff. 9.2 sind ferner ausgeschlossen, soweit die Schutzrechtsverletzung durch spezielle Vorgaben des Vertragspartners, durch eine von HKC nicht voraussehbare Nutzung oder dadurch verursacht wird, dass die Lieferung oder Leistung vom Vertragspartner verändert oder zusammen mit nicht von HKC erbrachten Leistungen eingesetzt wird.
- 9.7 HKC übernimmt keine Gewähr und Haftung für etwaige Schutzrechtsverletzungen durch vom Vertragspartner in den Vertragsgegenstand eingebundene Hard- oder Software-Komponenten Dritter.

10. Schadensersatzhaftung von HKC

- 10.1 Eine Haftung von HKC, ihrer Organe, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen auf Schadensersatz – gleich aus welchem Rechtsgrund – besteht nur, wenn der Schaden
- (a) durch eine schuldhafte Verletzung einer Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet oder auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut (wesentliche Vertragspflicht), verursacht worden oder
 - (b) auf grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz zurückzuführen ist.
- Im Übrigen ist eine Haftung auf Schadensersatz – gleich aus welchem Rechtsgrund – ausgeschlossen.
- 10.2 Haftet HKC gemäß Ziff. 10.1 (a) für die Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht, ohne dass grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz vorliegen, so ist die Haftung auf denjenigen Schadensumfang begrenzt, mit dessen Entstehen HKC bei Vertragsschluss aufgrund der ihr zu diesem Zeitpunkt bekannten Umstände typischerweise rechnen musste; die Haftung ist jedenfalls auf maximal die Höhe von 100 % des Gesamtwerts der mit dem Schadensereignis in Zusammenhang stehenden Lieferungen und Leistungen des einzelnen Vertragsangebots begrenzt.
- 10.3 Schadensersatzansprüche wegen Verzuges der Leistung kann der Vertragspartner in Höhe von je 0,5 % für jede vollendete Woche des Verzuges, insgesamt jedoch höchstens in Höhe von 5 % des Wertes der verzögerten Leistung verlangen. Darüberhinausgehende Ansprüche bleiben nach Maßgabe der Ziff. 10.2 unberührt.
- 10.4 HKC haftet nicht für mittelbare Schäden, Mangelfolgeschäden und entgangenen Gewinn.
- 10.5 Soweit ein Schaden - unmittelbar oder mittelbar - auf einem Datenverlust beruht, ist die Haftung von HKC auf den Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger gefahrenstprechender Datensicherung eingetreten wäre.
- 10.6 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen bzw. -ausschlüsse gelten nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie bei der schuldhaften Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, für Haftungsansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz sowie im Falle einer vertraglich vereinbarten verschuldensunabhängigen Einstandspflicht (Garantie).

11. Höhere Gewalt

- 11.1 Keiner der Vertragspartner ist zur Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen im Fall und für die Dauer höherer Gewalt verpflichtet. Als „höhere Gewalt“ verstehen wir Hindernisse, die wir trotz Anwendung der gebotenen Sorgfalt nicht abwenden können; ungeachtet, ob diese bei uns oder beim Kunden oder bei einem Dritten entstehen. Als solche Hindernisse gelten beispielsweise behördliche Maßnahmen oder Unterlassungen, Aufruhr, Mobilmachung, Krieg, Arbeitskonflikte, Aussperrungen, Streiks, Unfälle und andere erhebliche Betriebsstörungen; Epidemien, Naturereignisse, terroristische Aktivitäten und nicht von einem Vertragspartner beeinflussbare technische Probleme des Internets; dies gilt nicht, sofern und soweit der Anbieter die Telekommunikationsleistung vertraglich vereinbart hat.
- 11.2 Jeder Vertragspartner hat den Anderen über den Eintritt eines Falls höherer Gewalt unverzüglich schriftlich in Kenntnis zu setzen.

12. Einsatz von Dritten, Verschwiegenheit

- 12.1 HKC ist berechtigt, zum Zwecke der Vertragserfüllung, Dritte einzuschalten.
- 12.2 Die Vertragspartner verpflichten sich, sämtliche ihnen im Rahmen der Geschäftsverbindung zugänglich werdende Informationen und Daten, die als vertraulich bezeichnet oder aufgrund sonstiger Umstände als vertraulich, insbesondere als Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse, erkennbar sind, unbefristet geheim zu halten und – soweit nicht zur Erreichung des Vertragszwecks geboten – weder aufzuzeichnen noch an Dritte weiterzugeben oder in irgendeiner Weise zu verwerten. Mitarbeiter sowie eingeschaltete Dritte sind in diesem Sinne zu verpflichten.

13. Verwendung von Maschinendaten, Datenschutz

- 13.1 HKC ist befugt, vom Vertragsgegenstand aufgezeichnete Betriebsdaten des Vertragsgegenstands, die keinen Personenbezug aufweisen (etwa Nutzungshäufigkeit oder Laufleistung) über Remote Diagnose zu erheben und unter Wahrung der Vertraulichkeit für eigene Geschäftszwecke zu speichern, zu analysieren und ohne Einschränkung zu nutzen.
- 13.2 Zum Schutz personenbezogener Daten wird HKC die einschlägigen Bestimmungen zum Datenschutz beachten und insbesondere die von ihr bei der Vertragserfüllung eingesetzten Personen im Falle der Datenverarbeitung auf das Datengeheimnis verpflichten.
- 13.3 HKC wird vom Vertragspartner zugänglich gemachte Namen, Berufsbezeichnungen, Geschäftsadressen, geschäftliche Telefon- und Fax-Nummern sowie E-Mail-Adressen von Mitarbeitern des Vertragspartners erheben, verarbeiten und nutzen, soweit und solange dies zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen oder für die Begründung, die Durchführung oder die Beendigung des Vertragsverhältnisses erforderlich ist. Soweit für die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen erforderlich (z. B. für Versand, Kundenbetreuung), wird HKC die oben genannten Kontaktdaten anderen innerhalb der EU ansässigen Partnerfirmen sowie den im jeweiligen Vertragsverhältnis eingesetzten Dritten zugänglich machen. Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO.
- 13.4 HKC wird dem Vertragspartner und seinen Mitarbeitern unter den gesetzlichen Voraussetzungen auf Verlangen unentgeltlich Auskunft über die jeweiligen gespeicherten personenbezogenen Daten erteilen. Der Vertragspartner und seine betroffenen Mitarbeiter haben unter den gesetzlichen Voraussetzungen das Recht, die Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung oder Übermittlung der jeweiligen personenbezogenen Daten an einen Dritten zu verlangen. Außerdem steht dem Vertragspartner und den betroffenen Mitarbeitern das Recht zu, sich bei einer Aufsichtsbehörde zu beschweren.
- 13.5 Verantwortliche Stelle für sämtliche datenschutzbezogenen Fragen sowie für die Ausübung der unter Ziff. 13.3 beschriebenen Rechte ist HK Consulting GmbH, Industriestraße 27-35, D – 48249 Dülmen

14. Gerichtsstand

- 14.1 Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus der Geschäftsverbindung ist Dülmen. Das beiderseitige Recht, den Vertragspartner an seinem allgemeinen Gerichtsstand in Anspruch zu nehmen, bleibt unberührt.
- 14.2 Im Falle des Exports des Vertragsgegenstandes ist der Vertragspartner für die Einhaltung der hierfür maßgeblichen Bestimmungen, insbesondere des Außenhandelsgesetzes sowie der ggf. anwendbaren weiteren Exportkontrollvorschriften, verantwortlich.

B. Kauf von Hardware

1. Leistungsgegenstand

Die Beschaffenheit und der Leistungsumfang der Kaufsache ergibt sich aus dem Angebot und der jeweiligen Produktbeschreibung, sowie ergänzend aus der Bedienungsanleitung, soweit nichts anderes vereinbart ist.

2. Gefahrenübergang, Versand

- 2.1 Lieferungen erfolgen EX Works gemäß Incoterms 2010.
- 2.2 HKC erhebt einen Verwaltungskostenzuschlag in Höhe von 25,00 EUR netto für jede Bestellung, deren Nettowarenwert unterhalb von 250,00 EUR liegt.
- 2.3 Sofern der Vertragspartner von HKC trotz ordnungsgemäßer Anlieferung Nachweise über diese Anlieferung anfordert, ist HKC berechtigt, für jeden Einzelfall eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 50 EUR zuzüglich Umsatzsteuer zu erheben.

3. Eigentumsvorbehalt, Vorkaufsrecht

- 3.1 HKC behält sich an allen gelieferten Waren (Vorbehaltsware) das Eigentum bis zum Eingang sämtlicher vom Vertragspartner geschuldeten Zahlungen vor. Der Vertragspartner ist berechtigt, die Vorbehaltsware bis zum Eintritt des Zahlungsverzugs im ordnungsgemäßen Geschäftsgang zu verarbeiten und zu veräußern. Verpfändungen und Sicherungsübereignungen sind unzulässig.
- 3.2 Über Zwangsvollstreckungsmaßnahmen Dritter in die unter Eigentumsvorbehalt gelieferten Waren hat der Vertragspartner HKC unverzüglich zu unterrichten und sämtliche zur Geltendmachung der Rechte von HKC erforderlichen Auskünfte zu erteilen sowie hierzu erforderliche Unterlagen auszuhändigen. Der Vertragspartner trägt sämtliche zur Abwendung und Aufhebung von Vollstreckungsmaßnahmen erforderlichen Kosten, soweit diese nicht von den Dritten erlangt werden können.
- 3.3 HKC wird die Vorbehaltsware sowie die an ihre Stelle tretenden Sachen oder Forderungen auf Verlangen nach Wahl von HKC freigeben, soweit ihr Wert die Höhe der gesicherten Forderungen um mehr als 50% übersteigt.
- 3.4 Ist der Vertragspartner mit seinen Zahlungen in Verzug oder stellt sich eine wesentliche Verschlechterung seiner Vermögenslage heraus, die die Erfüllung der Ansprüche von HKC gefährdet, kann HKC nach entsprechendem Rücktritt vom Vertrag die Ware herausverlangen.
- 3.5 Weitergehende Ansprüche auf Schadensersatz, insbesondere entgangenen Gewinn, bleiben HKC vorbehalten. Falls eine Vorbehaltsware bereits in Gebrauch war, kann eine Rücknahme höchstens zu dem von HKC festgestellten Restwert erfolgen. Falls der Vertragspartner, den von HKC festgestellten Restwert nicht anerkennt, unterwirft er sich der Restwertfeststellung eines neutralen Sachverständigen. Dessen Feststellung ist für beide Seiten verbindlich. Die Kosten für den Sachverständigen hat der Vertragspartner zu tragen.
- 3.6 Der Vertragspartner räumt HKC an der an ihn übereigneten Kaufsache ein Vorkaufsrecht ein.

