

## Vertragsbedingungen für den Betrieb von Software und die Überlassung von Lizenzen der byon gmbh

Die Benutzung der byon Software (byon vTK Portal, byon WholsOn für vTK, byon WholsOn Log, byon WhoIsOn Admin, byon WhoisOn für Teams, byon Quick Routing, byon 24/7, byon Callpoint, byon vACD durch den Kunden erfolgt ausschließlich zu den nachstehenden Bedingungen. Mit dem Download der Software über das Internet oder der Installation der Software auf dem Computer des Kunden, erkennt dieser die nachstehenden Vertragsbedingungen als verbindlich an. Es kommt damit zwischen der byon gmbh, Frankfurt am Main – nachfolgend byon genannt – und dem Kunden – nachfolgend Lizenznehmer genannt – der folgende byon Lizenzvertrag zustande.

### § 1 Vertragsgegenstand

1.1 Der Leistungsumfang der vereinbarten Programme ergibt sich aus der jeweiligen Programmbeschreibung, ergänzend um die Benutzerdokumentation, welche vom Kunden angefordert werden kann. Auf schriftliche Anfrage durch den Kunden an byon, übermittelt byon den Kunden diese Unterlagen.

1.2 Die Programme werden in ausführbarer Form (als Objektprogramme) per E-Mail, Internet oder auf anderem geeigneten Weg geliefert. Der Kunde wird die Übergabe der Programme schriftlich bestätigen.

1.3 Es ist Sache des Kunden, die Programme in Betrieb zu nehmen. Dazu gehört auch, dass der Kunde diese unter seinen Einsatzbedingungen überprüft. byon ist bereit, ihn dabei auf Verlangen zu unterstützen. Alle Unterstützungsleistungen (insbesondere Einsatzvorbereitung, Installation und Demonstration der erfolgreichen Installation, Einweisung, Schulung oder Beratung) werden, sofern nichts anderes vereinbart ist, nach Aufwand vergütet. Wenn byon die Installation übernimmt, wird der Lizenznehmer deren erfolgreichen Abschluss schriftlich bestätigen.

### § 2 Lizenzvereinbarungen, Urheberrecht

2.1 Der Lizenznehmer erhält von byon für die Vertragsdauer ein nicht ausschließliches Recht zur Nutzung der Programme (Lizenz). Wird der Lizenznehmer von byon für Mehrfachlizenzen des Programms autorisiert, so gelten die nachfolgenden Nutzungsbedingungen für jede einzelne dieser Lizenzen. Der Begriff „Programm“ umfasst das Originalprogramm, alle Vervielfältigungen (Kopien) desselben sowie Teile des Programms selbst dann, wenn diese mit anderen Programmen verbunden sind. Ein Programm besteht aus maschinenlesbaren Anweisungen, audiovisuellen Inhalten und den zugehörigen Lizenzmaterialien. Im Übrigen gelten die Lizenzbestimmungen der jeweiligen Programmhersteller.

2.2 Der Lizenznehmer verpflichtet sich sicherzustellen, dass jeder, der dieses Programm nutzt, diese Lizenzvereinbarung einhält. Der Lizenznehmer darf das Programm gleichzeitig nur auf einem Rechner nutzen. Eine „Nutzung“ des Programms liegt vor, wenn sich das Programm im Hauptspeicher oder auf einem Speichermedium eines Computers befindet. Ein Programm, das lediglich zum Zwecke der Programmverteilung auf einem Netzwerk-Server installiert ist, gilt als nicht genutzt. 2.3 Die von byon erhobenen Lizenzgebühren richten sich nach der Häufigkeit der Nutzung (zum Beispiel Anzahl der Benutzer), den Ressourcen (zum Beispiel Prozessorgröße) oder einer Kombination aus beidem. Wird der Zugriff auf ein Programm durch ein Lizenzverwaltungsprogramm gesteuert, dürfen Kopien erstellt und auf allen Maschinen gespeichert werden, die unter Kontrolle dieses Lizenzverwaltungsprogramms stehen, jedoch darf die Nutzung nicht die Gesamt-

zahl der zulässigen Benutzer oder Ressourcen übersteigen. Einige Programme, die zur Nutzung zuhause oder auf Reisen vorgesehen sind, dürfen auf einem primären und einem weiteren Computer gespeichert sein, jedoch darf das Programm nicht auf beiden Computern gleichzeitig aktiv benutzt werden, insgesamt darf das Lizenzprogramm nur auf maximal 5 Geräten (z.B. Home Office PC, Büro PC, Smartphone, etc.) eines Nutzers und unter den gleichen Anmeldedaten genutzt werden

2.4 Der Lizenznehmer darf Datensicherung nach den Regeln der Technik betreiben und hierfür die notwendigen Sicherungskopien der Programme erstellen. Sofern das Handbuch auf Datenträger vorliegt, darf es auf Papier ausgedruckt werden. Der Lizenznehmer darf Urheberrechtsvermerke von byon nicht verändern oder entfernen. Der Lizenznehmer ist nicht berechtigt, das Programm in anderer Weise als hierin beschrieben zu nutzen, zu kopieren, zu bearbeiten oder zu übertragen; das Programm in eine andere Ausdrucksform umzuwandeln (Reverse-Assemble-Reverse-Compile) oder in anderer Weise zu übersetzen, sofern eine solche Umwandlung nicht durch ausdrückliche gesetzliche Regelungen unabdingbar vorgesehen ist. Er ist nicht berechtigt, das Programm zu vermieten, zu verleasen oder Unterlizenzen zu vergeben.

2.5 Soweit dem Lizenznehmer von byon ein zeitlich beschränktes Nutzungsrecht für die Programme eingeräumt worden ist oder das Nutzungsrecht aufgrund Kündigung endet, hat der Lizenznehmer alle Datenträger mit Programmen, eventuellen Kopien sowie alle schriftlichen Dokumentationen an byon zurück zu geben. Der Lizenznehmer löscht alle gespeicherten Programme, soweit er nicht gesetzlich zur längeren Aufbewahrung verpflichtet ist, von seinen Computersystemen. Die übrigen vertraglichen Nebenpflichten des Lizenznehmers gegenüber byon bestehen über eine eventuelle Kündigung oder eine Beendigung des Vertrages fort.

