

*Allgemeine Geschäftsbedingungen*

Solid Online UG (haftungsbeschränkt)

Stand: März 2026

*Allgemeines Modul***1. Verwender und Geltungsbereich**

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten zugunsten der **Solid Online UG (haftungsbeschränkt)**, eingetragen im Handelsregister B des Amtsgerichts Nürnberg unter der Nummer HRB 44011, mit Sitz in Nürnberg, Geschäftsanschrift: Flughafenstr. 118, 90411 Nürnberg

(im Folgenden: „**Anbieter**“).

**1.1** Der Unternehmensgegenstand des Anbieters umfasst das Anbieten von SaaS-Lösungen für Unternehmen der Personaldienstleistungsbranche und anderen Unternehmen mit Schwerpunkt auf Systemintegrationen sowie der Verarbeitung von Stunden- und Rechnungsdaten mithilfe von Software, die HR-, Rekrutierungs-, Zeiterfassungs- und Finanzsysteme verbindet.

**1.2** Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen bestehen aus diesem Allgemeinen Modul sowie den folgenden spezifischen Modulen:

1. Softwarelizenz
2. Softwareentwicklung
3. Softwarewartung
4. Anwendungsbereitstellung, Software as a Service (SaaS) und IT-Dienstleistungen
5. Personalvermittlung / Abordnungsdienste
6. Aus- und Weiterbildung
7. Beratung, Consulting und Projektmanagement

## 8. Auftragsverarbeitungsvereinbarung (AVV)

1.3 Das Allgemeine Modul gilt für alle Angebote und Verträge, in denen der Anbieter Waren und/oder Dienstleistungen jeglicher Art an den Kunden erbringt. Die zwischen den Parteien vereinbarten spezifischen Module gelten ergänzend. Im Widerspruchsfall gehen die Regelungen der spezifischen Module vor.

1.4 Die Leistungen werden in der Regel durch den Anbieter oder die Solid Flex Solutions B.V. (Mercuriusplein 11 Vijfde verdieping - Pharos gebouw, 2132HA Hoofddorp, Niederlande) erbracht. Sofern schriftlich nichts anderes vereinbart ist, ist der Lieferant berechtigt, einzelne Leistungen durch geeignete Dritte erbringen zu lassen; die Verantwortung gegenüber dem Kunden verbleibt in diesem Fall beim Lieferanten.

1.5 Abweichungen von und Ergänzungen dieser AGB bedürfen der Schriftform (§ 126 BGB) oder der Textform (§ 126b BGB), soweit die Parteien dies ausdrücklich vereinbaren. Eine stillschweigende Abänderung durch betriebliche Übung ist ausgeschlossen.

1.6 Entgegenstehende oder abweichende Einkaufsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, der Anbieter stimmt ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zu. Dies gilt auch dann, wenn der Anbieter in Kenntnis entgegenstehender Bedingungen des Kunden die Leistung vorbehaltlos erbringt.

1.7 Sollte eine Bestimmung dieser AGB unwirksam oder undurchführbar sein, bleibt der Vertrag im Übrigen wirksam. Anstelle der unwirksamen Bestimmung gilt die entsprechende gesetzliche Regelung (§ 306 Abs. 2 BGB). Die Parteien werden sich bemühen, eine wirksame Ersatzregelung zu vereinbaren, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung möglichst nahekommt.

## 2. Angebote

2.1 Alle Angebote des Anbieters sind freibleibend, sofern sie nicht ausdrücklich schriftlich als verbindlich bezeichnet sind.

2.2 Der Kunde trägt die Verantwortung für die Richtigkeit und Vollständigkeit der von ihm übermittelten Daten und Anforderungen. Maße, Daten und Angaben in Katalogen, auf Websites

oder in Werbematerialien, Normungsunterlagen usw. sind für den Anbieter nicht verbindlich, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes erklärt wird.

### 3. Preise und Zahlung

3.1 Alle Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer und sonstiger staatlicher Abgaben. Sofern nicht anders vereinbart, sind Zahlungen in Euro zu leisten.

3.2 Kostenvoranschläge und vorläufige Berechnungen des Anbieters dienen nur der Orientierung. Der Anbieter ist ohne schriftliche Vereinbarung nicht verpflichtet, den Kunden über eine drohende Kostenüberschreitung zu informieren.

3.3 Bestehen mehrere Personen als Auftraggeber (natürliche oder juristische Personen), haften diese gesamtschuldnerisch für alle aus dem Vertrag geschuldeten Beträge.

3.4 Für die Höhe der vom Kunden geschuldeten Beträge sind die in den Systemen und der Verwaltung des Anbieters geführten Aufzeichnungen maßgeblich, sofern der Kunde keine abweichenden Nachweise vorlegt.

3.5 Bei periodischen Zahlungsverpflichtungen ist der Anbieter berechtigt, Preise und Tarife mit einer Ankündigungsfrist von mindestens drei Monaten schriftlich anzupassen. Ist der Kunde mit der Anpassung nicht einverstanden, kann er den Vertrag innerhalb von dreißig Tagen nach Zugang der Mitteilung zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Anpassung schriftlich kündigen. Dieses Sonderkündigungsrecht besteht nicht, wenn die Anpassung auf einem vertraglich vereinbarten Index oder einer vereinbarten Vergleichsgröße beruht.

3.6 Zahlungsfristen ergeben sich aus der jeweiligen Rechnung bzw. der vertraglichen Vereinbarung. Zahlungsfristen sind unter Beachtung der §§ 286, 288 BGB zu bemessen. Eine Aufrechnungsbefugnis des Kunden besteht nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen; im Übrigen ist die Aufrechnung ausgeschlossen.

3.7 Kommt der Kunde mit einer Zahlung in Verzug, schuldet er gesetzliche Verzugszinsen gemäß § 288 BGB. Bei Verträgen zwischen Unternehmen beträgt der Verzugszinssatz neun Prozentpunkte über dem jeweiligen Basiszinssatz (§ 288 Abs. 2 BGB). Der Anbieter behält sich die Geltendmachung

eines weitergehenden Verzugsschadens vor. Außergerichtliche Beitreibungskosten gehen zu Lasten des Kunden, soweit sie erforderlich waren.

#### **4. Vertraulichkeit und Personalabwerbungsverbot**

**4.1** Beide Parteien verpflichten sich, alle als vertraulich bekannten oder erkennbaren Daten der jeweils anderen Partei geheim zu halten und nur für den vertraglich bestimmten Zweck zu verwenden. Als vertraulich gelten insbesondere ausdrücklich als solche gekennzeichneten Informationen.

**4.2:** Während der Vertragslaufzeit und für die Dauer von einem Jahr nach Vertragsbeendigung darf keine Partei ohne vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei Mitarbeiter der anderen Partei, die an der Vertragserfüllung beteiligt waren, abwerben oder beschäftigen.

#### **5. Datenschutz, Datenverarbeitung und Datensicherheit**

##### **5.1 Rollen der Parteien / Auftragsverarbeitung**

**5.1.1** Im Rahmen der Vertragserfüllung verarbeitet der Lieferant personenbezogene Daten im Auftrag und auf Weisung des Kunden. Der Kunde ist Verantwortlicher im Sinne von Art. 4 Nr. 7 DSGVO; der Lieferant ist Auftragsverarbeiter im Sinne von Art. 4 Nr. 8 DSGVO. Soweit zwischen den Parteien eine gesonderte Auftragsverarbeitungsvereinbarung (AVV) gemäß Art. 28 DSGVO abgeschlossen wurde oder wird, geht diese im Konfliktfall den vorliegenden Regelungen vor.

**5.1.2** Der Kunde ist verpflichtet, auf Anfrage des Lieferanten schriftlich darzulegen, auf welcher Rechtsgrundlage nach Art. 6 DSGVO er die an den Lieferanten übermittelten oder durch dessen Dienste verarbeiteten personenbezogenen Daten erhoben hat und wie er seiner Informationspflicht nach Art. 13 bzw. 14 DSGVO gegenüber den betroffenen Personen nachkommt. Die Anfrage ist innerhalb von zehn Werktagen zu beantworten.

**5.1.3** Der Lieferant verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich gemäß den dokumentierten Weisungen des Kunden (Art. 29 DSGVO). Eine Verarbeitung für eigene Zwecke ist dem Lieferanten

untersagt, es sei denn, eine rechtliche Verpflichtung nach deutschem Recht oder Unionsrecht gebietet eine abweichende Verarbeitung. In diesem Fall unterrichtet der Lieferant den Kunden vor Beginn der Verarbeitung, sofern das Recht eine solche Mitteilung nicht ausdrücklich untersagt.

## 5.2 Weisungsgebundenheit und Freistellung

**5.2.1** Der Lieferant verarbeitet personenbezogene Daten nur auf dokumentierte Weisung des Kunden. Weisungen sind schriftlich oder in einem dokumentierten elektronischen Format zu erteilen. Hält der Lieferant eine Weisung für einen Verstoß gegen die DSGVO oder das BDSG, unterrichtet er den Kunden unverzüglich.

**5.2.2** Der Kunde stellt den Lieferanten von sämtlichen Ansprüchen betroffener Personen oder Dritter frei, die daraus entstehen, dass der Kunde als Verantwortlicher rechtswidrig Daten erhoben, verarbeitet oder übermittelt hat oder dem Lieferanten rechtlich unzulässige Weisungen erteilt hat, es sei denn, der Lieferant hat schuldhaft gegen seine eigenen datenschutzrechtlichen Pflichten verstoßen. Die Freistellung gilt im Verhältnis der Parteien zueinander; sie berührt nicht die gesetzliche Außenhaftung gegenüber betroffenen Personen nach Art. 82 DSGVO.

**5.2.3** Soweit der Lieferant Mitarbeiter bei der Datenverarbeitung einsetzt, ist er verpflichtet, diese zur Vertraulichkeit zu verpflichten und sicherzustellen, dass nur autorisierte Personen Zugang zu den personenbezogenen Daten haben (Art. 28 Abs. 3 lit. b DSGVO).

## 5.3 Technische und organisatorische Maßnahmen (TOM)

**5.3.1** Der Lieferant trifft unter Berücksichtigung des Stands der Technik, der Implementierungskosten, der Art, des Umfangs, des Kontexts und der Zwecke der Verarbeitung sowie der Risiken für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen geeignete technische und organisatorische Maßnahmen, um ein dem Risiko angemessenes Schutzniveau zu gewährleisten (Art. 32 Abs. 1 DSGVO). Die Maßnahmen umfassen insbesondere:

- a) Pseudonymisierung und Verschlüsselung personenbezogener Daten;

b) Sicherstellung der Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Belastbarkeit der Systeme und Dienste auf Dauer;

c) Möglichkeit zur zeitnahen Wiederherstellung der Verfügbarkeit und des Zugangs zu personenbezogenen Daten nach einem technischen oder physischen Zwischenfall;

d) Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung, Bewertung und Evaluierung der Wirksamkeit der Sicherheitsmaßnahmen;

e) Zugangs-, Zugriffs-, Übertragungskontrolle sowie Auftragskontrolle im Sinne von § 64 Abs. 3 BDSG.

**5.3.2** Die konkret getroffenen TOM werden zwischen den Parteien schriftlich in einer gesonderten Anlage oder in der AVV dokumentiert. Der Lieferant aktualisiert die TOM regelmäßig und unterrichtet den Kunden über wesentliche Änderungen unverzüglich.

**5.3.3** Die Beweislast für die Geeignetheit der getroffenen Maßnahmen liegt beim Lieferanten in seiner Eigenschaft als Auftragsverarbeiter; er hat dem Kunden alle erforderlichen Nachweise auf Anfrage zur Verfügung zu stellen (Art. 5 Abs. 2 DSGVO, Art. 28 Abs. 3 lit. h DSGVO).

#### **5.4 Meldepflicht bei Datenschutzverletzungen**

**5.4.1** Der Lieferant unterhält angemessene Verfahren zur Erkennung, Dokumentation und Behebung von Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten im Sinne von Art. 4 Nr. 12 DSGVO.

**5.4.2** Stellt der Lieferant eine Datenschutzverletzung fest oder hat er begründeten Verdacht auf eine solche, unterrichtet er den Kunden unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 24 Stunden nach Feststellung. Die Unterrichtung erfolgt gegenüber den in Anhang C der AVV benannten Kontaktpersonen per E-Mail und Telefon

**5.4.3** Die Unterrichtung nach Ziffer 5.4.2 enthält mindestens: eine Beschreibung der Art der Verletzung, die Kategorien und ungefähre Anzahl betroffener Personen und Datensätze, die wahrscheinlichen Folgen der Verletzung sowie die ergriffenen oder vorgeschlagenen Abhilfemaßnahmen. Der Lieferant stellt dem Kunden alle weiteren Informationen zur Verfügung,

die dieser für seine Meldepflicht nach Art. 33 DSGVO gegenüber dem Bayerischen Landesamt für Datenschutzaufsicht (BayLDA) oder für die Benachrichtigung betroffener Personen nach Art. 34 DSGVO benötigt.

**5.4.4** Der Lieferant ist nicht berechtigt, im Namen des Kunden eine Meldung nach Art. 33 oder 34 DSGVO abzugeben, sofern der Kunde keine ausdrückliche schriftliche Bevollmächtigung erteilt hat.

## **5.5 Zugangsdaten, Systemsicherheit und Prüfrecht des Kunden**

**5.5.1** Der Lieferant ist berechtigt, dem Kunden für die Nutzung der vertraglichen Dienste Zugangs- oder Identifikationscodes zuzuweisen. Der Kunde behandelt diese Codes vertraulich und stellt sicher, dass sie ausschließlich autorisierten Mitarbeitern zugänglich sind. Der Kunde trägt die Verantwortung für alle Vorgänge, die unter seinen Zugangsdaten erfolgen, soweit er nicht nachweist, dass er den Missbrauch nicht zu vertreten hat.

**5.5.2** Der Lieferant haftet für Schäden, die aus dem Missbrauch von Zugangsdaten entstehen, soweit dieser Missbrauch durch eine schuldhafte Verletzung eigener Sicherheitspflichten des Lieferanten nach Art. 32 DSGVO ermöglicht wurde. Eine weitergehende Haftungsfreistellung des Lieferanten für Datenschutzverstöße, die auf mangelnde technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen zurückzuführen sind, ist ausgeschlossen, soweit vorsätzliches oder grob fahrlässiges Handeln des Lieferanten vorliegt.

**5.5.3** Der Kunde ist berechtigt, die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Pflichten des Lieferanten zu überprüfen. Das Prüfrecht kann durch den Kunden selbst oder durch einen von ihm beauftragten Dritten — nach vorheriger Ankündigung mit einer Frist von mindestens zwei Wochen und nach Abschluss einer Vertraulichkeitsvereinbarung mit dem Dritten — ausgeübt werden (Art. 28 Abs. 3 lit. h DSGVO). Der Lieferant gewährt dem Kunden alle für die Prüfung erforderlichen Informationen und leistet angemessene Unterstützung. Die Kosten der Prüfung trägt der Kunde, sofern keine erhebliche Pflichtverletzung des Lieferanten festgestellt wird.

**5.5.4** Der Lieferant führt ein Verzeichnis der Verarbeitungstätigkeiten im Sinne von Art. 30 Abs. 2 DSGVO und stellt dem Kunden auf Anfrage eine aktuelle Kopie dieses Verzeichnisses zur Verfügung.

## 6. Eigentumsvorbehalt und Rechtseinräumung

**6.1** Alle an den Kunden gelieferten Waren bleiben bis zur vollständigen Bezahlung aller aus der Geschäftsverbindung geschuldeten Beträge Eigentum des Anbieters (erweiterter Eigentumsvorbehalt, §§ 449, 161 BGB). Verarbeitung oder Verbindung unter Eigentumsvorbehalt stehender Sachen erfolgt für den Anbieter als Hersteller. Bei Verarbeitung mit Sachen Dritter erwirbt der Anbieter Miteigentum im Verhältnis des Rechnungswertes seiner Ware zu den anderen Waren.

**6.2** Rechte, einschließlich Nutzungsrechte, werden dem Kunden erst mit vollständiger Zahlung der nach dem Vertrag geschuldeten Vergütung eingeräumt. Bei periodischen Zahlungspflichten steht dem Kunden das Nutzungsrecht nur für die Dauer der vertragsgemäßen Zahlung zu.

**6.3** Der Anbieter ist berechtigt, Daten, Dokumente, Software und sonstige (Zwischen-)Ergebnisse bis zur vollständigen Bezahlung zurückzubehalten.

## 7. Gefahrtragung

**7.1** Die Gefahr des zufälligen Untergangs oder der zufälligen Verschlechterung von Sachen, Produkten, Daten oder Dokumenten geht auf den Kunden über, sobald diese in den tatsächlichen Besitz des Kunden oder eines seiner Beauftragten gelangen. Solange sich die Waren unter der Kontrolle des Anbieters oder seiner Beauftragten befinden, trägt der Anbieter die Gefahr.

## 8. Rechte an geistigem Eigentum

**8.1** Eine Übertragung von Rechten an geistigem Eigentum bedarf einer ausdrücklichen schriftlichen Vereinbarung (§ 31 UrhG). Selbst im Falle einer schriftlich vereinbarten Rechteübertragung verbleibt dem Anbieter das Recht zur Nutzung der zugrunde liegenden Komponenten, Ideen, Algorithmen und Programmierprinzipien für eigene Zwecke und für die Entwicklung ähnlicher Leistungen für Dritte. <sup>3 3</sup>

**8.2** Sämtliche Rechte an geistigem Eigentum an der Software, Websites, Datendateien und anderen Materialien, die im Rahmen des Vertrags entwickelt oder zur Verfügung gestellt werden, stehen ausschließlich dem Anbieter oder seinen Lizenzgebern zu. Dem Kunden wird lediglich ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Nutzungsrecht eingeräumt.

**8.3** Der Kunde ist nicht berechtigt, Vermerke über Urheberrechte, Schutzrechte oder Vertraulichkeit zu entfernen oder zu verändern.

**8.4** Der Anbieter ist berechtigt, technische Schutzmaßnahmen i.S.v. § 95a UrhG zu ergreifen. Der Kunde ist zu keinem Zeitpunkt berechtigt, solche Maßnahmen zu entfernen oder zu umgehen.

**8.5** Der Anbieter stellt den Kunden von Ansprüchen Dritter frei, die auf der Verletzung gewerblicher Schutzrechte durch vom Anbieter selbst entwickelte Leistungen beruhen, sofern der Kunde den Anbieter unverzüglich schriftlich informiert und die Bearbeitung des Sachverhalts vollständig dem Anbieter überlässt. Diese Freistellungspflicht entfällt, wenn die behauptete Verletzung auf Materialien des Kunden oder auf von ihm veranlassten Änderungen beruht.

#### **8.6 Pflichten des Kunden bei der Bereitstellung von Materialien; Freistellung**

**8.6.1** Der Kunde garantiert gegenüber dem Lieferanten, dass er hinsichtlich aller Materialien, die er dem Lieferanten zur Nutzung, Bearbeitung, Installation, Vervielfältigung oder Einbindung überlässt — einschließlich Software, Datendateien, Bilder, Texte, Logos, Domainnamen, Hyperlinks, Musikdateien, Designmaterialien sowie sonstige urheberrechtlich, markenrechtlich oder durch sonstige Schutzrechte geschützte Werke und Kennzeichen — entweder selbst Inhaber der erforderlichen Rechte ist oder über sämtliche für die vorgesehene Nutzung durch den Lieferanten erforderlichen Nutzungsrechte verfügt und dass dem Lieferanten die Nutzung, Bearbeitung, Installation oder Einbindung dieser Materialien frei von entgegenstehenden Rechten Dritter möglich ist.