4. Mängelansprüche, Rügeobliegenheit, Rücktritt, Eigentum an ausgetauschten Gegenständen

- 4.1 Offen erkennbare Mängel sind HKC zur Erhaltung der Mängelansprüche innerhalb von 5 Werktagen nach Ablieferung, Überlassung oder Abnahme, verdeckte, innerhalb der in Abschnitt A Ziff. 8 genannten Verjährungsfrist auftretende Mängel innerhalb von 5 Werktagen nach Entdeckung schriftlich anzuzeigen.
- 4.2 Der Vertragspartner ist verpflichtet, HKC alle für die Beseitigung von Mängeln benötigten Unterlagen und Informationen zur Verfügung zu stellen.
- 4.3 Erfolgte eine Mängelrüge zu Unrecht, ist HKC berechtigt, die ihr entstandenen Aufwendungen vom Vertragspartner ersetzt zu verlangen.
- 4.4 Tritt innerhalb der in Abschnitt A Ziff. 8 genannten Verjährungsfrist ein Mangel auf, kann HKC nach ihrer Wahl innerhalb angemessener Frist Ersatz liefern oder den Mangel beseitigen. Schlägt die Ersatzlieferung oder Beseitigung innerhalb angemessener Frist fehl oder ist diese unzumutbar, ist der Vertragspartner nach Maßgabe der gesetzlichen Regelung berechtigt, den Kaufpreis zu mindern oder vom Vertrag zurückzutreten. Schadensersatzansprüche gegen HKC wegen eines Mangels richten sich nach Ziff. 5.
- 4.5 Bei einer nur unerheblichen Minderung der Tauglichkeit zum vertragsgemäßen Gebrauch bestehen keine Ansprüche wegen Mängeln der vertraglichen Leistung.
- 4.6 Die Mängelansprüche sind ausgeschlossen, sofern ein Mangel auf dem unsachgemäßen Betrieb, insbesondere der Verwendung von nicht von HKC zum Einsatz Verschleiß- und Ersatzteilen, der Verwendung von Verbrauchsmaterialien nach Ablauf des jeweiligen Haltbarkeitsdatums, der unsachgemäßen Bedienung oder Behandlung der Hard- oder Software oder einer nicht von HKC freigegebenen Änderung bzw. Umarbeitung der überlassenen Hard- bzw. Software oder auf mangelnder Kompatibilität oder Leistungsfähigkeit nicht von HKC überlassener Dritt-, Hard- bzw. Software beruht.
- 4.7 Der Vertragspartner kann Zahlungen bei Vorliegen eines Mangels nur dann zurückhalten, wenn die Berechtigung der Mängelrüge unbestritten oder anerkannt ist oder rechtskräftig feststeht. Ein Zurückbehaltungsrecht des Vertragspartners besteht nicht, wenn seine Mängelansprüche nicht unbestritten sind oder nicht rechtskräftig feststehen.
- 4.8 Das Rücktrittsrecht des Vertragspartners ist ausgeschlossen, wenn HKC den zum Rücktritt berechtigenden Umstand nicht zu vertreten hat. Das Recht des Vertragspartners, im Falle der beiderseits nicht zu vertretenden Unmöglichkeit der mangelfreien Leistung zurückzutreten, bleibt unberührt.
- 4.9 Im Rahmen von Lieferungen und Leistungen von HKC oder der Mängelbehebung ausgewechselte Ersatz- oder Verschleißteile gehen, sofern nichts anderes vereinbart ist, ins Eigentum von HKC über.

5. Schadensersatzansprüche

Für Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche gilt Teil A Ziff. 10.

C. Serviceleistungen für Hardware (Kauf)

1. Leistungsgegenstand, Inhalt und Umfang der Serviceleistungen

- 1.1 Inhalt der Serviceleistung von HKC ist die Instandsetzung, d. h. die Beseitigung von auftretenden Störungen, der im Vertragsangebot bezeichneten Hardware sowie – bei gesonderter Vereinbarung – die Instandhaltung, d. h. die Durchführung aller zur Erhaltung der Betriebsbereitschaft erforderlichen Maßnahmen auf dem Gebiet der Bundesrepublik Deutschland (Festland), an dem auf dem Servicechein angegebenen Aufstellungsort.
- 1.2 Die Serviceleistung erfolgt, sofern nicht anders vereinbart, auf Anforderung des Vertragspartners. Sie kann durch HKC oder einen von HKC autorisierten Dritten erbracht werden.
- 1.3 Die Störungsdiagnose und -beseitigung erfolgt vorrangig telefonisch. Kann die Störung hierdurch nicht beseitigt werden, wird HKC die Störung – soweit möglich – durch Remote Diagnose oder gegebenenfalls vor Ort am im Vertragsangebot genannten Installationsort beheben.
- 1.4 Im Rahmen der vertraglich geschuldeten und durch die vereinbarte Vergütung abgegoltenen Serviceleistungen entscheidet HKC nach eigenem Ermessen über den Einbau neuer oder neuwertiger Ersatz- oder Verschleißteile.
- 1.5 Eine wesentliche Änderung der Hardware- oder Softwarekonfiguration und -installation sowie des Installationsortes des Servicegegenstands sind HKC an die im Vertragsangebot hinterlegten Adressen in Textform mitzuteilen. Zur Fortsetzung der Serviceleistungen ist HKC nur verpflichtet, wenn HKC dem Wechsel des Installationsorts oder der Änderung der Hardware- oder Softwarekonfiguration oder -installation zugestimmt hat. HKC wird die Zustimmung nur aus sachlich gerechtfertigten Gründen verweigern. Die Regelungen der nachfolgenden Ziff. 3.4 und 3.5 gelten unbeschadet einer von HKC erteilten Zustimmung.
- 1.6 Soweit eine Fernwartung (Remote Diagnose) vereinbart ist, ist der Vertragspartner verpflichtet, die von HKC spezifizierten Kommunikationsverbindungen auf eigene Kosten einzurichten und zu betreiben. Zudem ist HKC auf Anfrage ein sicherer Fernzugriff auf die in der Systemumgebung des Vertragspartners installierte Hardware sowie die dort integrierte Software zu gestatten.

2. Support Erreichbarkeit, Servicezeiten, Reaktionszeiten

- 2.1 Service-Anfragen können grundsätzlich bei dem HK-Service-Desk helpdesk@hkconsulting.de oder telefonisch gestellt werden.
- 2.2 Der HK-Service-Desk ist täglich werktags Montag bis Donnerstag von 8:00 bis 17:00 Uhr und am Freitag von 8:00 bis 15:00 Uhr erreichbar. Reaktionszeiten von HKC sind produktabhängig; bestimmte Reaktionszeiten sind nur bei ausdrücklicher Vereinbarung geschuldet. Sofern Reaktionszeiten vereinbart sind, gelten diese innerhalb der oben genannten Servicezeiten vom Eingang der Meldung bei der dem Vertragspartner mitgeteilten Störungsannahme bis zum Beginn der telefonischen Unterstützung, der Servicediagnose mittels Remote-Zugriff bzw. dem Eintreffen des Servicemitarbeiters am vereinbarten Einsatzort.

3. Vergütung der Serviceleistungen, Kostenerstattung

- 3.1 Besteht keine abweichende Vereinbarung, ist die vereinbarte monatliche Vergütung für die Serviceleistungen jeweils quartalsweise im Voraus mit Vertragsbeginn fällig und innerhalb von 10 Werktagen ab Vertragsbeginn zu bezahlen.
- 3.2 Eine Rückvergütung nicht verbrauchter Leistungen findet nicht statt, es sei denn, dem Auftraggeber steht nach diesen Bedingungen oder gesetzlich ein entsprechender Anspruch zu.

- 3.3 Werden unsere nach dem Supportvertrag zu erbringenden Leistungen während der Laufzeit dieses Vertrages erweitert, z. B. die Nutzungsrechte des Auftraggebers an Software erweitert, weitere Hardware oder Software aufgenommen, so wird die Vergütung angepasst. Soweit nichts anderes vereinbart ist, gelten für die Erweiterungen unsere bei Erweiterung gültigen Preise.
- 3.4 Ersatzteile, Material (z. B. Kabel, Stecker, Speichermedien, Verbrauchsmaterial, wie etwa Papier, Toner und Druckköpfe), Zubehör und andere Lieferungen erfolgen gegen gesonderte Vergütung zu unseren Listenpreisen, hilfsweise unseren üblichen Preisen, soweit nichts anderes vereinbart ist. Wird vereinbart, dass Ersatzteile ohne Berechnung geliefert werden, so ist eine Obergrenze festzulegen.
- 3.5 HKC verpflichtet sich während der ersten 12 Monate nach Inkrafttreten der Vereinbarung keine Preiserhöhung vorzunehmen. Danach behält sich HKC das Recht vor, bei gestiegenen Gemein- und / oder Bezugskosten die Preise zu Beginn eines Monats angemessen zu erhöhen. Dies erfolgt durch schriftliche Anzeige, die drei Monate (Änderungsfrist) vor dem beabsichtigten Inkrafttreten abgesendet sein muss. Sollte die Preiserhöhung pro Vertragsjahr 5 % nicht übersteigen, hat der Vertragspartner aus Anlass dieser Preiserhöhung kein besonderes Kündigungsrecht. Im Falle einer Preiserhöhung von mehr als 5 % pro Vertragsjahr ist der Vertragspartner berechtigt, das Vertragsverhältnis zum Ende der Änderungsfrist zu kündigen. Anderenfalls gelten die geänderten Preise nach Ablauf der Änderungsfrist als vereinbart.
- 3.6 Sämtliche zur Durchführung der Serviceleistungen erforderlichen Ersatz- und Verschleißteile sind gesondert zu vergüten.
- 3.7 Die Kosten für Verbrauchsmaterial des Vertragspartners, das während eines Serviceeinsatzes verbraucht wird, sind von HKC nicht zu ersetzen.
- 3.8 Besondere Serviceleistungen im Sinne der nachfolgenden Ziff. 5 werden gemäß Ziff. 5.2 gesondert in Rechnung gestellt.

4. Kündigung, Laufzeitverlängerung

- 4.1 Der Serviceschein kann erstmalig mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der im Serviceschein bestimmten Vertragslaufzeit ordentlich gekündigt werden. Unterbleibt die Kündigung, verlängert sich der Servicevertrag jeweils um 12 Monate („Verlängerungszeitraum“) und kann wiederum mit einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende des jeweiligen Verlängerungszeitraums ordentlich gekündigt werden.
- 4.2 HKC kann das Vertragsverhältnis darüber hinaus mit einer Frist von 3 Monaten kündigen, wenn das für den Servicegegenstand im Vertragsangebot festgelegte maximale Nutzungsvolumen (End of Life) erreicht oder überschritten ist oder wenn HKC den Servicegegenstand aufgrund hohen nutzungsbedingten Verschleißes nur mit unverhältnismäßigem Aufwand im Rahmen der in Ziff. 1 bis 3 beschriebenen Standardserviceleistung instand halten kann. HKC wird dem Vertragspartner in diesen Fällen den Abschluss einer Vereinbarung über die Erbringung Besonderer Serviceleistungen im Sinne von Ziff. 5 anbieten.
- 4.3 HKC ist berechtigt, das Vertragsverhältnis vor Ablauf der Vertragslaufzeit außerordentlich fristlos zu kündigen, wenn der Vertragspartner seine Zahlungen endgültig einstellt oder sich für zwei aufeinanderfolgende Monate mit der Bezahlung des im Vertrag vereinbarten Entgelts oder eines wesentlichen Teilbetrages des Entgelts oder über einen Zeitraum von mehr als zwei Monaten mit der Bezahlung von Rechnungen, deren Höhe die Summe von zwei Monatsrechnungen erreicht, in Verzug befindet.
- 4.4 Das Recht beider Vertragsparteien zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 4.5 Die Aufgabe des Betriebs des Vertragspartners, die Veräußerung, Weitergabe an Dritte in sonstiger Weise oder die Stilllegung von Servicegegenständen berechtigen den Vertragspartner weder zu einer außerordentlichen Kündigung noch führen sie zur Beendigung des Servicevertrages.
- 4.6 Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Für die Wahrung der Schriftform ist die Textform ausreichend.

5. Besondere Serviceleistungen

- 5.1 Serviceleistungen, die z. B.
- ▶ außerhalb des in Abschnitt D, in Ziff. 1 und Ziff. 2 bestimmten Rahmens, insbesondere außerhalb der in Abschnitt D, Ziff. 2 genannten Zeiten,
 - ▶ der Vertragspartner nach den vertraglichen Vereinbarungen selbst vorzunehmen hat,
 - ▶ aufgrund der unsachgemäßen Bedienung oder Behandlung, des unsachgemäßen Betriebs der Hardware, insbesondere der Verwendung nicht von HKC freigegebener Verbrauchsmaterialien, Ersatz- oder Verschleißteile, Software, Anschluss an ungeeignete Geräte, Einwirkungen Dritter (bspw. durch Viren, Hacker) oder höherer Gewalt (Unfall-, Wasser-, Feuer-, Blitz-, Überspannungs-, Kurzschlusschäden) erforderlich werden
 - ▶ die Lieferung von nach der vertraglichen Vereinbarung gesondert zu vergütenden Ersatz- und Verschleißteilen betreffen oder
 - ▶ die Installation von gerätebezogener Systemsoftware betrifft

sind „Besondere Serviceleistungen“, die nach gesonderter Beauftragung und Vergütung erbracht werden.

