



## Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

iklaro GmbH | HRB 27671 | Stand: 24.05.2018

### Allgemeine Bestimmungen

#### § 1 Regelungsgegenstand, Vertragspartner

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Verträge, die die Firma iklaro GmbH, Altmarkt 13A, 08523 Plauen, sowie die Niederlassungen in Dresden und Chemnitz, mit gewerblichen Kunden abschließt.

#### § 2 Vertragsschluss

Verträge kommen durch ihre verbindliche Bestellung zustande.

#### § 3 Kostenpflicht unserer Dienstleistungen

Unsere Dienstleistungen und Support sind kostenpflichtig und werden, soweit keine andere Vereinbarung vorliegt, gemäß unserer Preisliste abgerechnet. Dies gilt sowohl für den Vor-Ort-Service, Telefonsupport, Fernwartung oder sonstige Tätigkeiten.

#### § 4 Lieferzeiten

Aus der Nichteinhaltung einer Lieferzeit kann der Kunde Ansprüche nur herleiten, wenn die Lieferzeit vorab schriftlich ausdrücklich als verbindlich bestätigt wurde.

#### § 5 Untersuchungs- und Rügepflicht

Nach Lieferung ist der Kunde verpflichtet, die gelieferte Ware unverzüglich auf Mängel, Vollständigkeit und Übereinstimmung mit den vertraglichen Abreden oder Transportschäden zu untersuchen und Beanstandungen unverzüglich schriftlich anzuzeigen. Dies gilt auch bei Austausch von Waren, etwa im Falle der Nacherfüllung.

#### § 6 Vertragsbeginn

Das Vertragsverhältnis beginnt, soweit nicht anders vereinbart, mit Abschluss des Vertrags, spätestens mit dem Ausliefern oder dem Aufstellen eines Gerätes beim Kunden.

#### § 7 Transportleistungen

Transportleistungen werden soweit nicht anders vereinbart kostenpflichtig erbracht. Soweit der Aufstellungsort der zu liefernden Sachen nur unter besonderem Aufwand zu erreichen ist, können wir hierfür Mehrkosten berechnen, soweit dieser Aufwand bei Vertragsschluss nicht bekannt war.

#### § 8 Installationsarbeiten

Soweit die Installation oder Inbetriebnahme zu liefernder Gegenstände vereinbart ist, hat der Kunde die besprochenen Voraussetzungen, wie insbesondere Arbeits- und Sicherheitsabstände, die erforderlichen elektrischen Anschlüsse sowie gegebenenfalls erforderliche bautechnische und sicherheitstechnische Veränderungen auf eigene Kosten herzustellen und die Erreichbarkeit des Aufstellungsortes und die Transportwege zu gewährleisten.

Installationsarbeiten sind abgeschlossen, wenn der Funktionsumfang durch einfachen Funktionstest nachgewiesen ist. Bei erfolgreichem Funktionstest hat der Kunde die Ware unverzüglich abzunehmen und schriftlich die Abnahme zu erklären.

#### § 9 Kaufverträge

Gegenstand eines Kaufvertrages ist der Kauf und die Übereignung der im Vertrag bezeichneten Produkte (Software, Geräte, Zusatzeinrichtungen, Systeme u. ä.) in der beschriebenen Konfiguration.

Die Verantwortung für die Eignung der Produkte für den vom Kunden beabsichtigten Einsatz liegt beim Kunden.

Für Software ist bei Bedarf zusätzlich ein gesonderter Software-Lizenzvertrag abzuschließen.

Bei Kauf aus Miete sind Produkte nicht überholt oder gewartet, sondern werden im bestehenden Zustand übergeben.

**Wir organisieren Informationen**

[www.iklaro.de](http://www.iklaro.de)

## § 10 Softwareentwicklung

Bei einer Beauftragung zur Entwicklung oder Erstellung von Software, Softwarelösungen, Apps etc. stellt uns der Kunde zur Vorbereitung der Programmerstellung und zur Konkretisierung der von uns zu entwickelnden Software ein Pflichtenheft zur Verfügung, das Bestandteil des Vertrages wird. Dieses Pflichtenheft ist von beiden Seiten verbindlich abzuzeichnen. Das Pflichtenheft enthält auch Regelungen hinsichtlich Ausführungsfristen und der Abnahme der Software. Die Software wird anhand der Vorgaben aus dem Pflichtenheft entwickelt.