**8.6.2** Für den Fall, dass Dritte gegenüber dem Lieferanten Ansprüche geltend machen, die darauf gestützt werden, dass die Nutzung, Bearbeitung, Installation, Vervielfältigung oder Einbindung der vom Kunden überlassenen Materialien Schutzrechte Dritter verletzt — insbesondere Urheberrechte gemäß §§ 97 ff. UrhG, Markenrechte gemäß §§ 14, 15 MarkenG oder sonstige gewerbliche

Schutzrechte —, stellt der Kunde den Lieferanten von sämtlichen daraus resultierenden Ansprüchen, einschließlich angemessener Rechtsverfolgungskosten, frei. Dies gilt nicht, soweit der Lieferant die Rechtsverletzung durch schuldhaftes Handeln selbst verursacht oder wesentlich mitverursacht hat.

**8.6.3** Im Freistellungsfall ist der Kunde verpflichtet, den Lieferanten unverzüglich schriftlich über das Bestehen und den Inhalt des geltend gemachten Anspruchs zu unterrichten. Der Kunde übernimmt auf eigene Kosten die Führung etwaiger außergerichtlicher und gerichtlicher Auseinandersetzungen. Dem Lieferanten ist in allen Verfahren Gelegenheit zur Mitwirkung und angemessenen Einflussnahme auf die Verfahrensführung zu geben. Der Lieferant ist berechtigt, auf eigene Kosten einen Rechtsanwalt seiner Wahl hinzuzuziehen.

**8.6.4** Die Freistellungsverpflichtung des Kunden gilt nicht, soweit die behauptete Rechtsverletzung auf einer vom Lieferanten eigenmächtig und ohne Zustimmung des Kunden vorgenommenen Bearbeitung, Veränderung oder zweckwidrigen Nutzung der überlassenen Materialien beruht.

## **9. Mitwirkungspflichten des Kunden**

**9.1** Der Kunde stellt dem Anbieter alle für die Vertragserfüllung erforderlichen Informationen, Daten und Mitwirkungsleistungen rechtzeitig zur Verfügung. Der Erfolg der Leistungserbringung hängt in wesentlichem Maße von einer ordnungsgemäßen und zeitnahen Mitwirkung des Kunden ab.

**9.2** Der Kunde trägt das Risiko für die Auswahl, Nutzung und Verwaltung der Systeme, Produkte und des Personals innerhalb seiner eigenen Organisation.

**9.3** Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht rechtzeitig oder vollständig nach, ist der Anbieter berechtigt, die Leistungserbringung ganz oder teilweise auszusetzen und die dadurch entstehenden Mehrkosten nach seinen üblichen Sätzen in Rechnung zu stellen. Weitergehende gesetzliche und vertragliche Rechte des Anbieters bleiben unberührt.

**9.4** Führt der Anbieter Arbeiten in den Räumlichkeiten des Kunden durch, stellt der Kunde die erforderlichen Arbeitsmittel unentgeltlich zur Verfügung. Die bereitgestellten Einrichtungen müssen

den Anforderungen des Arbeitsschutzrechts (insbesondere ArbSchG, ArbStättV) entsprechen. Der Kunde unterrichtet die Mitarbeiter des Anbieters über betriebliche Sicherheitsvorschriften.

## 10. Lieferzeiten

**10.1** Liefer- und Fertigstellungstermine werden nach bestem Wissen festgelegt und sind nur verbindlich, wenn sie ausdrücklich schriftlich als solche vereinbart wurden. Zwischentermine sind stets unverbindliche Richttermine. <sup>4</sup>

**10.2 Verzug des Anbieters:** Der Anbieter gerät erst in Verzug, wenn er trotz einer schriftlichen Mahnung des Kunden mit angemessener Nachfristsetzung die Leistung nicht erbringt. Die Mahnung muss eine möglichst vollständige Beschreibung des Mangels enthalten (§ 286 BGB). Bei Unmöglichkeit der Leistung gelten die §§ 275, 280, 283 BGB.

## 11. Kündigung und Vertragsbeendigung

**11.1** Jede Partei ist zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages aus wichtigem Grund berechtigt, wenn die andere Partei eine wesentliche Vertragspflicht verletzt und diese Verletzung trotz schriftlicher Abmahnung mit angemessener Frist zur Abhilfe nicht behebt (§§ 314, 323 BGB). Zahlungsverpflichtungen des Kunden sowie alle Mitwirkungspflichten gelten stets als wesentliche Vertragspflichten.

**11.2** Bereits erbrachte und empfangene Leistungen können grundsätzlich nicht rückabgewickelt werden, sofern der Anbieter nicht hinsichtlich des wesentlichen Teils der Leistung in Verzug ist. Bereits fällige und in Rechnung gestellte Beträge werden mit Wirksamwerden der Kündigung sofort fällig.

**11.3** Bei Dauerschuldverhältnissen auf unbestimmte Zeit ist jede Partei zur ordentlichen Kündigung berechtigt. Ist keine Kündigungsfrist vereinbart, gilt eine angemessene Frist, die sich nach der Natur des Vertrages und der Dauer der Zusammenarbeit richtet. Die Kündigung bedarf der Schriftform.

**11.4** Weder der Anbieter noch der Kunde sind berechtigt, einen Dienstleistungsvertrag oder einen Werkvertrag einseitig abzubrechen, ohne die vertraglichen Kündigungsregeln einzuhalten.

**11.5** Jede Partei kann den Vertrag mit sofortiger Wirkung schriftlich kündigen, wenn über das Vermögen der anderen Partei das Insolvenzverfahren beantragt oder eröffnet wird (§ 103 InsO), die andere Partei ihre Zahlungen eingestellt hat, aufgelöst oder liquidiert wird. Im Falle der Insolvenz des Kunden erlischt das Recht zur Nutzung der bereitgestellten Software automatisch.

## **12. Haftung des Anbieters**

**12.1** Die Haftung des Anbieters für eine ihm zurechenbare Pflichtverletzung ist auf den unmittelbaren Schaden begrenzt und auf den Betrag des für den jeweiligen Vertrag vereinbarten Entgelts (netto) gedeckelt. Bei Dauerschuldverhältnissen mit einer Laufzeit von mehr als einem Jahr entspricht der Deckelungsbetrag dem für ein Jahr vereinbarten Entgelt (netto). Die Gesamthaftung für unmittelbare Schäden ist in jedem Fall auf 500.000 Euro begrenzt.

**12.2** Die Haftung des Anbieters für Schäden aus Körperverletzung, Gesundheitsschäden oder Todesfällen beläuft sich auf insgesamt maximal 1.250.000 Euro.

**12.3** Die Haftung des Anbieters für mittelbare Schäden, Folgeschäden, entgangenen Gewinn und reine Vermögensschäden ist – vorbehaltlich der zwingenden gesetzlichen Haftung – ausgeschlossen. Ebenso ausgeschlossen ist die Haftung für Datenverlust, soweit der Schaden durch eine ordnungsgemäße und regelmäßige Datensicherung seitens des Kunden vermieden worden wäre.

**12.4** Die in Art. 12.1 bis 12.3 geregelten Haftungsbeschränkungen ergänzen die in den spezifischen Modulen enthaltenen Haftungsregelungen.

**12.5 Ausnahmen:** Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen und -ausschlüsse gelten nicht  
- bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit des Anbieters oder seiner gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen (§ 276 BGB),

- bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit,
- bei der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht), wobei die Haftung in diesem Fall auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt ist,
- bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz (ProdHaftG),
- bei arglistigem Verschweigen eines Mangels oder bei Übernahme einer Beschaffenheitsgarantie.

Diese Haftungsregelung entspricht zwingenden deutschen Rechtsvorgaben und kann nicht abbedungen werden.

**12.6** Die Haftung des Anbieters setzt voraus, dass der Kunde den Anbieter unverzüglich nach Kenntniserlangung schriftlich über den Pflichtenverstoß informiert und eine angemessene Frist zur Abhilfe setzt (§ 280 Abs. 1, 3, 323 BGB).

**12.7 Verjährung:** Schadensersatzansprüche gegen den Anbieter verjähren abweichend von § 195 BGB innerhalb von 24 Monaten nach Kenntniserlangung des Kunden von dem Schaden und dem Schuldner, spätestens jedoch innerhalb der gesetzlichen Höchstfristen. Diese verkürzte Verjährung gilt nicht für Ansprüche wegen Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, Körper- oder Personenschäden sowie für Ansprüche nach dem ProdHaftG.

**12.8** Die Parteien erkennen an, dass die aktive und konstruktive Teilnahme an einer IT-Mediation eine geeignete Maßnahme zur Schadensbegrenzung sein kann. Der Kunde verpflichtet sich, auf schriftliche Anforderung des Anbieters an einem Mediationsverfahren teilzunehmen.

**12.9** Der Kunde stellt den Anbieter von Ansprüchen Dritter aus der Produkthaftung frei, soweit der Schaden nicht auf vom Anbieter gelieferten Waren, Software oder Materialien beruht. Im Übrigen gilt das Produkthaftungsgesetz (ProdHaftG) ungekürzt.

### 13. Höhere Gewalt

**13.1** Keine Partei haftet für die Nichterfüllung von Vertragspflichten, die durch höhere Gewalt verursacht wird. Als höhere Gewalt gelten insbesondere: Naturkatastrophen, Krieg, Aufruhr, Streik (soweit nicht selbst verursacht), behördliche Maßnahmen, Pandemien, Ausfall der

Telekommunikationsinfrastruktur oder des Internets, Stromausfall sowie Lieferausfälle von Zulieferern, sofern diese auf von dem Anbieter nicht zu vertretenden Umständen beruhen.

13.2 Dauert ein Ereignis höherer Gewalt länger als neunzig (90) Tage, ist jede Partei berechtigt, den Vertrag schriftlich zu kündigen. Bereits erbrachte Leistungen sind anteilig zu vergüten.

#### 14. Änderungen und Zusatzleistungen

14.1 Zusatzleistungen, die der Anbieter auf Wunsch oder mit Zustimmung des Kunden erbringt und die nicht vom vereinbarten Leistungsumfang erfasst sind, werden zu den vereinbarten Sätzen oder, soweit nicht vereinbart, zu den üblichen Sätzen des Anbieters vergütet.

14.2 Zusatzarbeiten können die vereinbarte Fertigstellungszeit verlängern und begründen kein Kündigungsrecht des Kunden.

14.3 Bei Festpreisvereinbarungen unterrichtet der Anbieter den Kunden auf Anfrage schriftlich über die finanziellen Folgen von Zusatzleistungen.

#### 15. Abtretung von Rechten und Pflichten

15.1 Der Kunde ist ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Anbieters nicht berechtigt, seine Rechte und/oder Pflichten aus dem Vertrag an Dritte zu übertragen (§ 398 ff. BGB).

15.2 Der Anbieter ist berechtigt, seine Zahlungsansprüche an Dritte abzutreten.

#### 16. Anzuwendendes Recht und Streitbeilegung

16.1 **Anwendbares Recht:** Die Verträge zwischen dem Anbieter und dem Kunden unterliegen ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG) und des internationalen Privatrechts. <sup>6</sup>

**16.2 Gerichtsstand:** Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit den Verträgen ist Nürnberg, sofern der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist (§ 38 ZPO). Der Anbieter ist zudem berechtigt, den Kunden an dessen allgemeinem Gerichtsstand zu verklagen.

**16.3 Streitbeilegung:** Vor Einleitung eines Gerichtsverfahrens sollen die Parteien versuchen, Streitigkeiten durch Verhandlung oder durch Einschaltung eines anerkannten Mediators beizulegen. Dies hindert keine Partei daran, einstweiligen Rechtsschutz zu beantragen.

## Modul 1 – Softwarelizenz

### 1. Geltungsbereich

1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen bestehen aus dem Modul „Allgemeine Bedingungen“ und einem oder mehreren spezifischen Modulen pro Produkt oder Dienstleistung. Die Bestimmungen dieses Moduls gelten zusätzlich zu den Bestimmungen des Moduls „Allgemeine Bedingungen“, wenn der Lieferant dem Kunden Software zur Nutzung im Rahmen einer Lizenz zur Verfügung stellt.

1.2. Die Bestimmungen dieses Moduls sind untrennbar mit den Bestimmungen des allgemeinen Moduls verbunden. Im Falle eines Widerspruchs zwischen den Bestimmungen des Allgemeinen Moduls und den Bestimmungen dieses Moduls haben die Bestimmungen dieses Moduls Vorrang.

### 2. Nutzungsrecht

2.1. Der Lieferant stellt dem Kunden die im Vertrag spezifizierten Computerprogramme und die zugehörige Software zur Verfügung. Die zur Verwendung verfügbare Benutzerdokumentation wird im Folgenden als „die Software“ bezeichnet.

2.2. Sofern nichts anderes schriftlich vereinbart ist, besteht für den Lieferanten und den Kunden folgendes: Das Nutzungsrecht des Kunden erstreckt sich ausschließlich auf den sogenannten

Objektcode der Software. Es erstreckt sich nicht auf den Quellcode. Der Quellcode und die während der Softwareentwicklung erstellte technische Dokumentation werden dem Kunden niemals zugänglich gemacht, selbst wenn dieser bereit ist, dafür eine finanzielle Entschädigung zu zahlen. Das Nutzungsrecht des Kunden an der Software ist nicht ausschließlich, nicht übertragbar und nicht unterlizenzierbar. Es erstreckt sich auf den Objektcode der Software. Ein Anspruch auf Herausgabe des Quellcodes besteht nicht.

**2.3.** Sofern nicht schriftlich anders vereinbart, ist der Lieferant nicht verpflichtet, andere Materialien als die folgenden bereitzustellen: Vereinbarte Software, Programme oder Datenbibliotheken, auch wenn diese für die Nutzung und/oder Wartung der Software erforderlich sind. Sollte der Lieferant abweichend vom Vorstehenden auch andere als die vereinbarten Software, Programme oder Datenbibliotheken bereitstellen müssen, kann er vom Kunden den Abschluss einer separaten schriftlichen Vereinbarung verlangen.

**2.4.** Sofern nicht schriftlich anders vereinbart, umfassen die Leistungspflichten des Lieferanten keine Softwarewartung und/oder die Bereitstellung von Support für Softwarenutzer. Sollte der Lieferant entgegen dem Vorstehenden dennoch zur Bereitstellung solcher Wartung und/oder Support verpflichtet sein, kann er vom Kunden den Abschluss einer separaten schriftlichen Vereinbarung zu diesem Zweck verlangen.

**2.5.** Unbeschadet der Bestimmungen des Allgemeinen Moduls ist das Recht zur Nutzung der Software stets nicht ausschließlich, nicht übertragbar und nicht unterlizenzierbar.

### **3. Nutzungsbeschränkungen**

**3.1.** Der Kunde ist verpflichtet, die zwischen den Parteien vereinbarten Nutzungsbeschränkungen für die Software stets strikt einzuhalten. Dem Kunden ist bekannt, dass ein Verstoß gegen eine vereinbarte Nutzungsbeschränkung sowohl eine ihm zurechenbare Nichterfüllung des Vertrags mit dem Lieferanten als auch eine Verletzung der geistigen Eigentumsrechte an der Software darstellt. Die vereinbarten Nutzungsbeschränkungen können sich unter anderem auf Folgendes beziehen:

- die Art der Ausrüstung, für die die Software bestimmt ist, und/oder

- die maximale Anzahl der Verarbeitungseinheiten, für die die Software bestimmt ist, und/oder
- bestimmte Personen – unabhängig davon, ob sie namentlich oder nach ihrer Position benannt sind – die die Software innerhalb der Organisation des Kunden verwenden können, und/oder
- die maximale Anzahl von Benutzern, die die Software innerhalb der Organisation des Kunden gleichzeitig oder nacheinander nutzen dürfen, und/oder
- der Ort, an dem die Software verwendet werden darf, und/oder
- bestimmte Formen und Zwecke der Nutzung (z. B. geschäftliche Nutzung oder private Nutzung), und/oder
- jede andere quantitative oder qualitative Einschränkung.

**3.2.** Wenn die Parteien vereinbart haben, dass die Software nur in Kombination mit bestimmten Geräten oder einer bestimmten Art von Ausrüstung verwendet werden kann, ist der Kunde im Falle einer Störung der betreffenden Ausrüstung berechtigt, die Software für die Dauer der Störung auf einer anderen Ausrüstung derselben Art zu verwenden.

**3.3.** <sup>1</sup>Der Lieferant kann verlangen, dass der Kunde die Software erst dann nutzt, wenn der Kunde den Lieferanten bzw. Hersteller der Software über seine Nutzung informiert und einen oder mehrere für deren Nutzung erforderliche Zugangsdaten (Passwörter, Identifikationscodes usw.) angefordert und erhalten hat. Der Lieferant ist jederzeit berechtigt, technische Maßnahmen zum Schutz der Software vor unbefugter Nutzung und/oder vor Nutzung in einer anderen als der zwischen den Parteien vereinbarten Weise oder zu anderen als den vereinbarten Zwecken zu ergreifen.

**3.4.** Der Kunde darf niemals technische Maßnahmen entfernen oder entfernen lassen, die zum Schutz der Software bestimmt sind, noch darf er diese umgehen lassen.

**3.5.** Sofern nichts anderes schriftlich vereinbart ist, darf der Kunde die Software nur im Rahmen und zum Nutzen seines eigenen Unternehmens verwenden. Die Software darf ausschließlich für den vorgesehenen Zweck und nur innerhalb der Organisation verwendet werden. Sofern nicht schriftlich

anders vereinbart, darf der Kunde die Software nicht zur Datenverarbeitung für Dritte nutzen, beispielsweise im Rahmen von Time-Sharing, Application Service Provisioning (ASP), Software as a Service (SaaS) oder Outsourcing.

**3.6.** Dem Kunden ist es nicht gestattet, die Software, die Datenträger, auf denen die Software gespeichert ist, und die vom Lieferanten bereitgestellten Echtheitszertifikate der Software weder zu verkaufen, zu vermieten, zu veräußern noch Dritten in irgendeiner Form oder zu irgendeinem Zweck eingeschränkte Nutzungsrechte daran einzuräumen. Der Kunde darf Dritten auch keinen Zugriff auf die Software gewähren – weder remote noch anderweitig – und die Software nicht bei Dritten hosten, selbst wenn diese die Software ausschließlich im Auftrag des Kunden nutzen.

**3.7.** Der Kunde wird auf Anfrage unverzüglich uneingeschränkt mit dem Lieferanten bei allen von diesem oder in dessen Auftrag durchzuführenden Untersuchungen der Einhaltung der vereinbarten Nutzungsbeschränkungen durch den Kunden zusammenarbeiten. Der Kunde gewährt dem Lieferanten auf dessen erste Anfrage hin Zugang zu seinen Gebäuden und Systemen. Der Lieferant behandelt alle Geschäftsinformationen, die er im Rahmen einer solchen Untersuchung vom oder beim Kunden erhält, vertraulich, sofern diese Informationen nicht die Nutzung der Software selbst betreffen.

#### **4. Lieferung und Installation**

**4.1.** Der Lieferant liefert die Software im vereinbarten Format der Datenträger oder, falls keine eindeutigen Vereinbarungen getroffen wurden, liefert der Lieferant die Datenträger in einem vom Lieferanten festgelegten Format an den Kunden oder übermittelt sie dem Kunden über Telekommunikationsdienste (online). Der Lieferant bestimmt die Übermittlungsmethode.

