

Allgemeine Bedingungen für die Lieferung von Software und die Erbringung von Services

Stand September 2022

Diese Allgemeinen Bedingungen für die Lieferung von Software und die Erbringung von Services (nachfolgend „Geschäftsbedingungen“ genannt) regeln alle damit im Zusammenhang stehenden Einzelheiten, die notwendig und erheblich für die rechtsgeschäftliche Beziehung zwischen den beiden Vertragsparteien sind. Ein Hinweis vorab: Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für beiderlei Geschlecht.

„CIDEON“ im Sinne dieser Geschäftsbedingungen ist diejenige CIDEON Gesellschaft, die in der jeweiligen Auftragsbestätigung genannt ist und auf Basis dieser einen Vertrag mit dem jeweiligen Kunden eingetht (nachfolgend „CIDEON“ genannt).

„Kunde“ im Sinne dieser Geschäftsbedingungen ist dasjenige Unternehmen, der Kaufmann, diejenige juristische Person des Privatrechts bzw. des öffentlichen Rechts oder das öffentlichrechtliche Sondervermögen, das in der Auftragsbestätigung als Vertragspartei von CIDEON genannt ist (nachfolgend „Kunde“ genannt).

„Partei“ im Sinne dieser Geschäftsbedingungen ist die Vertragspartei, die in der jeweiligen Auftragsbestätigung hinsichtlich der zu bestellenden Lieferungen und Leistungen genannt ist und auf Basis dieser ein Vertrag zwischen den beiden Vertragsparteien begründet wird (nachfolgend einzeln „Partei“ oder gemeinsam auch „Parteien“ genannt).

„Vertrag“ im Sinne dieser Geschäftsbedingungen ist die jeweilige Auftragsbestätigung mitsamt der dazugehörigen und darin explizit in Bezug genommenen Dokumente und Vereinbarungen. Angebote sowie sonstige Entwürfe von Vereinbarungen, die der Evaluierung der Zusammenarbeit dienen und im Zuge der Verhandlungen zwischen den Parteien ausgetauscht werden, sind unverbindlich und bezüglich Preis, Menge, Lieferfrist, Liefermöglichkeit, technischer Daten, Spezifikationen und Qualitätsbeschreibungen freibleibend; ein Vertrag kommt erst durch die Ausfertigung und den Zugang der Auftragsbestätigung beim Kunden zustande. Die Auftragsbestätigung bildet zusammen mit diesen Geschäftsbedingungen, den in der jeweiligen Auftragsbestätigung explizit in Bezug genommenen Dokumente sowie etwaigen weiteren und anderen Vereinbarungen zur Auftragsbestätigung einen einheitlichen Vertrag (nachfolgend „Vertrag“ genannt).

„Verbundene Unternehmen“ im Sinne dieser Geschäftsbedingungen sind rechtlich selbstständige Unternehmen, die a) die Mehrheit der Anteile oder die Mehrheit der Stimmrechte an einem anderen Unternehmen haben (Mehrheitsbeteiligung) sowie solche Unternehmen, die unter einer solchen Mehrheitsbeteiligung stehen, oder b) die auf ein anderes Unternehmen unmittelbar oder mittelbar einen beherrschenden Einfluss ausüben können (Beherrschungsverhältnis) sowie solche Unternehmen, die unter einem solchen Beherrschungsverhältnis stehen, oder c) die unter einer gemeinsamen Leitung geführt werden oder in sonstiger Abhängigkeit zueinander stehen (Konzernverhältnis) (nachfolgend „Verbundene Unternehmen“ genannt).

A. Grundsätze der Zusammenarbeit zwischen Kunde und CIDEON

1. Geltung der Geschäftsbedingungen

1.1 Basis für alle Rechtsgeschäfte zwischen CIDEON und dem jeweiligen Kunden und daher maßgebend für die jeweilige Rechtsbeziehung ist der Vertrag. CIDEON weist generell alle zusätzlichen, abweichenden und/oder entgegenstehenden allgemeinen Einkaufs- oder Geschäftsbedingungen des Kunden zurück, unabhängig davon, ob sie eine wesentliche Veränderung der Auftragsbestätigung darstellen und ungeachtet der Annahme und der Bezahlung der Lieferungen und Leistungen von CIDEON durch den Kunden, es sei denn, dies wurde zwischen den Parteien entsprechend explizit vereinbart; auf Nachfrage wird der Kunde hierfür einen entsprechenden Nachweis vorlegen.

1.2 Ungeachtet des Vorgenannten gelten diese Geschäftsbedingungen – soweit nichts Entgegenstehendes zwischen den Parteien vereinbart wurde – immer vorrangig.

2. Preise, Vergütungen und sonstige Kosten

2.1 Alle Preise und Lizenzgebühren gem. der bei Abschluss des Vertrags im Angebot genannten und vereinbarten Preise (nachfolgend „Preise“ genannt) gelten „ab Werk/EXW“ (INCOTERMS 2010) und verstehen sich zzgl. Kosten für Verpackung und Versicherung.

2.2 Die Vergütungen für Installationen, Schulungen, Softwarewartungs-, Pflege- und Consultingleistungen sowie Trainings werden gem. der bei Abschluss des Vertrags gültigen Preise von CIDEON (nachfolgend „Vergütung“ genannt) separat ausgewiesen und basieren – soweit nicht anders vereinbart – auf einer Zeit- und Materialbasis, d.h. auf einer stunden- und/oder tagesweisen Vergütung.

2.3 Alle Preise und Vergütungen verstehen sich – soweit anwendbar – zzgl. Umsatzsteuer und sonstiger anwendbarer Steuern, Abgaben, Zuschläge und Entgelte.

2.4 Bei der Erbringung von Dienst- und Werkleistungen gem. Abschnitt B., Teil II. umfasst ein Tagessatz acht (8) Stunden Arbeitsleistung. Darüber hinausgehende Zeiten werden je Stunde mit 1/8 des Tagessatzes in Rechnung gestellt. Reisezeiten werden als Arbeitszeit berechnet. Basis für die Berechnung von Reisezeiten und Reisekosten ist der Dienstsitz der jeweils von CIDEON eingesetzten Mitarbeiter.

2.5 Reisekosten, Spesen und sonstige erforderliche Aufwendungen (z.B. Übernachtungskosten, Boten- und Übersetzungsdienste), die CIDEON im Zusammenhang mit der Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen entstehen, werden nach tatsächlich angefallenen Kosten gegen Nachweis in Rechnung gestellt. Bietet CIDEON eine Pauschale zur Abgeltung an, tritt an die Stelle der Abrechnung nach tatsächlich angefallenen Kosten die jeweilige Pauschale.

3. Zahlung, Aufrechnung, Zurückbehaltungsrecht

- 3.1 Soweit nicht anders vereinbart, werden die in Rechnung gestellten und CIDEON geschuldeten Beträge der Preise und Vergütungen a) innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Rechnungseingang beim Kunden ohne Abzüge und b) durch bargeldlose Überweisung auf das Bankkonto von CIDEON zur Zahlung fällig. Die Rechnung gilt drei (3) Tage nach Rechnungserstellung – soweit der Kunde keinen Nachweis des Gegenteils erbringt – als zugegangen. Nach Ablauf der vorgenannten Zahlungsfrist kommt der Kunde in Verzug.
- 3.2 Gegen Zahlungsansprüche von CIDEON kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Zurückbehaltungsrechte stehen dem Kunden nur zu, soweit sie auf demselben Rechtsgeschäft beruhen.