Ergeben sich bei der Funktionsprüfung der Software Mängel oder Fehler, hat der Ersteller das Recht auch zur mehrfachen Nachbesserung.

Dem Kunden wird neben der Software eine einfache Dokumentation übergeben, die die Bedienung des Programms für den Endbenutzer ermöglicht.

Kann eine Ausführungsfrist nicht eingehalten werden, werden wir dies dem Kunden mitteilen.

Anspruch auf Überlassung des Quellcodes existiert nicht. Pflege und Wartung der Software werden mit gesonderten Pflege und Wartungsvertrages vereinbart.

Dem Kunden wird, falls nichts anderes vereinbart, an der erstellten Software ein einfaches, nicht exklusives, nicht übertragbares Recht eingeräumt, die Software in jeder Form zu vervielfältigen, zu verbreiten, zu verwerten oder zu nutzen. Ein Weiterverkauf der Software oder sonstige Vermarktung oder Weitergabe bedarf unserer Zustimmung nach Fertigstellung der Softwareerstellung wird die Software zur Durchführung der nach Art, Umfang und Dauer im Pflichtenheft festgelegten Funktionsprüfung in codierter und Eingabe breiter Form auf einem Datenträger oder durch Download zur Verfügung gestellt. Ergibt die Funktionsprüfung, dass die Leistung des Softwareherstellers der Leistungsbeschreibung im Pflichtenheft entspricht, hat der Kunde unverzüglich die Abnahme des Werkes zu erklären.

## § 11 Wartungsverträge

Gegenstand eines Wartungsvertrages sind ausschließlich die im Wartungsvertrag benannten Produkte.

Wartungsarbeiten umfassen Maßnahmen, die dazu dienen, das Produkt in einem betriebsbereiten Zustand zu versetzen (Instandsetzung), oder in einem betriebsbereiten Zustand zu halten (Instandhaltung).

Wartungspauschalen umfassen nur den Austausch von Teilen, die nach ihrer vorgesehenen Lebensdauer verschlissen oder nicht mehr funktionsfähig sind, oder die kurzfristig nicht mehr funktionsfähig sein werden, sowie den Einbau von technischen Änderungen und Verbesserungen, die nach Herstellerangaben vorgesehen sind, sowie, soweit in der Wartungspauschale vereinbart, die Lieferung von Verbrauchsmaterial.

Die Wartungsarbeiten umfassen insbesondere nicht Reparaturen, Ersatzteillieferungen oder erhöhten Wartungsaufwand infolge unsachgemäßer Behandlung der Produkte oder infolge anderer, nicht von uns zu vertretender Umstände wie beispielsweise höhere Gewalt, Diebstahl, Vandalismus, Blitzschlag, Feuer, Wasser, sowie fahrlässiges oder vorsätzliches Verhalten Dritter; oder Arbeiten an den Kundenanlagen außerhalb des Produktes oder Umsetzungen des Produktes auf Wunsch des Mieters. Nicht umfasst von den Wartungsarbeiten sind Schäden infolge unsachgemäßer Behandlung oder bei Verwendung ungeeigneten Verbrauchsmaterials durch den Kunden. Ebenso nicht von der Wartung umfasst sind Reparaturen, die aufgrund von unsachgemäßen Reparaturversuchen des Kunden entstehen oder die den Schaden verschlimmern haben. Erweiterungen bzw. Upgrade der Software oder Firmware der Geräte sind nicht Bestandteil des Wartungsvertrages.

Arbeiten, die gemäß den vorgenannten Bedingungen keine Wartungsarbeiten darstellen, werden gemäß den allgemeinen Preislisten erbracht. Soweit sich während einer begonnenen Wartungsarbeit herausstellt, dass Arbeiten notwendig sind oder werden, die nicht von der Wartungspauschale umfasst sind, werden wir den Kunden darauf hinweisen.

Die Wartungsarbeiten erfolgen soweit nicht anders vereinbart während unserer üblichen Geschäftszeiten. Sie können nach unserer Wahl durch Diagnose und Behebung des Fehlers aufgrund telefonischer Beratung oder durch Nutzung des Internets (E-Mail, Fernwartung), Vor-Ort-Service oder auf sonstige Weise erbracht werden. Verbrauchs- und Verschleißteile werden von uns bereitgestellt und sind vom Kunden zu wechseln, sofern nichts anderes vereinbart ist.