**4.2.** Der Lieferant installiert die Software beim Kunden nur dann, wenn dies schriftlich vereinbart wurde. Mangels ausdrücklicher Vereinbarungen installiert, konfiguriert, parametriert und optimiert der Kunde die Software selbst und passt gegebenenfalls die verwendete Hardware und Betriebsumgebung an. Sofern nicht anders schriftlich vereinbart, ist der Lieferant nicht zur Datenkonvertierung verpflichtet.

**4.3.** Die Benutzerdokumentation wird in Papierform oder digital bereitgestellt; der Liefertermin wird vom Lieferanten festgelegt. Der Anbieter bestimmt den Inhalt. Er legt Form und Sprache der Benutzerdokumentation fest.

## **5. Abnahmetest und Abnahme**

**5.1.** Sofern die Parteien keine Abnahmeprüfung vereinbart haben, akzeptiert der Kunde die Software im Zustand, in dem sie sich zum Zeitpunkt der Lieferung befindet („wie besehen“), also mit allen sichtbaren und unsichtbaren Fehlern und Mängeln, unbeschadet der Verpflichtungen des Lieferanten gemäß den Gewährleistungsbestimmungen von Artikel 9 dieses Moduls.

**5.2.** Wurde zwischen den Parteien schriftlich ein Abnahmetest vereinbart, so gelten die Bestimmungen der Artikel 5.3 bis 5.10 dieses Moduls.

**5.3.** Der Begriff „Fehler“ in diesem Modul bezieht sich auf eine wesentliche Abweichung von den vom Lieferanten schriftlich mitgeteilten funktionalen oder technischen Spezifikationen der Software bzw., falls die Software ganz oder teilweise kundenspezifisch entwickelt wurde, von den zwischen den Parteien ausdrücklich schriftlich vereinbarten funktionalen oder technischen Spezifikationen. Ein Fehler liegt nur dann vor, wenn der Kunde ihn nachweisen und reproduzieren kann. Der Kunde ist verpflichtet, dem Lieferanten etwaige Fehler unverzüglich zu melden.

**5.4.** Wurde eine Abnahmeprüfung vereinbart, beträgt die Prüffrist vierzehn Tage nach Lieferung oder, falls eine Prüfung durch den Lieferanten durchzuführende Installation vereinbart wurde, nach deren Abschluss. Während der Testphase ist der Kunde nicht berechtigt, die Software für Produktions- oder Betriebszwecke zu nutzen. Der Kunde führt den vereinbarten Abnahmetest der Software mit ausreichend qualifiziertem Personal und in ausreichendem Umfang und Detail durch und übermittelt die Testergebnisse dem Lieferanten schriftlich, klar und verständlich.

**5.5.** Wurde ein Abnahmetest vereinbart, ist der Auftraggeber verpflichtet, den Test in seiner vollen und ausschließlichen Verantwortung durchzuführen. Die Abnahmeprüfung dient der Beurteilung, ob die gelieferte Software den vom Lieferanten schriftlich mitgeteilten funktionalen und technischen Spezifikationen entspricht und, falls es sich um eine ganz oder teilweise kundenspezifische Software handelt, den zwischen den Parteien schriftlich vereinbarten funktionalen und technischen

Spezifikationen. Sofern nicht anders schriftlich vereinbart, erfolgt die Unterstützung des Lieferanten bei der Durchführung der Abnahmeprüfung ausschließlich auf Risiko des Kunden.

**5.6.** Die Software gilt als zwischen den Parteien abgenommen:

- a. wenn die Parteien keinen Abnahmetest vereinbart haben: bei Lieferung oder, falls ein vom Lieferanten durchzuführender Test vereinbart wurde: nach Abschluss der Installation;
- b. wenn die Parteien eine Abnahmeprüfung vereinbart haben und der Lieferant vor Ablauf der Abnahmefrist einen Prüfbericht gemäß Artikel 5.7 erhalten hat und die darin aufgeführten Fehler behoben wurden. Dies gilt unbeschadet etwaiger Mängel, die gemäß Artikel 5.8 die Abnahme nicht verhindern.

Abweichend von den vorstehenden Regelungen gilt die Software ab Beginn der Nutzung als vollständig abgenommen, wenn der Kunde sie vor der ausdrücklichen Abnahme für produktive oder betriebliche Zwecke verwendet.

**5.7.** Sollte sich bei der Durchführung des vereinbarten Abnahmetests herausstellen, dass die Software Fehler enthält, wird der Lieferant den Kunden spätestens am letzten Tag des Testzeitraums mittels eines schriftlichen und detaillierten Testberichts über die Fehler informieren. Der Lieferant wird sich nach besten Kräften bemühen, die Fehler innerhalb eines angemessenen Zeitraums zu beheben, und ist berechtigt, temporäre Lösungen, Umgehungslösungen oder problemvermeidende Einschränkungen in der Software zu implementieren.

**5.8.** Die Abnahme der Software darf nicht aus Gründen verweigert werden, die nicht mit den zwischen den Parteien ausdrücklich vereinbarten Spezifikationen zusammenhängen, noch aufgrund des Vorhandenseins geringfügiger Fehler, d. h. Fehler, die die betriebsbereite oder produktive Nutzung der Software nicht in angemessener Weise beeinträchtigen. Die Verpflichtung des Lieferanten zur Behebung dieser geringfügigen Fehler gemäß den Gewährleistungsbestimmungen von Artikel 9 bleibt hiervon unberührt, sofern und soweit anwendbar. Ferner darf die Abnahme nicht aufgrund von Aspekten der Software verweigert werden, die nur subjektiv beurteilt werden können, wie z. B. ästhetische Aspekte und Aspekte der Gestaltung von Benutzeroberflächen.

5.9. Wird die Software in Phasen und/oder Teilen geliefert und getestet, so hat die Nichtabnahme einer bestimmten Phase keine Auswirkungen auf die Abnahme einer früheren Phase und/oder eines anderen Teils.

5.10. Die Annahme der Software auf eine der in diesem Artikel beschriebenen Arten führt dazu, dass der Lieferant von seinen Verpflichtungen hinsichtlich der Bereitstellung und Lieferung der Software sowie, sofern auch die Installation durch den Lieferanten vereinbart wurde, von seinen Verpflichtungen hinsichtlich der Installation der Software befreit wird. Die Annahme der Software berührt nicht die Rechte des Kunden gemäß Artikel 5.8 bezüglich geringfügiger Mängel und Artikel 9 bezüglich der Gewährleistung.

## 6. Laufzeit der Vereinbarung

6.1. Der Vertrag verlängert sich automatisch um die ursprüngliche Laufzeit, wenn er nicht mit einer Frist von drei Monaten zum Laufzeitende schriftlich gekündigt wird.

6.2. Unmittelbar nach Beendigung des Nutzungsrechts an der Software hat der Kunde sämtliche in seinem Besitz befindlichen Kopien der Software an den Lieferanten zurückzugeben. Sofern die Parteien vereinbart haben, dass der Kunde die entsprechenden Kopien nach Vertragsende vernichtet, hat der Kunde den Lieferanten unverzüglich schriftlich über diese Vernichtung zu informieren. Der Lieferant ist nicht verpflichtet, den Kunden bei einer vom Kunden gewünschten Datenkonvertierung zu unterstützen, weder zum Zeitpunkt noch nach Beendigung des Nutzungsrechts.

## 7. Nutzungsgebühr

7.1. Sofern nichts anderes schriftlich vereinbart ist, ist die zwischen den Parteien vereinbarte Gebühr für die Nutzungsrechte zu den zwischen den Parteien vereinbarten Zeitpunkten fällig oder, falls kein Zeitpunkt vereinbart wurde:

- a. wenn die Parteien nicht vereinbart haben, dass der Lieferant die Installation der Software übernimmt: bei Lieferung der Software oder, im Falle periodisch zu zahlender Nutzungsrechtegebühren, bei Lieferung der Software und anschließend zu Beginn jeder neuen Nutzungsrechteperiode;
- b. wenn die Parteien vereinbart haben, dass der Lieferant die Installation der Software übernimmt: nach Abschluss der Installation der Software oder, im Falle periodisch zu zahlender Nutzungsrechte, nach Abschluss der Installation der Software und danach zu Beginn jeder neuen Nutzungsperiode.

**7.2.** Sofern nichts anderes schriftlich vereinbart wurde, ist der Lieferant nicht verpflichtet, die Software zu installieren oder zu modifizieren. Sollte der Lieferant entgegen den vorstehenden Ausführungen auch Installationsarbeiten oder Softwareänderungen durchführen müssen, kann er vom Kunden den Abschluss einer separaten schriftlichen Vereinbarung verlangen. Diese Leistungen werden gegebenenfalls zu den Standardtarifen des Lieferanten separat in Rechnung gestellt.

## **8. Modifizierung der Software**

**8.1.** Sofern nichts anderes schriftlich vereinbart wurde und vorbehaltlich gesetzlicher Ausnahmen, ist es dem Kunden nicht gestattet, die Software ganz oder teilweise ohne vorherige schriftliche Genehmigung des Lieferanten zu verändern. Der Lieferant ist jederzeit berechtigt, die Genehmigung zu verweigern oder an seine Genehmigung Bedingungen zu knüpfen, einschließlich Bedingungen hinsichtlich der Art und Weise und Qualität der Umsetzung der vom Kunden gewünschten Änderungen.

**8.2.** Der Kunde trägt das volle Risiko aller Änderungen, die vom Kunden oder in seinem Auftrag von Dritten vorgenommen werden – unabhängig davon, ob der Lieferant dem zugestimmt hat oder nicht.

## 9. Gewährleistung

**9.1.** Fehler der Software werden nach den §§ 633 ff. BGB (Werkvertragsrecht) oder §§ 536 ff. BGB (Mietrecht) behoben, je nach Vertragsgestaltung. Der Lieferant übernimmt keine Gewähr dafür, dass die dem Kunden zur Verfügung gestellte Software für dessen tatsächlichen und/oder beabsichtigten Verwendungszweck geeignet ist. Der Lieferant gewährleistet auch nicht, dass die Software ohne Unterbrechungen, Fehler oder Mängel funktioniert oder dass alle Fehler und Mängel behoben werden.

**9.2.** Der Lieferant wird alle Anstrengungen unternehmen, um Fehler in der Software im Sinne von Artikel 5.3 dieser Vereinbarung zu beheben. Der Lieferant kann das Modul innerhalb einer angemessenen Frist reparieren, wenn ihm der Mangel innerhalb von drei Monaten nach Lieferung schriftlich und detailliert gemeldet wird oder, falls ein Abnahmetest zwischen den Parteien vereinbart wurde, innerhalb von drei Monaten nach Abnahme. Reparaturen erfolgen kostenlos, es sei denn, die Software wurde im Auftrag des Kunden und nicht zu einem Festpreis entwickelt. In diesem Fall berechnet der Lieferant die Reparaturkosten zu seinen üblichen Sätzen. Der Lieferant kann die Reparaturkosten zu seinen üblichen Sätzen berechnen, wenn Bedienungsfehler oder unsachgemäße Verwendung durch den Kunden vorliegen oder andere, nicht dem Lieferanten zuzurechnende Gründe vorliegen oder wenn die Fehler während der Durchführung des vereinbarten Abnahmetests hätten entdeckt werden können. Die Reparaturverpflichtung erlischt, wenn der Kunde ohne schriftliche Zustimmung des Lieferanten Änderungen an der Software vornimmt oder vornehmen lässt. Diese Zustimmung darf nicht aus unberechtigten Gründen verweigert werden.

**9.3.** Fehler werden an einem vom Lieferanten festgelegten Ort behoben. Der Lieferant ist jederzeit berechtigt, temporäre Lösungen, Umgehungslösungen oder problemvermeidende Einschränkungen in der Software zu implementieren.

**9.4.** Der Lieferant ist niemals verpflichtet, beschädigte oder verlorene Daten wiederherzustellen.

**9.5.** Der Lieferant ist nicht verpflichtet, Fehler zu korrigieren, die nach Ablauf der in Artikel 9.2 dieses Moduls genannten Frist auftreten. Die Garantiezeit gilt nur dann, wenn zwischen den Parteien ein

gesonderter Wartungsvertrag geschlossen wurde, der eine solche Reparaturverpflichtung beinhaltet.

## 10. Vertraulichkeit

10.1. Der Kunde erkennt an, dass die Software vertraulicher Natur ist und Geschäftsgeheimnisse des Lieferanten, dessen Zulieferer und/oder des Herstellers der Software enthält.

## 11. Wartungsvertrag

11.1. Schließt der Kunde nicht gleichzeitig einen Vertrag über die Bereitstellung der Software mit dem Lieferanten ab, ist der Lieferant nicht verpflichtet, zu einem späteren Zeitpunkt einen weiteren Wartungsvertrag für diese Software abzuschließen.

## 12. Software des Lieferanten

12.1. Soweit der Lieferant dem Kunden Software von Drittanbietern zur Verfügung stellt, gelten für diese Software die (Lizenz-)Bedingungen dieser Drittanbieter, sofern der Lieferant den Kunden schriftlich darüber informiert hat, ungeachtet etwaiger abweichender Bestimmungen in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Der Kunde akzeptiert die vorgenannten Bedingungen der Drittanbieter. Diese Bedingungen können vom Kunden in den Geschäftsräumen des Lieferanten eingesehen werden und werden dem Kunden auf Anfrage kostenlos zugesandt. Sollten die vorgenannten Bedingungen der Drittanbieter aus irgendeinem Grund im Verhältnis zwischen dem Kunden und dem Lieferanten als nicht anwendbar erachtet oder für nicht anwendbar erklärt werden, gelten die Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen uneingeschränkt.

## Modul 2 – Softwareentwicklung

### 1. Geltungsbereich

1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen bestehen aus dem Modul „Allgemeine Bedingungen“ und einem oder mehreren spezifischen Modulen pro Produkt oder Dienstleistung. Die Bestimmungen dieses Moduls gelten zusätzlich zu den Bestimmungen des Moduls „Allgemeine Bedingungen“, wenn der Lieferant Software für den Kunden oder einen oder mehrere Dritte im Auftrag des Kunden entwickelt und diese gegebenenfalls installiert.

1.2. Die Bestimmungen dieses Moduls sind untrennbar mit den Bestimmungen des allgemeinen Moduls verbunden. Im Falle eines Widerspruchs zwischen den Bestimmungen des Allgemeinen Moduls und den Bestimmungen dieses Moduls haben die Bestimmungen dieses Moduls Vorrang.

### 2. Software-Spezifikationen

2.1. Falls Spezifikationen oder ein Entwurf der zu entwickelnden Software vor oder zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses noch nicht vorliegen, legen die Parteien in Absprache schriftlich fest, welche Software entwickelt wird und wie die Entwicklung erfolgt. Die Parteien sind sich einig, dass gute Zusammenarbeit und Kommunikation entscheidende Faktoren für die korrekte Spezifikation, das Design und die Entwicklung der Software sind. Zusammenarbeit und Kommunikation erfolgen so weit wie möglich gemäß der Projektorganisation, den Vereinbarungen und/oder den gegebenenfalls schriftlich zwischen den Parteien festgelegten Verfahren.

2.2. <sup>1</sup> Der Auftraggeber ist stets für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Konsistenz der dem Lieferanten übermittelten Daten und Spezifikationen und Entwürfe verantwortlich, selbst wenn diese Daten, Spezifikationen und Entwürfe von Dritten stammen. Ungenauigkeiten, Auslassungen und Inkonsistenzen liegen stets in der Verantwortung und auf dem Risiko des Kunden.

2.3. Der Lieferant ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, die Richtigkeit, Vollständigkeit und Konsistenz der ihm übermittelten Daten, Spezifikationen oder Entwürfe zu prüfen und, falls Mängel festgestellt werden, die vereinbarten Arbeiten bis zur Behebung dieser Mängel durch den Auftraggeber auszusetzen. Der Auftraggeber verpflichtet sich, dem Lieferanten alle ihm bekannten Mängel in den

Spezifikationen oder im Entwurf der zu entwickelnden Software so schnell und vollständig wie möglich mitzuteilen.

**2.4.** Verwenden die Parteien eine Entwicklungsmethode, die durch den Grundsatz gekennzeichnet ist, dass die Gestaltung und/oder Entwicklung von Softwarekomponenten einer weiteren Priorisierung in Bezug auf die während der Durchführung des Vertrags festzulegenden Spezifikationen unterliegt, so wird diese Priorisierung stets in Absprache zwischen den Parteien festgelegt.

### **3. Entwicklung der Software**

**3.1.** Der Anbieter erbringt Softwareentwicklungsleistungen in der Regel als Dienstleistung i.S.v. §§ 611 ff. BGB, es sei denn, ein konkretes Werk (§ 631 BGB) ist ausdrücklich schriftlich vereinbart und hinreichend genau beschrieben. Der Lieferant entwickelt die Software sorgfältig unter Berücksichtigung der Spezifikationen oder des Designs der Software und, soweit zutreffend, in Übereinstimmung mit der Projektorganisation, den Methoden, Techniken, Vereinbarungen und/oder Verfahren, die schriftlich mit dem Kunden vereinbart wurden. Vor Beginn der Entwicklungsarbeiten kann der Lieferant vom Kunden eine schriftliche Bestätigung seiner vollständigen und bedingungslosen Zustimmung zu den Spezifikationen oder dem Entwurf verlangen. Der Lieferant ist berechtigt, seine Arbeiten auszusetzen, bis der Kunde seine vollständige und bedingungslose Zustimmung zu den Spezifikationen oder dem Entwurf schriftlich erklärt hat.

**3.2.** Die Entwicklungsarbeiten des Lieferanten erfolgen stets nach dem Prinzip der größtmöglichen Anstrengung, es sei denn und soweit der Lieferant in der schriftlichen Vereinbarung ausdrücklich ein bestimmtes Ergebnis zugesichert hat und dieses Ergebnis auch hinreichend genau beschrieben ist.

**3.3.** Wurde vereinbart, dass die Softwareentwicklung in Phasen erfolgt, oder verwendet der Lieferant eine Entwicklungsmethode, die auf einer phasenweisen Implementierung basiert, ist der Lieferant berechtigt, den Beginn der Leistungen einer Phase zu verschieben, bis der Auftraggeber die Ergebnisse der vorhergehenden Phase schriftlich genehmigt hat.

**3.4.** Sofern nicht schriftlich anders vereinbart, ist der Lieferant während der Entwicklungsarbeiten nicht verpflichtet, den Anweisungen des Auftraggebers zeitnah und nachvollziehbar Folge zu leisten. Der Lieferant ist insbesondere nicht verpflichtet, Anweisungen zu befolgen, die den Inhalt oder Umfang seiner Leistungspflichten ändern oder ergänzen. Werden solche Anweisungen jedoch befolgt, erfolgt die Vergütung der entsprechenden Leistungen zu den üblichen Sätzen des Lieferanten.

**3.5.** Wurde der Vertrag über die Entwicklung der Software mit der Absicht geschlossen, dass er von einer oder mehreren bestimmten Personen ausgeführt wird, ist der Lieferant jederzeit berechtigt, nach Rücksprache mit dem Auftraggeber diese Personen durch eine oder mehrere andere Personen mit gleicher Qualifikation zu einem vom Lieferanten festzulegenden Zeitpunkt zu ersetzen.

**3.6.** Auf Wunsch des Kunden ermöglicht der Kunde dem Lieferanten, die Arbeiten außerhalb der normalen Arbeitszeiten und -tage in den Büroräumen oder am Standort des Kunden durchzuführen.