4. Art, Umfang und Ort der Lieferungen und Leistungen

- 4.1 Jegliche Software liefert CIDEON nach ihrer Wahl, entweder:
- a) in physischer, verkörperter Form auf einem maschinenlesbaren Datenträger „ab Werk/EXW bzw. Lieferzentrum“ (INCO- TERMS 2010); dabei bestimmt CIDEON Versandart, Versandweg und Frachtführer, oder
 - b) in unverkörperter Form, d.h. über das Internet via Download abrufbar, auf Basis eines von CIDEON zur Verfügung gestellten Links, der Zugriff auf von CIDEON bereitgestellte Systeme zum Download einer Kopie der entsprechenden Software gewährt. Der entsprechende Link sowie zugehörige Abrufinformationen werden dem Kunden unmittelbar im Nachgang zum Vertrag übermittelt. Die Beschaffenheit der Lieferungen und Leistungen richtet sich ausschließlich nach der bei Abschluss des Vertrags gültigen und dem Kunden zur Verfügung stehenden Leistungsbeschreibung (bzw. etwaigen Pflichtenheften und/oder Spezifikationen) sowie der entsprechenden Dokumentation, die dem Kunden gemeinsam mit den Lieferungen und Leistungen zur Verfügung gestellt werden.
- 4.2 Teillieferungen sind zulässig, soweit sie für den Kunden zumutbar sind.
- 4.3 Jegliche Software wird ausschließlich im maschinenlesbaren Objektcode bzw. im SAP-Umfeld in Form von ABAP sowie ausschließlich zur Nutzung zum vertraglich vorgesehenen Zweck ausgeliefert. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Offenlegung oder Nutzung des Quellcodes (Source Codes). Der Quellcode ist insoweit nicht Gegenstand des Vertrags, es sei denn etwas anderes ist ausdrücklich schriftlich vereinbart.
- 4.4 Die Erbringung von Dienst- und Werkleistungen, z.B. Installations-, Implementierungs-, Customizing-, Anpassungs-, Consulting-, Trainings- und sonstige Unterstützungs- und Schulungsleistungen, erfolgt auf Basis und nach Maßgabe der in diesen Geschäftsbedingungen unter Abschnitt B., Teil II. detaillierter beschriebenen Vorschriften.
- 4.5 Für die Einhaltung von Lieferterminen und den Gefahrübergang ist bei körperlichem Versand der Zeitpunkt maßgeblich, in dem CIDEON den Datenträger und die Dokumentation dem Transporteur übergibt, ansonsten der Zeitpunkt, in dem die Software wie unter Abschnitt A., Ziff. 4.1 beschrieben abrufbar bereit steht und CIDEON die Abrufinformationen an den Kunden übermittelt hat.
- 4.6 Sofern nicht im Vertrag explizit vereinbart, sind Liefertermine immer unverbindlich und gelten nur annähernd; sie stehen unter dem Vorbehalt der rechtzeitigen Selbstbelieferung durch die etwaigen Zulieferer von CIDEON.
- 4.7 Wird ein vereinbarter Liefertermin aus von CIDEON zu vertretenden Gründen überschritten, so hat der Kunde CIDEON schriftlich eine Frist von mindestens einer (1) Woche zu setzen.
- 4.8 Solange CIDEON a) auf die Mitwirkung oder Informationen des Kunden wartet oder b) durch Streiks oder Aussperrungen in Drittbetrieben oder im Betrieb von CIDEON (im letzteren Fall jedoch nur, wenn der Arbeitskampf rechtmäßig ist), behördliches Eingreifen, gesetzliche Verbote oder andere unverschuldete Umstände in ihren Leistungen behindert ist („höhere Gewalt“), gelten Liefer- und Leistungsfristen um die Dauer der Behinderung und um eine angemessene Anlaufzeit

nach Ende der Behinderung („Ausfallzeit“) als verlängert und es liegt für die Dauer der Ausfallzeit keine Pflichtverletzung vor. CIDEON wird dem Kunden derartige Behinderungen und ihre voraussichtliche Dauer unverzüglich mitteilen. Dauert die höhere Gewalt ununterbrochen länger als drei (3) Monate an, werden beide Parteien von ihren Leistungspflichten frei.

- 4.9 Die Vertragserfüllung von CIDEON steht unter dem Vorbehalt, dass CIDEON damit weder etwaige Vorschriften des nationalen und internationalen Export- und Außenwirtschaftsrechts verletzt oder gegen Sanktionen oder Embargos verstößt.

5. Mitwirkungs- und Informationspflichten des Kunden

- 5.1 Der Kunde hat sich über die wesentlichen Funktionsmerkmale der Lieferungen und Leistungen selbst zu informieren und trägt das Risiko, ob diese seinen Wünschen, Bedürfnissen sowie Hard- und Softwareumgebung und dem Qualifikationslevel seiner Mitarbeiter und sonstige Beschäftigten entsprechen, d.h. insbesondere hinsichtlich der Systemvoraussetzungen und der Handhabung der Software durch seine Mitarbeiter und sonstige Beschäftigten.
- 5.2 Die Einrichtung einer funktionsfähigen – und auch unter Berücksichtigung der zusätzlichen Belastung durch die Lieferungen und Leistungen – ausreichend dimensionierten Hard- und Softwareumgebung liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden.
- 5.3 Der Kunde testet die Lieferungen und Leistungen vor deren Einsatz gründlich auf Mangelfreiheit und auf Verwendbarkeit in der bestehenden Hard- und Softwarekonfiguration. Dies gilt auch für Lieferungen und Leistungen, die er im Rahmen der Gewährleistung und der Pflege erhält.
- 5.4 Der Kunde beachtet die von CIDEON für die Installation und den Betrieb der Lieferungen und Leistungen gegebenen Hinweise und Mindestvoraussetzungen.
- 5.5 Zur vertragsgemäßen Erfüllung der vereinbarten Lieferungen und Leistungen erforderliche Voraussetzungen und Parameter wird der Kunde unentgeltlich im erforderlichen Umfang zur Verfügung stellen, d.h. z.B. Mitarbeiter, Arbeitsräume und Zugang zu diesen sowie Hard- und Software, Daten und Telekommunikationseinrichtungen.
- 5.6 Um CIDEON best- und schnellstmögliche Abhilfe bei etwaigen Fehlern zu ermöglichen, gewährt der Kunde CIDEON im Rahmen der Fehlersuche und Behebung Zugang zu den Lieferungen und Leistungen von CIDEON, insbesondere zu Software und Teilen davon. Die Parteien werden bei Bedarf die zur Wahrung des Datenschutzes erforderlichen Vereinbarungen treffen und Sicherheitsmaßnahmen ergreifen.
- 5.7 Der Kunde versichert, dass er im Rahmen der allgemeinen rechtlichen und betriebswirtschaftlich organisatorischen sowie insbesondere IT-Sicherheits- und Compliance-Grundsätzen turnusmäßig in angemessenen und anwendungsadäquaten Speicherintervallen seine Daten sichert. Bevor CIDEON im vorgenannten Rahmen und zu entsprechendem Zweck Zugriff nimmt, wird der Kunde die davon betroffenen Daten (z.B. Projektdateien) in vorgenannter Weise sichern. Anwendungsadäquat ist dabei eine turnusmäßige Datensicherung, wenn sie – abhängig von der Sensitivität und Relevanz der Daten – mit angemessenem Aufwand eine sofortige oder kurzfristige Wiederherstellung des Zustandes gewährleistet, der vor Eintritt des Zugriffs bestand.