Der Kunde ist verpflichtet, sachgerechte Angaben zum Auftreten einer Störung zu machen und uns bei der Wartung angemessen zu unterstützen, insbesondere den ungehinderten Zugang zu ermöglichen.

Ein Sonderfall ist unter Abschnitt D. beschrieben.

## **§ 12 Supportverträge**

Bei Supportverträgen erhält der Kunde während der Laufzeit des Vertrages Anspruch auf Hotline-Unterstützung bei Installation, Störungsbehebung, Konfiguration und Bedienung der vertragsgegenständlichen Produkte und auf technische Unterstützung bei der Anwendung und Installation der vertragsgegenständlichen Produkte durch die iklaro GmbH zu deren üblichen Geschäftszeiten. Der Support kann dabei auch von Dritten, etwa dem Hersteller einer Software, erbracht werden.

Die Laufzeit des Supportvertrags beginnt, soweit im Auftragsblatt kein abweichendes Datum genannt ist, mit dem Eintreffen bzw. der Erstinstallation der Software beim Kunden und endet mit Ablauf des vereinbarten Zeitraums. Der Vertrag verlängert sich automatisch am Ende jeder Laufzeit um eine weitere Laufzeit von 12 Monaten, wenn er nicht mindestens 6 Monate vor Ende der Laufzeit vom Kunden oder von der e-dox GmbH schriftlich gekündigt wird.

Das Entgelt für den Wartungs- und Supportvertrag wird dem Kunden vorschüssig quartalsweise in Rechnung gestellt. Bei Verzug ist die iklaro GmbH berechtigt, die Supportdienstleistung einzuschränken oder zu verweigern. Bei Erweiterungen des Systems, insbesondere des Zukaufs neuer Funktionen oder weiterer Lizenzen, wird das Entgelt des Wartungs- und Supportvertrags angepasst. Das zusätzliche Entgelt für die Erweiterung wird zunächst anteilig ab Kaufdatum bis zum Ende der aktuellen Laufzeit berechnet.

Während der Laufzeit des Supportvertrages erhält der Kunde Updates und Upgrades der von ihm erworbenen Software-Produkte, sobald sie vom Hersteller generell freigegeben und verfügbar gemacht werden, zum Download zur Verfügung gestellt oder zugesandt. Für die Updates und Upgrades können weitere Kosten und zusätzliche Lizenzentgelte in Rechnung gestellt werden.

Erweiterungen oder Ergänzungen eines Programms werden automatisch Bestandteil dieses Vertrages. Für die gelieferten Updates und Upgrades gelten Nutzungsbedingungen, wie sie für die vom Kunden erworbene Software vereinbart wurden, entsprechend.

Der Kunde ist verpflichtet, etwaige Fehler und Störungen in nachvollziehbarer Form zu melden. Der Kunde wird den Support im Rahmen des Zumutbaren unterstützen, um von diesem eine qualifizierte Reaktion zu erhalten.

Sonderfälle für Supportverträge sind unter Abschnitt B. und C. beschrieben.

## **§ 13 Verlängerung bei Dauerverträgen**

Dauerverträge, sofern nicht anders vereinbart, verlängern sich automatisch um eine weitere Laufzeit, wenn sie nicht mindestens 6 Monate vor Ende der Laufzeit von einer Partei schriftlich gekündigt werden.

## **§ 14 Eigentumsvorbehalt**

Gelieferte Waren bleiben bis zur vollständigen Zahlung des Kaufpreises in unserem Eigentum. Erfolgt die Lieferung zum Zwecke des Weiterverkaufs, ist der Kunde berechtigt, die Vorbehaltsware unter vorheriger Abtretung der Kaufpreisansprüche an uns weiterzuverkaufen.

Veränderungen der Vorbehaltsware sind bis zum vollständigen Eigentumsübergang nur zulässig, wenn wir diese vorher genehmigt und diese mit uns abgesprochen sind. Der Zugriff Dritter auf die Vorbehaltsware, insbesondere auch im Falle der Pfändung oder Beschlagnahme, ist uns unverzüglich anzuzeigen und mitzuteilen. Der Kunde hat die auf die Vorbehaltsware zugreifenden Dritte auf die Tatsache, dass es sich um im Eigentumsvorbehalt stehende Ware handelt, unverzüglich hinzuweisen.