- 5.2 Besondere Serviceleistungen und die dabei anfallenden Ersatz- und Verschleißteile werden gemäß den jeweils gültigen Preislisten von HKC in Rechnung gestellt. Arbeitsleistungen werden nach Zeitaufwand berechnet. Von HKC nicht zu vertretende Wartezeit beim Vertragspartner gilt als Arbeitszeit. Reise- und Anfahrtszeiten werden anteilig als Arbeitszeit abgerechnet. Spesen (Übernachtungs-, Reisekosten etc.) werden nach Aufwand berechnet.

6. Mängelansprüche

Bei Mängeln an im Rahmen von Serviceleistungen (einschließlich Besonderen Serviceleistungen im Sinne der Ziff. 5) gelieferten Gegenständen oder erbrachten Leistungen gelten die Vorschriften von Abschnitt B Ziff.4 entsprechend. Mängelansprüche verjähren innerhalb der in Abschnitt A Ziff. 7 genannten Verjährungsfrist.

7. Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche

Für Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche des Vertragspartners gilt Abschnitt A Ziff. 10.

D. Softwareüberlassung

I. Allgemeine Bestimmungen für Software

1. Leistungsgegenstand

- 1.1 Gegenstand der nachfolgenden Bestimmungen ist die Überlassung der im betreffenden Vertragsangebot aufgeführten Software in ausführbarer Form (als Objektprogramm). Die Überlassung oder Offenlegung des Quellcodes der Software ist nicht geschuldet.
- 1.2 Die Software wird nach Wahl von HKC auf einem geeigneten Datenträger oder als Download Link einschließlich einer Bedienungsanleitung (Benutzungsdokumentation oder Online-Hilfe) und der Installationsanleitung zur Verfügung gestellt. Die Bedienungsanleitung und die Installationsanleitung können dem Vertragspartner sowohl elektronisch, als auch als Download Link zur Verfügung gestellt werden.
- 1.3 Die Software wird nur für den im Vertrag vereinbarten Gebrauch überlassen. Beschaffenheit, Umfang, Einsatzbedingungen und Systemumgebung der Software ergeben sich zudem aus der Produktbeschreibung, der Bedienungsanleitung oder der Dokumentation, und zwar in dieser Reihenfolge mit sinkender Rangfolge.
- 1.4 HKC ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen. Der vertragsgemäße Einsatz der Leistungen darf dadurch nicht beeinträchtigt werden. Einen in der Software integrierten Kopierschutz wird HKC im Falle des beabsichtigten Wechsels der Betriebshardware oder einer beabsichtigten, nach Ziff. 2.2 Satz 2 zulässigen Veräußerung ändern oder aufheben.
- 1.5 HKC übernimmt, sofern gesondert vereinbart, die Installation und die Durchführung von Testfällen/-abläufen zu den im Vertrag festgelegten Zeitpunkten und Kriterien. Darüber hinaus gehende Leistungen, wie z. B. Anpassungen, Änderungen der überlassenen Software sowie die Erstellung von Schnittstellen zu Dritt-Programmen, Analyse-, Planungs- und hiermit verbundene Beratungsleistungen sind ebenso gesondert zu vereinbaren und zu vergüten.
- 1.6 Eine Verpflichtung von HKC zur Weiterentwicklung der überlassenen Software besteht nicht.

2. Nutzungsrecht

- 2.1 Die von HKC überlassene Software ist urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte an von HKC überlassener Software stehen im Verhältnis zum Vertragspartner ausschließlich HKC oder dem jeweiligen Lizenzgeber zu. Soweit die Rechte an der Software Dritten zustehen, hat HKC entsprechende Nutzungsrechte für die Distribution erworben.
- 2.2 HKC gewährt dem Vertragspartner an überlassener Software abhängig von der einzelvertraglichen Bestimmung im Vertragsangebot nach Maßgabe der nachstehenden Bestimmungen ein zeitlich befristetes (Miete) oder unbefristetes (Kauf), nicht ausschließliches, einfaches Nutzungsrecht für eigene Zwecke im Rahmen des vertraglich vorausgesetzten Einsatzzwecks. Ein Nutzungsrecht besteht nur, soweit die Software im betreffenden Vertragsangebot aufgeführt und zum laufenden Betrieb, der von HKC überlassenen Hardware erforderlich ist. Der Umfang des Nutzungsrechts für Software anderer Hersteller („Fremdsoftware“) bestimmt sich im Falle ihres Einbezugs vorrangig nach den Nutzungsbedingungen des jeweiligen Lizenzgebers.
- 2.3 Die Software kann Open-Source Software Komponenten enthalten; deren Überlassung und Nutzung erfolgt unentgeltlich und ohne Aufpreis auf die vertraglich vereinbarte Vergütung und unterliegt den Nutzungsbedingungen der jeweiligen Rechteinhaber.
- 2.4 Die Überlassung von Updates und Upgrades erfolgt - soweit nichts Abweichendes vereinbart wird - entsprechend den für die ursprüngliche Programmversion geltenden Vereinbarungen.
- 2.5 Der Vertragspartner ist berechtigt, die Software auf einer geeigneten Hardware oder virtuellen Systemumgebung im Rahmen der vertraglichen und gesetzlichen Bestimmungen zu nutzen. Die gleichzeitige Nutzung auf mehr als nur einer Hardware oder im Netzwerk (gleichzeitige Mehrfachnutzung) bedarf - soweit die Mehrfachnutzung außerhalb der bestimmungsgemäßen Nutzung liegt - der gesonderten Vereinbarung. Bei einem Wechsel der (Betriebs-)Hardware ist die Software auf der bisher verwendeten Hardware zu löschen.
- 2.6 Der Vertragspartner darf eine Sicherungskopie der Software erstellen. Darüber hinaus ist er ohne Zustimmung von HKC nicht berechtigt, überlassene Software in irgendeiner Form zu vervielfältigen, umzuarbeiten oder zu bearbeiten, soweit dies nicht im Rahmen der bestimmungsgemäßen Nutzung (§ 69d Urheberrechtsgesetz - UrhG) notwendig ist. Eine Dekompilierung ist nur gemäß den Bestimmungen des § 69e UrhG zulässig.
- 2.7 Im Falle einer gemäß Ziff. 2.6 zulässigen Um- oder sonstigen Bearbeitung der Software durch den Vertragspartner ist dieser nicht berechtigt, die Ergebnisse an Dritte weiterzugeben, zu veröffentlichen oder über die bestimmungsgemäße Nutzung hinaus zu vervielfältigen.
- 2.8 Urhebervermerke, Seriennummern und sonstige der Identifikation dienende Merkmale dürfen vom Vertragspartner nicht entfernt werden und sind bei der zulässigen Vervielfältigung unverändert zu übernehmen.
- 2.9 Die vorstehenden Bestimmungen gelten für (mit-) überlassene Benutzer- und Bedienungsdokumentationen entsprechend.

II. Bestimmungen für die unbefristete Überlassung der Software (Kauf)

1. Lieferung

Im Fall des Kaufs von Software erfolgt die Lieferung CIP gemäß Incoterms 2010 an einen vom Besteller benannten Empfangsort in Deutschland oder durch Übermittlung eines Download Links.

2. Nutzungsrecht

- 2.1 HKC gewährt dem Vertragspartner das einfache, zeitlich unbefristete Recht ein, die Software nach Maßgabe der Bestimmungen von Abschnitt E I Ziff. 2 für eigene Zwecke zu nutzen.
- 2.2 Der Vertragspartner ist nicht berechtigt, sein Nutzungsrecht auf Dritte zu übertragen oder diesen entsprechenden Nutzungsrechten (Unterlizenzen) einzuräumen. Dies gilt auch für unter Verstoß gegen Abschnitt E I Ziff. 2.6 dieser Bestimmungen hergestellte Software-Derivate. Hiervon unberührt bleibt das Recht des Vertragspartners, die Software unter endgültiger Aufgabe der eigenen Nutzung, Bindung des Erwerbers an die geltenden Nutzungsbedingungen und nach Löschung notwendiger Vervielfältigungsstücke im Sinne von Abschnitt E I Ziff. 2.5 weiter zu veräußern. Im Falle der Veräußerung sind HKC unverzüglich Name und Anschrift des Erwerbers schriftlich bekannt zu geben.

2.3 Das Nutzungsrecht ist aufschiebend bedingt durch die Zahlung der hierfür vereinbarten Vergütung.

3. Mängelansprüche, Schadensersatz

3.1 Ansprüche wegen Mängeln bestehen nur, wenn diese reproduzierbar sind. Im Übrigen gelten für Mängelansprüche des Vertragspartners die Vorschriften des Abschnitts B Ziff. 4 entsprechend.

3.2 Für Schadensersatzansprüche und Ersatz vergeblicher Aufwendungen gilt Abschnitt A Ziff. 10 entsprechend.

III. Bestimmungen für die befristete Überlassung der Software (Miete)

1. Nutzungsrecht

1.1 HKC gewährt dem Vertragspartner das einfache, zeitlich befristete Recht, die Software nach Maßgabe der Bestimmungen von Abschnitt E I Ziff. 2 für eigene Zwecke zu nutzen.

1.2 Der Vertragspartner ist nicht berechtigt, sein Nutzungsrecht auf Dritte zu übertragen oder diesen entsprechenden Nutzungsrechten (Unterlizenzen) einzuräumen. Dies gilt auch für unter Verstoß gegen Abschnitt E I Ziff. 1.3 hergestellte Software-Derivate.

2. Vergütung

2.1 Besteht keine abweichende Vereinbarung, ist die vereinbarte monatliche Vergütung jeweils quartalsweise im Voraus in Gänze mit Vertragsbeginn fällig und erstmals innerhalb von 10 Werktagen ab Vertragsbeginn zu bezahlen.

2.2 HKC verpflichtet sich während der ersten 12 Monate nach Inkrafttreten des Vertragsangebots keine Preiserhöhung vorzunehmen. Danach behält sich HKC das Recht vor, bei gestiegenen Gemein- und/oder Bezugskosten die Preise zu Beginn eines Monats angemessen zu erhöhen. Dies erfolgt durch schriftliche Anzeige, die drei Monate (Änderungsfrist) vor dem beabsichtigten Inkrafttreten abgesendet sein muss. Sollte die Preiserhöhung pro Vertragsjahr 5 Prozent nicht übersteigen, hat der Vertragspartner aus Anlass dieser Preiserhöhung kein besonderes Kündigungsrecht. Im Fall einer Preiserhöhung von mehr als 5 Prozent pro Vertragsjahr, ist der Vertragspartner berechtigt, das Vertragsverhältnis zum Ende der Änderungsfrist zu kündigen. Andernfalls gelten die geänderten Preise nach Ablauf der Änderungsfrist als vereinbart.

3. Mängelansprüche, Schadensersatz

3.1 Ansprüche wegen Mängeln bestehen nur, wenn diese auf der in dem Vertragsangebot genannten Hardware reproduzierbar sind. Im Übrigen gelten für Mängelansprüche die Vorschriften des Abschnitts C Ziff. 5 entsprechend.