#### **4. Lieferung und Installation**

**4.1.** Der Lieferant liefert die Software an den Kunden auf dem vereinbarten Datenträger und im vereinbarten Datenformat oder über Telekommunikationsdienste (online). Die Liefermethode wird vom Lieferanten bestimmt.

**4.2.** Der Lieferant installiert die Software beim Kunden nur dann, wenn dies schriftlich vereinbart wurde. Mangels ausdrücklicher Vereinbarungen installiert, konfiguriert, parametrisiert und optimiert der Kunde die Software selbstständig und passt gegebenenfalls die verwendete Hardware und Betriebsumgebung an. Sofern nicht anders schriftlich vereinbart, ist der Lieferant nicht zur Datenkonvertierung verpflichtet.

**4.3.** Die Benutzerdokumentation wird in Papierform oder digital bereitgestellt. Der Anbieter entscheidet über die Form und Sprache, in der er die Benutzerdokumentation bereitstellt.

## 5. Abnahmetest und Abnahme

5.1. Sofern die Parteien keine Abnahmeprüfung vereinbart haben, akzeptiert der Kunde die Software im Zustand, in dem sie sich zum Zeitpunkt der Lieferung befindet („wie besehen“), also mit allen sichtbaren und unsichtbaren Fehlern und Mängeln, unbeschadet der Gewährleistungsverpflichtungen des Lieferanten gemäß Artikel 11 dieses Moduls.

5.2. Wurde zwischen den Parteien schriftlich ein Abnahmetest vereinbart, so gelten die Bestimmungen der Artikel 5.3 bis 5.10 dieses Moduls.

5.3. Sofern in diesem Modul von „Fehlern“ die Rede ist, bezeichnet dies eine wesentliche Abweichung von den zwischen den Parteien schriftlich vereinbarten funktionalen oder technischen Spezifikationen. Ein Fehler liegt nur dann vor, wenn der Kunde ihn nachweisen und reproduzieren kann. Der Kunde ist verpflichtet, dem Lieferanten etwaige Fehler unverzüglich zu melden.

5.4. Wurde ein Abnahmetest vereinbart, beträgt die Testfrist vierzehn Tage nach Lieferung oder, falls die Installation durch den Lieferanten schriftlich vereinbart wurde, nach Abschluss der Installation. Während der Testfrist ist es dem Kunden nicht gestattet, die Software für Produktions- oder Betriebszwecke zu nutzen. Der Auftraggeber führt den vereinbarten Abnahmetest mit ausreichend qualifiziertem Personal und in ausreichendem Umfang und Detail auf Basis der (Zwischen-)Ergebnisse der Entwicklungsarbeiten durch und übermittelt dem Lieferanten die Testergebnisse schriftlich, klar und verständlich.

5.5. Wurde ein Abnahmetest vereinbart, ist der Kunde in alleiniger Verantwortung verpflichtet zu prüfen, ob die gelieferte Software den vom Lieferanten schriftlich mitgeteilten funktionalen und technischen Spezifikationen entspricht. Handelt es sich um eine ganz oder teilweise kundenspezifische Software, so entspricht sie den zwischen den Parteien schriftlich vereinbarten funktionalen und technischen Spezifikationen. Sofern nichts anderes schriftlich vereinbart ist, erfolgt jegliche Unterstützung durch den Lieferanten oder in dessen Auftrag bei der Durchführung eines Abnahmetests ausschließlich auf Kosten und Risiko des Kunden.

5.6. Die Software gilt als zwischen den Parteien abgenommen:

- c. wenn die Parteien keinen Abnahmetest vereinbart haben: bei Lieferung oder, falls ein vom Lieferanten durchzuführender Test vereinbart wurde: nach Abschluss der Installation;
- d. falls die Parteien eine Abnahmeprüfung vereinbart haben, am ersten Tag nach Ablauf der Prüffrist. Erhält der Lieferant vor Ablauf der Prüffrist einen Prüfbericht gemäß Artikel 5.7, gilt die Software als abgenommen, sobald die im Prüfbericht aufgeführten Fehler behoben sind. Dies gilt unbeschadet etwaiger Mängel, die gemäß Artikel 5.8 die Abnahme nicht verhindern.

Nutzt der Kunde die Software vor der ausdrücklichen Abnahme für produktive oder betriebliche Zwecke, so gilt die Software ab Beginn dieser Nutzung als vollständig abgenommen.

**5.7.** Sollte sich bei der Durchführung des vereinbarten Abnahmetests herausstellen, dass die Software Fehler enthält, wird der Lieferant den Kunden spätestens am letzten Tag des Testzeitraums mittels eines schriftlichen und detaillierten Testberichts über die Fehler informieren. Der Lieferant wird sich nach besten Kräften bemühen, die Fehler innerhalb eines angemessenen Zeitraums zu beheben, behält sich das Recht vor, temporäre Lösungen, Workarounds oder problemvermeidende Einschränkungen in der Software zu implementieren.

**5.8.** Die Annahme der Software darf nicht aus Gründen verweigert werden, die nicht mit der Vereinbarung zwischen den Parteien in Zusammenhang stehen. Die Annahme darf nicht aufgrund ausdrücklich vereinbarter Spezifikationen und nicht aufgrund geringfügiger Fehler verweigert werden, sofern diese die betriebliche oder produktive Nutzung der Software nicht in angemessener Weise beeinträchtigen. Dies gilt unbeschadet der Verpflichtung des Lieferanten, diese geringfügigen Fehler gemäß den Gewährleistungsbestimmungen in Artikel 11 zu beheben, sofern und soweit anwendbar. Darüber hinaus darf die Annahme nicht aufgrund von Aspekten der Software verweigert werden, die nur subjektiv beurteilt werden können, wie beispielsweise ästhetische Aspekte oder Aspekte der Gestaltung von Benutzeroberflächen.

**5.9.** Wird die Software in Phasen und/oder Teilen geliefert und getestet, so hat die Nichtabnahme einer bestimmten Phase keine Auswirkungen auf die Abnahme einer früheren Phase und/oder eines anderen Teils.

**5.10.** Die Abnahme der Software gemäß den Bestimmungen dieses Artikels führt zur Befreiung des Anbieters von seinen Verpflichtungen hinsichtlich der Softwareentwicklung und, sofern auch eine Installation durch den Anbieter vereinbart wurde, von seinen Verpflichtungen hinsichtlich der Softwareinstallation. Die Abnahme der Software berührt nicht die Rechte des Kunden gemäß Artikel 5.8 bezüglich geringfügiger Mängel und Artikel 11 bezüglich der Gewährleistung.

## **6. Nutzungsrecht**

**6.1.** Der Lieferant stellt dem Kunden die im Auftrag entwickelte Software sowie die zugehörige Benutzerdokumentation dem Kunden zur Nutzung zur Verfügung.

**6.2.** Der Quellcode der Software und die während der Softwareentwicklung erstellte technische Dokumentation werden dem Kunden nur dann und in dem Umfang zur Verfügung gestellt, wie dies schriftlich vereinbart wurde. In diesem Fall ist der Kunde berechtigt, Änderungen an der Software vorzunehmen. Ist der Anbieter gesetzlich verpflichtet, dem Kunden den Quellcode und/oder die technische Dokumentation zur Verfügung zu stellen, kann er hierfür eine angemessene Gebühr erheben.

**6.3.** Sofern nicht schriftlich anders vereinbart, ist der Lieferant nicht verpflichtet, die für die Nutzung und/oder Wartung der Software erforderliche Support-Software und Programm- oder Datenbibliotheken bereitzustellen. Sollte der Lieferant abweichend von den vorstehenden Bestimmungen zusätzliche Software und/oder Programm- oder Datenbibliotheken bereitstellen müssen, kann er vom Kunden den Abschluss einer separaten schriftlichen Vereinbarung verlangen. Diese Leistung wird gegebenenfalls zu den Standardpreisen des Lieferanten separat in Rechnung gestellt.

**6.4.** Sofern nicht schriftlich anders vereinbart, umfassen die Leistungspflichten des Lieferanten keine Softwarewartung und/oder die Bereitstellung von Support für Softwarenutzer. Sollte der Lieferant entgegen den vorstehenden Bestimmungen dennoch zur Wartung und/oder zum Support verpflichtet sein, kann er vom Kunden den Abschluss einer separaten schriftlichen Vereinbarung

verlangen. Diese Leistungen werden gegebenenfalls zu den Standardtarifen des Lieferanten separat in Rechnung gestellt.

**6.5.** Unbeschadet der Bestimmungen des Allgemeinen Moduls ist das Recht zur Nutzung der Software stets nicht ausschließlich, nicht übertragbar und nicht unterlizenzierbar.

## **7. Nutzungsbeschränkungen**

**7.1.** Sofern im schriftlichen Vertrag ausdrücklich festgelegt ist, dass sämtliche Design- und Entwicklungskosten vollständig und ausschließlich vom Auftraggeber zu tragen sind, gelten keine Nutzungsbeschränkungen hinsichtlich der im Auftrag des Auftraggebers entwickelten Software. Dies gilt unbeschadet der übrigen Bestimmungen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, einschließlich der Bestimmungen von Artikel 7.6 dieses Moduls.

**7.2.** Sofern die Parteien Nutzungsbeschränkungen vereinbart haben, wird der Kunde diese stets strikt einhalten. Dem Kunden ist bewusst, dass ein Verstoß gegen die vereinbarten Nutzungsbeschränkungen sowohl eine Vertragsverletzung im Rahmen der Vereinbarung mit dem Lieferanten als auch eine Verletzung der geistigen Eigentumsrechte an der Software darstellt. Die vereinbarten Nutzungsbeschränkungen können sich unter anderem auf Folgendes beziehen:

- die Art des Geräts, für das die Software bestimmt ist, und/oder
- die maximale Anzahl der Verarbeitungseinheiten, für die die Software bestimmt ist, und/oder
- bestimmte Personen – unabhängig davon, ob sie namentlich oder nach ihrer Position benannt sind – die innerhalb der Organisation des Kunden die Software verwenden können, und/oder
- die maximale Anzahl von Benutzern, die die Software innerhalb der Organisation des Kunden gleichzeitig oder nacheinander nutzen dürfen, und/oder
- der Ort, an dem die Software verwendet werden darf, und/oder

- bestimmte Formen und Zwecke der Nutzung (z. B. geschäftliche Nutzung oder private Nutzung), und/oder
- jede andere quantitative oder qualitative Einschränkung.

7.3. Wenn die Parteien vereinbart haben, dass die Software nur in Kombination mit bestimmten Geräten oder einer bestimmten Art von Ausrüstung verwendet werden kann, ist der Kunde im Falle einer Störung der betreffenden Ausrüstung berechtigt, die Software für die Dauer der Störung auf einer anderen Ausrüstung derselben Art zu verwenden.

7.4. Der Lieferant kann verlangen, dass der Kunde die Software erst dann nutzt, wenn der Kunde den Lieferanten oder Hersteller der Software über seine Nutzung informiert und einen oder mehrere für die Nutzung erforderliche Codes (Passwörter, Identifikationscodes usw.) angefordert und erhalten hat.

7.5. Der Kunde darf niemals technische Maßnahmen einsetzen, die dazu bestimmt sind, die Software vor unrechtmäßiger oder unerlaubter Nutzung zu schützen, umgehen.

7.6. Sofern nichts anderes schriftlich vereinbart ist, darf der Kunde die Software nur innerhalb und zum Nutzen seiner eigenen Organisation verwenden. Sofern nicht anders schriftlich vereinbart, darf der Kunde die Software nicht zur Datenverarbeitung für Dritte verwenden, wie z. B. im Rahmen von Time-Sharing, Application Service Provisioning, Software as a Service und Outsourcing.

7.7. Dem Kunden ist es nicht gestattet, die Software und die Datenträger, auf denen sie gespeichert ist, zu verkaufen, zu vermieten oder anderweitig zu nutzen. Der Kunde darf die Software weder veräußern noch Dritten beschränkte Nutzungsrechte daran einräumen oder sie Dritten in irgendeiner Weise oder zu irgendeinem Zweck zugänglich machen. Der Kunde darf Dritten auch keinen Zugriff auf die Software gewähren – weder remote noch anderweitig – und die Software nicht bei einem Dritten hosten, selbst wenn dieser die Software ausschließlich im Auftrag des Kunden nutzt.

7.8. Der Kunde wird auf Anfrage unverzüglich uneingeschränkt mit dem Lieferanten bei allen von diesem oder in dessen Auftrag durchzuführenden Untersuchungen der Einhaltung der vereinbarten Nutzungsbeschränkungen durch den Kunden zusammenarbeiten. Der Kunde gewährt dem

Lieferanten auf dessen erste Anfrage hin Zugang zu seinen Gebäuden und Systemen. Der Lieferant behandelt alle Geschäftsinformationen, die er im Rahmen einer solchen Untersuchung vom oder beim Kunden erhält, vertraulich, sofern diese Informationen nicht die Nutzung der Software selbst betreffen.

## **8. Laufzeit der Vereinbarung**

**8.1.** Die im Auftrag des Auftraggebers entwickelte Software wird dem Auftraggeber für die zwischen den Parteien vereinbarte Dauer zur Verfügung gestellt. Mangels einer zwischen den Parteien vereinbarten Dauer ist das Nutzungsrecht zeitlich nicht begrenzt, und der Lieferant kann den Vertrag nicht durch Kündigung kündigen, sofern der Kunde alle seine vertraglichen Verpflichtungen gegenüber dem Lieferanten strikt erfüllt.

**8.2.** In diesem Fall hat der Kunde unverzüglich nach Beendigung des Nutzungsrechts an der Software sämtliche in seinem Besitz befindlichen Kopien der Software an den Lieferanten zurückzusenden. Sofern die Parteien vereinbart haben, dass der Kunde die entsprechenden Kopien nach Vertragsende vernichtet, benachrichtigt der Kunde den Lieferanten unverzüglich schriftlich über diese Vernichtung. Der Lieferant ist nicht verpflichtet, den Kunden bei einer vom Kunden gewünschten Datenkonvertierung zu unterstützen, weder zum Zeitpunkt noch nach Beendigung des Nutzungsrechts.

## **9. Vergütung für Entwicklungsarbeit**

**9.1.** Mangels eines vereinbarten Abrechnungsplans werden alle Beträge im Zusammenhang mit der Entwicklung der Software monatlich nachträglich bezahlt.

**9.2.** Sofern nicht schriftlich anders vereinbart, umfasst der Preis für die Entwicklungsarbeiten auch die Entschädigung für das Recht zur Nutzung der Software.

**9.3.** Sofern nicht schriftlich anders vereinbart, umfasst die Gebühr für die Softwareentwicklung keine Kosten für die vom Kunden benötigte Support-Software, Programm- und Datenbibliotheken,

Installationsleistungen oder Softwareänderungen und/oder -wartung. Die Nutzungsgebühr beinhaltet auch nicht die Bereitstellung von Support für Softwarenutzer. Diese Leistungen werden gegebenenfalls separat zu den Standardtarifen des Anbieters in Rechnung gestellt.

## 10. Modifizierung der Software

10.1. Sofern nichts anderes schriftlich vereinbart wurde und vorbehaltlich gesetzlicher Ausnahmen, ist es dem Kunden nicht gestattet, die Software ganz oder teilweise ohne vorherige schriftliche Genehmigung des Lieferanten zu verändern. Der Lieferant ist jederzeit berechtigt, die Genehmigung zu verweigern oder an seine Genehmigung Bedingungen zu knüpfen, einschließlich Bedingungen hinsichtlich der Art und Weise und Qualität der Umsetzung der vom Kunden gewünschten Änderungen.

10.2. Der Auftraggeber trägt das volle Risiko für alle Arbeiten, die vom Auftraggeber oder in dessen Auftrag von Dritten – mit oder ohne Zustimmung des Lieferanten – vorgenommen werden.

## 11. Garantie

11.1. Der Lieferant übernimmt keine Gewähr dafür, dass die im Auftrag des Kunden entwickelte Software für dessen tatsächlichen und/oder beabsichtigten Verwendungszweck geeignet ist. Der Lieferant gewährleistet auch nicht, dass die Software ohne Unterbrechungen, Fehler oder sonstige Mängel funktioniert oder dass alle Fehler und Mängel jederzeit behoben werden.

11.2. <sup>4</sup>Der Lieferant wird alle Anstrengungen unternehmen, um Fehler in der Software gemäß Artikel 5.3 dieser Vereinbarung zu beheben. Der Lieferant kann das Modul innerhalb einer angemessenen Frist reparieren, sofern ihm der Mangel innerhalb von drei Monaten nach Lieferung schriftlich und detailliert gemeldet wird oder, falls ein Abnahmetest zwischen den Parteien vereinbart wurde, innerhalb von drei Monaten nach Abnahme. Reparaturen erfolgen kostenlos, es sei denn, die Software wurde im Auftrag des Kunden und nicht zu einem Festpreis entwickelt. In diesem Fall berechnet der Lieferant die Reparaturkosten zu seinen üblichen Sätzen. Der Lieferant kann die

Reparaturkosten zu seinen üblichen Sätzen berechnen, wenn der Fehler auf Bedienungsfehler oder unsachgemäße Verwendung durch den Kunden oder auf andere, nicht vom Lieferanten zu vertretende Gründe zurückzuführen ist oder wenn die Fehler während der Durchführung des vereinbarten Abnahmetests hätten entdeckt werden können. Die Nachbesserungspflicht erlischt, wenn der Kunde ohne schriftliche Genehmigung des Lieferanten Änderungen an der Software vornimmt oder vorgenommen hat; diese Genehmigung darf nicht aus unbilligen Gründen verweigert werden.

**11.3.** Die Fehlerbehebung erfolgt an einem vom Lieferanten festzulegenden Ort. Der Lieferant ist jederzeit berechtigt, temporäre Lösungen, Umgehungslösungen oder problemvermeidende Einschränkungen in der Software zu implementieren.

**11.4.** Der Lieferant ist niemals verpflichtet, beschädigte oder verlorene Daten wiederherzustellen.

**11.5.** Der Lieferant ist nicht verpflichtet, nach Ablauf der in Artikel 11.2 dieses Moduls genannten Gewährleistungsfrist gemeldete Fehler zu beheben, es sei denn, die Parteien haben einen gesonderten Wartungsvertrag abgeschlossen, der eine solche Reparaturverpflichtung beinhaltet.

## **12. Vertraulichkeit**

**12.1.** Der Kunde erkennt an, dass die Software vertraulicher Natur ist und Geschäftsgeheimnisse des Lieferanten oder des Herstellers der Software enthält.

## **Modul 3 – Softwarewartung**

### **1. Geltungsbereich**

**1.1.** Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen bestehen aus dem Modul „Allgemeine Bedingungen“ und einem oder mehreren spezifischen Modulen pro Produkt oder Dienstleistung. Die

Bestimmungen dieses Moduls gelten zusätzlich zu den Bestimmungen des Moduls „Allgemeine Bedingungen“, wenn der Anbieter Softwarewartungsdienstleistungen erbringt.

1.2. Die Bestimmungen dieses Moduls sind untrennbar mit den Bestimmungen des allgemeinen Moduls verbunden. Im Falle eines Widerspruchs zwischen den Bestimmungen des Allgemeinen Moduls und den Bestimmungen dieses Moduls haben die Bestimmungen dieses Moduls Vorrang.

## 2. Leistungen

2.1. Der Lieferant übernimmt die Wartung der in der Vereinbarung zwischen den Parteien spezifizierten Software. Die Wartungsverpflichtung umfasst die Behebung von Fehlern in der Software gemäß Artikel 3 dieses Moduls und – nur wenn dies zwischen den Parteien schriftlich vereinbart wurde – die Bereitstellung neuer Versionen der Software gemäß Artikel 4 dieses Moduls.