## **§ 15 Rechnung und Zahlungsbedingungen**

Rechnungen sind soweit nicht anders ausgewiesen spätestens innerhalb von zehn (10) Tagen ab Rechnungsdatum zu begleichen. Die Rechnungsstellung erfolgt in Euro.

Steuern werden auf den Rechnungen gesondert ausgewiesen. Falls der Auftraggeber von Steuern befreit ist, hat er uns dies mitzuteilen und durch geeignete Unterlagen zu belegen.

## **§ 16 Verzug**

Kommt der Kunde ganz oder teilweise mit der Zahlung in Verzug, können wir Verzugszinsen berechnen. Diese betragen gegenüber gewerblichen Kunden mindestens 8 Prozentpunkte über dem jeweiligen Basiszinssatz. Die Geltendmachung eines höheren Schadens bleibt unberührt.

## **§ 17 Gewährleistung**

Die Gewährleistung richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften. Die Rechte des Kunden bei Arglist oder wegen zugesicherter Eigenschaft bleiben unberührt.

Die Gewährleistung geschieht nach unserer Wahl durch Nacherfüllung oder Neulieferung. Bei Verletzung von Rechten Dritter kann die Gewährleistung auch in der Lieferung eines gleichwertigen Produktes bestehen. Die Gewährleistung kann auch durch Einbau oder Nutzung fabrikneuer, aufgearbeiteter oder überholter Produkte erfolgen, soweit dadurch keine Verschlechterung des Zustandes des Geräts eintritt. Es gelten folgende Definitionen: Fabrikneue Produkte können Teile enthalten, die im Werk fachgerecht überarbeitet wurden, um den Spezifikationen neuer Teile zu entsprechen. Aufgearbeitete Produkte sind Produkte, die im Werk überarbeitet wurden, um entsprechend der Produktspezifikation des Herstellers funktionstüchtig zu sein. Überholte Produkte sind überprüfte und soweit notwendig repariert und getestet, dass sie gut funktionieren. Aufgearbeitete Produkte und/oder überholte Produkte sind ausdrücklich als solche bezeichnet.

Nach zweimaligen Scheitern der Nacherfüllung kann der Kunde eine angemessene Frist setzen zur endgültigen Beseitigung des Mangels. In dieser Frist können weitere Nacherfüllungsversuche stattfinden, soweit dies dem Kunden zumutbar ist. Nach erfolglosem Verstreichen der Frist kann der Kunde die weitere Nacherfüllung ablehnen und nach seiner Wahl vom Vertrag zurücktreten oder Preisminderung geltend machen. Bei der Einführung neuer Software und Anpassungsarbeiten an der EDV Anlage oder des Systems des Kunden gilt, soweit nicht anders vereinbart, ein Zeitraum von drei Monaten, in der es auch wiederholt zu Nachbesserungen kommen kann.

Der Kunde hat keinen Anspruch auf Gewährleistung, wenn das Produkt selbst oder durch Dritte verändert oder mit nicht ausdrücklich zugelassenen Materialien betrieben wurde, es sei denn, der Kunde weist nach, dass der Mangel schon bei Übergabe der Sache vorhanden war.

Stellt sich nach Beginn der Gewährleistungsarbeiten heraus, dass kein Gewährleistungsfall vorliegt, hat der Kunde die geleisteten Aufwendungen gemäß unserer Preisliste zu tragen.

## **§ 18 Leistungsort**

Leistungsort ist soweit nicht anders vereinbart die Bundesrepublik Deutschland mit Ausnahme der Inseln.

## **§ 19 Kündigung von Verträgen**

Im Falle der Kündigung oder sonstigen Beendigung des Vertrages hat der Kunde die Verpflichtung, sämtliche erhaltenen Gegenstände, Unterlagen, Dokumentationen, Verbrauchsmaterialien, Lizenzen und Lizenznachweise etc. zurückzugeben an denen er kein Eigentum erworben hat.