3.2 Für Schadensersatzansprüche und Ersatz vergeblicher Aufwendungen gilt Abschnitt C Ziff. 6 entsprechend.

4. Kündigung, Laufzeitverlängerung

4.1 Das Mietverhältnis kann erstmalig mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der vereinbarten Mietdauer gekündigt werden. Unterbleibt die Kündigung, verlängert sich die Mietdauer jeweils um 12 Monate („Verlängerungszeitraum“) und kann wiederum mit einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende des jeweiligen Verlängerungszeitraums ordentlich gekündigt werden.

4.2 Das Recht beider Vertragsparteien zur fristlosen Kündigung des Mietverhältnisses aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

4.3 HKC ist berechtigt, das Mietverhältnis vor Ablauf der fest vereinbarten Mietdauer außerordentlich fristlos zu kündigen, wenn der Vertragspartner seine Zahlungen endgültig einstellt oder sich für zwei aufeinanderfolgende Monate mit der Bezahlung des im Vertrag vereinbarten Entgelts oder eines wesentlichen Teilbetrages des Entgelts oder über einen Zeitraum von mehr als zwei Monaten mit der Bezahlung von Rechnungen, deren Höhe die Summe von zwei Monatsrechnungen erreicht, in Verzug befindet.

4.4 Ein wichtiger Grund, der HKC zur Kündigung berechtigt, liegt zudem vor, wenn der Vertragspartner Nutzungsrechte dadurch verletzt, dass er die Software über das nach diesem Vertrag gestattete Maß hinaus nutzt und die Verletzung auf eine Abmahnung des Lizenzgebers hin nicht unverzüglich abstellt.

4.5 Mit Kündigung des Mietverhältnisses endet das Nutzungsrecht des Vertragspartners an der Software. Die Kündigung des Mietverhältnisses an der Software gilt jedoch nicht zugleich als Kündigung eines Hardware Mietvertrags, eines Servicevertrags oder als Rücktritt von einem Kaufvertrag.

4.6 Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Für die Wahrung der Schriftform ist die Textform (E-Mail, Fax) ausreichend.

5. Rückgabe der Software

5.1 Nach Beendigung des Mietverhältnisses ist die überlassene Software auf dem Originaldatenträger herauszugeben und die Software auf der Hardware sowie alle weiteren Vervielfältigungen der Software vollständig und unwiederbringlich zu löschen. Die vollständige Rückgabe und Löschung oder Vernichtung sind HKC auf Verlangen schriftlich zu bestätigen.

5.2 Kommt der Vertragspartner seinen Verpflichtungen aus vorstehender Ziff. 5.1 trotz Aufforderung durch HKC nicht nach, steht HKC für die Dauer der Vorenthaltung unbeschadet weitere Ansprüche der vertraglich vereinbarte Mietzins als Entschädigung zu.

E. Serviceleistungen für Software

1. Inhalt und Umfang der Serviceleistungen, Nutzungsrechte an Updates und Upgrades

1.1 Der Inhalt der Serviceleistung von HKC ergibt sich – vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen und nachstehender Ziff. 1.7 – aus dem Angebot und beinhaltet die Lieferung von Updates (Fehlerkorrekturen und kleinere Funktionsverbesserungen einer Programmversion, Level oder neue Release Stände; neue Versionsnummer 1.x) nebst Installationshinweisen in elektronischer Form, auch als Download Link. Die Serviceleistungen können durch HKC oder einem von HKC autorisierten Dritten erbracht werden.

1.2 Eine Unterstützung bei der Diagnose und Beseitigung von auftretenden Störungen der im Serviceschein bezeichneten Software wird, dem Vertragspartner

- ▶ vorbehaltlich abweichender Vereinbarung - entsprechend nachstehender Ziff. 3.2 nach Zeit und Aufwand gesondert in Rechnung gestellt. HKC übernimmt keine Gewähr für die ständige Funktionsfähigkeit der Software.

- 1.3 Die Überlassung von Updates erfolgt durch Bereitstellung einer Download-Möglichkeit über einen FTP-Server oder andere geeignete elektronische Distributionswege; eine Installation der Updates ist nicht geschuldet. Upgrades, d. h. wesentliche Funktionserweiterungen gegenüber den Produktspezifikationen der im Serviceschein bezeichneten Software (Versionsnummer y.0), wird HKC dem Vertragspartner gesondert anbieten, soweit nicht deren Bereitstellung vereinbart ist. HKC wird den Vertragspartner - soweit vereinbart - jeweils über Inhalt und Verfügbarkeit von Updates und Upgrades für die vereinbarte, bezeichnete Software informieren.
- 1.4 Die Unterstützung bei der Störungsdiagnose und -beseitigung erfolgt nach Wahl von HKC durch Remote Diagnose oder telefonisch. Kann die Störung hierdurch nicht beseitigt werden, wird sich HKC bemühen, die Störung - soweit möglich - durch Lieferung eines Updates oder gegebenenfalls vor Ort am Installationsort der Hardware, auf der die vertragsgegenständliche Software installiert ist, zu beheben.
- 1.5 Der Service wird nur für den jeweils neuesten und den diesem vorhergehenden Release Stand einer Programmversion und im Falle einer über Schnittstellen erweiterbaren Software nur bis zur Schnittstelle erbracht. Der Vertragspartner ist insoweit verpflichtet, die ihm zugänglich gemachten Updates - soweit zumutbar - zu installieren.
- 1.6 Im Rahmen der Störungsbeseitigung genügt die Überlassung einer Umgehungslösung, soweit hierdurch die wesentlichen Funktionen der vertragsgegenständlichen Software zumutbar wiederhergestellt werden.
- 1.7 Dem Vertragspartner ist bekannt, dass HKC bei in den Servicevertrag einbezogener Fremdsoftware bzgl. der Leistungserbringung auf die Mitwirkung des jeweiligen Herstellers angewiesen ist. HKC kann insoweit ggf. nur eine Erstunterstützung bieten. HKC ist berechtigt, den Vertragspartner hinsichtlich der weiteren Unterstützung bei der Diagnose und Störungsbehebung an den jeweiligen Hersteller, insbesondere - soweit vorhanden - an dessen telefonischen Servicedienst („Hotline“), zu verweisen.
- 1.8 Soweit einzelvertraglich nicht anders festgelegt, bestimmen sich die Nutzungsrechte an im Rahmen des Servicevertrags überlassener Software, insbesondere an Updates, Upgrades sowie an im Rahmen Besonderer Serviceleistungen im Sinne von nachfolgender Ziff. 5 dem Vertragspartner überlassenen Softwarekomponenten danach, ob die zugrundeliegende, im Serviceschein genannte Software dem Vertragspartner zeitlich unbefristet (Kauf) oder zeitlich befristet (Miete) überlassen wurde. Wurde dem Vertragspartner die Software zeitlich unbefristet (Kauf) überlassen, so richten sich die Nutzungsrechte an im Rahmen des Servicescheins überlassener Software nach Abschnitt E II Ziff. 2, anderenfalls (Miete) nach Abschnitt E III Ziff. 2.

2. Support, Erreichbarkeit, Servicezeiten, Reaktionszeiten

Service-Anfragen können grundsätzlich bei dem HK-Servicedesk helpdesk@hkconsulting.de oder telefonisch gestellt werden.

- 2.1 Der HK-Servicedesk ist täglich werktags Montag bis Donnerstag von 8:00 bis 17:00 Uhr und am Freitag von 8:00 bis 15:00 Uhr erreichbar. Reaktionszeiten von HKC sind produktabhängig; bestimmte Reaktionszeiten sind nur bei ausdrücklicher Vereinbarung geschuldet. Sofern Reaktionszeiten vereinbart sind, gelten diese innerhalb der oben genannten Servicezeiten vom Eingang der Meldung bei der dem Vertragspartner mitgeteilten Störungsannahme bis zum Beginn der telefonischen Unterstützung, der Servicediagnose mittels Remote-Zugriff bzw. dem Eintreffen des Servicemitarbeiters am vereinbarten Einsatzort. Eine ständige Erreichbarkeit wird nicht geschuldet, insbesondere sind Wartezeiten bei besetzter Leitung einzukalkulieren.

3. Vergütung der Serviceleistungen, Kostenerstattung

- 3.1 Besteht keine abweichende Vereinbarung, ist die vereinbarte monatliche Vergütung für die Serviceleistungen jeweils quartalsweise im Voraus mit Vertragsbeginn fällig und erstmalig innerhalb von 10 Werktagen ab Vertragsbeginn zu bezahlen.
- 3.2 HKC verpflichtet sich während der ersten 12 Monate nach Inkrafttreten des Vertragsangebots keine Preiserhöhung vorzunehmen. Danach behält sich HKC das Recht vor, bei gestiegenen Gemein- und/oder Bezugskosten die Preise zu Beginn eines Monats angemessen zu erhöhen. Dies erfolgt durch schriftliche Anzeige, die drei Monate (Änderungsfrist) vor dem beabsichtigten Inkrafttreten abgesendet sein muss. Sollte die Preiserhöhung pro Vertragsjahr 5 Prozent nicht übersteigen, hat der Vertragspartner aus Anlass dieser Preiserhöhung kein besonderes Kündigungsrecht. Im Fall einer Preiserhöhung von mehr als 5 Prozent pro Vertragsjahr, ist der Vertragspartner berechtigt, das Vertragsverhältnis zum Ende der Änderungsfrist zu kündigen. Andernfalls gelten die geänderten Preise nach Ablauf der Änderungsfrist als vereinbart. Soweit nicht anders vereinbart, werden dem Vertragspartner im Falle eines Vor-Ort-Services gemäß Ziff. 1.4 die Kosten der Anfahrt in Rechnung gestellt. Für Kosten oder Aufwendungen (insbesondere erhöhte Transport-, Wege-, Arbeits- und Materialkosten), die HKC durch eine Entfernung der Hardware, auf der die vertragsgegenständliche Software installiert ist, entstehen, haftet der Vertragspartner und ist HKC gegebenenfalls zum Ersatz verpflichtet.
- 3.3 Soweit eine Fernwartung (Remote Diagnose) vereinbart ist, ist der Vertragspartner verpflichtet, die von HKC spezifizierten Kommunikationsverbindungen auf eigene Kosten einzurichten und zu betreiben. Zudem ist HKC auf Anfrage ein sicherer Fernzugriff auf die in der Systemumgebung des Vertragspartners installierte Software zu gestatten.

4. Mitwirkungspflichten und – Obliegenheiten des Auftraggebers

- 4.1 Der Auftraggeber sorgt dafür, dass die rechtlichen und technischen Voraussetzungen für den Betrieb der Hardware bzw. die Nutzung der Software und die von HKC zu erbringenden Pflegeleistungen bestehen, soweit HKC die Schaffung oder Aufrechterhaltung dieser Voraussetzungen nicht vertraglich übernommen hat. Das gleiche gilt für die Beachtung datenschutzrechtlicher Bestimmungen.
- 4.2 Der Auftraggeber sorgt dafür, dass die vertragsgegenständliche Hardware nur zu den im Supportvertrag oder in den Angaben des Herstellers zugelassenen Einsatzbedingungen, insbesondere mit geeignetem Zubehör und Verbrauchsmaterial benutzt wird.
- 4.3 Der Auftraggeber sorgt dafür, dass sich die vertragsgegenständliche Software immer auf dem neuesten Stand befindet und alle Updates installiert sind, soweit wir dies nicht vertraglich übernommen haben.
- 4.4 Der Auftraggeber stellt den benötigten Speicherplatz für eingesetzte Software-Werkzeuge zur Verfügung.
- 4.5 Erforderlichenfalls sind während der Pflegeleistungen andere Arbeiten mit dem Netzwerk bzw. der betroffenen Hard- oder Software einzustellen.
- 4.6 Der Auftraggeber sorgt dafür, dass vor Ort geschulte und mit der Software vertraute Mitarbeiter zur Verfügung stehen, um unseren Service-Mitarbeiter zu unterstützen und nach seinen Anweisungen selbst Wartungs- und Fehlerbehebungsmaßnahmen zu leisten. Die zuständigen Mitarbeiter des Vertragspartners müssen bevollmächtigt sein, den Vertragspartner bei der Erteilung von Aufträgen an uns, die nicht von der Pflegeleistung umfasst sind, zu vertreten.
- 4.7 Bei allen Anfragen des Auftraggebers ist das Problem möglichst detailliert und reproduzierbar zu beschreiben. Dabei sind gegebenenfalls von HKC gestellte Hilfsmittel, wie etwa Checklisten zu verwenden.