6. Gewährleistung und Verjährung

- 6.1 CIDEON verschafft dem Kunden die Lieferungen und Leistungen frei von Sach- und Rechtsmängeln, wobei diesbezüglich nur erhebliche Mängel beachtlich sind. Bei Lieferungen und Leistungen gewährleistet CIDEON gemäß den nachfolgenden Bestimmungen, dass die im Vertrag vereinbarten Leistungsmerkmale erfüllt sind und dem vereinbarten Leistungsumfang entsprechen sowie, dass der



Nutzung dieser Leistungen im vertraglichen Umfang keine Rechte Dritter entgegenstehen. Vereinbarungen zur Beschaffenheit der Lieferungen und Leistungen sind als Leistungsbeschreibung zu verstehen und stellen keine Beschaffenheits- oder Haltbarkeitsgarantie dar. Der Kunde kann Gewährleistungsansprüche nur für reproduzierbare oder sonst feststellbare Mängel geltend machen. Er hat solche Mängel in nachvollziehbarer Form zu dokumentieren und CIDEON die Meldung des Mangels sowie die Dokumentation unverzüglich nach Kenntniserlangung des Mangels unter Angabe aller ihm bekannten und zweckdienlichen Informationen zukommen zu lassen. Der Kunde ist verpflichtet, alle zumutbaren Maßnahmen zu ergreifen, die eine Feststellung der Mängel und ihrer Ursachen erleichtern.

- 6.2 Ist CIDEON zur Mängelbeseitigung verpflichtet, kann CIDEON nach ihrer Wahl Sachmängel durch Nacherfüllung, Neulieferung der Software bzw. der Lieferungen- und Leistungen oder Aufzeigen oder Bereitstellen einer zumutbaren Umgehungslösung, die dazu geeignet ist die Auswirkungen des Mangels zu vermeiden, beheben.
 - 6.3 Bei Rechtsmängeln leistet CIDEON Gewähr durch Nacherfüllung. Hierzu verschafft CIDEON nach ihrer Wahl dem Kunden eine rechtlich einwandfreie Benutzungsmöglichkeit an den Lieferungen und Leistungen.
 - 6.4 Der Gewährleistung unterliegt die jeweils letzte, von CIDEON herausgegebene Version der Software. Eine Neue Version (d.h. jeglicher neuer Softwarestand zu Lieferungen und Leistungen, insb. Updates, Hotfixes, Patches, Servicepacks etc., nicht aber andere Module, Produkte, Add-Ins, Add-Ons) ist vom Kunden zu übernehmen, wenn sie der Vermeidung oder Beseitigung von Mängeln dient, der vertragsgemäße Funktionsumfang erhalten bleibt und die Übernahme nicht zu erheblichen Nachteilen für den Kunden führt.
 - 6.5 CIDEON ist berechtigt, die Nacherfüllung davon abhängig zu machen, dass der Kunde zumindest einen angemessenen Teil des Preises bzw. der Vergütung bezahlt hat.
 - 6.6 Schlägt die Nacherfüllung in angemessener Frist fehl, ist der Kunde berechtigt, vom Vertrag zurücktreten oder den Preis bzw. die Vergütung zu mindern, wenn der Kunde CIDEON zuvor eine schriftliche Frist zur Mängelbeseitigung gesetzt hat und diese erfolglos abgelaufen ist. Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen eines Mangels leistet CIDEON im Rahmen der Grenzen des im Vertrag festgelegten Schadensersatzes.
 - 6.7 Die Gewährleistungsansprüche des Kunden erstrecken sich nicht auf solche Lieferungen und Leistungen, die der Kunde verändert oder die in einer anderen als der bestimmungsgemäßen oder vertraglich vereinbarten Systemumgebung eingesetzt wird. Dem Kunden bleibt es unbenommen nachzuweisen, dass die anderweitige Nutzung für den Mangel nicht ursächlich gewesen ist.
 - 6.8 Die Verjährungsfrist für Ansprüche gemäß dieser Vorschrift beträgt ein (1) Jahr.
 - 6.9 Bei reinen dienstvertraglichen Leistungen besteht kein Anspruch auf Gewährleistung.
- 7. Haftung**
- 7.1 CIDEON haftet nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen für Schäden, die von CIDEON oder einem Erfüllungsgehilfen von CIDEON vorsätzlich, grob fahrlässig oder durch die fahrlässige Verletzung wesentlicher Vertragspflichten herbeigeführt wurden. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung die andere Partei regelmäßig vertrauen darf (sogenannte „Kardinalpflichten“).
 - 7.2 Die Haftung für unabdingbare gesetzliche entgegenstehende Regelungen sowie für Fälle der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit und bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz sowie aus Garantien, bleibt von den nachstehenden Haftungsbeschränkungen unberührt.
 - 7.3 Bei fahrlässiger Verletzung nicht wesentlicher Vertragspflichten haftet CIDEON für die darauf zurückzuführenden Sach- und Vermögensschäden, mit deren Eintritt bei Vertragsschluss typischer- und vernünftigerweise zu rechnen war. Als Maßstab dafür gilt das Gesamtvolumen der nach dem jeweiligen Vertrag

vereinbarten Preise und/oder Vergütungen für CIDEON, sofern ein solches ermittelt werden kann, oder sofern es nicht ermittelt werden kann (z.B. wegen unbestimmter Laufzeit), die an CIDEON innerhalb der dem Schadensereignis vorangegangenen zwölf (12) Monate gezahlte Gesamtvergütung bzw. durchschnittlich gezahlte Monatsvergütung. Dem Kunden steht es frei zu belegen, dass CIDEON mit einem höheren Schaden rechnen musste.

- 7.4 In den verbleibenden Fällen ist die Haftung ausgeschlossen. Dies gilt auch, wenn es sich um mittelbare Schäden, Folgeschäden oder entgangenen Gewinn handelt.
- 7.5 CIDEON bleibt der Einwand des Mitverschuldens unbenommen.