2.6 Für jeden Fall der Zuwiderhandlung gegen die in Ziffer 2.1 bis 2.5 geregelten Pflichten verspricht der Lizenznehmer byon eine Vertragsstrafe in Höhe von € 5.000,00.

2.7 Für Programme, die zum ASP-Betrieb (Application Service Provider, d.h. Betrieb der Programme im Auftrag Dritter) fähig sind, erhält der Lizenznehmer, wenn nicht schriftlich anders vereinbart, von byon eine nicht übertragbare Lizenz, die den ASP-Betrieb ausschließt. Für jeden Fall der Zuwiderhandlung gegen diese Einschränkung verspricht der Lizenznehmer byon eine Vertragsstrafe in Höhe des für byon entstandenen Schadens, mindestens jedoch von € 50.000,00.

Zur Erläuterung sei hier darauf hingewiesen, dass der Verkauf von ASP-fähigen Programmen zum Eigenbetrieb durch den Lizenznehmer, wenn nicht schriftlich anders vereinbart, nur als Ersatz für die Miete (ASP-Betrieb durch byon) angeboten wird für den Fall, dass technische oder organisatorische Randbedingungen den ASP-Betrieb durch byon verhindern. Der Lizenznehmer ist nicht berechtigt mittels der Programme, in Konkurrenz zu byon zu treten.

### **§ 3 Vertragsangebot, Vertragsschluss, Vertragsbeendigung**

3.1 Der Vertrag kommt erst mit Gegenzeichnung des Lizenznehmerantrags durch byon oder mit der ersten Erfüllungshandlung zustande.

3.2 Soweit der Vertrag nicht ausdrücklich befristet ist, wird er auf unbestimmte Zeit geschlossen. Das Vertragsverhältnis kann dann von beiden Parteien ohne Angabe von Gründen mit einer Frist von 30 Tagen zum Monatsende gekündigt werden.

3.4 Unberührt bleibt das Recht beider Parteien zur Kündigung aus wichtigem Grund. Ein wichtiger Grund liegt für byon insbesondere vor, wenn

- der Lizenznehmer mit der Zahlung der Entgelte für mehr als zwei Kalendermonate in Verzug gerät;
- der Lizenznehmer schuldhaft gegen eine der in den Ziffern 2 und 6.2 geregelten Pflichten verstößt.

3.5 Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

## § 4 Preise und Zahlung

4.1 byon ist, sofern der Vertrag auf unbestimmte Zeit geschlossen ist, berechtigt, die Preise jederzeit zu erhöhen. Die Änderung wird wirksam, wenn byon innerhalb von 6 Wochen nach Zugang der entsprechenden Änderungsmitteilung beim Lizenznehmer kein Widerspruch des Lizenznehmers zugeht. byon wird den Lizenznehmer mit der Änderungsmitteilung auf die Widerspruchsfrist und die Folgen eines unterlassenen Widerspruchs hinweisen. Die Preise sind Festpreise. Im Verzugsfall ist byon berechtigt, Zinsen in Höhe von 6 % p.a. über dem jeweiligen Basiszinssatz nach dem Diskontsatz-Überleitungsgesetz zu verlangen und den entsprechenden Zugang zum von byon überlassenen Programm des Lizenznehmers, auch des Kunden des Wiederverkäufers, sofort zu sperren.

4.2 Die nicht nutzungsabhängigen Entgelte sind monatlich jeweils zum ersten eines Kalendermonats im Voraus fällig. Die nutzungsabhängigen Entgelte werden mit Rechnungsstellung fällig.

4.3 Der Lizenznehmer ermächtigt byon, die von ihm zu leistenden Zahlungen zu Lasten eines vom Lizenznehmer zu benennendem Konto einzuziehen.

4.4 byon ist berechtigt, die Aktivierung eines Programms erst nach Zahlung der für die Registrierung vereinbarten Entgelte vorzunehmen.

4.5 Gegen Forderungen der byon kann der Lizenznehmer nur mit unwidersprochenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen.

## § 5 Rechte Dritter

byon wird den Lizenznehmer gegen alle Ansprüche verteidigen, die aus einer Verletzung eines gewerblichen Schutzrechts oder Urheberrechts durch byon in der Bundesrepublik Deutschland hergeleitet werden und dem Lizenznehmer gerichtlich auferlegte Kosten und Schadensersatzbeträge übernehmen, wenn der Lizenznehmer byon von solchen Ansprüchen unverzüglich schriftlich benachrichtigt hat und byon alle technischen und rechtlichen Abwehrmaßnahmen und Vergleichsverhandlungen vorbehalten bleiben. Die vorgenannten Verpflichtungen von byon entfallen, wenn Ansprüche Dritter darauf beruhen, dass Hardware oder Programme geändert wurden oder zusammen mit nicht von byon gelieferter Hardware oder Programmen genutzt werden.

## § 6 Pflichten des Lizenznehmers

6.1 Der Lizenznehmer sichert zu, dass die von ihm gemachten Daten richtig und vollständig sind. Er verpflichtet sich, byon jeweils unverzüglich über Änderungen der mitgeteilten Daten zu unterrichten und auf entsprechende Anfrage von byon binnen 14 Tagen ab Zugang die aktuelle Richtigkeit erneut zu bestätigen. Dieses betrifft insbesondere

- Name und postalische Anschrift des Kunden
- Name, postalische Adresse, E-Mail-Adresse sowie Telefon- und Telefax-Nummer des technischen Ansprechpartners
- Name, postalische Adresse, E-Mail-Adresse sowie Telefon- und Telefax-Nummer des administrativen Ansprechpartners.