- 4.8 Bei Vor-Ort Leistungen sind alle vom Service betroffenen Hard- und Softwareprodukte für HKC Mitarbeiter so zugänglich zu machen, dass diese unmittelbar mit ihrer Tätigkeit beginnen können, insbesondere sind Verkabelungen und Anbauten zu entfernen und verdeckte Anschlüsse freizulegen.
- 4.9 Der Vertragspartner sorgt für eine regelmäßige, mindestens tägliche Sicherung aller Datenbestände, soweit nichts anderes vereinbart ist.
- 4.10 Soweit wir Pflegeleistungen, z. B. Diagnose oder Fehlerbeseitigung, ganz oder teilweise durch Remote Zugriff erbringen, wird der Auftraggeber die nötigen und ihm zumutbaren Einrichtungen schaffen, insbesondere Leitungen, die uns einen Zugriff auf das Netzwerk des Auftraggebers ermöglichen und geeignetes Personal bereitstellen.
- 4.11 Alle in unserem Eigentum stehenden Gegenstände, die dem Vertragspartner überlassen werden, insbesondere Ersatzgeräte und Servicezwecken dienende Hilfsmittel wie Diagnosesoftware, Datenträger, Testgeräte, Wartungspläne, Handbücher und Softwaredokumentationen sind vom Vertragspartner sorgfältig zu verwahren und uns auf Anforderung auszuhandigen. Hilfsmittel sind so zu verwahren, dass wir im Servicefall jederzeit Zugriff haben. Der Auftraggeber wird alle Gegenstände, die in unserem Eigentum stehen, getrennt von seinem Eigentum aufbewahren und so kennzeichnen, dass unser Eigentum für jeden Dritten ohne weiteres erkennbar ist. Diese Gegenstände müssen für Dritte unzugänglich aufbewahrt werden. Wir sind berechtigt, die Einhaltung dieser Bestimmungen ein Besteller zu kontrollieren.
- 4.12 Setzen wir vertragsgemäß Dritte, insbesondere Lieferanten oder Hersteller für die Leistungserbringung ein, so richten sich die Mitwirkungspflichten und -obliegenheiten des Vertragspartners nach den Vertrags- oder allgemeinen Geschäftsbedingungen dieser Dritten. Dies gilt nicht, wenn dies dem Vertragspartner nicht zumutbar ist oder die Bedingungen des Dritten individuellen Vereinbarungen zwischen uns und dem Auftraggeber widersprechen. Die Vertrags- oder allgemeinen Geschäftsbedingungen der Dritten haben im Hinblick auf die Mitwirkungspflichten und -obliegenheiten Vorrang vor den vorstehenden Bestimmungen Vorrang.

5. Kündigung, Laufzeitverlängerung

- 5.1 Der Serviceschein kann erstmalig mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der im Serviceschein bestimmten Vertragslaufzeit gekündigt werden. Unterbleibt die Kündigung, verlängert sich der Serviceschein jeweils um 12 Monate („Verlängerungszeitraum“) und kann wiederum mit einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende des jeweiligen Verlängerungszeitraums ordentlich gekündigt werden.
- 5.2 Das Recht beider Vertragsparteien zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 5.3 HKC ist berechtigt, das Vertragsverhältnis vor Ablauf der fest vereinbarten Vertragslaufzeit außerordentlich fristlos zu kündigen, wenn der Vertragspartner seine Zahlungen endgültig einstellt oder sich für zwei aufeinanderfolgende Monate mit der Bezahlung des im Vertrag vereinbarten Entgelts oder eines wesentlichen Teilbetrages des Entgelts oder über einen Zeitraum von mehr als zwei Monaten mit der Bezahlung von Rechnungen, deren Höhe die Summe von zwei Monatsrechnungen erreicht, in Verzug befindet.
- 5.4 Die Aufgabe des Betriebs des Vertragspartners, die Veräußerung, Weitergabe an Dritte in sonstiger Weise oder die Stilllegung von Servicegegenständen berechtigen den Vertragspartner weder zu einer außerordentlichen Kündigung noch führen sie zur Beendigung des Servicescheins.
- 5.5 Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Für die Wahrung der Schriftform ist die Textform (E-Mail, Fax) ausreichend.

6. Besondere Softwareserviceleistungen

- 6.1 Serviceleistungen außerhalb des in Ziff. 1 und Ziff. 2 bestimmten Rahmens, insbesondere Serviceleistungen außerhalb der in Ziff. 2 genannten Zeiten, die Lieferung von Updates auf (körperlichen) Datenträgern, die Lieferung von Upgrades (neue, um Funktionalitäten erweiterte Programmversionen) - soweit deren kostenlose Bereitstellung nicht vereinbart ist -, die Installation und Integration von Updates und Upgrades, die Unterstützung bei der Diagnose und Behebung von Störungen, die auf höherer Gewalt, Einwirkungen Dritter (bspw. durch Viren, Hacker), der unsachgemäßen Bedienung oder Behandlung, dem unsachgemäßen Betrieb, Einsatz oder einer Um- oder Bearbeitung oder Erweiterung der Software oder Hardware durch den Vertragspartner oder Dritte oder auf Änderungen der Systemumgebung bzw. des Installationsortes der Software beruhen, sind „Besondere Softwareserviceleistungen“, die nach gesonderter Beauftragung und Vergütung erbracht werden. Außerdem sind Besondere Softwareserviceleistungen:
- ▶ Ersatzbeschaffung verloren gegangener, gestohlener oder beschädigter Lizenzzertifikate und/oder Datenträger
 - ▶ Überlassung von Service Packs, die direkt von den Herstellern der Fremdanbieter-Software oder jeder anderen Drittpartei bereitgestellt und ursprünglich nicht von HKC zur Verfügung gestellt oder installiert wurden.
 - ▶ Die Bereitstellung von Verbesserungen, Erweiterungen, Modifikationen oder Veränderungen jedweder Art, die aufgrund des Abschlusses des Vertragsangebots bei anderen Softwareprogrammen (einschließlich anderer Positionen der unterstützten Software) notwendig werden.
 - ▶ Kosten oder Aufwendungen für (hard- und softwaremäßige) Änderungen an der IT-Umgebung des Vertragspartners, die erforderlich sind, um Korrekturen, Änderungen, Erweiterungen, Dateierweiterungen oder neue Versionen der Software zu installieren oder nutzen zu können.
- 6.2 Besondere Softwareserviceleistungen werden gemäß den jeweils gültigen Preislisten von HKC berechnet. Arbeitsleistungen werden nach Zeitaufwand berechnet. Von HKC nicht zu vertretende Wartezeit beim Vertragspartner gilt als Arbeitszeit. Reise- und Anfahrtszeiten werden anteilig als Arbeitszeit abgerechnet. Spesen (Übernachtungs-, Reisekosten etc.) werden nach Aufwand berechnet.

7. Mängelansprüche

- 7.1 Bei Mängeln an im Rahmen der Serviceleistungen (einschließlich Besonderer Softwareserviceleistungen im Sinne der vorstehenden Ziff. 6) erbrachten Lieferungen (einschließlich Updates und Upgrades) sowie anderen Leistungen gelten vorbehaltlich nachfolgender Ziff. 6.2 die Vorschriften des Abschnitts B Ziff. 4 Mängelansprüche verjähren innerhalb der in Abschnitt A Ziff. 7 genannten Verjährungsfrist.
- 7.2 Erwirbt der Vertragspartner gemäß Ziff. 1.8 an im Rahmen des Servicevertrags überlassener Software, insbesondere an Updates, Upgrades sowie an im Rahmen Besonderer Serviceleistungen im Sinne von Ziff. 5 dem Vertragspartner überlassenen Softwarekomponenten ein zeitlich befristetes Nutzungsrecht (Miete), so gelten in Hinblick auf etwaige Mängelansprüche an solch befristet überlassener Software abweichend von Ziff. 6.1 die Vorschriften des Abschnitts E II Ziff. 3.1.

8. Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche

Für Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche des Vertragspartners in Zusammenhang mit den Serviceleistungen gilt Abschnitt A Ziff. 10.

F. Software as a Service (SaaS) / Cloud Leistungen

1. Leistungsgegenstand, Nutzungsrechte

- 1.1 HKC gestattet dem Vertragspartner die Nutzung der im Vertragsangebot beschriebenen Cloud Lösung in der jeweils vereinbarten Version und ermöglicht ihm, die auf den Servern von HKC gespeicherte und ablaufende Softwarelösung für eigene Zwecke zu nutzen und mit ihrer Hilfe Daten zu speichern und zu verarbeiten. Die Nutzung erfolgt durch Zugriff auf die Softwarefunktionalitäten via VPN.
- 1.2 HKC stellt dem Vertragspartner die Cloud Lösung am Router Ausgang des für die Cloud Lösung genutzten Rechenzentrums („Übergabepunkt“) zur Nutzung bereit. HKC schuldet nicht die Herstellung und Aufrechterhaltung der Datenverbindung zwischen den IT-Systemen des Vertragspartners und dem Übergabepunkt.
- 1.3 Der Umfang der Nutzungsrechte an der gesondert überlassenen server- sowie der clientbasierten Software bemisst sich nach Abschnitt E III Ziff.1.

2. Einräumung von Speicherplatz

- 2.1 HKC stellt dem Vertragspartner zur Speicherung seiner Daten einen definierten Speicherplatz auf Servern zur Verfügung wie im Vertragsangebot näher beschrieben oder gesondert vereinbart. Der Vertragspartner kann auf diesem Server Inhalte in einem Umfang gemäß der vertraglichen Vereinbarung und technischen Spezifikation, die in der Anlage zu dem jeweiligen Vertragsangebot festgehalten ist, ablegen. HKC ist es gestattet, bei der Einräumung von Speicherplatz Unterauftragnehmer einzubeziehen.
- 2.2 HKC trägt dafür Sorge, dass die gespeicherten Daten über das Internet abrufbar sind.
- 2.3 Der Vertragspartner ist nicht berechtigt, diesen Speicherplatz einem Dritten teilweise oder vollständig, entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zu überlassen.
- 2.4 Der Vertragspartner bleibt in jedem Fall Alleinberechtigter an den Daten und kann daher jederzeit die Herausgabe einzelner oder sämtlicher Daten verlangen. Der Datenexport ist kostenpflichtig.

3. Verfügbarkeit / Beeinträchtigung der Erreichbarkeit

- 3.1 Soweit vertraglich nicht anders vereinbart, ermöglicht HKC dem Vertragspartner die Nutzung der Cloud Lösung 24 h am Tag an 7 Tagen die Woche mit einer mittleren Verfügbarkeit gemäß der Produktbeschreibung. Ausgenommen hiervon sind Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit der Cloud Lösung, die ihre Ursache im IT-System des Vertragspartners oder in der Anbindung an den Übergabepunkt haben (z. B. Störung bei Telekommunikationsanbietern) haben. Ebenfalls davon ausgenommen sind Ausfallzeiten infolge regelmäßiger Wartungen oder technischer Verbesserung der Cloud Lösung, insbesondere der eingesetzten Hard- und Software (geplante Downtime). Ausfallzeiten infolge der geplanten Downtimes sind im Rahmen der Vergütung bereits berücksichtigt.
- 3.2 Anpassungen, Änderungen und Ergänzungen der vertragsgegenständlichen Cloud Lösung sowie Maßnahmen, die der Feststellung und Behebung von Funktionsstörungen dienen, werden nur dann zu einer vorübergehenden Unterbrechung oder Beeinträchtigung der Erreichbarkeit führen, wenn dies aus technischen Gründen notwendig ist.