8. Vertraulichkeit und Datenschutz

- 8.1 Die Parteien verpflichten sich, sämtliche Informationen, die sie mittelbar oder unmittelbar im Zusammenhang mit dem jeweiligen Vertrag sowie im Rahmen seiner Durchführung erhalten haben und die technischer, finanzieller oder sonst geschäftlicher oder vertraulicher Natur sind, geheim zu halten und nicht an Dritte weiterzugeben; mit den Parteien Verbundene Unternehmen gelten nicht als Dritte. Ferner ist es den Parteien untersagt, die erlangten Informationen zu anderen als denjenigen Zwecken zu verwenden, die im Vertrag ausdrücklich genannt sind.
- 8.2 Diese Vertraulichkeitsverpflichtungen gelten nicht für solche Informationen, die offenkundig sind oder die der Partei schon bekannt waren, oder die die Partei in gesetzlich zulässiger Weise von dritter Seite erhalten oder ohne Verstoß gegen Vertraulichkeitsverpflichtungen selbst entwickelt hat. Die Nachweisspflicht obliegt derjenigen Partei, die sich hierauf beruft.
- 8.3 Diese Verpflichtungen zur umfassenden Geheimhaltung und Vertraulichkeit bleiben auch nach Beendigung des jeweiligen Vertrags bestehen.
- 8.4 CIDEON ist berechtigt, personenbezogene Daten des Kunden unter Beachtung und Einhaltung der Bestimmungen der anwendbaren Datenschutzgesetze, -Richtlinien und sonstigen Vorschriften zu erheben, zu verarbeiten und zu speichern.
- 8.5 Sollte CIDEON etwaige Auswertungen der Kundendaten durchführen, wird CIDEON diese ausschließlich im Rahmen des datenschutzrechtlich zulässigen Umfangs ausführen.
- 8.6 CIDEON gewährleistet darüber hinaus, dass alle Mitarbeiter von CIDEON schriftlich auf das Datengeheimnis und die Wahrung besonderer Vertraulichkeit gemäß anwendbarer Datenschutz-, Telekommunikations- und sonstiger einschlägiger Gesetze verpflichtet wurden.

9. Schlussbestimmungen

- 9.1 CIDEON kann nach eigenem Ermessen Leistungen an von ihr ausgewählte Unterauftragnehmer vergeben. CIDEON ist für die Leistungen dieser Unterauftragnehmer verantwortlich wie für eigene Leistungen.
- 9.2 Änderungen und Ergänzungen dieser Geschäftsbedingungen und/oder des jeweiligen Vertrags bedürfen der Schriftform (einschließlich Telefax und E-Mail) und müssen als solche ausdrücklich gekennzeichnet sein. Das gilt ebenso für die Abänderung dieser Klausel. Mündliche Nebenabreden sind nicht getroffen.
- 9.3 Sollte eine Bestimmung dieser Geschäftsbedingungen unwirksam sein oder werden, eine unzulässige Fristbestimmung oder eine Lücke enthalten, so bleibt die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Die Parteien werden in diesem Fall statt der unwirksamen Bestimmung eine wirksame Bestimmung vereinbaren, die dem von den Parteien Gewollten wirtschaftlich und rechtlich am nächsten kommt.
- 9.4 Diese Geschäftsbedingungen und die gesamten Rechtsbeziehungen der Parteien unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG) und des internationalen Privatrechts sowie dessen Rechtswahlklauseln oder Kollisionsnormen.



PROZESSBERATUNG

ENGINEERING-SOFTWARE

IMPLEMENTIERUNG

GLOBAL SUPPORT

- 9.5 Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit diesen Geschäftsbedingungen ist der Geschäftssitz von CIDEON. Klagt CIDEON, ist CIDEON auch berechtigt, den Gerichtsstand am Sitz des Vertragspartners zu wählen.
- 9.6 Der jeweilige Vertrag darf ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von CIDEON (die nicht unbillig verweigert werden darf) nicht auf einen Dritten übertragen oder abgetreten werden, sofern der Übertragungs- oder Abtretungsempfänger nicht ein Rechtsnachfolger aufgrund Verschmelzung, Übertragung, Zusammenschluss, Erwerb, rechtlicher Neuordnung, Verkauf von Vermögenswerten oder Kauf im wesentlichen aller Vermögenswerte, auf die sich der Gegenstand dieser Geschäftsbedingungen bezieht, der übertragenden bzw. abtretenden Partei ist.

B. Besondere Vorschriften zur Zusammenarbeit zwischen Kunde und CIDEON

I. Standardsoftware Fremdsoftware

1. Grundlagen

- 1.1 „Standardsoftware“ i.S.d. Geschäftsbedingungen ist – inklusive der dazugehörigen Anwendungsdokumentation – Software und Softwareprodukte, d.h. Programme, Programm-Module, Applikationen, Tools, Add-Ins sowie andere vorgefertigte Lösungen etc., die für eine Mehrzahl von Kunden und deren Bedürfnisse am entsprechenden Markt entwickelt und/oder bereitgestellt wurden. Grundsätzlich umfasst Standardsoftware insbesondere alle Produkte, die CIDEON am Markt zu ihren Preisen anbietet oder im Begriff ist anzubieten oder sonstige nicht ausschließlich individuell für einen einzelnen Kunden entwickelt und bereitstellt (nachfolgend insgesamt die „Standardsoftware“ genannt).
- 1.2 Software anderer Hersteller i.S.d. Geschäftsbedingungen ist jegliche Software und/oder Teile davon, die nicht von CIDEON entwickelt wurde und/oder bei der CIDEON nicht Urheber oder Miturheber ist und/oder die nicht Eigentum von CIDEON ist (nachfolgend „Fremdhersteller-Software“ genannt).
- 1.3 Zu der unter o.g. Abschnitt B., Teil I., Ziff. 1.2 angesprochenen Fremdhersteller-Software zählt insbesondere auch jegliche Open Source Software (nachfolgend „OSS“ genannt).
- 1.4 Verfügt die Software über definierte Namensräume, so gilt der Namensraum des Herstellers bzw. von CIDEON als Standardsoftware; jegliche Entwicklung außerhalb dieses Namensraums gilt nicht als Standardsoftware.

2. Einräumung von Nutzungs- und Lizenzrechten

- 2.1 CIDEON räumt dem Kunden an der Standardsoftware die entsprechenden Nutzungsrechte („Lizenz“) gem. der in diesen Geschäftsbedingungen beschriebenen Vorschriften und des beim Abschluss des Vertrags gültigen Lizenzmodells von CIDEON ein. Jegliche darüberhinausgehende Nutzung der Standardsoftware ist nicht erlaubt und ausschließlich nur mit der expliziten schriftlichen Zustimmung von CIDEON gestattet.
- 2.2 Jeweils ausschließlich beschränkt für betriebsinterne Anwendungszwecke, räumt CIDEON dem Kunden gem. der jeweils im Vertrag aufgeführten Lizenzierung mit Abschluss des Vertrags und unter der aufschiebenden Bedingung der vollständigen Zahlung des entsprechenden Rechnungsbetrags, nachfolgende Lizenzen ein:
- a) **Einzelplatz-Lizenz:** Einfaches und zeitlich unbeschränktes Nutzungsrecht, das jedoch inhaltlich und räumlich auf eine Einzelinstallation auf einer Einzelplatzhardware beschränkt ist; oder
- b) **Netz-Lizenz:** Einfaches und zeitlich unbeschränktes Nutzungsrecht, das jedoch inhaltlich und räumlich auf die Installation auf mehreren Rechnern im betriebsinternen Netzwerk und ausschließlich auf dasjenige Land, in dem der Kunde seinen im Vertrag angegebenen Geschäftssitz hat, beschränkt ist; dabei richtet sich die Anzahl maximaler paralleler Nutzung nach der Anzahl der erworbenen und freigeschalteten Lizenzen, die serverseitig durch eine von CIDEON zur Verfügung gestellte Lizenz-Management-Software verwaltet wird. Liegt dieser Geschäftssitz innerhalb des

Europäischen Wirtschafts-raums (EWR), so gilt diese Lizenz für den gesamten EWR.