## **§ 20 Außerordentliche Kündigung von Verträgen**

Beide Parteien haben das Recht, Verträge aus wichtigen Gründen ohne Einhaltung von Fristen zu kündigen. Als wichtiger Grund gilt insbesondere dauerhafter Zahlungsverzug von mehr als vier Wochen trotz Mahnung in erheblichem Umfang; oder Zahlungsverzug bei Dauerleistungen für zwei aufeinanderfolgende Termine; die Beantragung, Ablehnung oder Eröffnung eines Insolvenzverfahrens und die Abgabe oder Beantragung der eidesstattlichen Versicherung oder die Verletzung wesentlicher anderer Vertragspflichten trotz schriftlicher Abmahnung.

Die gesetzlichen Rechte der Kündigung aus wichtigem Grund bleiben unberührt.

Für den Fall der Kündigung aus wichtigem Grund durch uns wegen Verstößen des Kunden können wir einen pauschalen Schadensersatz in Höhe von 15 % des Kaufpreises geltend machen. Jeder Seite steht dabei das Recht zu, nachzuweisen, dass ein höherer Schaden entstanden ist. Bei Dauerschuldverhältnissen wie Miete können wir im Falle der vom Kunden verschuldeten außerordentlichen Kündigung die ausstehenden Vertragsentgelte bis zum ursprünglichen Vertragsende berechnen.

## **§ 21 Preisanpassung**

Bei Dauerverträgen, insbesondere Miet-, Dienstleistungs-, Support-, Pool- oder Wartungsverträgen, können wir mit einer Frist von drei Monaten das zu zahlende Entgelt für unsere Leistungen ändern, um das Entgelt an sich verändernde Marktbedingungen, erheblichen Veränderungen in den Beschaffungskosten, Änderungen der Umsatzsteuer oder der Beschaffungspreise, oder andere wesentliche Kostenstrukturen anzupassen. Dies wird ihm vom Anbieter in diesen Fällen in Textform mitgeteilt.

Bei Preiserhöhungen von mehr als 5 % in den letzten 12 Monaten ist der Kunde berechtigt, einer Preiserhöhung zu widersprechen und das Vertragsverhältnis mit einer Frist von einem Monat zum Eintritt der Preisänderung zu kündigen.

## **§ 22 Haftung**

Unsere Haftung ist wie folgt geregelt. Für grobe Fahrlässigkeit und vorsätzliche Handlungen haften wir unbeschränkt. Ebenso haften wir unbeschränkt bei Verletzung von Leben, Gesundheit oder Körper, oder für abgegebene Garantien oder zugesicherte Eigenschaften oder für Schäden, die auf schweres Organisationsverschulden zurückzuführen sind. Die Haftung nach Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

Bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, deren Verletzung die Durchführung des Vertrages sinnlos machen (Verletzung von Kardinalpflichten), ist die Haftung ansonsten auf den vertragstypischen zu erwartenden Schaden begrenzt.

Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen. Die iklaro GmbH haftet im Übrigen bei Datenverlust nur in Höhe der Kosten, die durch das Einspielen einer Datensicherung anfallen, nicht aber für Kosten einer Datenherstellung oder -rekonstruktion.

## **§ 23 Höhere Gewalt**

Eine Haftung erfolgt nicht für (vollständige oder teilweise) Spät- oder Nichterfüllung ihrer Aufgaben oder Pflichten, soweit die Spät- oder Nichterfüllung von der betroffenen Partei wegen höherer Gewalt nicht zu vertreten ist, wie z. B. bei nationalem Notstand, Krieg, Verbotsgesetzgebung, Handelssperre, arbeitsrechtlichen Auseinandersetzungen, Zusammenbruch oder Ausfall externer Telekommunikationssysteme oder Geräte, Versäumnissen oder Unterlassungen bei der Lieferung von Materialien oder der Bereitstellung von Einrichtungen seitens staatlicher Betriebe oder sonstiger Lieferanten, höherer Gewalt, Brand, Terrorismus oder dergleichen.

Soweit als unmittelbare oder mittelbare Folge dieser Unterlassungen oder Versäumnisse eine Aufgaben oder Pflicht aus dem Vertragsverhältnis nicht erfüllt werden kann, setzt die betroffene Partei die andere Partei schriftlich unter Angabe der Gründe hiervon in Kenntnis, wodurch diese Aufgaben und Pflichten für die Dauer der Nichtausführbarkeit ausgesetzt werden. Umgehend nach Beseitigung der Gründe benachrichtigt die Partei, die sich hierauf beruft, die Gegenseite schriftlich von diesem Umstand.