6.2 Der Lizenznehmer verpflichtet sich, die von byon zum Zwecke des Zugangs zu deren Diensten erhaltene Passwörter streng geheim zu halten und byon unverzüglich zu informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass unbefugten Dritten das Passwort bekannt ist. Sollten infolge Verschuldens des Lizenznehmers Dritte durch Missbrauch der Passwörter Leistungen von byon nutzen, haftet der Lizenznehmer gegenüber byon auf Nutzungsentgelt und Schadensersatz. Für seinen eigenen Schaden ist der Lizenznehmer in diesem Fall vollumfänglich selbst verantwortlich.

6.3 Der Lizenznehmer testet im Übrigen gründlich jedes Programm auf Mängelfreiheit und Verwendbarkeit in seiner konkreten Situation, bevor er mit der operativen Nutzung des Programms beginnt. Dies gilt auch für Programme, die er im Rahmen der Gewährleistung und der Pflege von byon erhält. Der Lizenznehmer wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass bereits geringfügige Veränderungen an der Software die Lauffähigkeit des gesamten Systems beseitigen kann.

## § 7 Datenschutz

7.1 byon weist darauf hin, dass personenbezogene Daten im Rahmen der Vertragsdurchführung gemäß den Vorschriften der DSGVO gespeichert werden.

7.2 byon weist den Lizenznehmer ausdrücklich darauf hin, dass der Datenschutz für Datenübertragungen in offenen Netzen, wie dem Internet, nach dem derzeitigen Stand der Technik, nicht umfassend gewährleistet werden kann. Der Lizenznehmer weiß, dass byon den Datentransfer auf dem Webserver und unter Umständen auch weitere dort abgelegte Daten des Lizenznehmers aus technischer Sicht jederzeit einsehen kann. Auch andere Teilnehmer am Internet sind unter Umständen technisch in der Lage, unbefugt in die Netzsicherheit einzugreifen und den Nachrichtenverkehr zu kontrollieren. Für die Sicherheit der von ihm ins Internet übermittelten Daten trägt der Lizenznehmer vollumfänglich selbst Sorge.

## Allgemeine Bedingungen

### § 1 Vergütung/Zahlungsbedingungen/Aufrechnung

1.1 Soweit Leistungen nach Aufwand abgerechnet werden, gilt die jeweils bei Monatsbeginn aktuelle Preisliste der byon. byon kann monatlich abrechnen. Die Mitarbeiter der byon halten die täglichen Arbeitszeiten unter Angabe der bearbeiteten Position in Serviceberichten, bzw. im Ticketsystem fest. Der Kunde kann jederzeit Einsicht in diese Unterlagen verlangen.

1.2 Alle Forderungen werden mit Rechnungsstellung fällig und sind sofort ohne Abzüge zahlbar.

1.3 Der Kunde ist – unbeschadet seines Rechts, Zahlungen wegen fehlender oder fehlerhafter Gegenleistung zu verweigern – nicht befugt, Zahlungen zurückzuhalten. Er kann nur mit Forderungen aufrechnen, die rechtskräftig festgestellt oder die von byon anerkannt worden sind.

### § 2 Schweigepflicht byon / Datenschutz

2.1 byon ist zeitlich unbegrenzt verpflichtet, über Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sowie über alle als vertraulich bezeichneten Informationen, die ihm im Zusammenhang mit der Auftragsausführung bekannt werden, Stillschweigen zu wahren. Die Weitergabe an nicht mit der Durchführung des Auftrags beschäftigte Personen darf nur mit schriftlicher Einwilligung des Kunden erfolgen.

2.2 byon verpflichtet alle von ihm zur Durchführung des Auftrags eingesetzten Personen schriftlich auf die Einhaltung der vorstehenden Vorschrift.

2.3 Jeder Vertragspartner darf Daten des anderen im Rahmen der Auftragsabwicklung automatisiert verarbeiten.

### § 3 Störungen bei der Leistungserbringung

3.1 Soweit eine Ursache, die byon nicht zu vertreten hat, einschließlich Streik oder Aussperrung, die Termineinhaltung beeinträchtigt kann byon eine angemessene Verschiebung der Termine verlangen. Erhöht sich der Aufwand und liegt die Ursache im Verantwortungsbereich des Kunden, kann byon auch die Vergütung seines Mehraufwands verlangen.

### § 4 Haftung der byon für Schutzrechtsverletzungen

4.1 byon haftet dafür, dass seine Leistungen im Bereich der Europäischen Gemeinschaft frei von Schutzrechten Dritter sind, und stellt den Kunden von allen entsprechenden Ansprüchen Dritter frei.

4.2 Macht ein Dritter gegenüber dem Kunden geltend, dass eine Leistung seine Rechte verletzen würde, benachrichtigt der Kunde unverzüglich die byon. Er überlässt es diesem – und für diesen ggf. dessen Vorlieferanten – soweit wie zulässig, die geltend gemachten Ansprüche auf dessen Kosten abzuwehren.

4.3 Werden durch eine Leistung Rechte Dritter verletzt, wird byon nach eigener Wahl und auf eigene Kosten

- dem Kunden das Recht zur Nutzung der Leistung verschaffen oder
- die Leistung schutzrechtsfrei gestalten oder
- die Leistung zum Rechnungspreis (abzüglich einer angemessenen Nutzungsentschädigung) zurücknehmen.

Schadensersatzansprüche bleiben bei Verschulden der byon – im Rahmen von § 5 AB – unberührt.

4.4 byon ist berechtigt, entsprechend den vorstehenden Regelungen dem Kunden die Nutzung der Leistung zu untersagen, wenn ihm gegenüber schutzrechtliche Ansprüche geltend gemacht werden.

## **§ 5 Haftung der byon auf Schadensersatz**

5.1 byon haftet für etwaige Schäden nur, falls byon eine vertragswesentliche Pflicht (Kardinalpflicht) schuldhaft in einer den Vertragszweck gefährdenden Weise verletzt oder der Schaden auf grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz der byon zurückzuführen ist.

5.2 Schadensersatzansprüche aus Unmöglichkeit oder Verzug der Leistung, aus positiver Forderungsverletzung aus Verschulden bei Vertragsschluss und aus unerlaubter Handlung sind sowohl gegen die byon als auch gegen dessen Erfüllungs- bzw. Verrichtungsgehilfen ausgeschlossen, soweit nicht vorsätzliches oder grob fahrlässiges Handeln vorliegt. byon haftet insbesondere nicht für mittelbare Schäden oder Folgeschäden.