- c) **WAN-Lizenz:** Erwirbt der Kunde eine sog. WAN Netzlizenz, so gelten grundsätzlich die Regelungen aus vorgenannter Ziff. 2.2 lit. b) mit der Besonderheit, dass die räumliche Nutzung weltweit erlaubt ist.
- d) **Named-User-Lizenz:** Die Software kann nur von registrierten, namentlich eingetragenen Nutzern genutzt werden. Etwaige weitere oder andere Restriktionen, die sich aus dieser Lizenzart ergeben insbesondere Zugehörigkeiten von Produkten zu Produktfamilien, ergeben sich aus dazugehörigen Dokumenten.



Betriebsinterne Anwendungszwecke umfasst die Abwicklung der eigenen internen Geschäftsvorfälle des Kunden sowie mit diesem Verbundene Unternehmen. Insbesondere (i) ein Rechenzentrumsbetrieb für Dritte oder (ii) das vorübergehende Zur Verfügung-Stellen der Standardsoftware (z.B. als Application Service Providing) für andere als Verbundene Unternehmen oder (iii) die Nutzung der Standardsoftware zur Schulung von Personen, die nicht Mitarbeiter oder sonstige Beschäftigte des Kunden oder seiner Verbundenen Unternehmen sind, sind nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von CIDEON zulässig. Ein Betrieb durch einen Dritten im Auftrag, unter Kontrolle und ausschließlich zu Zwecken des Kunden (IT-Outsourcing, Hosting) ist zulässig. Unzulässig ist der Einsatz technischer Lösungen durch den Kunden, mittels derer der Kunde eine über die erworbene Lizenzierung hinausgehende Nutzung erreichen will, d.h. insbesondere über Dongle-Server sowie Fernwartungs-Software.

- 2.3 Die Weitergabe der Standardsoftware und die Übertragung der Nutzungsrechte an Dritte ist nur zulässig, wenn dem Kunden zuvor an der Standardsoftware dauerhafte, zeitlich unbeschränkte Nutzungsrechte eingeräumt wurden, und nur dann, wenn die Standardsoftware und die Nutzungsrechte in dem Umfang und in der Zusammenstellung an den Dritten weitergegeben werden, wie sie der Kunde zuvor erworben hat. Die Standardsoftware darf dem Dritten hierbei nur einheitlich und vollständig mit der Dokumentation sowie allen sonstigen zugehörigen Materialien überlassen werden. Eine nur vorübergehende Überlassung, Vermietung oder Leihe ist unzulässig. Eine nur teilweise Überlassung der Standardsoftware oder von Bestandteilen davon an Dritte, oder die Überlassung derselben Standardsoftware an mehrere Dritte ist untersagt, außer in den gesetzlich ausdrücklich zulässigen Fällen. Im Fall der zulässigen Weitergabe stellt der Kunde sicher, und kann dies auf Verlangen von CIDEON auch schriftlich nachweisen, dass

- der Dritte sich zur Einhaltung dieser Geschäftsbedingungen und der darin eingeräumten Nutzungsrechte bzw. Beschränkungen derselben verpflichtet hat;
- die Standardsoftware, Dongles, evtl. Seriennummern, die Dokumentation und sonstigen Materialien, die mit der Standardsoftware geliefert wurden, einschließlich aller Kopien, Updates und früherer Versionen, an den Dritten übertragen worden sind;
- der Kunde keine Kopien, einschließlich Sicherungskopien, zurückbehalten hat;
- CIDEON unter Angabe der betreffenden Seriennummern und Lizenzschlüssel der betreffenden Standardsoftware über die Weitergabe und den Dritten informiert wurde; und
- bei CIDEON die Umschreibung der Seriennummern und Lizenzschlüssel auf den Dritten veranlasst wurde.

Mit der Übertragung erlöschen alle Nutzungsrechte des Kunden an der Standardsoftware.

Eine unter vorstehenden Voraussetzungen zulässige Weitergabe der Standardsoftware führt nicht automatisch zu einer Übertragung oder Abtretung von Gewährleistungsansprüchen oder eines Pflegevertrags für die Standardsoftware, die ggfs. zwischen dem Kunden und CIDEON bestehen.

- 2.4 Vervielfältigungen der Standardsoftware sind nur insoweit und auch nur in einer solchen Anzahl zulässig, als dies für den vertragsgemäßen Gebrauch notwendig ist. Der Kunde darf von der Standardsoftware Sicherungskopien nach den Regeln der Technik und im notwendigen Umfang anfertigen. Sicherungskopien auf beweglichen Datenträgern sind als solche zu kennzeichnen und mit dem Urheberrechtsvermerk des Originaldatenträgers zu versehen sowie hinsichtlich Anzahl und Verbleib solcher Kopien angemessen zu dokumentieren und auf Verlangen von CIDEON dieser entsprechend vorzulegen. Hat der Kunde die Standardsoftware im Wege des Online-Downloads erworben, ist er berechtigt, die Standardsoftware auf einen Datenträger zu kopieren. Die Rechte an und im Zusammenhang mit einer solchen Online-Kopie richten sich ebenfalls nach den Bestimmungen in diesen Geschäftsbedingungen.
- 2.5 Dem Kunden ist es gestattet an der Standardsoftware lediglich solche Änderungen, Erweiterungen und sonstige Umarbeitungen vorzunehmen, die ausschließlich im Rahmen der anwendbaren Gesetze und herrschenden Rechtsprechung unabdingbar erlaubt sind, d.h.
- insbesondere Dekompilierungen, um Interoperabilität mit anderer Hard- und Software herzustellen, oder
 - die zur bestimmungsgemäßen Benutzung und Fehlerbeseitigung notwendig sind oder,
 - die vertraglich explizit vereinbart wurden. Im Übrigen hat der Kunde kein Bearbeitungsrecht.
- 2.6 Überlässt CIDEON dem Kunden im Rahmen von Nachbesserung oder Pflege eine Neue Version, die früher überlassene Vertragsgegenstände ("Altversion") ersetzt, unterliegen diese den Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen.
- 2.7 Stellt der CIDEON eine Neue Version der Standardsoftware zur Verfügung, so erlöschen in Bezug auf die Altversion die Befugnisse des Kunden nach dem jeweiligen Vertrag auch ohne ausdrückliches Rückgabeverlangen von CIDEON. Der Kunde darf dabei die Altversion allerdings weiterhin aus Kompatibilitätsgründen, wenn seine Kunden oder Lieferanten ältere Versionen im Einsatz haben, nutzen; die Anzahl der erworbenen Gesamtlizenzen erhöht sich dadurch nicht. Er hat jedoch keinerlei Anspruch auf Software-Service-Leistungen, insbesondere nicht auf Pflege- und Wartung dieser Altversion. Nutzt der Kunde die Neue Version mit einer unter einer Altversion originär gespeicherten Datei, so kann diese Datei nicht mehr mit der Altversion bearbeitet werden.
- 2.8 CIDEON erhält keinerlei Rechte an den durch die bestimmungsgemäße und vertraglich vereinbarte Nutzung der Standardsoftware hergestellten Dateien, Dokumentationen und sonstigen Daten des Kunden.
- 3. Fremdhersteller-Software**
- 3.1 Für Fremdhersteller-Software gelten ausschließlich die Nutzungs- bzw. Lizenzbedingungen des jeweiligen Herstellers. Solche Fremdhersteller-Software ist im entsprechenden Angebot mit dem Namen und/oder der Produktbezeichnung des jeweiligen Herstellers aufgeführt (z.B. SAP, Autodesk) und verweist i.d.R. auch dort auf deren Nutzungsbedingungen.
- 3.2 Jegliche Fremdhersteller-Software ist nicht Bestandteil des Software-Service bzw. sonstiger Software-Wartungs- und Pflegeleistungen, und die in diesen Geschäftsbedingungen zugrunde gelegten Vorschriften und Regelungen hinsichtlich Software-Service bzw. Software-Wartungs- und Pflegeleistungen finden auf solche Fremdhersteller-Software keinerlei Anwendung. Für Fremdhersteller-Software gelten ausschließlich die Bedingungen des jeweiligen Herstellers der Fremdhersteller-Software.
- 3.3 Die in Bezug auf OSS notwendigen Informationen und Dokumentation sind Bestandteil der zur Standardsoftware dazugehörigen Dokumentation gem. Abschnitt A. Ziff. 4.1 lit. b).
- 4. Schutz vor unerlaubter Vervielfältigung der Software (Maßnahmen und Mechanismen)**
- 4.1 Zum Schutz ihres geistigen Eigentums ist CIDEON berechtigt, alle ihre Lieferungen und Leistungen mit einem Hardware- oder Software-Kopierschutz zu versehen.