4. Pflichten des Vertragspartners

- 4.1 Der Vertragspartner verpflichtet sich, auf dem zur Verfügung gestellten Speicherplatz keine rechts- oder sittenwidrigen, die Gesetze, behördlichen Auflagen oder Rechte Dritter verletzenden Inhalte abzulegen.
- 4.2 Der Vertragspartner ist verpflichtet, seine Daten und Informationen vor der Eingabe auf Viren oder sonstige schädliche Komponenten zu prüfen und hierzu dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einzusetzen.
- 4.3 Persönliche Zugangsdaten (Kennwort und Passwort) dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden und sind vor dem Zugriff durch Dritte geschützt aufzubewahren. Sie müssen zur Sicherheit vor der ersten Inbetriebnahme sowie sodann in regelmäßigen Abständen geändert werden. Soweit Anlass zu der Vermutung besteht, dass unberechtigte Personen von den Zugangsdaten Kenntnis erlangt haben, hat der Kunde diese unverzüglich zu ändern. Auf PC, USB-Stick und CD-ROM dürfen sie nur in verschlüsselter Form gespeichert werden.
- 4.4 Der Vertragspartner wird Störungen anhand zweckdienlicher Unterlagen (Fehlerprotokolle etc.) melden und detailliert beschreiben.
- 4.5 Der Vertragspartner ist am Ende der Vertragslaufzeit zur Löschung aller von ihm in der Cloud Lösung gespeicherten Daten verpflichtet.
- 4.6 Soweit der Kunde im Rahmen der Nutzung der Leistung personenbezogene Daten erhebt, verarbeitet oder nutzt und kein gesetzlicher Erlaubnistatbestand eingreift, ist die erforderliche Einwilligung des jeweils Betroffenen einzuholen.

5. Vergütung

- 5.1 Besteht keine abweichende Vereinbarung, ist die vereinbarte monatliche Vergütung jeweils quartalsweise im Voraus mit Vertragsbeginn fällig und sofort zu bezahlen.
- 5.2 HKC ist berechtigt, die Vergütungen mit einer Ankündigungsfrist von 3 Monaten anzuheben. Die konkreten Ursachen der Preissteigerung gibt HKC mit der Erhöhung bekannt. Im Falle einer Vergütungserhöhung von mehr als 5% in einem Vertragsjahr ist der Vertragspartner berechtigt, das jeweilige Vertragsverhältnis mit einer Frist von einem Monat zum Ende der Ankündigungsfrist schriftlich zu kündigen. HKC wird den Vertragspartner auf das Kündigungsrecht sowie die Fristen bei Ankündigung der Erhöhung hinweisen.

6. Mängelansprüche / Haftung

- 6.1 Für Mängelansprüche gelten die Vorschriften des Abschnitts C Ziff. 6 entsprechend. Die Anwendung des § 536a Absatz 2 BGB (Selbstbeseitigungsrecht des Mieters) ist jedoch ausgeschlossen.
- 6.2 Für Schadenersatzansprüche und Ersatz vergeblicher Aufwendungen gilt Abschnitt C Ziff. 6 entsprechend.

7. Kündigung, Laufzeitverlängerung

- 7.1 Das Vertragsangebot über die Cloud Lösung kann mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der vereinbarten Vertragslaufzeit gekündigt werden. Unterbleibt die Kündigung, verlängert sich das Vertragsangebot jeweils um 12 Monate („Verlängerungszeitraum“) und kann wiederum mit einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende des jeweiligen Verlängerungszeitraums ordentlich gekündigt werden.
- 7.2 Das Recht beider Vertragsparteien zur fristlosen Kündigung des Vertrags über die Cloud Lösung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

- 7.3 HKC ist berechtigt, das Vertragsangebot über die Cloud Lösung vor Ablauf der vereinbarten Vertragslaufzeit außerordentlich fristlos zu kündigen, wenn der Vertragspartner seine Zahlungen endgültig einstellt oder sich für zwei aufeinanderfolgende Monate mit der Bezahlung des im Vertrag vereinbarten Entgelts oder eines wesentlichen Teilbetrages des Entgelts oder über einen Zeitraum von mehr als zwei Monaten mit der Bezahlung von Rechnungen, deren Höhe die Summe von zwei Monatsrechnungen erreicht, in Verzug befindet.
- 7.4 Mit Wirksamwerden der Kündigung endet das Nutzungsrecht an der Cloud Lösung. Sofern nicht anderweitig vereinbart, wird HKC die etwaig gespeicherte Inhaltsdaten des Vertragspartners auf Kosten des Vertragspartners löschen.
- 7.5 Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Für die Wahrung der Schriftform ist die Textform ausreichend.

G. Beratungsleistungen und Schulungsleistungen

1. Leistungsgegenstand

- 1.1 HKC schuldet dem Vertragspartner die Erbringung der im Vertragsangebot vereinbarten Dienstleistung, insbesondere Beratungs- oder Schulungsleistungen.
- 1.2 Ist nicht ausdrücklich etwas Abweichendes vereinbart, schuldet HKC kein bestimmtes Ergebnis und übernimmt keine Verantwortung bzgl. der Erreichung der vom Vertragspartner ggf. verfolgten Ziele.

2. Beratungsleistungen

- 2.1 Der Vertragspartner hat einen geeigneten und hinreichend bevollmächtigten Mitarbeiter zu benennen, der HKC bei der Durchführung der Beratungsleistungen als Ansprechpartner zur Verfügung steht.
- 2.2 Der Vertragspartner wird HKC sämtliche erforderlichen Informationen, Unterlagen und Daten – soweit gewünscht in schriftlicher Form – überlassen und Auskünfte erteilen. Soweit erforderlich, ist HKC Zugang zu den Geschäfts- und Betriebsräumen des Vertragspartners zu gewähren.
- 2.3 Ist nichts Abweichendes vereinbart, erhält der Vertragspartner an Arbeitsergebnissen beziehungsweise Schulungsunterlagen ein einfaches und nicht übertragbares Nutzungsrecht.
- 2.4 Vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen ist der Vertragspartner nicht berechtigt, die Arbeitsergebnisse über den internen Gebrauch hinaus zu verwenden oder – soweit dies nicht innerhalb der bestimmungsgemäßen Nutzung liegt – Dritten zugänglich zu machen.

3. Schulungsleistungen

- 3.1 HKC ist bei der Auswahl des Referenten frei und kann ohne Angabe von Gründen jederzeit den angekündigten Referenten durch eine gleichermaßen fachkundige Person austauschen.
- 3.2 Alle Rechte an den Schulungsunterlagen bleiben HKC vorbehalten. Die Übersetzung, der Nachdruck und die Vervielfältigung der Schulungsunterlagen oder Teilen daraus ist nur mit schriftlicher Zustimmung von HKC zulässig.

4. Vergütung

Besteht keine abweichende Vereinbarung, ist die vereinbarte Vergütung mit Vertragsabschluss fällig und sofort zu bezahlen.

H. Entwicklungsleistungen

1. Leistungsgegenstand

- 1.1 Inhalt und Umfang der von HKC geschuldeten Arbeitsergebnisse, etwa im Rahmen des Designs, Customizing und/oder der Implementierung von Unternehmensprozessen für den Vertragspartner, ergeben sich aus dem Angebot. Gleiches gilt für etwaige Liefertermine.
- 1.2 Die rechtzeitige Leistungserbringung durch HKC steht unter dem Vorbehalt, dass der Vertragspartner seine Mitwirkungspflichten rechtzeitig und ordnungsgemäß erfüllt.
- 1.3 Die Parteien benennen auf Verlangen von HKC jeweils einen verantwortlichen Ansprechpartner. Der Ansprechpartner des Vertragspartners koordiniert die vom Vertragspartner zu erbringenden Neben- und Mitwirkungspflichten und führt alle in Zusammenhang mit der Vertragsdurchführung durch den Vertragspartner zu treffenden Entscheidungen unverzüglich herbei und teilt sie dem Ansprechpartner von HKC in Textform mit.

2. Vergütung

Besteht keine abweichende Vereinbarung erfolgt die Zahlungen nach Projektfortschritt: a) bei Vertragsabschluss, b) bei Übergabe des Pflichtenheftes, c) bei Abnahme. Die vereinbarte Vergütung ist fällig und sofort zu bezahlen.

3. Vertragsphasen

3.1 Das Lastenheft

Der Auftraggeber ist verpflichtet, ein Lastenheft mit allen erforderlichen Informationen für den Softwareauftrag zu erstellen. Das Lastenheft muss den Anforderungen unseres „Anforderungskatalog Lastenheft“ entsprechen. Erstellt der Auftraggeber kein Lastenheft, wird HKC zusammen mit dem Auftraggeber ein, den Anforderungen genügendes, Lastenheft kostenpflichtig und außerhalb des Angebotsrahmens erstellen. Eine vom Auftraggeber als endgültig erklärte Version des Lastenheftes wird Bestandteil des Vertrages.

3.2 Das Pflichtenheft

In der ersten Projektphase ist HKC verpflichtet, sofern ein Lastenheft Vertragsbestandteil geworden ist, im Rahmen des Angebotes ein Pflichtenheft (Konzept) inklusiver Meilensteine auszuarbeiten und dem Auftraggeber zur Abnahme vorzulegen. Der Auftraggeber ist verpflichtet, das Pflichtenheft zu prüfen und, sofern es seinen im Lastenheft definierten Anforderungen entspricht, abzunehmen. Das durch den Auftraggeber abgenommene Pflichtenheft wird Bestandteil des Vertrages.

Mit der Abnahme des Pflichtenhefts durch den Auftraggeber ist die erste Abschlagszahlung zu leisten. Sofern nicht anders vereinbart, beträgt die erste Abschlagszahlung 30 % der Gesamtsumme des Auftrags.

Wird das Pflichtenheft durch den Auftraggeber abgelehnt, hat HKC die Möglichkeit bis zu zweimal nachzubessern. Erfolgt nach der dritten Vorlage des Pflichtenheftes keine Abnahme, zahlt der Auftraggeber die für die Erstellung des Pflichtenheftes (Konzept) vereinbarte Vergütung und der Vertrag gilt als beendet.

Erkennt HKC, dass die fachliche Feinspezifikation fehlerhaft, unvollständig, objektiv nicht ausführbar ist oder nicht eindeutig ist, so wird der Auftraggeber von HKC unverzüglich informiert. Der Auftraggeber wird für die Berichtigung und Anpassung der fachlichen Feinspezifikation innerhalb einer angemessenen Frist sorgen. Verzögerungen oder Mehraufwand wegen mangelhafter oder nicht vorliegender Feinspezifikation oder wegen ihrer Anpassung, vergütet der Auftraggeber gesondert. Etwaige vereinbarte Termine oder Fristen verlängern sich dementsprechend.

3.3 Die Realisierungsphase / agiles Arbeiten

- (a) Nach Abnahme des Pflichtenheftes beginnt die Realisierungsphase.
- (b) Das Projekt wird gemäß Pflichtenheft umgesetzt.
- (c) Änderungen und Abweichungen vom Pflichtenheft sind jederzeit möglich, wenn beide Parteien der Änderung zustimmen. Wünscht eine der Parteien eine Änderung am Pflichtenheft oder an bereits umgesetzten Programmteilen, wird von HKC ein Kostenvoranschlag inkl. Umsetzungszeitraum ausgearbeitet und dem Auftraggeber in Textform übermittelt. Dieser Kostenvoranschlag ist kostenpflichtig.
- (d) Stimmt der Auftraggeber dem Kostenvoranschlag und dem Umsetzungszeitraum zu, so erfolgt die Beauftragung in Textform; das Pflichtenheft wird entsprechend fortgeschrieben.