5.3 Für einen einzelnen Schadensfall ist die Haftung auf diejenigen Schäden begrenzt, mit deren möglichem Eintritt bei Vertragsschluss der byon vernünftigerweise aufgrund von Mitteilungen des Auftraggebers rechnen musste, jedoch höchstens auf den Betrag des Auftragswertes in einem Schadensfall. Bei laufend zu zahlender Pauschale ist die Haftung auf die in dem Jahr zu zahlende Pauschale begrenzt, in dem der einzelne Schadensfall entstand. Der Kunde kann bei Vertragsabschluss eine weitergehende Haftung gegen gesonderte Vergütung verlangen.

5.4 Der Auftraggeber ist für die Sicherung seiner Datenbestände selbst verantwortlich. Dies gilt ausdrücklich auch vor Wartungs-, Service- und Installationsarbeiten, die von byon oder in dessen Auftrag durchgeführt werden. Eine Haftung für den Verlust von Daten ist ausgeschlossen, soweit der Datenverlust nicht durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Handeln oder Unterlassen der byon verursacht wurde. Vor Wartungs-, Service- und Installationsarbeiten ist der Auftraggeber zu einer Sicherung seiner Datenbestände angehalten.

5.5 Vertragliche Schadensersatzansprüche des Kunden gegen die byon verjähren in einem Jahr ab Anspruchsentstehung, soweit nicht kürzere gesetzliche Verjährungsfristen bestehen.

5.6 Soweit Ansprüche aus § 1 und § 4 Produkthaftungsgesetz bestehen, bleiben diese unberührt.

## § 6 Sonstiges

6.1 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Soweit für Auslandskunden das ins deutsche Recht übernommene UN-Kaufrecht anzuwenden wäre, wird dieses ausgeschlossen.

6.2 Änderungen und Ergänzungen dieser Bedingungen oder des Vertrages gelten nur schriftlich.

6.3 Gerichtsstand gegenüber einem Kaufmann einer juristischen Person des öffentlichen Rechts oder einem öffentlich-rechtlichen Sondervermögen ist Frankfurt am Main.

6.4 Diese Bedingungen gelten ausschließlich; entgegenstehende oder von ihnen abweichende Bedingungen des Kunden gelten nicht, es sei denn, byon hat ausdrücklich schriftlich ihrer Geltung zugestimmt. Die Bedingungen gelten auch dann, wenn byon in Kenntnis entgegenstehender oder von den Bestimmungen abweichende Bedingungen des Kunden die Leistung an den Kunden vorbehaltlos erbringt.

6.5 Die gelieferten Vertragsgegenstände bleiben bis zur Bezahlung des vertraglich vereinbarten Preises und Tilgung aller aus der Geschäftsverbindung bestehenden Forderungen, sowie der im Zusammenhang mit den Vertragsgegenständen noch entstehenden Forderungen als Vorbehaltsware das Eigentum der byon. Die Einstellung einzelner Forderungen in eine laufende Rechnung oder die Saldoziehung und deren Anerkennung heben den Eigentumsvorbehalt nicht auf.

## Allgemeine Preisliste für die Erstellung von Software und die Erbringung von Diensten

### § 1 Preise

Die Tätigkeit wird nach Aufwand pro Stunde berechnet. Abweichende Stundensätze müssen gesondert vereinbart werden.

1. Systemspezialist (IT/Voice/Entwickler) (pro Stunde) 189,00 €

1.2 Systemspezialist (IT/Voice/Entwickler) (pro Tag) 1.512,00 €

1.3 Die o. a. Stundensätze gelten zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer

1.4 Festpreise, die zeitbezogene Abrechnung ersetzen, oder abweichende Stundensätze müssen gesondert vereinbart werden.

### § 2 Zusätzliche Kosten

2.1 Grundsätzlich findet die Tätigkeit in den Räumen des Auftragnehmers statt. Die Tätigkeit kann außerhalb der Geschäftsräume des Auftragnehmers durchgeführt werden. Der Auftraggeber trägt die Kosten von Unterbringung und Fahrten. Kosten für Unterbringung und Fahrten werden direkt mit dem jeweiligen Mitarbeiter verrechnet.

2.2 Reisezeiten gelten als Arbeitszeiten.

2.3 Einarbeitungszeiten gelten als Arbeitszeiten.

### § 3 Software Betrieb und Lizenzen

3.1 Für Lizenzen und Hostingbetrieb sind nur die Preise von schriftlichen Angeboten verbindlich.

## Vertragsbedingungen für die Pflege und Wartung von Software

### § 1 Anwendungsbereich

1.1 Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen („Pflege-AGB“) der byon gelten für die Erbringung von Pflege- und Wartungsleistungen durch die byon GmbH.

1.2 Diese AGB ergänzen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von byon, die neben diesen AGB – insbesondere in Bezug auf Haftung, Verjährung und Datenschutz – Vertragsbestandteil sind. Abweichende oder ergänzende Geschäftsbedingungen von Kunde finden keine Anwendung.

1.3 byon ist berechtigt, diese AGB zu ändern. Die Änderung wird byon Kunden in Textform bekannt geben. Schweigt der Kunde oder widerspricht er nicht innerhalb von sechs Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung in Textform, so werden die Änderungen wirksam, sofern der Kunde in der Änderungsmitteilung ausdrücklich auf diese Folge hingewiesen hat. Widerspricht der Kunde fristgerecht, werden die Änderungen nicht Vertragsbestandteil, byon hat dann die Möglichkeit den Kundenvertrag zu kündigen.

### § 2 Vertragsgegenstand/ Leistungen

2.1 Der Anbieter übernimmt die Pflege und Wartung der o.g. byon Software der im Vertrag näher beschriebenen Programme. Wesentliche Erweiterungen der Programme (Upgrades) sind in einem gesonderten Nachtrag in die vertraglichen Vereinbarungen aufzunehmen.