2.2. Sofern nichts anderes schriftlich vereinbart wurde, ist der Lieferant nicht zur Datenkonvertierung verpflichtet.

2.3. Wenn die vom Lieferanten im Rahmen der Vereinbarung erbrachten Leistungen auch die Unterstützung der Benutzer der Software einschließt, wird dieser per Telefon oder E-Mail über die Verwendung und Funktionsweise der in der Vereinbarung genannten Software informieren. Der Anbieter kann Bedingungen hinsichtlich der Qualifikation und Anzahl der für den Support berechtigten Ansprechpartner festlegen. Der Anbieter bearbeitet ordnungsgemäß begründete Supportanfragen innerhalb eines angemessenen Zeitraums gemäß seinen üblichen Verfahren. Der Anbieter übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit, Vollständigkeit oder Aktualität der Antworten oder des bereitgestellten Supports. Sofern nicht schriftlich anders vereinbart, wird Support nur an Werktagen während der üblichen Geschäftszeiten des Anbieters geleistet.

2.4. Wenn die vom Lieferanten im Rahmen der Vereinbarung zu erbringenden Leistungen auch die Bereitstellung eines sogenannten „Bereitschaftsdienstes“ umfassen, stellt der Anbieter an den im Vertrag festgelegten Tagen und Zeiten einen oder mehrere Mitarbeiter zur Verfügung. In diesem

Fall ist der Kunde berechtigt, im Notfall, beispielsweise bei einer schwerwiegenden Störung der Software, die Unterstützung der verfügbaren Mitarbeiter anzufordern. Der Lieferant übernimmt in diesem Fall keine Garantie dafür, dass alle Mängel zeitnah behoben werden.

2.5. Die Wartungsarbeiten und alle anderen vereinbarten Dienstleistungen werden ab dem Tag durchgeführt, an dem die Vereinbarung getroffen wurde.

### 3. Dienstleistungserbringung

3.1. Der Lieferant wird sich nach besten Kräften bemühen, die Dienstleistungen mit der gebotenen Sorgfalt zu erbringen, soweit dies in Übereinstimmung mit den schriftlichen Vereinbarungen und Verfahren erforderlich ist. Alle vom Anbieter erbrachten Leistungen erfolgen nach bestem Wissen und Gewissen, es sei denn, der Anbieter hat in der schriftlichen Vereinbarung ausdrücklich ein bestimmtes Ergebnis zugesagt und dieses Ergebnis ist auch hinreichend genau beschrieben.

3.2. Der Kunde meldet alle in der Software entdeckten Fehler detailliert. Nach Eingang der Meldung behebt der Lieferant die Fehler nach besten Kräften und setzt seine üblichen Verfahren ein, um Verbesserungen in nachfolgenden Softwareversionen vorzunehmen. Die Ergebnisse werden dem Kunden je nach Dringlichkeit in einer vom Lieferanten festgelegten Weise und innerhalb eines festgelegten Zeitraums zur Verfügung gestellt. Der Lieferant ist berechtigt, temporäre Lösungen, Workarounds oder Einschränkungen zur Problemumgehung in der Software zu implementieren. Sofern keine ausdrücklichen Vereinbarungen diesbezüglich getroffen wurden, installiert, konfiguriert, parametrisiert und optimiert der Kunde die korrigierte Software bzw. die bereitgestellte neue Softwareversion und passt gegebenenfalls die verwendete Hardware und Betriebsumgebung an. Der Lieferant übernimmt keine Gewähr dafür, dass die Software ohne Unterbrechungen, Fehler oder Mängel funktioniert oder dass alle Fehler oder Mängel behoben werden.

3.3. Führt der Lieferant Wartungsarbeiten online durch, stellt der Kunde sicher, dass die erforderliche Infrastruktur und Telekommunikationseinrichtungen rechtzeitig bereitgestellt werden. Der Lieferant ist berechtigt, die Wartungsarbeiten auszusetzen oder einzuschränken, wenn die Infrastruktur und

die Telekommunikationseinrichtungen des Kunden den Anforderungen des Lieferanten nicht entsprechen.

**3.4.** Der Kunde ist verpflichtet, dem Anbieter für die Wartung die erforderliche Unterstützung zu gewähren, einschließlich der vorübergehenden Unterbrechung der Softwarenutzung durch den Kunden, sofern dies vom Anbieter als notwendig erachtet wird. Bei Nichterfüllung der geforderten Unterstützung kann der Anbieter die Wartung aussetzen oder einschränken. Erbringt der Anbieter Leistungen auf Basis von Daten, die vom Kunden bereitgestellt werden, so sind diese Daten vom Kunden gemäß den vom Anbieter festgelegten Bedingungen aufzubereiten und auf Kosten und Risiko des Kunden bereitzustellen. Der Kunde sichert zu, dass alle Materialien, Daten, Software, Verfahren und Anweisungen, die er dem Anbieter zur Erbringung der Leistungen zur Verfügung stellt, stets korrekt und vollständig sind und dass alle dem Anbieter bereitgestellten Datenträger den Spezifikationen des Anbieters entsprechen.

**3.5.** Betrifft die Wartung Software, die nicht vom Lieferanten selbst an den Kunden geliefert wurde, stellt der Kunde dem Lieferanten den Quellcode und die technische (Entwicklungs-)Dokumentation der Software (einschließlich Datenmodelle, Designs, Änderungsprotokolle usw.) zur Verfügung, sofern der Lieferant dies für die Wartung als nützlich, notwendig oder wünschenswert erachtet. Der Kunde sichert zu, dass er zur Bereitstellung dieser Daten berechtigt ist und dass keine Rechte Dritter dem entgegenstehen. Der Auftraggeber räumt dem Lieferanten das Recht ein, die Software, einschließlich des Quellcodes und der technischen (Entwicklungs-)Dokumentation, im Zusammenhang mit der Durchführung der vereinbarten Wartung zu nutzen und zu modifizieren. Der Auftraggeber stellt den Lieferanten von allen Ansprüchen Dritter frei, die sich aus der Bereitstellung und Nutzung der Software durch den Lieferanten im Rahmen der Wartung ergeben.

**3.6.** Die Wartung durch den Lieferanten berührt nicht die Verantwortung des Kunden für die Instandhaltung der Anlage. Die Verantwortung für die Software umfasst die Überprüfung der Einstellungen, die Nutzung der Software und die Umsetzung der Ergebnisse. Der Auftraggeber ist außerdem für die Unterweisung und Nutzung durch die Benutzer verantwortlich, unabhängig davon, ob diese in einem Weisungsverhältnis zum Auftraggeber stehen. Sofern keine

ausdrücklichen Vereinbarungen diesbezüglich getroffen wurden, installiert, konfiguriert, parametrisiert und optimiert der Auftraggeber eigenständig (Hilfs-)Software und passt gegebenenfalls die hierfür verwendete Hardware, sonstige Software und die Betriebsumgebung an, um die vom Auftraggeber gewünschte Interoperabilität zu gewährleisten.

#### **4. Neue Versionen der Software**

**4.1.** Die Wartung umfasst die Bereitstellung neuer Softwareversionen nur dann und soweit dies schriftlich vereinbart wurde. Sofern die Wartung die Bereitstellung neuer Softwareversionen umfasst, erfolgt diese nach Ermessen des Anbieters.

**4.2.** Drei Monate nach Bereitstellung einer verbesserten Version ist der Lieferant nicht mehr verpflichtet, Fehler in der vorherigen Version zu korrigieren oder Support und/oder Wartung für eine vorherige Version zu leisten.

**4.3.** Der Lieferant kann vom Kunden den Abschluss einer neuen schriftlichen Vereinbarung über die Bereitstellung einer Version mit neuen Funktionen und die Zahlung einer neuen Gebühr verlangen.

**4.4.** Der Lieferant kann Funktionen einer früheren Softwareversion unverändert übernehmen, garantiert jedoch nicht, dass jede neue Version denselben Funktionsumfang wie die vorherige Version aufweist. Der Lieferant ist nicht verpflichtet, bestimmte Eigenschaften oder Funktionalitäten der Software speziell für den Kunden zu pflegen, zu modifizieren oder hinzuzufügen.

**4.5.** Der Lieferant kann vom Kunden verlangen, sein System (Geräte, Software usw.) anzupassen, falls dies erforderlich ist für das ordnungsgemäße Funktionieren einer neuen Version der Software.

#### **5. Service-Level-Vereinbarung**

**5.1.** Service-Level-Vereinbarungen werden stets schriftlich getroffen. Der Kunde informiert den Anbieter unverzüglich über alle Umstände, die die Dienstleistung und deren Verfügbarkeit

beeinträchtigen könnten. Sofern eine Service-Level-Vereinbarung besteht, wird die Verfügbarkeit unter Berücksichtigung zuvor angekündigter Ausfallzeiten aufgrund von Wartungsarbeiten sowie von Umständen, die außerhalb des Einflussbereichs des Anbieters liegen, und unter Berücksichtigung der gesamten Dienstleistungserbringung während der gesamten Vertragslaufzeit gemessen. Sofern nichts anderes nachgewiesen wird, gilt die vom Anbieter gemessene Verfügbarkeit als endgültiger Nachweis.

## **6. Dauer**

**6.1.** Der Vertrag gilt für die zwischen den Parteien vereinbarte Laufzeit, andernfalls gilt eine Laufzeit von einem Jahr. Die Vertragslaufzeit verlängert sich stillschweigend jeweils um die Dauer der ursprünglichen Laufzeit, es sei denn, der Kunde oder Lieferant kündigt den Vertrag schriftlich mit einer Frist von drei Monaten vor Ablauf der jeweiligen Laufzeit.

## **7. Zahlung**

**7.1.** Wartungsgebühren sind monatlich im Voraus fällig. Wartungsgebühren sind auch dann zu entrichten, wenn der Kunde die Software nicht genutzt oder die Wartungsoption nicht in Anspruch genommen hat.

**7.2.** Gebühren für die Softwarewartung und alle weiteren im Vertrag festgelegten Leistungen sind ab Vertragsbeginn fällig. Die Gebühr für Wartung und alle weiteren im Vertrag festgelegten Leistungen ist unabhängig davon zu entrichten, ob der Kunde die Software bereits genutzt oder die Wartungsoption in Anspruch genommen hat.

## 8. Ausschlüsse

8.1. Die Wartung der Software umfasst nicht die Behebung von Fehlern, Mängeln oder Unvollkommenheiten, die auf Folgendes zurückzuführen sind:

- a) Bedienungsfehler oder unsachgemäße Verwendung der Software, einschließlich Fehler in der Dateneingabe oder in den Daten selbst;
- b) Änderungen an der Software, die nicht vom Lieferanten oder in dessen Auftrag vorgenommen wurden; c) Nutzung der Software unter Verstoß gegen die für sie geltenden Bedingungen oder gegen die Anweisungen in der Benutzerdokumentation;
- d) Änderungen, Fehler, Mängel oder Unvollkommenheiten an Geräten oder Software, die nicht unter die Vereinbarung fallen; e) Versäumnis des Kunden, die
- Software rechtzeitig warten zu lassen; f) Verwendung einer alten Version der Software, die
- vom Lieferanten nicht mehr gewartet wird; g) Wiederherstellung beschädigter oder verlorener Daten; h) sonstige Ursachen, die nicht dem Lieferanten zuzuschreiben sind.

8.2. Führt der Lieferant Wartungs- oder sonstige Arbeiten im Zusammenhang mit den Bestimmungen von Artikel 8.1 durch, berechnet der Lieferant die Kosten für diese Wartungs- oder Reparaturarbeiten zu seinen üblichen Tarifen. Dies hat keinen Einfluss auf andere vom Kunden geschuldete Beträge für Wartungsarbeiten.

## Modul 4: Anwendungsbereitstellungsdienst, Software-as-a-Service und Computerservice

### 1. Geltungsbereich

1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen bestehen aus dem Modul „Allgemeine Bestimmungen“ sowie einem oder mehreren spezifischen Modulen pro Produkt oder Dienstleistung. Die Bestimmungen dieses Moduls gelten zusätzlich zu den Bestimmungen des

Moduls „Allgemeine Bestimmungen“, wenn der Anbieter Dienstleistungen im Bereich oder unter der Bezeichnung „Anwendungsdienstbereitstellung (ASP), Software as a Service (SaaS)“ und/oder „Computerservice“ erbringt.

1.2. Die Bestimmungen dieses Moduls sind untrennbar mit den Bestimmungen des allgemeinen Moduls verbunden. Im Falle eines Widerspruchs zwischen den Bestimmungen des Allgemeinen Moduls und den Bestimmungen dieses Moduls haben die Bestimmungen dieses Moduls Vorrang.

1.3. Im Sinne dieses Moduls werden Application Service Provision und Software as a Service wie folgt definiert: Der Anbieter stellt dem Kunden Software über das Internet oder ein anderes Netzwerk zur Verfügung und hält sie dort fern, ohne dem Kunden ein physisches Medium mit der betreffenden Software zu überlassen.

1.4. Im Sinne dieses Moduls bezeichnet Computer-Service die automatische Verarbeitung von Daten unter Verwendung von vom Lieferanten verwalteter Software und Ausrüstung.

## 2. Leistungen

2.1. Der Lieferant erbringt für den Kunden die im Vertrag zwischen den Parteien spezifizierten Leistungen im Bereich Anwendungsbereitstellung, Software as a Service (SaaS) und/oder IT-Service sowie weitere vereinbarte Leistungen. Sofern der Vertrag dies vorsieht, installiert der Lieferant die im Vertrag spezifizierte Software auf der vom Lieferanten bereitgestellten Infrastruktur. Der Lieferant ist nicht verantwortlich für die Beschaffung und/oder den ordnungsgemäßen Betrieb der Infrastruktur des Kunden oder Dritter.

2.2. Sofern nicht schriftlich anders vereinbart, ist der Kunde für die Verwaltung, einschließlich der Kontrolle der Einstellungen, der Nutzung des Dienstes und der Art und Weise der Nutzung der Dienstergebnisse, verantwortlich. Der Kunde ist außerdem für die Schulung und Nutzung durch die Benutzer verantwortlich, unabhängig davon, ob diese Benutzer in einem Weisungsverhältnis zum Kunden stehen. Mangels ausdrücklicher Vereinbarungen installiert, konfiguriert, parametrisiert und optimiert der Kunde die erforderliche (Hilfs-)Software auf seinen eigenen Geräten und passt

gegebenenfalls die Geräte, weitere (Hilfs-)Software und die Benutzerumgebung an, um die vom Kunden gewünschte Interoperabilität zu gewährleisten.

**2.3.** Sofern nichts anderes schriftlich vereinbart wurde, ist der Lieferant nicht zur Datenkonvertierung verpflichtet.

**2.4.** Umfasst die dem Kunden im Rahmen der Vereinbarung erbrachte Dienstleistung auch die Unterstützung von Nutzern, berät der Anbieter Sie telefonisch oder per E-Mail zur Nutzung und Funktionsweise der im Vertrag spezifizierten Software sowie zur Inanspruchnahme des Dienstes. Der Anbieter kann die Qualifikation und Anzahl der für den Support berechtigten Ansprechpartner festlegen. Der Anbieter bearbeitet ordnungsgemäß begründete Supportanfragen innerhalb einer angemessenen Frist. Der Anbieter kann jedoch keine Gewähr für die Richtigkeit, Vollständigkeit oder Aktualität der Antworten oder des bereitgestellten Supports übernehmen. Sofern nicht schriftlich anders vereinbart, wird Support nur an Werktagen während der üblichen Geschäftszeiten des Anbieters geleistet.

**2.5.** Sofern die Erbringung von Dienstleistungen für den Kunden im Rahmen der Vereinbarung auch die Erstellung von Sicherungskopien der Kundendaten umfasst, erstellt der Lieferant eine vollständige Datensicherung der in seinem Besitz befindlichen Kundendaten. Dabei werden die zwischen den Parteien schriftlich vereinbarten Zeiträume berücksichtigt, andernfalls erfolgt die Sicherung wöchentlich. Der Lieferant bewahrt die Datensicherung für einen zwischen den Parteien zu vereinbarenden Zeitraum auf, andernfalls für seine üblichen Aufbewahrungsfristen. Der Lieferant behandelt und speichert die Datensicherung sorgfältig und gewissenhaft.

**2.6.** Der Lieferant ist nur dann zur Bereitstellung eines Backup-Centers oder anderer Backup-Einrichtungen verpflichtet, wenn dies ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde.

### **3. Dienstleistungserbringung**

**3.1.** Der Lieferant wird sich nach besten Kräften bemühen, die Dienstleistung gegebenenfalls mit Sorgfalt zu erbringen. Gemäß den mit dem Kunden schriftlich vereinbarten Vereinbarungen und Verfahren werden alle Leistungen des Anbieters nach bestem Wissen und Gewissen erbracht, es sei

denn, der Anbieter hat im schriftlichen Vertrag ausdrücklich ein bestimmtes Ergebnis zugesichert und dieses Ergebnis hinreichend genau beschrieben.

**3.2.** Der Lieferant erbringt seine Leistungen ausschließlich im Auftrag des Auftraggebers. Führt der Lieferant Arbeiten im Zusammenhang mit Daten des Auftraggebers, dessen Mitarbeitern oder Nutzern aufgrund einer Anfrage oder eines autorisierten Auftrags einer Regierungsbehörde oder im Zusammenhang mit einer rechtlichen Verpflichtung durch, werden alle damit verbundenen Kosten dem Auftraggeber in Rechnung gestellt.

**3.3.** Der Lieferant kann Änderungen am Inhalt oder Umfang der Dienstleistungen vornehmen. Wenn solche Änderungen zu Anpassungen der Kundenprozesse führen, wird der Lieferant den Kunden unverzüglich informieren. Die Kosten dieser Änderungen trägt der Kunde. In diesem Fall kann der Kunde den Vertrag schriftlich zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderung kündigen, es sei denn, die Änderung beruht auf Änderungen einschlägiger Gesetze oder behördlicher Vorschriften oder der Lieferant übernimmt die Kosten der Änderung.

**3.4.** Der Lieferant kann die Dienstleistung weiterhin unter Verwendung einer neuen oder geänderten Version der Software erbringen. Der Lieferant ist nicht verpflichtet, spezifische Funktionen oder Funktionalitäten des Dienstes oder der Software speziell für den Kunden zu warten, zu modifizieren oder hinzuzufügen.

**3.5.** Der Anbieter kann die Dienstleistung zu präventiven, korrigierenden oder adaptiven Zwecken ganz oder teilweise vorübergehend aussetzen. Der Lieferant wird die Ausfallzeit nicht länger als nötig dauern lassen, die Arbeiten nach Möglichkeit außerhalb der Geschäftszeiten durchführen und, je nach den Umständen, nach Benachrichtigung des Kunden beginnen.

**3.6.** Wenn der Lieferant Dienstleistungen auf der Grundlage von Daten erbringt, die vom Kunden bereitgestellt werden, werden diese Daten vom Kunden gemäß den vom Lieferanten festgelegten Bedingungen erstellt und geliefert. Der Kunde transportiert die zu verarbeitenden Daten zum Standort des Lieferanten und holt dort die Verarbeitungsergebnisse ab. Transport und Übermittlung erfolgen auf Kosten und Risiko des Kunden, auch wenn sie vom Lieferanten durchgeführt oder bereitgestellt werden. Der Kunde garantiert, dass alle vom Kunden dem Lieferanten zur Erbringung

der Dienstleistung zur Verfügung gestellten Materialien, Daten, Software, Verfahren und Anweisungen stets korrekt und vollständig sind und dass alle dem Lieferanten bereitgestellten Datenträger den Spezifikationen des Lieferanten entsprechen.