- 4.2 Der Kunde wird die Software und alle dazugehörigen Bestandteile ausschließlich bestimmungs- und vertragsgemäß verwenden und insbesondere die ihm überlassenen Hardware-Kopierschutz-Gegenstände (Dongle), sorgfältig und sicher vor dem Zugriff Dritter verwahren, um Missbrauch auszuschließen. Als Dritte i.S.d. Vorschrift gelten nicht die Mitarbeiter des Kunden sowie sonstige Personen, die sich zur vertragsgemäßen Nutzung der Vertragsgegenstände beim Kunden aufhalten.
- 4.3 Dem Kunden ist es nicht gestattet, Urheberrechtsvermerke, Kennzeichen und/oder Kontrollnummern oder -zeichen von CIDEON oder des jeweiligen Lizenzgebers/Herstellers zu verändern oder zu entfernen.
- 4.4 CIDEON ist berechtigt in angemessenen zeitlichen Abständen zu prüfen, ob die Lieferungen und Leistungen in Übereinstimmung mit den Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen genutzt werden. Zu diesem Zweck darf CIDEON vom Kunden Auskunft verlangen, insbesondere über Zeitraum und Umfang der Nutzung der Lieferungen und Leistungen, sowie Einsicht in die Bücher und Schriften, sowie die Hard- und Software des Kunden nehmen. Hierfür ist CIDEON zu den üblichen Geschäftszeiten Zutritt zu den Geschäftsräumen des Kunden zu gewähren sowie zu gestatten, Software neben und in der Software von CIDEON zu diesem Zweck einzusetzen. CIDEON wird eine solche Überprüfung rechtzeitig im Voraus schriftlich dem Kunden gegenüber anmelden.
- 4.5 Gibt der Kunde Datenträger, Speicher oder sonstige Hardware, auf denen Software oder sonstige dazugehörige Bestandteile von CIDEON (ganz oder teilweise, unverändert oder umgearbeitet) gespeichert sind, an Dritte ab oder gibt er den unmittelbaren Besitz hieran auf, trägt er dafür Sorge, dass die gespeicherte Software und sonstige vorgenannte dazugehörigen Bestandteile von CIDEON vollständig und dauerhaft gelöscht werden.



II. Dienst- und Werkleistungen

1. Erbringung von Dienst- und Werkleistungen

- 1.1 Bei werkvertraglichen Leistungen ist CIDEON für die Steuerung, das Management und die Überwachung der Leistungserbringung sowie die erzielten Ergebnisse verantwortlich (nachfolgend einzelnen „werkvertragliche Leistungen“ genannt). Dienstvertragliche Leistungen dienen der Beratung und Unterstützung des Kunden. CIDEON erbringt Dienstleistungen in eigener Verantwortung; für die dabei vom Kunden angestrebten und erzielten Ergebnisse bleibt der Kunde selbst verantwortlich (nachfolgend einzelnen „dienstvertragliche Leistungen“ genannt). Im Angebot angegebene Schätzpreise für Dienst- und Werkleistungen auf Zeit- und Materialbasis sind unverbindlich. Die einer Schätzung zugrundeliegenden Mengenansätze beruhen auf einer auf der Erfahrung von CIDEON basierenden und nach bestem Wissen durchgeführten Bewertung des absehbaren Leistungsumfangs.
- 1.2 Bei der Erbringung der Leistungen (nachfolgend „Leistungserbringung“ genannt) ist CIDEON davon abhängig, dass der Kunde die sich aus der Art der Leistung ergebenden notwendigen Mitwirkungspflichten, insbesondere aber solche, die unter Abschnitt A., Ziff. 5 dieser Geschäftsbedingungen genannt sind, erfüllt. Erfüllt der Kunde diese Mitwirkungspflichten nicht oder nicht ausreichend oder verspätet und entstehen dadurch Verzögerungen und/oder Schäden, so hat CIDEON solche Schäden oder daraus resultierende Folgeschäden nicht zu vertreten und die vereinbarten Termine verschieben sich entsprechend um die Dauer der durch die nicht oder nicht ausreichende Erfüllung der Mitwirkungspflichten des Kunden eingetretenen Verzögerung. Wird aufgrund nicht erbrachter Mitwirkungsleistungen des Kunden Mehraufwand erforderlich, kann CIDEON diesen – unbeschadet weitergehender gesetzlicher Rechte – zu ihren üblichen Konditionen abrechnen.