2.2 Die Pflege und Wartung umfasst

- a. den Erhalt und die Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft der Software,
- b. die Aktualisierung der Software (Updating),
- c. die Dokumentation der durchgeführten Arbeiten,
- d. die Beratung und Unterstützung bei Softwarefehlern des Kunden gemäß Ziffer 4.,
- e. Kurzberatung („Support“) im Zusammenhang mit der Anwendung von byon via Telefon („Hotline“) oder elektronischer Kommunikation,
- f. periodische Pflegeleistungen wie etwa Software-Tests.

2.3 Die Pflege erstreckt sich auch auf die zu den Programmen gehörende fortlaufende Dokumentation (Benutzerhandbuch) sowie auf Dateien oder Datenbankmaterial, welches vom Vertrag umfasst ist.

Nicht von diesem Vertrag umfasst sind die erstmalige Installation der Software, die Einweisung und Schulung des Personals des Kunden, der Wechsel der Hardware oder des Betriebssystems des Kunden sowie individuelle Anpassungen der Software. Dies gilt auch für die Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch Fehlbedienung seitens des Kunden, durch fehlerhafte Hardware, durch eine Unterbrechung der Stromversorgung, durch Einwirkung Dritter oder durch höhere Gewalt verursacht werden. Diese Leistungen können im Einzelfall gegen gesonderte Vergütung nach den aktuellen Stundensätzen des Anbieters vereinbart und abgerechnet werden.

### § 3 Leistungsumfang/ Leistungsvoraussetzungen

3.1 Der Anbieter ist verpflichtet, vom Kunden gemeldete, reproduzierbare Fehler der Software zu untersuchen und dem Kunden Hinweise zu geben, um die Folgen des Fehlers zu beseitigen. Ein Fehler liegt insbesondere dann vor, wenn die Software eine in ihrer Leistungsbeschreibung angegebene Funktion nicht oder nicht zutreffend erfüllt oder sich in anderer Weise nicht funktionsgerecht verhält.

3.2 Der Anbieter wird auf vom Kunden mitgeteilte Fehlermeldungen innerhalb von 5 Werktagen reagieren. Er wird ihm danach innerhalb einer angemessenen Frist die voraussichtliche Dauer der Störungsanalyse und Störungsbeseitigung mitteilen. Der Anbieter ist verpflichtet, den Fehler innerhalb der genannten Frist, spätestens aber innerhalb von 20 Werktagen seit der mitgeteilten Fehlermeldung zu beseitigen.

3.3 Bei wesentlichen Fehlern der Software ist der Anbieter verpflichtet, den Fehler in mittels eines Updates zu beseitigen. Voraussetzung für die Suche und die Beseitigung von Fehlern ist die Erfüllung der dem Kunden gemäß Ziffer 3. obliegenden Mitwirkungspflichten.

3.4 Sonstige Fehler sind nur zu beheben, wenn dies mit wirtschaftlich zumutbarem Aufwand möglich ist. Dies ist dann nicht der Fall, wenn eine Neuprogrammierung wesentlicher Teile des Programms erforderlich ist.

3.5 Der Anbieter verpflichtet sich dazu, den Kunden bzw. das Personal des Kunden über Art und Umfang der durchgeführten Arbeiten einmalig zu unterrichten. Über geplante Updates wird der Anbieter den Kunden angemessene Zeit im Voraus, mindestens aber 4 Werktage vor deren Installation unterrichten. Das gleiche gilt, sollte ein geplantes Update auf der verwendeten Hardware nicht möglich sein.

3.6 Die Pflegearbeiten werden in der Regel per Fernwartung durchgeführt. Sofern ausnahmsweise ein direkter Zugriff auf die Datenverarbeitungsanlagen, auf denen das Programm installiert ist, notwendig werden sollte, wird der Anbieter den Kunden kontaktieren, um alle notwendigen Details dazu klären.

3.7 Die Software-Pflege erfolgt ausschließlich durch qualifiziertes Personal, das mit den im Vertrag bezeichneten Programmen vertraut ist. Das zur effizienten Ausführung der Pflegearbeiten geeignete, dem neuesten Stand bewährter Technik entsprechende Werkzeug (Test-Programme, Test-Daten, Fehlersuch-Programme etc.) stellt der Anbieter zur Verfügung.

3.8 Die Mitarbeiter des Anbieters treten in kein Arbeitsverhältnis zum Kunden. Weisungen wird der Kunde ausschließlich dem vom Anbieter benannten verantwortlichen Mitarbeiter mit Wirkung für und gegen den Anbieter erteilen.

3.9 Die Einschaltung von Subunternehmern ist nur mit vorheriger, ausdrücklicher Zustimmung des Kunden möglich.

3.10 Bei der Pflege der überlassenen Software wird der Anbieter regelmäßig die neueste Programmversion übermitteln und, soweit erforderlich, installieren. Gepflegt wird dann nur noch diese Programmversion. In gleicher Weise ist vom Anbieter die dazugehörige Dokumentation anzupassen.

## § 4 Mitwirkungspflichten des Kunden

4.1 Der Kunde wird auftretende Fehler dem Anbieter unverzüglich mitteilen und diesen bei der Fehleruntersuchung und Fehlerbeseitigung im Rahmen des Zumutbaren unterstützen. Hierzu gehört es insbesondere, dem Anbieter auf dessen Anforderung in Textform Mängelberichte vorzulegen und sonstige Daten und Protokolle bereitzustellen, die zur Analyse des Fehlers geeignet sind.

4.2 Der Kunde hat dem Anbieter im Bedarfsfall den Zugang zu den Datenverarbeitungsanlagen, auf denen die im Vertrag bezeichneten Programme installiert sind, zu gestatten. Der Kunde stellt die für die Durchführung aller Pflegearbeiten erforderlichen technischen Einrichtungen (Stromversorgung, Telefonverbindung und Datenübertragungsleitungen) in angemessenem Umfang kostenlos zur Verfügung.

4.3 Der Kunde benennt dem Anbieter einen sachkundigen Mitarbeiter, der die zur Durchführung des Vertrages erforderlichen Auskünfte erteilen und Entscheidungen selbst treffen oder veranlassen kann.