**3.7.** Sämtliche Ausrüstung, Software und Gegenstände, die der Lieferant bei der Erbringung seiner Dienstleistungen einsetzt, bleiben Eigentum bzw. geistiges Eigentum des Lieferanten oder seiner Lieferanten, auch wenn der Kunde für deren Entwicklung oder Anschaffung durch den Lieferanten eine Gebühr entrichtet.

**3.8.** Der Lieferant ist niemals verpflichtet, dem Kunden ein physisches Medium mit der Software zur Verfügung zu stellen, die dem Kunden im Rahmen der Anwendungsdienstleistung und/oder der Software als Dienstleistung zur Verfügung gestellt und zur Verfügung gehalten werden soll, noch mit der Software, die der Lieferant im Rahmen der Computerdienstleistung verwenden soll.

#### **4. Service-Level-Vereinbarung**

**4.1.** Service-Level-Vereinbarungen werden stets schriftlich getroffen. Der Kunde informiert den Anbieter unverzüglich über alle Umstände, die den Service und dessen Verfügbarkeit beeinträchtigen könnten. Sofern eine Service-Level-Vereinbarung besteht, wird die Verfügbarkeit unter Berücksichtigung zuvor angekündigter Ausfallzeiten aufgrund von Wartungsarbeiten sowie von Umständen, die außerhalb des Einflussbereichs des Anbieters liegen, und unter Berücksichtigung des gesamten Service für die Dauer der Vereinbarung gemessen. Sofern nichts anderes nachgewiesen wird, gelten die vom Anbieter gemessene Verfügbarkeit und der Service-Level als verbindlicher Nachweis.

#### **5. Dauer**

**5.1.** Der Vertrag gilt für die zwischen den Parteien vereinbarte Laufzeit, andernfalls gilt eine Laufzeit von einem Jahr. Die Vertragslaufzeit verlängert sich stillschweigend jeweils um die Dauer der

ursprünglichen Laufzeit, es sei denn, der Kunde oder Lieferant kündigt den Vertrag schriftlich mit einer Frist von drei Monaten vor Ablauf der jeweiligen Laufzeit.

## 6. Zahlung

6.1. Sofern kein Zahlungsplan vereinbart wurde, sind alle Beträge für die vom Lieferanten erbrachten Leistungen jeweils im Voraus für jeden Kalendermonat fällig.

## 7. Garantie

7.1. Der Lieferant übernimmt keine Gewähr dafür, dass die dem Kunden im Rahmen der Anwendungsdienstleistung und/oder Software-as-a-Service bereitgestellte und verfügbare Software sowie die vom Lieferanten im Rahmen der IT-Dienstleistungen verwendete Software fehlerfrei sind und ohne Unterbrechungen funktionieren. Der Lieferant wird sich bemühen, Softwarefehler innerhalb eines angemessenen Zeitraums zu beheben, sofern die Software vom Lieferanten selbst entwickelt wurde und die entsprechenden Fehler dem Lieferanten schriftlich und detailliert gemeldet wurden. In solchen Fällen kann der Lieferant die Fehlerbehebung bis zur Einführung einer neuen Softwareversion verschieben. Der Lieferant übernimmt keine Gewähr dafür, dass Fehler in Software behoben werden, die nicht vom Lieferanten selbst entwickelt wurde. Der Lieferant ist berechtigt, temporäre Lösungen, Workarounds oder Problemumgehungen in der Software zu implementieren. Wurde die Software im Auftrag des Kunden entwickelt, kann der Lieferant dem Kunden die Reparaturkosten zu seinen üblichen Sätzen in Rechnung stellen.

7.2. Der Anbieter ist nicht verantwortlich für die Überprüfung der Richtigkeit und Vollständigkeit der Ergebnisse der Dienstleistung und der mithilfe der Dienstleistung generierten Daten. Der Kunde überprüft die Ergebnisse der Dienstleistung und die mithilfe der Dienstleistung generierten Daten regelmäßig.

7.3. Sofern und soweit dies erforderlich oder wünschenswert ist, wird der Lieferant den Lieferanten unverzüglich über etwaige Mängel in den Ergebnissen des Computer-Service informieren. Sofern

die Mängel auf Produkte, Software, Datenträger, Verfahren oder Bedienungsvorgänge zurückzuführen sind, für die der Lieferant gemäß Vertrag ausdrücklich verantwortlich ist, kann der Lieferant die Computerleistung wiederholen, um diese Mängel zu beheben. Voraussetzung hierfür ist, dass der Kunde den Lieferanten unverzüglich, spätestens jedoch eine Woche nach Erhalt der Ergebnisse der Computerleistung, schriftlich und detailliert über die Mängel informiert. Die Wiederholung erfolgt nur dann kostenlos, wenn die Mängel der Computerleistung dem Lieferanten zuzuschreiben sind. Sind die Mängel nicht dem Lieferanten zuzuschreiben und/oder beruhen sie auf Fehlern oder Unvollständigkeiten des Kunden, wie beispielsweise der Bereitstellung fehlerhafter oder unvollständiger Daten und/oder Informationen, stellt der Lieferant dem Kunden die Kosten der Wiederholung zu seinen üblichen Tarifen in Rechnung. Ist die Behebung der dem Lieferanten zuzuschreibenden Mängel nach Ansicht des Lieferanten technisch oder zumutbar nicht möglich, erstattet der Lieferant dem Kunden die für die betreffende Computerleistung geschuldeten Beträge, ohne dem Kunden darüber hinaus zu haften. Der Kunde hat aufgrund von Mängeln der Computerleistung keine anderen Rechte als die in dieser Garantieerklärung beschriebenen. Dieser Artikel gilt ausdrücklich nicht für Application Service Provision und Software as a Service.

**7.4.** Der Kunde wird auf Grundlage der vom Lieferanten bereitgestellten Informationen zu Maßnahmen zur Verhinderung und Begrenzung der Folgen von Störungen, Mängeln der Dienstleistung, Datenverlust oder -beschädigung oder sonstigen Vorfällen die Risiken für seine Organisation bewerten und gegebenenfalls zusätzliche Maßnahmen ergreifen. Der Lieferant erklärt sich bereit, auf Verlangen des Kunden im Rahmen des Zumutbaren bei weiteren Maßnahmen des Kunden gegen die Haftung des Lieferanten mitzuwirken. Es gelten die festgelegten (finanziellen) Bedingungen. Der Lieferant haftet niemals für die Wiederbeschaffung beschädigter oder verlorener Daten.

**7.5.** Der Anbieter übernimmt keine Gewähr dafür, dass die dem Kunden im Rahmen der Anwendungsdienstbereitstellung und/oder des Dienstes als Dienstleistung bereitgestellten Dienste fehlerfrei sind, die Software des Anbieters im Rahmen der Computer-Serviceleistungen bereitzustellen und aufrechtzuerhalten, sowie die vom Anbieter verwendete Software zeitnah an Änderungen der einschlägigen Gesetze und Vorschriften anzupassen.

## 8. Verarbeitung personenbezogener Daten

8.1. Der Kunde garantiert, dass alle Anforderungen für die rechtmäßige Verarbeitung der vom Kunden bereitgestellten personenbezogenen Daten erfüllt wurden, die in die Software eingegeben werden, die dem Kunden im Rahmen der Anwendungsdienstbereitstellung und/oder Software-as-a-Service zur Verfügung gestellt und bereitgestellt werden soll, sowie in die Software, die der Anbieter im Rahmen des Computerservice verwendet.

8.2. Unbeschadet der Bestimmungen des Allgemeinen Moduls trägt der Käufer die volle Verantwortung für die bereitgestellten Daten. Die Nutzung des Dienstes durch den Kunden erfolgt auf dessen eigene Verantwortung. Der Kunde sichert dem Anbieter zu, dass die Daten rechtmäßig sind und keine Rechte Dritter verletzen. Der Kunde stellt den Anbieter von jeglichen Ansprüchen Dritter frei, die sich aus der Verarbeitung dieser Daten oder der Erfüllung dieses Vertrags ergeben.

8.3. Der Kunde hat das Recht gemäß den gesetzlichen Bestimmungen zur Verarbeitung personenbezogener Daten (wie beispielsweise der DSGVO), Verpflichtungen gegenüber Dritten (personenbezogene Daten), wie beispielsweise die Pflicht zur Auskunftserteilung sowie zur Gewährung des Zugangs, der Berichtigung und der Löschung personenbezogener Daten von betroffenen Personen. Die Verantwortung für die Erfüllung dieser Verpflichtungen liegt ausschließlich beim Auftraggeber. Die Parteien vereinbaren, dass der Lieferant im Sinne der DSGVO als „Auftragsverarbeiter“ hinsichtlich der Verarbeitung personenbezogener Daten gilt. Der Auftraggeber wird im Rahmen der technischen Möglichkeiten bei der Erfüllung seiner Verpflichtungen mitwirken. Die mit dieser Mitwirkung verbundenen Kosten sind nicht in den vereinbarten Preisen und Gebühren des Lieferanten enthalten und werden vollständig vom Auftraggeber getragen.

## Modul 5: Abordnungsdienste

### 1. Geltungsbereich

1.1. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen bestehen aus dem Modul „Allgemeine Bestimmungen“ und einem oder mehreren spezifischen Modulen pro Produkt oder Dienstleistung. Die Bestimmungen dieses Moduls gelten zusätzlich zum Modul „Allgemeine Bestimmungen“, wenn der Lieferant dem Kunden gegen Entgelt einen oder mehrere Mitarbeiter zur Verfügung stellt, die unter der Leitung und Aufsicht des Kunden Arbeiten ausführen.

1.2. Die Bestimmungen dieses Moduls sind untrennbar mit den Bestimmungen des allgemeinen Moduls verbunden. Im Falle eines Widerspruchs zwischen den Bestimmungen des Allgemeinen Moduls und den Bestimmungen dieses Moduls haben die Bestimmungen dieses Moduls Vorrang.

## 2. Leistungen

2.1. Der Lieferant stellt dem Auftraggeber den im Vertrag zwischen den Parteien benannten Mitarbeiter zur Verfügung, der unter der Leitung und Aufsicht des Lieferanten gemäß den Vereinbarungen zwischen den Parteien Arbeiten ausführt. Sofern nicht schriftlich anders vereinbart, steht der Mitarbeiter dem Auftraggeber für eine 40-Stunden-Woche an den üblichen Arbeitstagen des Lieferanten zur Verfügung.

2.2. Der Auftraggeber darf den zur Verfügung gestellten Mitarbeiter nur für andere als die vereinbarten Zwecke einsetzen. Die Tätigkeit darf nur dann außerhalb der Niederlande ausgeübt werden, wenn der Lieferant dem zuvor schriftlich zugestimmt hat. Der Lieferant kann nach eigenem Ermessen die Zustimmung verweigern oder (finanzielle) Bedingungen für eine solche Änderung der Tätigkeit oder einen Einsatz außerhalb der Niederlande festlegen.

2.3. Es ist dem Auftraggeber nicht gestattet, den zur Verfügung gestellten Mitarbeiter an Dritte weiterzugeben oder ihnen zur Verfügung zu stellen, damit sie unter deren Leitung und Aufsicht arbeiten, es sei denn, dies wurde schriftlich anders vereinbart.

### 3. Dauer und Beendigung des Vertrags

3.1. Der Vertrag wird für einen festen oder unbestimmten Zeitraum geschlossen. Wenn die Parteien dies nicht vereinbart haben, wurde die Vereinbarung getroffen und hat eine Laufzeit auf unbestimmte Zeit.

3.2. Bei Verträgen auf unbestimmte Zeit beträgt die ordentliche Kündigungsfrist einen Kalendermonat, sofern nicht abweichend vereinbart. Die Kündigung bedarf der Schriftform. Der Lieferant haftet nicht für Schäden, die durch die Kündigung entstehen.

3.3. Der Vertrag, der auf eine feste Laufzeit geschlossen wurde, endet automatisch nach Ablauf der vereinbarten Laufzeit.

### 4. Ersatz

4.1. Der Lieferant wird angemessene Anstrengungen unternehmen, um sicherzustellen, dass der zur Verfügung gestellte Mitarbeiter für die gesamte Dauer des Vertrags während der vereinbarten Tage und Stunden verfügbar bleibt. Auch wenn der Vertrag mit der Absicht geschlossen wurde, dass die Arbeiten von einer bestimmten Person ausgeführt werden, ist der Lieferant nach Rücksprache mit dem Auftraggeber jederzeit berechtigt, diese Person durch eine oder mehrere andere Personen mit denselben Qualifikationen zu ersetzen.

4.2. Der Auftraggeber hat Anspruch auf Ersatz des zur Verfügung gestellten Mitarbeiters, (i) wenn dieser nachweislich die ausdrücklich vereinbarten Qualitätsanforderungen nicht erfüllt und der Auftraggeber den Auftragnehmer innerhalb von drei Werktagen nach Arbeitsbeginn schriftlich und unter Angabe der Gründe darüber informiert, oder (ii) im Falle einer längeren Erkrankung oder Beendigung des Arbeitsverhältnisses des zur Verfügung gestellten Mitarbeiters. Der Auftragnehmer wird dem Antrag umgehend und vorrangig nachkommen. Der Auftragnehmer kann jedoch nicht garantieren, dass ein Ersatz stets möglich ist. Ist ein Ersatz nicht oder nicht sofort möglich, erlöschen die Ansprüche des Auftraggebers auf weitere Vertragserfüllung sowie alle Ansprüche wegen Nichterfüllung des Vertrages. Die Zahlungsverpflichtungen des Auftraggebers für die erbrachten Leistungen bleiben unberührt.

## 5. Arbeitszeiten, Arbeitszeiten und Arbeitsbedingungen

5.1. Die Arbeitszeiten, Ruhezeiten und die Arbeitsstunden des abgeordneten Mitarbeiters entsprechen den üblichen Arbeitszeiten und -dauern des Kunden, sofern nichts anderes vereinbart ist. Der Kunde gewährleistet, dass die Arbeitszeiten, Ruhezeiten und Arbeitsstunden des abgeordneten Mitarbeiters den geltenden Gesetzen und Vorschriften entsprechen.

5.2. Der Kunde wird den Lieferanten so schnell wie möglich über eine geplante Schließung seines Unternehmens oder seiner Organisation während der Vertragslaufzeit informieren. Versäumt der Kunde es, den Lieferanten rechtzeitig zu informieren, ist er verpflichtet, dem Lieferanten den vereinbarten Preis für die Dauer der Schließung seines Unternehmens oder seiner Organisation in voller Höhe zu zahlen.

5.3. Der Auftraggeber ist verpflichtet, sich gegenüber dem zur Verfügung gestellten Mitarbeiter mit der gleichen Sorgfalt zu verhalten, mit der er sich gegenüber seinen eigenen Mitarbeitern verhalten muss.

5.4. Der Auftraggeber ist verpflichtet, die einschlägigen Gesetze und Vorschriften zur Sicherheit am Arbeitsplatz und zu guten Arbeitsbedingungen im Allgemeinen in Bezug auf den zur Verfügung gestellten Mitarbeiter und Lieferanten einzuhalten.

## 6. Preis und Zahlung

6.1. Arbeitet der zur Verfügung gestellte Mitarbeiter im Auftrag oder auf Wunsch des Kunden länger pro Tag als die vereinbarte oder übliche Anzahl an Arbeitsstunden die üblichen Arbeitstage des Anbieters übersteigt, schuldet der Kunde den vereinbarten zusätzlichen Stundensatz für diese Stunden oder, falls kein zusätzlicher Stundensatz vereinbart wurde, den üblichen zusätzlichen Stundensatz des Anbieters. Auf Anfrage teilt der Anbieter dem Kunden die jeweils geltenden zusätzlichen Stundensätze mit.

**6.2.** Kosten und Zeitaufwand für die Anfahrt werden dem Kunden gemäß den üblichen Regeln und Standards des Anbieters in Rechnung gestellt. Auf Anfrage informiert der Lieferant den Kunden über die üblichen Regeln und Standards.

**6.3.** Sofern die Parteien dies schriftlich vereinbaren, wird der Lieferant jeder Rechnung eine Spezifikation auf Grundlage der Stundenzettel beifügen.

**6.4.** Der Lieferant ist berechtigt, die Vergütung des überlassenen Mitarbeiters anzupassen, wenn sich dessen Position oder Stellenbeschreibung ändert. Der Lieferant wird den Kunden hierüber spätestens dreißig Tage vor dem Wirksamkeitsdatum schriftlich informieren. Wenn der Kunde einer solchen Anpassung nicht zustimmen möchte, ist er berechtigt, den Vertrag innerhalb von vierzehn Tagen nach dem Datum der Benachrichtigung schriftlich zu kündigen, und zwar ab dem Datum, an dem die Anpassung wirksam werden würde.

**7.**

**7.1.** Der Lieferant ist für die rechtzeitige und vollständige Zahlung der Lohnsteuer, der Sozialversicherungsbeiträge und der Umsatzsteuer verantwortlich, die vom abgeordneten Mitarbeiter im Zusammenhang mit der Vereinbarung mit dem Kunden zu entrichten sind. Der Lieferant stellt den Kunden von allen Ansprüchen der Finanzbehörden oder der Sozialversicherungsbehörden frei, die sich aus dem Vertrag mit dem Kunden ergeben, vorausgesetzt, der Kunde informiert den Lieferanten unverzüglich schriftlich über Bestehen und Inhalt des Anspruchs und überlässt die Bearbeitung des Falles, einschließlich etwaiger Vergleiche, vollständig dem Lieferanten. Der Kunde erteilt dem Lieferanten die erforderlichen Vollmachten, Informationen und die notwendige Unterstützung, um sich gegen diese Ansprüche zu verteidigen, gegebenenfalls auch in eigenem Namen.

**7.2.** Der Lieferant übernimmt keine Haftung für die Auswahl des zur Verfügung gestellten Mitarbeiters oder für die Ergebnisse von Arbeiten, die unter der Aufsicht, Anleitung oder Weisung des Auftraggebers durchgeführt wurden.

**7.3.** Der Auftraggeber haftet für alle Schäden, die dem abgeordneten Mitarbeiter während oder im Zusammenhang mit der ihm übertragenen Tätigkeit entstehen. Der Auftraggeber stellt den Lieferanten von allen Ansprüchen Dritter frei, die aus der vom abgeordneten Mitarbeiter im Rahmen dieses Vertrags ausgeführten Tätigkeit resultieren oder darauf zurückzuführen sind. Der Auftraggeber stellt den Lieferanten ferner von jeglicher Haftung für Körperverletzung oder Tod des abgeordneten Mitarbeiters im Zusammenhang mit der Durchführung dieses zwischen dem Lieferanten und dem Auftraggeber geschlossenen Vertrags frei.

## **Modul 6: Bildung und Ausbildung**

### **1. Geltungsbereich**

**1.1.** Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen bestehen aus dem Allgemeinen Modul, ergänzt durch ein oder mehrere spezifische Module pro Produkt oder Dienstleistung. Die Bestimmungen dieses Moduls gelten zusätzlich zu den Bestimmungen des Allgemeinen Moduls, wenn der Anbieter Bildungsdienstleistungen wie Kurse, (Inhouse-)Schulungen, Seminare und Workshops (nachfolgend: Kurse) anbietet.