- 1.3 Die „Beschreibung der Leistungen“ bei werkvertraglichen Leistungen, insbesondere Anpassungsprogrammierungen, Customizing oder ähnliches, wird in einer Leistungsbeschreibung, einem Pflichtenheft, einer Spezifikation oder sonstigen Übersichten dieser Art (nachfolgend „Leistungsbeschreibung“ genannt) gemeinsam zwischen dem Kunden und CIDEON – je nach Art der werkvertraglichen Leistung – vor und/oder während der Leistungserbringung hinsichtlich der Abnahme der Leistung erstellt und festgehalten.
- 1.4 Bei werkvertraglichen Leistungen wird CIDEON dem Kunden zum Endtermin – soweit vereinbart – die Erfüllung der Leistungen nachweisen und es wird eine Abnahme unter Durchführung einer Funktionsprüfung bzw. eines Probetriebs gem. der in der Leistungsbeschreibung und/oder dem Vertrag vereinbarten Parameter durchgeführt und stellt sich im grundsätzlichen Prozedere wie folgt dar:
- Das Ergebnis der Abnahme ist in einem, von CIDEON und dem Kunden gemeinsam zu erstellenden und zu unterzeichnenden Protokoll festzuhalten, das auch eine Fehlerliste mit den von den Parteien kategorisierten Fehlern enthält; dies gilt auch bei Mängelfreiheit.
 - Führt der Kunde die Abnahme nicht unverzüglich durch, kann CIDEON dem Kunden schriftlich eine angemessene Frist zur Abnahme von mindestens einer (1) Woche setzen. Die Abnahme gilt nach Fristablauf als stillschweigend erklärt, falls der Kunde auf die Fristsetzung ausdrücklich schriftlich hingewiesen wurde und bis zum Ablauf der gesetzten Abnahmefrist keine die Abnahme hindernden Mängel schriftlich gerügt hat. Die Abnahme gilt auch dann als erteilt, wenn der Kunde die Lieferungen und Leistungen produktiv nutzt, d.h. nicht lediglich zu Testzwecken verwendet, es sei denn, ein Probetrieb unter Produktivbedingungen wurde ausdrücklich als Teil des Abnahmeverfahrens vereinbart.
 - Unwesentliche Mängel, d.h. Fehler der Kategorien 2 und 3, die die Funktionstüchtigkeit des Produktes nicht beeinträchtigen, berechtigen nicht zur Verweigerung einer Abnahme. Fehler dieser Kategorien 2 und 3 werden gemäß einem von den Parteien gemeinsam zu erstellenden Zeitplan behoben.
 - Lässt sich die von CIDEON geschuldete Leistung in abgeschlossene, getrennt abnahmefähige Teilsysteme aufspalten, so ist der Kunde verpflichtet, diese abzunehmen, wenn sie abnahmefähig sind. Komponenten bzw. Teilergebnisse, die vom Kunden produktiv genutzt werden, gelten als abgenommen.
 - Das Verfahren dieser Ziff. 1.4 findet entsprechende Anwendung, wenn anstelle einer Abnahme Freigaben oder Funktionsprüfungen vorgesehen sind, auch wenn diese nicht die Wirkung einer Abnahme haben sollen.
- 1.5 Die Kategorisierung der Fehler hinsichtlich der Abnahme findet in folgenden Fehlerklassen statt:
- Kategorie 1:** Die Software kann nicht genutzt werden. Der Fehler kann nicht mit organisatorischen oder sonstigen Hilfsmitteln wirtschaftlich vertretbar umgangen werden.
- Kategorie 2:** Die Nutzung der Software ist nicht soweit beeinträchtigt, dass sie nicht genutzt werden kann. Der Fehler kann mit organisatorischen oder sonstigen Hilfsmitteln wirtschaftlich vertretbar umgangen werden.
- Kategorie 3:** Keine bedeutenden Auswirkungen auf Funktionalität und Nutzbarkeit. Die Nutzung der Software ist nicht oder nur unwesentlich eingeschränkt.
2. **Änderungen des Leistungsumfangs**
- 2.1 Jede der Parteien kann bei der anderen Partei in schriftlicher Form Änderungen des vereinbarten Leistungsumfangs beantragen. Nach Erhalt eines Änderungsantrags wird der Empfänger die Änderung überprüfen, ob und zu welchen Bedingungen diese durchführbar sind und dem Antragsteller die Zustimmung bzw. Ablehnung unverzüglich schriftlich mitteilen und gegebenenfalls begründen. Erfordert ein Änderungsantrag des Kunden eine umfangreiche

Überprüfung, so wird CIDEON dem Kunden dies vor Prüfungsbeginn mitteilen. Ist der Kunde mit der Prüfung durch CIDEON einverstanden, stellt CIDEON dem Kunden den für die Prüfung erforderlichen Aufwand nach vorheriger schriftlicher Zustimmung durch den Kunden in Rechnung.

- 2.2 Änderungen des vereinbarten Leistungsumfangs erhalten nach Maßgabe der in diesen Geschäftsbedingungen zu Grunde gelegten Prinzipien erst nach Abschluss der entsprechenden Änderungsvereinbarung Gültigkeit. Bis dahin ist CIDEON berechtigt und verpflichtet, die Arbeiten auf Grundlage des bestehenden Vertrags fortzusetzen.

3. Projektleiter

Der Kunde benennt einen Verantwortlichen, der CIDEON kurzfristig die notwendigen Informationen geben kann und gibt, Entscheidungen trifft oder sie herbeiführen kann. CIDEON benennt ebenfalls einen Projektleiter, der die notwendige Expertise besitzt, ausreichend auskunftsfähig ist und Entscheidungen kurzfristig herbeiführen kann.

4. Eigentums-, Urheber- und Nutzungsrechte

Der Kunde erhält, sofern im jeweiligen Vertrag keine andere Regelung getroffen ist, an den vertragsgegenständlichen Leistungen ein unbefristetes, unwiderrufliches, räumlich nicht eingeschränktes, nicht ausschließliches und nicht übertragbares Nutzungsrecht; die Einräumung der Nutzungsrechte ist aufschiebend bedingt durch die vollständige Begleichung sämtlicher CIDEON aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis zustehenden Vergütungsansprüche. Sämtliche Eigentums-, Urheber- und sonstigen Nutzungsrechte verbleiben vorbehaltenlich anderer Regelungen bei CIDEON.

5. Materialien Dritter

Der Kunde steht gegenüber CIDEON dafür ein, dass sämtliche Materialien, die er CIDEON im Rahmen des Auftrags zur Verfügung stellt, frei von Rechten Dritter sind, die einer Bearbeitung durch CIDEON entgegenstehen. Der Kunde stellt CIDEON von allen hieraus entstehenden Ansprüchen Dritter frei, soweit nicht

Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit von CIDEON oder ihrer Erfüllungsgehilfen vorliegt.

III. Software-Service

1. Software-Service für Standardsoftware

CIDEON erbringt ausschließlich für die von ihr selbst erstellte und entsprechend ausgewiesene Standardsoftware Software-Service-Leistungen.

2. Gegenstand des Software-Service

- 2.1 „Software-Service“ i.S.d. Geschäftsbedingungen sind Leistungen hinsichtlich der Pflege und Wartung von Standardsoftware gem. der in diesen Geschäftsbedingungen beschriebenen Vorschriften und Regelungen; dem Umfang und der Art nach richten sich die zu erbringenden Leistungen nach dem im jeweiligen Vertrag detailliert aufgeführten Software-Service Level, der auf der dazugehörigen Leistungsbeschreibung basiert (nachfolgend insgesamt „Software-Service“ genannt).

2.2 Ist nichts Gegenteiliges vereinbart, schuldet CIDEON Software-Service nur an der jeweils aktuellsten, dem Kunden auf Basis seines jeweiligen Vertrags bereitgestellten Version der Standardsoftware.

2.3 Der Kunde erhält im Rahmen des Software-Services jeweils die Standardversion der neuen Softwarestände. Für die Übernahme eventueller kundenspezifischer Anpassungen ist der Kunde grundsätzlich selbst verantwortlich. Individualprogramme sowie kundenspezifische Anpassungen der Software basierend auf Customizing-Technologien wie z.B. API-Programmierung,



Scripting, Individualisierung von Stammdaten, Batch-Routinen etc. sind vom Software-Service ausgenommen. Soll CIDEON etwaige diesbezüglich erforderliche Arbeiten zur Aufrechterhaltung der Lauffähigkeit nach Lieferung neuer Softwarestände der Standard- Software durchführen, sind diese gesondert zu beauftragen und zu vergüten.