4.4 Der Kunde führt für jedes im Vertrag bezeichnete Programm genaue Aufzeichnungen über Beginn und Dauer der Ausfallzeiten und des Pflegedienstes. Die Aufzeichnungen sind vom Anbieter in Textform zu bestätigen.

4.5 Es obliegt dem Kunden, ordnungsgemäße Datensicherungen durchzuführen und die vom Vertrag nicht umfasste Soft- und Hardwareumgebung der Software ordnungsgemäß zu pflegen und zu warten. Der Kunde hat die Hard- und Software insbesondere gegen unbefugte Zugriffe durch Mitarbeiter oder sonstige Dritte, Viren, Trojaner und sonstige Schadsoftware zu schützen.

4.6 Die vorstehenden Leistungsvoraussetzungen stellen wesentliche Vertragspflichten des Kunden dar. Verletzt der Kunde diese Mitwirkungspflichten, ist byon nicht zur Leistung verpflichtet.

## § 5 Beratung per Telefon, E-Mail oder Ticketsystem (Support)

5.1 Der vom Kunden in diesem Vertrag benannte Systemverantwortliche und sein Stellvertreter erhalten durch den Anbieter telefonisch, per Ticketsystem und/oder per E-Mail-Hilfestellung bei Störungen an der Software und bei Bedienproblemen.

5.2 Der Kunde erreicht den Anbieter dazu an folgenden Wochentagen Mo. - Fr. von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr mit Ausnahme der bundeseinheitlichen gesetzlichen Feiertage unter folgenden Kontaktdaten:  
vtk-support@byon.de

Eine zeitlich darüber hinaus gehende Pflegebereitschaft bedarf der besonderen Vereinbarung und ist gesondert zu vergüten. Supportberechtigt sind die von Kunde im Kundenportal festlegbaren Ansprechpartner.

## § 6 Systemverantwortlicher

Der Kunde benennt dem Anbieter einen Mitarbeiter als Systemverantwortliche(n).

Der Systemverantwortliche und sein Stellvertreter sind Ansprechpartner des Anbieters in allen Fragen der Durchführung des Vertrages.

## § 7 Vergütung

7.1 Die Vergütung für die Leistungen des Anbieters werden im Vertrag festgelegt. Sie ist bei einer Erweiterung oder Änderung der zu pflegenden Programme anzupassen.

Die Vergütung ist jeweils monatlich im Voraus zu bezahlen. Sämtliche Spesen, insbesondere Reise- und Übernachtungskosten werden gesondert berechnet.

7.2 Der Anbieter ist zu einer angemessenen Anhebung der vereinbarten Pauschale nach Ankündigung in Textform berechtigt. Eine solche Anhebung tritt frühestens 3 Monate nach Ablauf des Monats in Kraft, in dem der Anbieter die Änderung mitgeteilt hat. Sie darf das Entgelt des vorausgehenden Zwölfmonatszeitraumes um nicht mehr als 20 % überschreiten. Sofern der Kunde mit der Anpassung nicht einverstanden ist, kann er diesen Vertrag mit einmonatiger Frist zum Tag des Inkrafttretens des neuen Entgelts in Textform kündigen.

7.3 Zu den Vergütungen tritt die jeweils gesetzlich geltende Umsatzsteuer hinzu.

## § 8 Geheimhaltung und Datenschutz

8.1 Beide Parteien haben über alle ihnen bekanntwerdenden geschäftlichen und betrieblichen Angelegenheiten Stillschweigen zu bewahren und sämtliche im Zusammenhang mit der Erfüllung dieses Vertrages stehenden Informationen auch über dessen Ablauf hinaus streng vertraulich zu behandeln. Gleiches gilt für personenbezogene Daten, die unter die Bestimmungen der Datenschutzgesetze fallen. Sind solche Daten betroffen, werden die Vertragsparteien Details in einem Vertrag zur Auftragsverarbeitung einvernehmlich regeln.

8.2 Der Anbieter verpflichtet sich, Informationen, Unterlagen oder Daten im Sinne dieser Ziffer 7. Absatz 1 weder zu erheben noch zu speichern oder zu vervielfältigen oder sonst in irgendeiner Form, außer zu Pflegezwecken, zu nutzen oder zu verwerten. Die gespeicherten Daten sind zu löschen, wenn sie nicht mehr benötigt werden. Dies gilt nicht, solange eine gesetzliche Regelung die Speicherung der Daten erlaubt.

8.3 Der Anbieter verpflichtet sich, sein Personal entsprechend zu unterweisen und zur Einhaltung der Vereinbarung nach Ziffer 7. Absatz 1 gesondert in Textform zu verpflichten.

8.4 Bei der Fernwartung (nach Ziffer 2. Absatz 6 Satz 2 dieser AGB) bzw. der Einschaltung von Subunternehmern (nach Ziffer 2. Absatz 9 dieser AGB) sind geeignete Maßnahmen zum Schutz personenbezogener Daten zwischen den Parteien in einem gesonderten Vertrag zur Auftragsverarbeitung zu vereinbaren.

## § 9 Nutzungsrechte

Der Kunde erhält an den Vertragsgegenständen, die ihm der Anbieter im Rahmen seiner Pflegeverpflichtungen nach diesem Vertrag überlässt (z.B. Updates, ergänzende Programmhandbücher), ein einfaches, nicht exklusives und nicht übertragbares Nutzungsrecht.

## § 10 Fremde Rechte

10.1 Der Anbieter übernimmt die Gewähr dafür, dass seine geschuldeten Leistungen frei von Rechten Dritter sind. Sollte sich herausstellen, dass dies nicht der Fall ist, wird der Anbieter dem Kunden auf eigene Kosten

und nach seiner Wahl die erforderlichen Nutzungsrechte verschaffen oder seine Leistung so abändern, dass Rechte Dritter nicht mehr beeinträchtigt werden und alle dafür erforderlichen Aufwendungen ersetzen.