**1.2.** Die Bestimmungen dieses Moduls sind untrennbar mit den Bestimmungen des allgemeinen Moduls verbunden. Im Falle eines Widerspruchs zwischen den Bestimmungen des Allgemeinen Moduls und den Bestimmungen dieses Moduls haben die Bestimmungen dieses Moduls Vorrang.

### **2. Anmeldung und Stornierung**

**2.1.** Die Anmeldung zu einem Schulungskurs muss stets schriftlich erfolgen und ist nach Bestätigung durch den Anbieter verbindlich.

**2.2.** Der Kunde ist für die Auswahl und Eignung des Schulungskurses für die Teilnehmer verantwortlich. Dies gilt uneingeschränkt, wenn der Anbieter einen Teilnehmer zu einem

Schulungskurs zulässt, für den Zulassungsvoraussetzungen gelten. In diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen bezeichnet der Begriff „Teilnehmer“ Personen, die sich für einen Schulungskurs angemeldet haben. Fehlende Vorkenntnisse der Teilnehmer berühren die Verpflichtungen des Kunden aus diesem Vertrag in keiner Weise. Der Kunde ist berechtigt, einen Teilnehmer eines Schulungskurses nach vorheriger schriftlicher Zustimmung des Anbieters durch einen anderen Teilnehmer zu ersetzen.

**2.3.** Wenn die Anzahl der Anmeldungen nach Ansicht des Anbieters Anlass dazu gibt, kann der Anbieter nach eigenem Ermessen den Kurs absagen, ihn mit einem oder mehreren anderen Kursen zusammenlegen oder ihn auf einen späteren Zeitpunkt verschieben. Der Anbieter behält sich außerdem das Recht vor, den Veranstaltungsort zu ändern. Der Anbieter ist berechtigt, gegebenenfalls organisatorische und inhaltliche Änderungen am Kurs vorzunehmen.

**2.4.** Wurde eine Vereinbarung mit Blick auf die Leistungserbringung durch eine bestimmte Person, beispielsweise einen bestimmten Lehrer, getroffen, ist der Anbieter jederzeit berechtigt, den jeweiligen Trainer oder Referenten durch eine oder mehrere andere Personen mit gleichen oder ähnlichen Qualifikationen zu ersetzen.

**2.5.** Die Folgen einer Stornierung der Teilnahme an einem Schulungskurs durch den Kunden oder die Teilnehmer werden durch die üblichen Geschäftsbedingungen des Anbieters geregelt. Sofern nichts anderes vereinbart ist, müssen Stornierungen stets schriftlich und vor Beginn des Trainings oder des jeweiligen Teils davon erfolgen. Stornierung oder Nichterscheinen berühren die vertraglichen Verpflichtungen des Kunden nicht. Im Falle einer Stornierung durch den Kunden oder Teilnehmer liegt es im Ermessen des Anbieters, ob Schulungsunterlagen zur Verfügung gestellt werden.

### **3. Durchführung der Schulung**

**3.1.** Der Anbieter wird sich nach besten Kräften bemühen, die Schulung sorgfältig durchzuführen, soweit dies gemäß den schriftlich mit dem Kunden vereinbarten Absprachen und Verfahren

erforderlich ist. Alle Schulungsleistungen werden nach bestem Wissen und Gewissen erbracht. Der Kunde akzeptiert, dass der Anbieter Inhalt und Umfang der Schulung festlegt.

**3.2.** Der Lieferant ist nur dann verpflichtet, den Anweisungen des Auftraggebers bei der Leistungserbringung rechtzeitig und nachvollziehbar Folge zu leisten, wenn dies schriftlich vereinbart wurde. Der Lieferant ist nicht verpflichtet, Anweisungen zu befolgen, die den Inhalt oder Umfang der vereinbarten Leistungen ändern oder ergänzen; werden solche Anweisungen jedoch befolgt, erfolgt die Vergütung der entsprechenden Arbeiten zu den üblichen Sätzen des Lieferanten.

**3.3.** Unbeschadet der sonstigen Verantwortung des Auftraggebers für das Verhalten der Teilnehmer wird der Auftraggeber die Teilnehmer informieren und überwachen und gewährleisten, dass die Teilnehmer die Verpflichtungen aus dem Vertrag und die vom Anbieter vorgegebenen Verhaltensregeln für die Teilnahme am Schulungskurs einhalten. Die Teilnehmer müssen die festgelegten Schulungstermine und -zeiten strikt einhalten.

**3.4.** Nutzt der Anbieter eigene Geräte oder Software für die Schulung, übernimmt er keine Gewähr für deren Fehlerfreiheit oder unterbrechungsfreien Betrieb. Führt der Anbieter die Schulung beim Kunden vor Ort durch, stellt der Kunde – sofern nichts anderes schriftlich vereinbart wurde – die Verfügbarkeit funktionsfähiger Geräte und Software sicher.

**3.5.** Sofern nicht schriftlich anders vereinbart, ist die Teilnahme an einer Prüfung oder einem Test nicht Teil der Vereinbarung.

**3.6.** Sofern nichts anderes schriftlich vereinbart ist, werden für die für die Schulung bereitgestellten oder erstellten Dokumentationen und sonstige Schulungsmaterialien eine separate Gebühr erhoben. Dies gilt auch für Schulungszertifikate und Kopien davon.

#### **4. Preise und Zahlung**

4.1. Der Anbieter kann die Zahlung für den Schulungskurs jederzeit vor dessen Beginn verlangen. Unbeschadet seiner sonstigen Rechte kann der Anbieter Teilnehmer von der Teilnahme ausschließen, wenn der Kunde die Zahlung nicht fristgerecht leistet.

4.2. Sofern der Anbieter nicht ausdrücklich darauf hingewiesen hat, dass eine Gebühr gemäß den geltenden Regelungen des Umsatzsteuerrechts von der Mehrwertsteuer befreit ist, unterliegt der Kunde der Mehrwertsteuer auf diese Gebühr. Nach Vertragsschluss ist der Anbieter berechtigt, seine Preise im Falle von Änderungen der Mehrwertsteuerregelung für gesetzlich oder aufgrund gesetzlicher Bestimmungen festgelegte Schulungen anzupassen.

## 5. Geistiges Eigentum

5.1. Der Lieferant behält sich ausdrücklich alle Rechte an geistigem Eigentum in Bezug auf die Dokumentation sowie die Schulungs- und Prüfungsmaterialien vor.

5.2. Dem Kunden ist es nicht gestattet, Daten oder Teile der Dokumentation und/oder Schulungs-, Test- oder sonstigen Materialien, die Veröffentlichung von Prüfungsunterlagen und/oder Auszügen aus den bereitgestellten Schulungs-, Test- oder Prüfungsunterlagen auszunutzen oder zu reproduzieren.

## Modul 7: Beratung, Consulting und Projektmanagement

### 1. Geltungsbereich

1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen bestehen aus dem Modul „Allgemeine Bestimmungen“ und einem oder mehreren spezifischen Modulen pro Produkt oder Dienstleistung. Die Bestimmungen dieses Moduls gelten zusätzlich zu den Bestimmungen des Moduls „Allgemeine Bestimmungen“, wenn der Anbieter Dienstleistungen im Bereich Beratung, Gutachten und

Projektmanagement erbringt. Beratungsleistungen werden als Dienstleistungen i.S.v. §§ 611 ff. BGB erbracht, sofern kein konkretes Ergebnis schriftlich vereinbart und hinreichend beschrieben wurde.

1.2. Die Bestimmungen dieses Moduls sind untrennbar mit den Bestimmungen des allgemeinen Moduls verbunden. Im Falle eines Widerspruchs zwischen den Bestimmungen des Allgemeinen Moduls und den Bestimmungen dieses Moduls haben die Bestimmungen dieses Moduls Vorrang.

## 2. Service

2.1. Der Lieferant wird sich nach besten Kräften bemühen, den Service, soweit angemessen, sorgfältig zu erbringen, in Übereinstimmung mit den schriftlich mit dem Kunden vereinbarten Verfahren. Alle vom Lieferanten erbrachten Leistungen erfolgen nach bestem Bemühen, es sei denn und soweit der Lieferant im schriftlichen Vertrag ausdrücklich ein bestimmtes Ergebnis zugesichert und dieses Ergebnis hinreichend genau beschrieben hat.

2.2. Die Bearbeitungszeit für einen Auftrag hängt von verschiedenen Faktoren und Umständen ab, wie beispielsweise dem Aufwand des Anbieters, der Qualität der vom Kunden bereitgestellten Daten und Informationen sowie der Kooperation des Kunden und relevanter Dritter. Sofern nicht schriftlich anders vereinbart, kann der Anbieter daher im Voraus keine Bearbeitungszeit für den Auftrag zusagen.

2.3. Wurde vereinbart, dass die Dienstleistung in Phasen erbracht wird, ist der Lieferant berechtigt, den Beginn der Leistungen einer Phase zu verschieben, bis der Kunde die Ergebnisse der vorhergehenden Phase schriftlich genehmigt hat.

2.4. Der Lieferant ist nur dann verpflichtet, den Anweisungen des Auftraggebers bei der Leistungserbringung rechtzeitig und nachvollziehbar Folge zu leisten, wenn dies schriftlich vereinbart wurde. Der Lieferant ist nicht verpflichtet, Anweisungen zu befolgen, die den Inhalt oder Umfang der vereinbarten Leistungen ändern oder ergänzen; werden solche Anweisungen jedoch

befolgt, erfolgt die Vergütung der entsprechenden Arbeiten gemäß den üblichen Sätzen des Anbieters.

**2.5.** Wurde eine Vereinbarung über die Erbringung von Dienstleistungen mit Blick auf die Leistungserbringung durch eine bestimmte Person geschlossen, ist der Lieferant jederzeit berechtigt, nach Rücksprache mit dem Kunden diese Person durch eine oder mehrere andere Personen mit gleichen oder ähnlichen Qualifikationen zu ersetzen.

**2.6.** Die vom Lieferanten einzusetzenden Mitarbeiter müssen die mit dem Kunden schriftlich vereinbarten Qualifikationen besitzen.

**2.7.** Wenn der Lieferant Dienstleistungen auf der Grundlage von Daten erbringt, die vom Kunden bereitgestellt werden, werden diese Daten vom Kunden gemäß den vom Lieferanten festgelegten Bedingungen auf Kosten und Risiko des Kunden erstellt und geliefert. Der Kunde sichert zu, dass alle vom Kunden dem Lieferanten zur Leistungserbringung zur Verfügung gestellten Materialien, Daten, Software, Verfahren und Anweisungen stets korrekt und vollständig sind und dass alle dem Lieferanten bereitgestellten Datenträger den Spezifikationen des Lieferanten entsprechen.

**2.8.** Die Leistungen des Lieferanten werden ausschließlich an den üblichen Arbeitstagen und -zeiten des Lieferanten erbracht, und die Zeitpläne und Aktivitäten basieren auf diesen, sofern mit dem Kunden nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.

**2.9.** Sofern nichts anderes schriftlich vereinbart ist, erfolgt die Inanspruchnahme der vom Anbieter bereitgestellten Beratung stets auf Kosten und Risiko des Kunden.

**2.10.** Soweit anwendbar, trägt der Anbieter die Beweislast dafür, dass die erbrachten Dienstleistungen und deren Ergebnisse nicht den gesetzlichen Bestimmungen entsprechen. Die Einhaltung der schriftlichen Vereinbarungen oder der Erwartungen an einen vernünftig handelnden und kompetenten Lieferanten, ausschließlich mit dem Kunden, unbeschadet des Rechts des Lieferanten, auf jegliche Weise Beweise für das Gegenteil vorzulegen.

### 3. Berichterstattung

**3.1.** Der Lieferant informiert den Auftraggeber regelmäßig und in der schriftlich vereinbarten Weise über den Arbeitsfortschritt. Die Information erfolgt über den vom Auftraggeber benannten Ansprechpartner. Der Auftraggeber teilt dem Lieferanten im Voraus schriftlich alle für den Lieferanten relevanten oder potenziell relevanten Umstände mit, wie beispielsweise die Berichtsmethode, die vom Auftraggeber zu behandelnden Themen, die Priorisierung der Aufgaben, die Verfügbarkeit von Ressourcen und Personal sowie alle besonderen oder dem Lieferanten möglicherweise unbekanntem Tatsachen oder Umstände. Der Auftraggeber stellt sicher, dass die vom Lieferanten bereitgestellten Informationen innerhalb seiner Organisation weitergegeben und geprüft werden, bewertet diese Informationen und informiert den Lieferanten entsprechend.

**3.2.** Ist ein vom Lieferanten eingesetzter Mitarbeiter Teil eines Projekts oder einer Lenkungsgruppe, der auch eine oder mehrere vom Auftraggeber benannte Personen angehören, werden die Informationen in der für das jeweilige Projekt oder die Lenkungsgruppe festgelegten Weise weitergegeben. Entscheidungen innerhalb einer solchen Projekt- oder Lenkungsgruppe sind für den Lieferanten nur dann verbindlich, wenn der Entscheidungsprozess gemäß den schriftlichen Vereinbarungen zwischen den Parteien durchgeführt wurde oder, falls keine schriftlichen Vereinbarungen diesbezüglich vorliegen, der Lieferant die Entscheidungen schriftlich akzeptiert hat. Der Lieferant ist niemals verpflichtet, eine Entscheidung zu akzeptieren, wenn er diese für unvereinbar mit dem Inhalt der Vereinbarung zwischen den Parteien hält. Der Auftraggeber sichert zu, dass die vom Auftraggeber benannten Personen, die Teil eines Projekts oder einer Lenkungsgruppe sind, der auch Mitarbeiter des Lieferanten angehören, befugt sind, für den Auftraggeber verbindliche Entscheidungen zu treffen.

**3.3.** Um einen reibungslosen Arbeitsablauf zu gewährleisten, benennt der Auftraggeber einen oder mehrere Ansprechpartner, die während der gesamten Projektlaufzeit des Lieferanten als Ansprechpartner fungieren. Diese Ansprechpartner verfügen über die erforderliche Erfahrung, spezifische Fachkenntnisse und ein umfassendes Verständnis der vom Auftraggeber angestrebten Ziele.

3.4. Ohne die vorherige schriftliche Zustimmung des Lieferanten ist der Auftraggeber nicht berechtigt, die Arbeitsmethoden, Verfahren und Techniken des Lieferanten sowie den Inhalt seiner Beratung oder Berichte an Dritte weiterzugeben. Der Auftraggeber wird die Beratung oder Berichte des Lieferanten weder an Dritte weitergeben noch anderweitig veröffentlichen.

#### 4. Zahlung

4.1. Sofern kein ausdrücklich vereinbarter Zahlungsplan vorliegt, werden alle Beträge im Zusammenhang mit den vom Lieferanten erbrachten Leistungen monatlich nachträglich fällig.

4.2. Sofern nichts anderes vereinbart ist, wird der Lieferant Einblick in die geleistete Arbeit, den Zeitaufwand und die dem Kunden entstehenden Kosten in der für den Lieferanten üblichen Weise gewähren.

#### *Modul 8 – Auftragsverarbeitungsvereinbarung (AVV)*

##### Präambel

Im Rahmen des Hauptvertrages verarbeitet der Anbieter personenbezogene Daten im Auftrag und auf Weisung des Kunden. Der Kunde ist datenschutzrechtlich Verantwortlicher i.S.v. Art. 4 Nr. 7 DSGVO; der Anbieter ist Auftragsverarbeiter i.S.v. Art. 4 Nr. 8 DSGVO.

##### 1. Definitionen

Die Definitionen des Hauptvertrages gelten entsprechend, ergänzt um:

- **Betroffene Person:** Die natürliche Person, auf die sich die personenbezogenen Daten beziehen.

- **Datenschutzverletzung:** Jeder Vorfall, der zu einer versehentlichen oder unrechtmäßigen Vernichtung, Verlust, Veränderung, unbefugten Offenlegung oder unbefugtem Zugang zu personenbezogenen Daten führt.
- **AVV:** Diese Auftragsverarbeitungsvereinbarung einschließlich ihrer Anhänge.

## 2. Gegenstand, Art, Zweck und Dauer der Verarbeitung

2.1 Der Anbieter verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich im Rahmen der vereinbarten Dienstleistungen und gemäß den dokumentierten Weisungen des Kunden (Art. 28 Abs. 3 lit. a DSGVO).

2.2 Gegenstand, Art, Zweck, Kategorien der Daten und betroffene Personengruppen sind in **Anhang A** dieser AVV spezifiziert.

2.3 Hält der Anbieter eine Weisung des Kunden für rechtswidrig, hat er den Kunden unverzüglich zu informieren (Art. 28 Abs. 3 S. 3 DSGVO).

## 3. Pflichten des Auftragsverarbeiters

3.1 Der Anbieter stellt sicher, dass die zur Verarbeitung befugten Mitarbeiter zur Vertraulichkeit verpflichtet sind.

3.2 Der Anbieter führt ein Verzeichnis aller im Auftrag des Kunden durchgeführten Verarbeitungstätigkeiten (Art. 30 Abs. 2 DSGVO).

3.3 Der Anbieter unterstützt den Kunden bei der Erfüllung seiner Pflichten nach der DSGVO, insbesondere bei Datenschutz-Folgenabschätzungen (Art. 35 DSGVO) und beim Datenschutz durch Technikgestaltung (Art. 25 DSGVO).

#### 4. Unterauftragsverarbeiter

4.1 Der Einsatz von Unterauftragsverarbeitern bedarf der vorherigen schriftlichen Genehmigung des Kunden (Art. 28 Abs. 2 DSGVO). Die in **Anhang D** aufgeführten Unterauftragsverarbeiter sind mit Abschluss dieser AVV genehmigt.

4.2 Dem Unterauftragsverarbeiter werden dieselben datenschutzrechtlichen Pflichten auferlegt, die der Anbieter nach dieser AVV trägt. Der Anbieter bleibt gegenüber dem Kunden für die Erfüllung dieser Pflichten durch den Unterauftragsverarbeiter vollumfänglich verantwortlich (Art. 28 Abs. 4 DSGVO).

#### 5. Technische und organisatorische Maßnahmen (TOM)

5.1 Der Anbieter implementiert die in **Anhang B** festgelegten technischen und organisatorischen Maßnahmen, die geeignet sind, ein dem Risiko angemessenes Schutzniveau zu gewährleisten (Art. 32 DSGVO).

5.2 Die TOM umfassen mindestens:

- Zwei-Faktor-Authentifizierung
- Datenspeicherung innerhalb der EU
- Verschlüsselter Datenverkehr und verschlüsselte Passwortspeicherung
- Protokollierung von Datenänderungen pro Nutzer
- Monatliche Sicherheits- und Virenschanner-Updates
- Firewall-Überwachung <sup>1</sup>
- OWASP-Prüfung und Leistungstest bei jeder Auslieferung
- Anonymisierung der Daten auf Testservern
- Schulung der Mitarbeiter zu Datenschutz- und Sicherheitsverfahren

- Etablierte Verfahren zur Meldung von Datenschutzverletzungen

5.3 Der Anbieter überprüft und aktualisiert die TOM regelmäßig.

## 6. Sicherheitsbericht

6.1 Der Anbieter lässt die implementierten Maßnahmen mindestens einmal jährlich auf eigene Kosten durch qualifizierte unabhängige Dritte prüfen und übermittelt dem Kunden den Sicherheitsbericht binnen zwei Wochen nach Abschluss der Prüfung.

6.2 Der Sicherheitsbericht umfasst mindestens den Status der TOM, aufgetretene Datenschutzverletzungen und identifizierte Verbesserungsmaßnahmen.