4. Gefahrübergang

Die Gefahr des zufälligen Untergangs des Werkes geht mit der Abnahme auf den Auftraggeber über. Der Auftraggeber sorgt jedoch vor diesem Zeitpunkt für technische und organisatorische Maßnahmen für eine Sicherung des Wirtschaftsgutes (Verwahrpflicht).

5. Abnahme

- 5.1 Der Vertragspartner ist verpflichtet, vertragsgemäße Leistungen abzunehmen. Die Abnahme kann wegen unwesentlicher Mängel nicht verweigert werden. Auf Verlangen hat der Vertragspartner die Abnahme in Textform zu bestätigen.
- 5.2 Als Abnahmedatum gilt der Termin der vorbehaltlosen Unterzeichnung des Abnahmeprotokolls durch den Kunden. Die Abnahme darf nicht unbillig verweigert werden. Soweit im Abnahmeprotokoll Mängel bzw. fehlende Funktionen oder Störungen festgehalten werden, so gilt als Abnahmedatum der erste Tag, an dem der letzte nicht nur unwesentliche Mangel beseitigt bzw. die letzte nicht nur unwesentliche fehlende Funktion fehlerfrei integriert wurde.
- 5.3 Für den Fall der Verweigerung der Abnahme gilt, dass die Abnahme in diesem Fall fingiert wird, wenn der Vertragspartner dem Auftraggeber eine angemessene Frist zur Abnahme gesetzt hat und diese fruchtlos verstrichen ist. Die Abnahme gilt außerdem auch mit der produktiven Inbetriebnahme/Nutzung des Werks als erklärt.
- 5.4 Sofern die Werkleistung teilbar ist, kann HKC vom Vertragspartner die Teilabnahme(n) verlangen.

6. Mängelansprüche

Tritt innerhalb der in Abschnitt A Ziff. 7 genannten Verjährungsfrist ein Mangel auf, kann HKC nach eigener Wahl innerhalb angemessener Frist neu leisten oder den Mangel beseitigen. Schlägt die Neuleistung oder Beseitigung fehl oder ist diese unzumutbar, ist der Vertragspartner nach Maßgabe der gesetzlichen Regelung berechtigt, die Vergütung zu mindern oder vom Vertrag zurückzutreten. Der Auftragnehmer übernimmt für das funktionsfehlerfreie Laufen der Software entsprechend der im Pflichtenheft aufgeführten Anforderungen und dafür, dass sie bei Abnahme dem anerkannten Stand der Technik entspricht und nicht Mängel aufweist, eine Gewährleistung von 1 Jahr nach Abnahme. Kommt der Auftragnehmer in einer vom Auftraggeber gesetzten angemessenen Frist seiner Mängelbeseitigungsverpflichtung nicht nach, kann der Auftraggeber die erforderlichen Mängelbeseitigungsmaßnahmen auf Kosten und Gefahr des Auftragnehmers selbst treffen oder von Dritten vornehmen lassen.

- 6.1 Für Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche des Vertragspartners gilt Abschnitt A Ziff. 10.

7. Nutzungsrechte

- 7.1 Mit vollständiger Zahlung der vertraglich vereinbarten Auftragssumme erhält der Auftraggeber ein ausschließliches, unbefristetes, übertragbares unwiderrufliches Recht das Werk
 - (a) zu nutzen, das heißt insbesondere dauerhaft oder temporär zu speichern und zu laden, anzuzeigen und ablaufen zu lassen, auch soweit hierfür Vervielfältigungen notwendig werden
 - (b) abzuändern, zu übersetzen, zu bearbeiten oder auf anderem Wege umzugestalten,
 - (c) auf einem beliebigen bekannten Medium oder in anderer Weise zu speichern,
 - (d) mit Ausnahme des Quellcodes: auszustellen, zu veröffentlichen, in körperlicher oder unkörperlicher Form zu verbreiten, öffentlich wiederzugeben, auch durch Bild-, Ton- und sonstige Informationsträger,
 - (e) in Datenbanken, Datennetzen und Online-Diensten einzusetzen, einschließlich des Rechts, das Werk, nicht jedoch den Quellcode, den Nutzern der vorgenannten Datenbanken, Netze und Online-Dienste zur Recherche und zum Abruf mittels vom Auftraggeber gewählter Tools zur Verfügung zu stellen,
 - (f) durch Dritte zu nutzen oder für den Auftraggeber betreiben zu lassen,
 - (g) nicht nur für eigene Zwecke zu nutzen, sondern auch zur Erbringung von Leistungen an Dritte einzusetzen.
- 7.2 Das Herstellen von Vervielfältigungsstücken des Werkes in verkörperter Form (bspw. Brennen auf CD oder Anlegen von Kopien auf weiteren Servern – mit Ausnahme von Sicherungskopien gemäß § 69 Abs. II UrhG) sowie die Weitergabe solcher Vervielfältigungsstücke an Dritte - ob entgeltlich oder unentgeltlich- ist ausdrücklich nicht Teil der übertragenen Rechte.
- 7.3 Das Nutzungsrecht bezieht sich auf das Werk als Ganzes, insbesondere den Objekt- und Quellcode ausschließlich in seiner vom Auftraggeber abgenommenen Entwicklungsstufe sowohl auf die zugehörigen Dokumentationen als auch auf sonstige für die Ausübung der Nutzungsrechte notwendige Materialien wie beispielsweise Analysen, Lasten- bzw. Pflichtenhefte, Konzepte und Beschreibungen.

- 7.4 Für den Fall, dass Quellcodeteile des Werkes bereits vor Beginn dieses Vertrages oder unabhängig von diesem Vertrag von HKC oder Dritten entwickelt wurden, ist HKC berechtigt, dem Auftraggeber diese Teile nicht im Quellcode, sondern nur im Objektcode zur Verfügung zu stellen. Dies gilt jedoch nur, soweit HKC den Auftraggeber bei Abschluss dieses Vertrages auf diesen Umstand hingewiesen hat und HKC den Auftraggeber gleichzeitig in die Lage versetzt hat, dass dieser aus den im Quellcode und den nur im Objektcode überlassenen Teilen des Werkes ein ausführbares Werk bzw. nach Bearbeitung der durch HKC zu überlassenden Quellcodeteile eine ausführbare bearbeitete bzw. umgestaltete Fassung des Werkes erzeugen kann. An den lediglich im Objektcode überlassenen Teilen des Werkes hat der Auftraggeber alle für das Werk vereinbarten Rechte, jedoch kein Bearbeitungsrecht, es sei denn, dass dies nach den gesetzlichen Vorschriften zulässig ist.
- 7.5 Macht der Auftraggeber von seinem Recht zur Übertragung des Nutzungsrechts an dem Werk ganz oder teilweise Gebrauch oder überlässt er Dritten im Rahmen seines Vervielfältigungs- und Verbreitungsrechts die Nutzung, hat er seine vertraglichen Verpflichtungen bezüglich Inhalt und Umfang der Nutzungsrechte dem Dritten aufzuerlegen. Soweit der Auftraggeber seine Nutzungsrechte an den Dritten übertragen hat, ist er nicht mehr zur Nutzung berechtigt. Der Auftraggeber ist jedoch berechtigt, eine Kopie ausschließlich für Prüf- und Archivierungszwecke zu behalten und zu nutzen.
- 7.6 An Abbildungen, Zeichnungen, Kalkulationen und sonstigen Unterlagen behalten wir uns alle Eigentums- und Nutzungsrechte vor. Dies gilt insbesondere für solche schriftlichen Unterlagen, die als „vertraulich“ bezeichnet sind. Vor ihrer Weitergabe an Dritte bedarf der Auftraggeber unserer ausdrücklichen schriftlichen Zustimmung.

8. Haftung

Es gelten die unter Abschnitt A. Ziff. 10 aufgeführten Haftungsregeln.

I. Service-Leistungen zur Software-Pflege für Software-Produkte der SER Group

1. Definitionen

- 1.1 „1st-Level Support“ bedeutet Hotline-Support (Telefon, E-Mail, Fax) betreffend Installation und Gebrauch der Softwareprodukte, Aufnahme und Verwaltung von Supportfällen, qualifizierte vorläufige Analyse und Diagnose sowie Beschaffung zusätzlicher Diagnosedaten von den Standard-Softwareprodukten oder der Systemumgebung, Abhilfe bei normalen Bedienungsfehlern und einfachen Anwendungs- und Konfigurationsfehlern, Kommunikation sowie die Auslieferung und Installation von Programmkorrekturen und/oder Programmupdates, welche HKC von SER erhalten hat.
- 1.2 „2nd-Level Support“ bedeutet Pflege der Softwareprodukte beim Endkunden (im Ermessen von HKC entweder vor Ort oder per Fernwartung), Anpassung der Softwareprodukte an Kundenwünsche, Schnittstellenanpassungen, Scripting und ähnliches.
- 1.3 „3rd-Level Support“ bedeutet Bereitstellung von Programmkorrekturen bzw. korrigierter Dokumentationen für gemeldete Fehler und Bereitstellung von Versionen der Softwareprodukte (beinhaltend Erweiterungen und Verbesserungen). Korrigierte Dokumentationen sind nur in englischer Sprache verfügbar.
- 1.4 „Patches, Bug-Fixes, Updates“ sind aktualisierte Versionen der Software, die der temporären oder einzelnen (Patch/Bug-Fix) bzw. gebündelten Mängelbehebung (Update) dienen.
- 1.5 „Upgrades“ sind weiterentwickelte Versionen der Software, die neue Funktionalitäten enthalten.
- 1.6 „Fremdsoftware“ bedeutet nicht von HKC entwickelte Softwareprogramme, Module, Teile oder Lösungen, die aber von HKC vertrieben werden, z. B. Softwareprodukte der Fa. SER Group. Fremdsoftware kann in die Software integriert (embedded) oder eigenständig (stand alone) vertrieben werden.

2. Leistungsgegenstand

- 2.1 HKC übernimmt Service-Leistungen zur Software-Pflege für Software-Produkte der Firma SER Group nach den vorliegenden Bestimmungen und den Spezifikationen des Systemscheins/der Auftragsbestätigung.
- 2.2 Diese Service-Leistungen dienen ausschließlich der Erhaltung der Betriebsbereitschaft der vertragsgegenständlichen Software-Produkte der Fa. SER Group, schließen jedoch keine Garantie einer stets störungsfreien Arbeitsweise ein.
- 2.3 Diese Service-Leistungen betreffen ausschließlich die vertraglich vereinbarten Software-Produkte von der Fa. SER Group. Betriebssysteme und Datenbanken gehören grundsätzlich nicht zum Vertragsgegenstand, sondern sind Installationsvoraussetzungen für die eigene HKC-Software bzw. die Software von Drittanbietern.
- 2.4 Die Leistungsverpflichtung von HKC endet für die vertragsgegenständliche Software zwölf Monate nach Bekanntgabe eines neuen Programmstandes der Software-Produkte der Firma SER Group, spätestens jedoch nach Abkündigung der Support-Unterstützung seitens der Fa. SER Group.