10.2 Der Kunde räumt dem Anbieter das Recht ein, kundeneigene Programme oder Programme, an denen der Kunde das Recht besitzt, im Rahmen von Pflege- und Wartungsarbeiten bei Bedarf zu bearbeiten oder zu ändern. Der Kunde stellt seinerseits den Anbieter von allen Ansprüchen frei, die von Dritten wegen der Bearbeitung oder Änderung geltend gemacht werden.

## **§ 11 Gewährleistung**

11.1 Der Anbieter übernimmt die Gewähr dafür, dass die vertragsgegenständliche Software während der Vertragslaufzeit die im Vertrag spezifizierten Funktionen aufweist.

11.2 Der Anbieter führt die übernommenen Arbeiten mit größter Sorgfalt und entsprechend dem neuesten Stand bewährter Technik aus.

11.3 Gewährleistungsansprüche des Kunden verjähren innerhalb einer Frist von einem Jahr ab Zugang der Mängelanzeige.

11.4 Der Gewährleistung unterliegt lediglich das jeweils letzte, dem Kunde überlassene Update.

## **§ 12 Haftung des Anbieters**

12.1 Der Anbieter haftet unbeschränkt für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit sowie im Umfang einer gegenüber dem Kunden zugesagten Garantie. Bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, Körpers oder der Gesundheit einer Person oder im Anwendungsbereich des Produkthaftungsgesetzes haftet der Anbieter auch für leichte Fahrlässigkeit. Im Übrigen haftet der Anbieter bei leichter Fahrlässigkeit nur bei der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf (Kardinalpflicht).

12.2 Die Haftungsbeschränkung gilt in gleicher Weise zugunsten der Organe, sonstigen Vertreter, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen des Anbieters.

12.3 Für Datenverluste haftet der Anbieter – außer bei vorsätzlichem Handeln – nur, wenn der Kunde in regelmäßigen Abständen Systemprüfungen und Datensicherungen durchgeführt hat und nur in dem Umfang, in dem die Daten mit vertretbarem Aufwand reproduzierbar sind.

## **§ 13 Laufzeit**

13.1 Die Laufzeit ist abhängig von der Lizenzvereinbarung.

13.2 Während der Vertragslaufzeit ist das Kündigungsrecht für beide Seiten ausgeschlossen. Davon unberührt bleibt das Recht zur außerordentlichen Kündigung. In diesem Fall stellt byon sämtliche Leistungen zur Erfüllung des betroffenen Leistungsumfangs unverzüglich oder nach einem mit dem Kunden vereinbarten Zeitplan ein. Der Kunde zahlt den vereinbarten Preis abzgl. des anteiligen Preises für den durch die Kündigung ersparten Leistungsumfang. Zusätzlich berechnet byon dem Kunden anlässlich der Kündigung entstehende Leistungen. Dies schließt vereinbarte Ablösebeträge ein, byons durch die Kündigung entstandenen

zusätzlichen Aufwendungen sowie Aufwendungen infolge einer damit verbundenen vorzeitigen Beendigung von Unteraufträgen.

## **§ 14 Sonstiges**

14.1 Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein oder werden, oder sollte ein wesentlicher Punkt nicht geregelt sein, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Eine unwirksame Regelung werden die Parteien durch eine andere ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Regelung am nächsten kommt und ihrerseits wirksam ist.

14.2 Änderungen und Ergänzungen dieser AGB sind nur in Textform und bei Bezugnahme auf diese AGB wirksam.

14.3 Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesen AGB ist Frankfurt am Main, sofern der Kunde Kaufmann oder juristische Person des öffentlichen Rechts ist oder keinen allgemeinen Gerichtsstand im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland hat. Der Anbieter ist berechtigt, auch an jedem anderen gesetzlich vorgesehenen Gerichtsstand zu klagen. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

## Allgemeine Vertragsbedingungen für die Erstellung von Software durch die byon gmbh, Solmstrasse 71, 60486 Frankfurt am Main

### § 1 Vertragsgegenstand

1.1 byon wird die Software samt Dokumentation nach dem Stand der Technik erstellen.

Standardbausteine, die die byon in die Software einbringt, werden als Objektprogramm ohne systemtechnische Dokumentation geliefert.

1.2 byon benennt einen Projektleiter, der Kunde einen verantwortlichen Ansprechpartner. Diese können Entscheidungen treffen oder unverzüglich herbeiführen. Der Projektleiter soll Entscheidungen schriftlich festhalten. Der Ansprechpartner steht byon für notwendige Informationen zur Verfügung. Der Anbieter ist verpflichtet, den Ansprechpartner einzuschalten, soweit die Durchführung des Auftrags dies erfordert.

1.3 byon wird zu Beginn der Arbeiten unter Einbeziehung der vereinbarten Termine einen schriftlichen Zeit- und Arbeitsplan aufstellen und ihn bei Bedarf fortschreiben. byon wird anhand dieses Planes den Kunden regelmäßig über den Stand der Arbeiten unterrichten.

1.4 Soweit sich die Anforderungen des Kunden noch nicht aus der Aufgabenstellung aus dem Vertrag ergeben, detailliert byon sie mit Unterstützung des Kunden, erstellt eine Spezifikation darüber und legt sie dem Kunden zur Genehmigung vor. Der Kunde wird diese innerhalb von 14 Tagen schriftlich genehmigen. Die Spezifikation ist verbindliche Vorgabe für die weitere Arbeit.

Die Spezifikation wird im Laufe der Umsetzung in Software in Abstimmung mit dem Kunden verfeinert und verifiziert

Erkennt byon, dass die Aufgabenstellung des Kunden fehlerhaft, nicht eindeutig oder nicht ausführbar ist, teilt er dies unverzüglich dem Kunden schriftlich mit. Daraufhin entscheidet dieser unverzüglich über das weitere Vorgehen.

1.5 Der Kunde sorgt dafür, dass spätestens im Zeitpunkt der Installation fachkundiges Personal für den Einsatz der Software zur Verfügung steht.