## 7. Meldung von Datenschutzverletzungen

7.1 Stellt der Anbieter eine Datenschutzverletzung fest oder hat er begründeten Anlass zur Annahme einer solchen, benachrichtigt er den Kunden unverzüglich, spätestens jedoch binnen 24 Stunden nach Kenntniserlangung (Art. 33 DSGVO), um dem Kunden die Einhaltung der 72-Stunden-Meldefrist gegenüber der Aufsichtsbehörde zu ermöglichen.

7.2 Die Meldung enthält mindestens die Angaben nach Art. 33 Abs. 3 DSGVO, insbesondere Beschreibung der Art der Verletzung, Kategorien und ungefähre Anzahl betroffener Personen und Datensätze sowie ergriffene und vorgeschlagene Abhilfemaßnahmen.

## 8. Prüfrechte des Kunden

8.1 Der Kunde hat das Recht, nach Ankündigung mit einer Vorlaufzeit von zwei Wochen die Einhaltung dieser AVV zu prüfen oder durch einen Dritten prüfen zu lassen.

**8.2** Der Anbieter leistet die erforderliche Unterstützung und stellt sicher, dass auch seine Unterauftragsverarbeiter entsprechend kooperieren.

## **9. Drittlandübermittlung**

**9.1** Eine Übermittlung personenbezogener Daten in Länder außerhalb des EWR ist nur zulässig, wenn die Voraussetzungen der Art. 44 ff. DSGVO erfüllt sind (z.B. Angemessenheitsbeschluss, Standardvertragsklauseln). Der Anbieter kooperiert mit dem Kunden, um die notwendigen Legitimierungsinstrumente zu implementieren.

## **10. Betroffenenanfragen**

**10.1** Erhält der Anbieter Anfragen betroffener Personen auf Auskunft, Berichtigung, Löschung oder Einschränkung der Verarbeitung, leitet er diese unverzüglich an den Kunden weiter (Art. 12 ff. DSGVO).<sup>14</sup>

**10.2** Der Anbieter ist verpflichtet, personenbezogene Daten nach Weisung des Kunden zu berichtigen, zu löschen oder in ihrer Verarbeitung einzuschränken (Art. 17, 18 DSGVO).

## **11. Behördenanfragen**

**11.1** Erhält der Anbieter eine behördliche Anfrage zur Herausgabe personenbezogener Daten, informiert er den Kunden unverzüglich, bevor er der Anfrage nachkommt, es sei denn, er ist gesetzlich zur Geheimhaltung verpflichtet.

## 12. Eigentumsrechte an Daten

12.1 Sämtliche Rechte an den personenbezogenen Daten (einschließlich Urheberrechte und Datenbankrechte) verbleiben beim Kunden oder dessen Lizenzgebern. Diese AVV begründet keine Übertragung von Eigentumsrechten an personenbezogenen Daten auf den Anbieter.

## 13. Freistellung

13.1 Der Anbieter stellt den Kunden von Ansprüchen Dritter frei, die auf einem Verstoß des Anbieters oder seiner Mitarbeiter oder Unterauftragsverarbeiter gegen datenschutzrechtliche Vorschriften beruhen.

## 14. Laufzeit und Beendigung

14.1 Diese AVV tritt in Kraft, sobald der Anbieter erstmals personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, und endet automatisch mit Beendigung des Hauptvertrages.

14.2 Nach Beendigung dieser AVV hat der Anbieter alle personenbezogenen Daten auf Wahl des Kunden an diesen zurückzugeben oder zu vernichten, soweit keine gesetzliche Aufbewahrungspflicht entgegensteht (Art. 28 Abs. 3 lit. g DSGVO, § 5 Abs. 1 lit. e DSGVO).

## 15. Anwendbares Recht der AVV

Diese AVV unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Ausschließlicher Gerichtsstand für Streitigkeiten aus dieser AVV ist Nürnberg.

### *D. Anhänge*

Anhang A – Übersicht über die Dienstleistungen und die damit verbundenen Verarbeitungstätigkeiten

Anhang B – Technische und organisatorische Maßnahmen (TOM) Zuverlässigkeitsanforderungen und Sicherheitsmaßnahmen.

Anhang C – Übersicht der Ansprechpartner (und ihrer Stellvertreter)

Anhang D – Unterauftragsverarbeiter / Subunternehmer / Subprozessoren



## Allgemeine Dokumentinformationen

TITEL	Übersicht über die Dienstleistungen und die damit verbundenen Verarbeitungstätigkeiten
UNTERTITEL	Anhang 1
VERSION	2.0
KLASSIFIZIERUNG	Level 0: Public (or unclassified)
DOKUMENTSTATUS	Final
VERÖFFENTLICHUNGSDATUM	21 April 2026
DOKUMENTAUTOR	Roos Schabracq
DOKUMENTEIGENTÜMER	Roos Schabracq

## Versionsverlauf

VERSION	DATUM	ZUSAMMENFASSUNG DER ÄNDERUNGEN
2.0	21-04-2026	Vollständig neue Version

## Inhalt

Allgemeine Dokumentinformationen .....	1
Versionsverlauf.....	1
Inhalt .....	1
Rollen .....	2
Gegenstand und Dauer .....	2
Beschreibung der Dienstleistungen .....	2
Zwecke der Verarbeitung.....	2
Kettenverhältnis.....	3
Kategorien betroffener Personen.....	3
Kategorien personenbezogener Daten.....	3
Art der Verarbeitung.....	4
Weisungen .....	4
Unterauftragsverarbeiter .....	4
Datenschutzverletzungen .....	4
Rechte betroffener Personen .....	4
Ende der Verarbeitung .....	4

## Rollen

Der Lieferant handelt als Auftragsverarbeiter im Sinne von Artikel 4 Absatz 8 der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO).

Der Kunde handelt als Verantwortlicher.

## Gegenstand und Dauer

Diese Auftragsverarbeitungsvereinbarung bezieht sich auf die Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen der Durchführung des Vertrags.

Die Verarbeitung erfolgt während der Laufzeit des Vertrags.

## Beschreibung der Dienstleistungen

Die vereinbarten Dienstleistungen umfassen SaaS-basierte, technische Module zur systemübergreifenden Datenübertragung und -transformation, insbesondere:

- den „Connector“ als flexible Verbindungsplattform zur schnellen und fehlerfreien Übertragung von Daten zwischen den vom Kunden benannten Systemen;
- den „Stunden Transformer“ zur technischen Verarbeitung von Stundendaten, einschließlich Import, Entschlüsselung und strukturierter Weiterverarbeitung;
- den „Rechnungen Transformer“ zur technischen Anpassung und Übermittlung von Rechnungsdaten zwischen den beteiligten Systemen.

Projektbezogene Dienstleistungen wie Datenmigrationen sind nicht Bestandteil dieser SaaS-Dienstleistungen und werden, sofern anwendbar, gesondert vereinbart.

## Zwecke der Verarbeitung

Der Lieferant verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich zum Zweck der technischen Ermöglichung des Datenaustauschs innerhalb arbeitsmarkt-, personal- und einsatzbezogener Prozesse.

Die Verarbeitung erfolgt für Kunden des Lieferanten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf:

- Zeitarbeitsunternehmen, Personaldienstleister und Payroll-Dienstleister;
- Entleiher, Unternehmen und andere Organisationen, die Arbeitskräfte einsetzen;
- Recruiting- sowie Personalvermittlungs- und Auswahlagenturen;
- andere Parteien, die an Einsatz, Rekrutierung, Planung oder administrativer Abwicklung von Arbeit beteiligt sind.

Die Verarbeitung betrifft den Datenaustausch unter anderem zwischen:

Kunden des Lieferanten;

- deren Auftraggebern, Lieferanten und anderen Partnern in der Kette;
- Kandidaten, Zeitarbeitskräften, Mitarbeitenden und sonstigen betroffenen Personen;
- und von Kunden benannten Drittsystemen.

Die Verarbeitung kann sich unter anderem beziehen auf:

- den Einsatz von Arbeit, einschließlich Zeitarbeit, Arbeitnehmerüberlassung und Payroll;
- die Zusammenarbeit zwischen Entleihern und Anbietern von Arbeitskräften;

- Recruiting- und Auswahlprozesse;
- Planungs- und Einsatzprozesse.
- administrative, operative und finanzielle Prozesse, die direkt mit dem Vorstehenden zusammenhängen.

Der Lieferant verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich, um diese:

- zu empfangen,
- zu verknüpfen,
- zu validieren,
- zu transformieren,
- und zwischen von dem Kunden benannten Systemen und Parteien weiterzuleiten.

Der Lieferant verarbeitet personenbezogene Daten nicht für eigene Zwecke und bestimmt nicht eigenständig Zweck oder Inhalt der Verarbeitung.

## Kettenverhältnis

Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt innerhalb einer mehrgliedrigen Kettenbeziehung, wobei:

- der Kunde als primär Verantwortlicher auftritt;
- Entleiher als (Mit-)Verantwortliche oder Empfänger auftreten;
- der Lieferant ausschließlich als technischer Auftragsverarbeiter handelt, ohne inhaltliche Entscheidungshoheit über die personenbezogenen Daten.

Der Lieferant verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich auf Weisung des Kunden und ermöglicht keine eigenständige Verarbeitung für Entleiher oder andere Dritte.

## Kategorien betroffener Personen

Die Verarbeitung kann sich auf folgende Kategorien betroffener Personen beziehen:

- Kandidaten und Zeitarbeitskräfte;
- Mitarbeitende des Kunden;
- Mitarbeitende und Ansprechpartner von Entleihern;
- geschäftliche Ansprechpartner von Lieferanten, Partnern und anderen Parteien in der Kette;
- sonstige Personen, soweit dies innerhalb der vereinbarten Dienstleistungen erforderlich ist.

## Kategorien personenbezogener Daten

Die Verarbeitung kann sich unter anderem beziehen auf:

- Identifikations- und Kontaktdaten;
- Daten in Bezug auf Einsatz, Planung und Verfügbarkeit;
- administrative, vertragliche und finanzielle Daten;
- Benutzer- und Zugangsdaten;
- sonstige Daten, die für Verknüpfung, Transformation und Weiterleitung erforderlich sind.

## Art der Verarbeitung

Die Verarbeitung durch den Lieferanten ist ausschließlich technischer und unterstützender Natur und umfasst unter anderem:

- das vorübergehende Empfangen und Speichern personenbezogener Daten;
- die Strukturierung und Transformation von Datenformaten;
- die technische Kopplung von Systemen des Kunden und anderer beteiligter Parteien;
- die Weiterleitung von Daten an vom Kunden benannte Systeme;
- die vorübergehende Bereitstellung von Daten zum Zweck der Validierung, Kontrolle und Fehlerbehebung;
- das automatisierte Löschen oder Anonymisieren von Daten nach Abschluss der Verarbeitung.

Personenbezogene Daten werden nicht länger aufbewahrt, als für diese technische Verarbeitung erforderlich, und sind nicht Bestandteil einer eigenständigen oder langfristigen Datenbank des Lieferanten.

## Weisungen

Der Lieferant verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich:

- auf Grundlage dieser Vereinbarung;
- gemäß den vereinbarten Dienstleistungen;
- gemäß Konfigurationen und Einstellungen, die durch oder im Auftrag des Kunden angewendet werden.

## Unterauftragsverarbeiter

Der Lieferant kann Unterauftragsverarbeiter einsetzen und stellt sicher, dass diese vertraglich mindestens gleichwertige Verpflichtungen einhalten.

## Datenschutzverletzungen

Der Lieferant meldet Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten ohne unangemessene Verzögerung an den Kunden und unterstützt den Kunden bei der Erfüllung gesetzlicher Meldepflichten.

## Rechte betroffener Personen

Der Lieferant leistet angemessene Unterstützung für den Kunden bei der Bearbeitung von Anträgen betroffener Personen.

## Ende der Verarbeitung

Nach Beendigung der Vereinbarung werden personenbezogene Daten:

- gelöscht oder unwiderruflich anonymisiert;
- sofern gesetzliche Aufbewahrungsfristen nichts anderes erfordern.



## Allgemeine Dokumentinformationen

TITEL	Technische und organisatorische Maßnahmen
UNTERTITEL	Ahang 2
VERSION	2.0
KLASSIFIZIERUNG	Level 0: Public (or unclassified)
DOKUMENTSTATUS	Final
VERÖFFENTLICHUNGSDATUM	21. April 2026
DOKUMENTAUTOR	Roos Schabracq
DOKUMENTVERANTWORTLICHER	Roos Schabracq

## Änderungshistorie

VERSION	DATUM	AUTOR DER ÄNDERUNG	ZUSAMMENFASSUNG DER ÄNDERUNGEN
2.0	21-04-2026	RS	Vollständig neuer Entwurf

## Inhalt

Allgemeine Dokumentinformationen.....	1
Änderungshistorie .....	1
Inhalt .....	1
Allgemeines.....	2
Aufbewahrungsfristen und Löschung .....	2
Zugangskontrolle.....	2
Trennung von Umgebungen.....	2
Protokollierung und Monitoring .....	2
Datenminimierung und Anonymisierung.....	2
Benutzer- und Kontoverwaltung .....	2
Incident-Management und Datenschutzverletzungen.....	3
Organisatorische Maßnahmen.....	3



## Allgemeines

Der Lieferant trifft geeignete technische und organisatorische Maßnahmen, um personenbezogene Daten gegen Verlust oder jede Form der unrechtmäßigen Verarbeitung zu schützen, unter Berücksichtigung des Stands der Technik, der Implementierungskosten sowie der Art, des Umfangs und des Kontexts der Verarbeitung.

Die Maßnahmen sind auf den technischen und unterstützenden Charakter der Dienstleistungen abgestimmt, wobei personenbezogene Daten ausschließlich vorübergehend zum Zweck der Kopplung, Transformation und Weiterleitung verarbeitet werden.

## Aufbewahrungsfristen und Löschung

Personenbezogene Daten werden ausschließlich verarbeitet und gespeichert, solange dies für die Durchführung der technischen Kopplung, Transformation und Weiterleitung von Daten erforderlich ist. Nach Abschluss der Verarbeitung oder Beendigung des Vertrags werden personenbezogene Daten gelöscht oder irreversibel anonymisiert, sofern gesetzliche Aufbewahrungspflichten nichts anderes verlangen.

## Zugangskontrolle

- Der Zugriff auf personenbezogene Daten ist auf autorisierte Mitarbeitende beschränkt.
- Berechtigungen sind rollen- und funktionsbasiert.
- Zugriffsrechte werden regelmäßig überprüft und bei Bedarf angepasst.

## Trennung von Umgebungen

Produktions- und Nicht-Produktionsumgebungen sind logisch voneinander getrennt.

In Nicht-Produktionsumgebungen werden personenbezogene Daten nur verarbeitet, sofern dies erforderlich ist, und – soweit möglich – anonymisiert.

## Protokollierung und Monitoring

- Zugriffe auf und die Verarbeitung personenbezogener Daten werden protokolliert.
- Protokolle werden für Sicherheitszwecke, Fehleranalyse und Compliance verwendet.
- Monitoring-Mechanismen erkennen Abweichungen und Sicherheitsvorfälle.

## Datenminimierung und Anonymisierung

- Personenbezogene Daten werden nur insoweit verarbeitet, wie dies für die vereinbarten Dienstleistungen erforderlich ist.
- Soweit möglich werden Daten nach Abschluss der Verarbeitung automatisch gelöscht oder anonymisiert.
- Technische Referenzen können beibehalten werden, sofern dies für eine korrekte Systemfunktion erforderlich ist.

## Benutzer- und Kontoverwaltung

- Benutzerkonten werden nach dem Need-to-know-Prinzip verwaltet.
- Inaktive Konten werden deaktiviert.
- Langfristig inaktive Konten werden gelöscht.



## Incident-Management und Datenschutzverletzungen

- Der Lieferant verfügt über Maßnahmen zur Erkennung und Behandlung von Sicherheitsvorfällen.
- Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten werden dem Kunden unverzüglich und ohne unangemessene Verzögerung gemeldet.
- Der Lieferant unterstützt den Kunden bei der Erfüllung gesetzlicher Meldepflichten.

## Organisatorische Maßnahmen

- Mitarbeitende sind an Vertraulichkeitsverpflichtungen gebunden.
- Sensibilisierung und ein sorgfältiger Umgang mit personenbezogenen Daten sind Bestandteil der Organisation.
- Export und lokale Speicherung personenbezogener Daten werden auf ein Minimum beschränkt und aktiv verwaltet.



## Anhang 3

### Übersicht der Ansprechpartner

Kontakt	Name	Funktion	E-Mail	Telefonnummer
Support	Support-Mitarbeiter	Support	support@solidonline.com	+31 (0)23-3033489
Projekte	Projektmanager	Projektmanager	projects@solidonline.com	+31 (0)23-3033489
Geschäftsleitung	P. F. Hoekstra	CEO	pieter@solidonline.com	+31 (0)23-3033489
Geschäftsleitung	R. Schabracq	COO	roos@solidonline.com	+31 (0)23-3033489



## Anhang 4

### Übersicht der Unterauftragsverarbeiter

Unterauftragsverarbeiter	Zusätzliche Informationen	Welche Daten werden verarbeitet
Microsoft Azure	<a href="#">Microsoft Trust Center   Data Security, Privacy, and Compliance</a>	Azure hostet alle Daten, sofern nicht anders mit dem Kunden vereinbart.
Solid Online Pvt Ltd	WeWork DLF Block 10, DLF Cybercity, 124 Mt Poonamallee Road, Manapakkam, Chennai - 600089 India. Es besteht ein konzerninterner Auftragsverarbeitungsvertrag.	Solid Online Pvt. Ltd. behebt Probleme im Stunden- und Rechnungsprozess, wobei personenbezogene Daten eingesehen werden (können).
Adobe Inc.	<a href="#">Data Protection and Integrity   Adobe Legal</a> Adobe wird in bestimmten Fällen für das technische Lesen, Öffnen und Verarbeiten von PDF-Dateien eingesetzt, die von oder im Auftrag von Kunden über die Dienste bereitgestellt werden. Standort: EU und/oder Drittländer, abhängig vom jeweils genutzten Adobe-Dienst.	Verarbeitet werden können personenbezogene Daten, die in den von Kunden verarbeiteten Dokumenten enthalten sind. Die Verarbeitung ist auf technische und unterstützende Tätigkeiten gemäß den Weisungen des Kunden beschränkt.
Storecove B.V.	<a href="#">Data privacy policy   Storecove</a> Storecove wird in bestimmten, gesondert vereinbarten Fällen für die technische Verarbeitung, den Versand und den Export von E-Rechnungen und zugehörigen Dokumenten eingesetzt, insbesondere im Zusammenhang mit der elektronischen Rechnungsstellung. Standort: Irland (EU).	Verarbeitet werden personenbezogene Daten und Unternehmensdaten, die in Rechnungen und administrativen Dokumenten enthalten sind, ausschließlich zum Zweck der technischen Übermittlung und Verarbeitung.
SendGrid (Twilio Inc.)	<a href="#">Trust Center   Twilio</a> SendGrid wird in bestimmten, gesondert vereinbarten Fällen als Mail-Relay für den technischen Versand von System- und Benachrichtigungs-E-Mails aus den Anwendungen des Anbieters eingesetzt. Standort: EU und/oder Drittländer.	Verarbeitet werden E-Mail-Adressen, Metadaten sowie sämtliche personenbezogenen Daten, die im Inhalt automatisch vom System versendeter E-Mails enthalten sein können.