3. Service-Umfang

- 3.1 Die Service-Leistungen und die Laufzeiten für die Software-Pflege werden in den zwischen den Parteien getroffenen Vereinbarungen (z. B. Angebot, Auftragsbestätigung, Systemschein) näher definiert.
- 3.2 Diese Service-Leistungen erfolgen durch den Einsatz von Remote-Diagnose-Tools über eine Remote-Verbindung zu den installierten Systemen und / oder durch telefonische bzw. E-Mail-Unterstützung (Hotline) innerhalb der Service-Bereitschaftszeiten. Darüber hinaus und soweit erforderlich, finden Maßnahmen zur Störungsbeseitigung am Installationsort statt. Die Serviceleistungen werden von HKC dokumentiert.
- 3.3 Reaktionszeiten von HKC sind produktabhängig; bestimmte Reaktionszeiten sind nur bei ausdrücklicher Vereinbarung geschuldet. Sofern Reaktionszeiten vereinbart sind, gelten diese innerhalb der oben genannten Servicezeiten vom Eingang der Meldung bei der dem Vertragspartner mitgeteilten Störungsannahme bis zum Beginn der telefonischen Unterstützung, der Servicediagnose mittels Remote-Zugriff bzw. dem Eintreffen des Servicemitarbeiters am vereinbarten Einsatzort. Eine ständige Erreichbarkeit wird nicht geschuldet, insbesondere sind Wartezeiten bei besetzter Leitung einzukalkulieren.
- 3.4 HKC verpflichtet sich, innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit mit der Service-Leistung zu beginnen. Der Abschluss der Instandsetzungsmaßnahmen innerhalb der Reaktionszeit ist nicht geschuldet. Die Reaktionszeit beginnt mit Eingang einer Service-Anfrage bzw. Fehlermeldung und läuft ausschließlich während der Service-Bereitschaftszeit ab. Die vereinbarte Reaktionszeit gilt nur auf Basis eines gesicherten, ausreichend performanten Remote-Zugangs zu den installierten Systemen.

4. Servicebereitschaft / Arbeitszeiten

Service-Anfragen können grundsätzlich bei dem HK-Servicedesk helpdesk@hkconsulting.de oder telefonisch gestellt werden. Der HK-Servicedesk ist täglich werktags Montag bis Donnerstag von 8:00 bis 17:00 Uhr und am Freitag von 8:00 bis 15:00 Uhr erreichbar. Die Serviceleistung wird per Remote durchgeführt; es sei denn, dass in Absprache mit dem Kunden eine Notwendigkeit besteht, diese am Installationsort vorzunehmen. Für diesen Fall wird der Aufwand gemäß der gültigen Preisliste berechnet.

5. Laufzeit, Kündigung, Laufzeitverlängerung

- 5.1 Die Laufzeit der Service-Leistung für die Software-Pflege bestimmt sich nach der Vereinbarung der Parteien. Die Software-Pflege beginnt mit dem auf die Lieferung der Software folgenden Monatsersten und gilt zunächst für die im Systemschein/in der Auftragsbestätigung festgelegte Laufzeit (Mindestlaufzeit). Soweit eine solche Festlegung fehlt, beträgt die Mindestlaufzeit drei Jahre.
- 5.2 Die Laufzeit des Software-Pflegevertrages ist mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der im Serviceschein bestimmten Vertragslaufzeit zu kündigen. Unterbleibt die Kündigung, verlängert sich der Serviceschein jeweils um weitere 12 Monate („Verlängerungszeitraum“) - dieser Verlängerungszeitraum kann wiederum mit einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende des jeweiligen Verlängerungszeitraums ordentlich gekündigt werden.
- 5.3 Das Recht beider Vertragsparteien zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 5.4 HKC ist berechtigt, das Vertragsverhältnis vor Ablauf der fest vereinbarten Vertragslaufzeit außerordentlich fristlos zu kündigen, wenn der Vertragspartner seine Zahlungen endgültig einstellt oder sich für zwei aufeinanderfolgende Monate mit der Bezahlung des im Vertrag vereinbarten Entgelts oder eines wesentlichen Teilbetrages des Entgelts oder über einen Zeitraum von mehr als zwei Monaten mit der Bezahlung von Rechnungen, deren Höhe die Summe von zwei Monatsrechnungen erreicht, in Verzug befindet.
- 5.5 Die Kündigung bedarf der Schriftform.

6. Vergütung

- 6.1 Für die vertragsgemäßen Serviceleistungen entrichtet der Kunde die im Serviceschein ausgewiesene, vertraglich vereinbarte Vergütung (Servicegebühr). Die Preise verstehen sich jeweils zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer.
- 6.2 Die Vergütung ist nach Rechnungsstellung jeweils zu Beginn des im Systemschein/in der Auftragsbestätigung ausgewiesenen Berechnungszeitraums im Voraus und ohne jeden Abzug an HKC zu leisten. Die anteilige Vergütung für einen Servicezeitraum, der vor Beginn des ersten vollen Berechnungszeitraums liegt, wird zusammen mit der Vergütung für den ersten vollen Berechnungszeitraum in Rechnung gestellt.
- 6.3 Vom Service-Umfang nicht umfasste Leistungen werden gesondert berechnet und sind nach Rechnungsstellung innerhalb von 14 Tagen netto fällig.
- 6.4 Die Verpflichtung des Kunden zur Leistung der Vergütung entfällt nicht bereits dann, wenn der Kunde Besitz oder Eigentum an den Software-Komponenten überträgt oder verliert.
- 6.5 HKC ist berechtigt, die Höhe der Vergütung nach Ablauf von 18 Monaten anzupassen, wenn sich Personal- und/oder Materialkosten während der Laufzeit der Software-Pflege ändern. HKC teilt dem Kunden eine solche Anpassung mit einer Frist von 90 Tagen mit. In diesem Falle hat der Kunde die Möglichkeit, den Service für alle oder einzelne Komponenten 30 Tage vor Inkrafttreten der Preisänderung zu kündigen.
- 6.6 Die Stundensätze und Personentagesätze gelten für Dienstleistungen innerhalb unserer üblichen Geschäftszeiten, derzeit Montags bis Donnerstags von 08:00 bis 17:00 Uhr und Freitags von 08:00 bis 15:00 Uhr. Ein Personentag entspricht dabei acht Stunden (8 h). Für Dienstleistungen außerhalb dieser Arbeitszeiten werden die folgenden Aufschläge auf den gültigen Stundensatz berechnet

Montags bis freitags	06:00 Uhr bis 07:00 Uhr	und	
	17:00 Uhr bis 20:00 Uhr		25 % Aufschlag
Montags bis freitags	20:00 Uhr bis 06:00 Uhr		50 % Aufschlag
Samstags	06:00 Uhr bis 20:00 Uhr*		50 % Aufschlag
Sonntags	06:00 Uhr bis 20:00 Uhr*		100 % Aufschlag
Gesetzl. Feiertage	06:00 Uhr bis 20:00 Uhr*		200 % Aufschlag

* Dienstleistungen außerhalb der aufgeführten Zeiten an Samstagen sowie an Sonn- und Feiertagen sind separat abzusprechen.

7. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 7.1 Bei der Nutzung der Servicegegenstände und bei der Meldung und Eingrenzung von Störungen beachtet der Kunde die Bedienungsanleitung des Herstellers und eventuelle sonstige Hinweise von HKC. Insbesondere wird der Kunde ausschließlich herstellerunterstützte Versionen des jeweiligen Betriebssystems bzw. der jeweiligen Datenbank unter Beachtung der Freigaben für HKC Programme einsetzen.
- 7.2 Störungen des Systems meldet der Kunde unter genauer und reproduzierbarer Beschreibung der Symptome unverzüglich an HKC. Der Kunde trifft im Rahmen des Zumutbaren nach Angaben von HKC die erforderlichen Maßnahmen, die eine Feststellung der Fehler und ihrer Ursachen erleichtern und Wiederholungsabläufe abkürzen.
- 7.3 Der Kunde gibt HKC die erforderliche Zeit und Gelegenheit zur Durchführung der Service-Leistungen. Insbesondere erhält HKC freien Zugang zu den Servicegegenständen. Die zur Wartung nötigen technischen Einrichtungen, wie Telefon und Remote-Verbindung stellt der Kunde funktionsbereit und kostenlos zur Verfügung.
- 7.4 Auf Wunsch von HKC stellt der Kunde einen Beauftragten als Ansprechpartner und zur Unterstützung des Servicepersonals am Aufstellungsort ab.
- 7.5 Der Kunde verpflichtet sich zur Durchführung eines Wechsels auf einem neuen Programmstand, sofern dies nach Ansicht von HKC im Rahmen einer Störungsbeseitigung bzw. zur Herstellung der Funktionssicherheit des Systems unerlässlich und für den Kunden zumutbar ist.

8. Rechte an Arbeitsergebnissen

- 8.1 Arbeitsergebnisse aus vertragsgegenständlichen Leistungen, einschließlich der im Rahmen der Software-Pflege überlassenen neuen Programmstände, werden an die Nutzungsrechte der relevanten Software-Komponente geknüpft, so dass sie dem Lizenznehmer der betreffenden Software-Komponente zustehen. HKC behält das Recht, gleiche Arbeitsergebnisse / Programmstände Dritten zur Verfügung zu stellen.
- 8.2 Die Arbeitsergebnisse der Wartung von kundeneigenen Programmen gehören dem Kunden. Bestehende Rechte Dritter bleiben unberührt. HKC ist frei, ähnliche Arbeitsergebnisse für Dritte zu schaffen.

9. Fremde Rechte

- 9.1 Für Programme, die HKC dem Kunden zur Nutzung zur Verfügung gestellt hat, gewährleistet HKC, dass sie das Recht besitzt, an diesen Programmen Bearbeitungen und Änderungen vorzunehmen oder vornehmen zu lassen und die bearbeiteten oder geänderten Programme zu benutzen sowie anderen die Benutzung zu gestatten. HKC stellt den Kunden von allen Ansprüchen frei, die von Dritten wegen der Bearbeitung, Änderung oder Benutzung dieser Programme geltend gemacht werden.
- 9.2 Für kundeneigene Programme und für Programme, an denen der Kunde das Recht besitzt, die Programme bearbeiten oder ändern zu lassen und die bearbeiteten oder geänderten Programme zu benutzen, räumt der Kunde HKC das Recht ein, eine solche Bearbeitung oder Änderung für den Kunden durchzuführen. Der Kunde stellt seinerseits HKC von allen Ansprüchen frei, die von Dritten wegen der Bearbeitung oder Änderung dieser Programme geltend gemacht werden.

10. Mängelansprüche

- 10.1 Die Gewährleistung für die vertragsgegenständliche Software selbst ist im Rahmen der Lizenzüberlassung geregelt und nicht Gegenstand dieser AGB. Die folgenden Regelungen beziehen sich daher nur auf Mängel, die im Rahmen von kauf- bzw. werkvertraglichen Serviceleistungen entstehen; für Dienstleistungen gilt das gesetzliche Leistungsstörungenrecht.
- 10.2 Mängel der Serviceleistungen sind HKC unverzüglich nach Entdeckung zu melden. Diese Meldung ist mit einer konkreten Mängelbeschreibung zu verbinden. HKC stellt dem Kunden auf Anforderung in zumutbarem Umfang Unterlagen und Informationen zu Verfügung, die dieser zur Beurteilung benötigt. Mängel, die vor Ablauf der Gewährleistungsfrist ordnungsgemäß und vollständig gemeldet werden, beseitigt HKC auf eigene Kosten. Ergibt eine Überprüfung, dass ein Mangel nicht vorliegt, so kann HKC eine Aufwandserstattung nach ihren dann gültigen Stundensätzen (zuzüglich notwendiger Auslagen) verlangen.
- 10.3 HKC behebt im Rahmen der Gewährleistung Mängel nach eigener Wahl durch Instandsetzung oder Ersatzlieferung. Falls die Nacherfüllung oder Nachbesserung nach mehrmaligen erfolglosen Versuchen innerhalb der vom Kunden gesetzten angemessenen Frist endgültig fehlschlägt, kann der Kunde Herabsetzung der Servicegebühr verlangen oder vom Vertrag zurücktreten.
- 10.4 Bei Mängeln an im Rahmen der Serviceleistungen erbrachten Lieferungen (einschließlich Updates und Upgrades) sowie anderen Leistungen gelten die Vorschriften des Abschnitts B Ziff. 4 Mängelansprüche verjährten innerhalb der in Abschnitt A Ziff. 7 genannten Verjährungsfrist.

11. Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche

Für Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche des Vertragspartners in Zusammenhang mit den Serviceleistungen gilt Abschnitt A Ziff. 10.

Stand: 13. Juni 2022