Software bzw. Teile solcher mit Namensräumen:

Maßgeblich für die Unterscheidung zwischen Standardsoftware und kundenspezifischen Anpassungen ist bei Software mit Namensräumen der Namensraum des Herstellers bzw. von CIDEON. Standardentwicklungen erfolgen im Namensraum des Herstellers bzw. von CIDEON, kundenspezifische Anpassungen im Namensraum des Kunden.

3. Leistungsumfang des Software-Service

- 3.1 CIDEON erbringt für die Laufzeit des jeweiligen Vertrags die darin aufgeführten Leistungen gem. der zum Zeitpunkt des Abschlusses des Vertrags gültigen Leistungsbeschreibung.
- 3.2 Ist nicht ausdrücklich Gegenteiliges vereinbart, sind die folgenden Leistungen nicht Vertragsbestandteil und bedürfen einer gesonderten Vereinbarung:
- Serviceleistungen für Programme, die nicht unter den von CIDEON vorgegebenen Einsatzbedingungen genutzt werden.
 - Anpassungen der Software an neue Betriebssystemreleases oder Umstellungen der Software auf Betriebssysteme, für die die Software von CIDEON nicht allgemein freigegeben worden ist.
 - Servicearbeiten, die notwendig werden durch lizenznehmerseitige Nichtbeachtung der Bedienungsanleitung, durch andere Formen der Fehlbedienung, durch fahrlässige oder vorsätzliche Beschädigung bzw. Veränderung der Software oder deren Datenträger.
 - Etwaige Serviceleistungen am Installationsort.
 - Ausbildungsleistungen per Hotline.

Solche Serviceleistungen sind gesondert auf Basis eines entsprechenden Angebots zu beauftragen.

4. Service-Gebühren

- 4.1 Die Gebühren werden in Form eines jährlichen Pauschalpreises gemäß des jeweiligen Vertrags berechnet. Diese werden für das jeweilige Jahr im Voraus in Rechnung gestellt.
- 4.2 Die jeweils im Vertrag geregelte pauschale Gebühr kann mit einer schriftlichen Anündigung von drei (3) Monaten zum Ende eines Vertragsjahres (erstmal nach Ablauf des ersten (1.) Vertragsjahres) erhöht werden. Bei einer Erhöhung von mehr als 10% ist der Kunde berechtigt, den Software-Service mit einer Frist von einem (1) Monat zum Inkrafttreten der Erhöhung zu kündigen.
5. Dauer des Software-Service
- 5.1 Der Software-Service wird für eine anfängliche feste Laufzeit von vierundzwanzig (24) Monaten ab Vertragsbeginn vereinbart. Nach Ablauf der anfänglichen festen Laufzeit verlängert sich der Software-Service automatisch um jeweils weitere zwölf (12) Monate, wenn er nicht von einer der beiden Parteien mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ablauf der jeweiligen Laufzeit schriftlich gekündigt wird. Während der jeweiligen Laufzeit kann der Software-Service nur aus wichtigem Grund gekündigt werden.
- 5.2 Das Kündigungsrecht des Kunden für den Fall von Preiserhöhungen gemäß vorgenannter Ziff. 4.2 bleibt unberührt.

IV. Trainings

1. Anmeldung und Bestätigung

- 1.1 Aufgrund der räumlichen Kapazitäten bei CIDEON und der Wirksamkeit hinsichtlich der Vermittlung der Trainingsinhalte, ist die Teilnehmerzahl pro Training begrenzt. Die entsprechenden Anmeldungen werden deshalb in der Reihenfolge der Erfassung im System von CIDEON berücksichtigt.

- 1.2 Jede Anmeldung wird von CIDEON schriftlich bestätigt. Mit der Teilnahmebestätigung erhält der Kunde einen Link, über den er die von CIDEON online zur Verfügung gestellten Wegbeschreibungen zum jeweiligen Trainingsstandort einsehen kann.

2. Trainingsgebühren

Die Trainingsgebühren werden vor Seminarbeginn in Rechnung gestellt und entsprechend der in der Rechnung enthaltenen Zahlungsfrist fällig. Rücktritte von Seminaren müssen CIDEON spätestens sieben (7) Tage vor Seminarbeginn (eingehend) schriftlich angezeigt werden. Wird der Rücktritt spätestens vierzehn (14) Tage vor Seminarbeginn schriftlich angezeigt, so erhebt CIDEON keine Stornogebühren. Wird der Rücktritt spätestens sieben (7) Tage vor Seminarbeginn schriftlich angezeigt, so ist CIDEON berechtigt pauschal 50% des Seminarpreises als Stornogebühren zu berechnen. Für die Einhaltung der Frist ist der Zugang der Erklärung bei CIDEON maßgebend. Rücktritte nach diesem Zeitpunkt oder Nichtteilnahmen werden voll mit 100% des Seminarpreises als Stornogebühren berechnet. Bei Verhinderung – unter Anzeige eines sachlich gerechtfertigten Grundes – kann CIDEON auch jederzeit vor Seminarbeginn eine Umbuchung auf das nächste Seminar zulassen. In diesem Fall wird die sofortige Begleichung des vollen Rechnungsbetrages fällig. Der Kunde kann im Fall der Verhinderung auch einen Ersatzteilnehmer stellen.

3. Trainingseinheiten/Trainingspakete

Die einzelnen Trainingseinheiten/Trainingspakete müssen insgesamt innerhalb eines Zeitraums von maximal zwölf (12) Monaten ab Ausfertigung der Teilnahmebestätigung in Anspruch genommen werden, andernfalls entfällt der Anspruch auf Durchführung der ausstehenden Trainingseinheiten/Trainingspakete; ein Anspruch auf Erstattung oder An- oder Aufrechnung etwaiger bereits geleisteter Zahlungen nach Ablauf der vorgenannten zwölf (12)-Monatsfrist besteht nicht.

4. Leistungen

In der Trainingsgebühr sind die Kosten für das Training, Trainingsmaterial und die Verpflegung während des Trainings enthalten. Zwischenzeitliche Weiterentwicklung der Software und damit der Inhalte, und weitere geringfügige Anpassungen des Seminarprogramms bleiben vorbehalten. Bei Trainings in den Räumlichkeiten des Kunden sind – sofern nicht abweichend vereinbart – weder Kosten für Trainingsmaterialien noch für die Verpflegung mit enthalten.

5. Ausfall eines Seminars

Bei Ausfall eines Seminars durch kurzfristige Abwesenheit (z.B. Krankheit) des Trainers, bei zu geringer Teilnehmerzahl oder bei höherer Gewalt besteht kein Anspruch auf Durchführung des Seminars zum bestätigten Termin. Ein Ersatztermin wird dem Kunden kurzfristig bekanntgegeben und etwaige Terminwünsche des Kunden entsprechend berücksichtigt. CIDEON kann in diesen Fällen nicht zum Ersatz von Reise- und Übernachtungskosten sowie Arbeitsausfall verpflichtet werden.

6. Urheberrechte

Die überlassenen Schulungsunterlagen sind urheberrechtlich geschützt und nur zum persönlichen Gebrauch durch die Teilnehmer der Schulungen bestimmt. Sie dürfen ohne schriftliche Einwilligung von CIDEON weder vervielfältigt noch in sonstiger Weise verwertet und veröffentlicht werden.