1.6 byon hat geeignet ausgebildete und mit den nötigen Fachkenntnissen ausgestattete Mitarbeiter einzusetzen und diese bei der Auftragsausführung fortlaufend zu betreuen und zu kontrollieren. In diesem Rahmen entscheidet er nach eigenem Ermessen, welche Mitarbeiter er einsetzt oder austauscht.

### § 2 Leistungsänderungen

2.1 Will der Kunde seine Anforderungen ändern, ist byon verpflichtet, dem zuzustimmen, soweit es für byon insbesondere hinsichtlich des Aufwandes und der Terminplanung zumutbar ist. Soweit sich die Realisierung eines Änderungswunsches auf die Vertragsbedingungen auswirkt, kann byon eine angemessene Anpassung der Vertragsbedingungen, insbesondere die Erhöhung der Vergütung bzw. die Verschiebung der Termine, verlangen.

Der Kunde wird auf Wunsch der byon sein Änderungsverlangen bis zu dem Grad detaillieren, wie auch die Aufgabenstellung im Vertrag detailliert ist. byon wird diese Aufgabe auf Wunsch des Kunden gegen Vergütung nach Aufwand übernehmen.

2.2 Vereinbarungen über Änderungen werden schriftlich fixiert.

2.3 byon wird das Verlangen nach einer Vertragsanpassung ihrerseits unverzüglich geltend machen. Der Kunde wird unverzüglich widersprechen, wenn er mit den verlangten Vertragsanpassungen nicht einverstanden ist.

### § 3 Arbeitsort, Mitwirkungspflichten des Kunden

3.1 Die Arbeiten werden bei Bedarf beim Kunden durchgeführt.

3.2 Der Kunde ist verpflichtet, byon soweit erforderlich zu unterstützen und in seinem Betriebsumfeld alle zur ordnungsgemäßen Auftragsausführung erforderlichen Voraussetzungen zur Verfügung stellen. Der Kunde stellt auf Wunsch byons unentgeltlich ausreichende Arbeitsplätze und Arbeitsmittel zur Verfügung.

3.3 Der Auftraggeber stellt unentgeltlich alle zu Einarbeitung und Durchführung notwendigen Informationen und Leistungen zur Verfügung.

### § 4 Abnahme

4.1 byon wird die Software installieren. Der Kunde wird die Installation schriftlich bestätigen.

4.2 Der Kunde verpflichtet sich, die Vertragsgemäßheit der Software samt Dokumentation auf die wesentlichen Funktionen hin zu überprüfen und bei Vertragsgemäßheit deren Abnahme schriftlich zu erklären. Die Prüffrist beträgt drei Wochen, wenn nichts anderes vereinbart ist.

byon ist bereit, im Zusammenhang mit der Installation den Kunden bei einer Abnahmeprüfung gegen gesonderte Vergütung zu unterstützen.

4.3 Die Software gilt als abgenommen, sobald nach Ablauf der Prüffrist auf die Dauer von zwei Wochen deren Nutzbarkeit nicht wegen gemeldeter Mängel erheblich eingeschränkt ist. byon wird den Kunden bei der Installation darauf schriftlich hinweisen.

4.4 Soweit Teillieferungen vereinbart werden, werden diese jeweils einzeln für sich abgenommen. Das Zusammenwirken aller Teile ist Gegenstand der Abnahmeprüfung für die letzte Teillieferung.

4.5 Bei geringfügigen Mängeln darf die Abnahme nicht verweigert werden.

4.6 Die Schulung und Einarbeitung des Auftraggebers oder seiner Bedienungskräfte in die gelieferte Software gehört nicht zum Leistungsumfang und wird gesondert berechnet.

### § 5 Nutzungsrechte

5.1 Der Kunde ist berechtigt, die Software einschließlich Dokumentation für den vertraglich vorausgesetzten Einsatzzweck beliebig zu nutzen.

5.2 Alle anderen Nutzungsrechte bleiben beim Anbieter. Der Anbieter darf die Software anderweitig verwenden, soweit § 2 AB nicht Geheimhaltung gebietet.

## **§ 6 Gewährleistung**

6.1 byon gewährleistet, dass die Software samt Dokumentation bei vertragsgemäßigem Einsatz der Aufgabenstellung, entspricht und nicht mit Mängeln behaftet ist, die ihre Tauglichkeit demgegenüber aufhebt oder mindert.

Die Gewährleistungsfrist von 6 Monaten beginnt mit der Abnahme.

6.2 Der Kunde hat Gewährleistungsansprüche nur, wenn gemeldete Mängel reproduzierbar sind oder durch maschinell erzeugte Ausgaben aufgezeigt werden können. Der Kunde hat Mängel in nachvollziehbarer Form unter Angabe der für die Mängelerkennung zweckdienlichen Informationen schriftlich zu melden.

Der Kunde hat byon soweit erforderlich bei der Beseitigung von Mängeln zu unterstützen, insbesondere auf Wunsch der byon einen Datenträger mit dem betreffenden Programm zu übersenden und Arbeitsmittel zur Verfügung zu stellen.

6.3 byon hat Mängel in angemessener Frist zu beseitigen.

6.4 Der Kunde kann eine angemessene Frist für die Beseitigung von Mängeln setzen. Schlägt die Mängelbeseitigung fehl, kann der Kunde unter den gesetzlichen Voraussetzungen Herabsetzung der Vergütung, Rückgängigmachung des Vertrages oder im Rahmen von § 5 Allgemeine Bedingungen – Schadensersatz verlangen.

6.5 Die Gewährleistung erlischt für solche Programme, die der Kunde ändert oder in die er sonst wie eingreift, es sei denn, dass der Kunde im Zusammenhang mit der Mängelmeldung nachweist, dass der Eingriff für den Mangel nicht ursächlich ist.

6.6 byon kann die Vergütung seines Aufwands verlangen, soweit er auf Grund einer Mängelmeldung tätig geworden ist, ohne dass ein Mangel vorliegt oder ohne, dass der Kunde die Voraussetzungen nach § 4.2 geschaffen hat, byon darauf hingewiesen hat, der Kunde dennoch Mängelsuche gewünscht hat, byon aber keinen Mangel findet.