## **§ 24 Datensicherung**

Der Kunde ist verpflichtet, alle zumutbaren Maßnahmen für eine ordnungsgemäße Datensicherung zu ergreifen und diese mit einer wirtschaftlichen Bedeutung der Daten entsprechenden Häufigkeit durchzuführen. Liegt eine solche Datensicherung nicht vor, insbesondere Datensicherungen von Servern, Clonefiles von Multifunktionsgeräten und Backups von Mobilgeräten, hat der Kunde uns vor durchzuführenden Arbeiten darauf hinzuweisen.

## **§ 25 Aufrechnung, Abtretung und Zurückbehaltungsrecht**

Eine Abtretung von Rechten aus mit uns geschlossenen Verträgen bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung durch uns. Diese Zustimmung wird erteilt, soweit nicht berechnete Interessen entgegenstehen.

Eine Aufrechnung gegen unsere Forderungen mit eigenen Forderungen ist nur möglich mit rechtskräftig festgestellten oder unbestrittenen Forderungen.

## **§ 26 Einsatz von Drittunternehmen**

Die Fa. iklaro GmbH kann ihre Leistungen auch durch beauftragte Dritt- und Subunternehmen erbringen.

## **§ 27 Geheimhaltung**

Die Vertragspartner verpflichten sich, alle ihnen vor oder bei der Vertragsdurchführung von dem jeweils anderen Vertragspartner zugehenden oder bekannt werdenden Gegenstände (z.B. Software, Unterlagen, Informationen), die rechtlich geschützt sind oder Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse beinhalten oder als vertraulich bezeichnet sind, auch über das Vertragsende hinaus vertraulich zu behandeln, es sei denn, sie sind ohne Verstoß gegen die Geheimhaltungspflicht öffentlich bekannt. Die Vertragspartner verwahren und sichern diese Gegenstände so, dass ein Zugang durch Dritte ausgeschlossen ist.

Der Kunde macht die Vertragsgegenstände nur den Mitarbeitern und sonstigen Dritten zugänglich, die den Zugang zur Ausübung der ihnen eingeräumten Dienstaufgaben benötigen. Er belehrt diese Personen über die Geheimhaltungsbedürftigkeit der Gegenstände.

## **§ 28 Datenschutz**

Die personenbezogenen Daten des Kunden werden elektronisch gespeichert und verarbeitet.



Eine Weitergabe an Dritte erfolgt im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen oder aufgrund besonderer Einwilligung des Kunden.

Der Kunde hat die Bestimmungen der DSGVO in der jeweils gültigen Fassung einzuhalten. Entsprechende Verpflichtungen sind auch Mitarbeitern, Zulieferern und anderen Personen aufzuerlegen, soweit dies gesetzlich gefordert ist.

Detaillierte Informationen zum Thema Datenschutz finden Sie immer aktuell hier:

<https://www.iklaro.de/datenschutzerklärung/>

### **§ 29 Schlussbestimmungen**

Änderungen, Ergänzungen oder die Aufhebung von Verträgen bedürfen einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland, mit Ausnahme des UN Kaufrechts. Die Vertragssprache ist Deutsch.

Soweit der Vertragspartner Vollkaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, wird für alle Streitigkeiten aus dem Geschäftsverhältnis das für Plauen zuständige Gericht vereinbart.



## Stundenbudgetverträge

### § 1 Software und Verträge

Der Vertrag regelt die Bedingungen für den technischen Support und die Wartung der im Text und Anhang 1 genannten Softwareprodukte zwischen der iklaro GmbH und dem Kunden. Dieser ist nicht auf Dritte übertragbar. Die iklaro GmbH bietet dem Kunden im Rahmen dieses Vertrages technische Unterstützung und Pflege der Software nach dem Stand der Technik und erbringt diese so, dass sie sich am Interesse der Gesamtheit der Softwarenutzer orientiert.

### § 2 Leistungen / Updates- und Fixes bzw. neue Programmversionen

(1) Die iklaro GmbH erbringt folgende Leistungen nach Aufforderung durch den Kunden:

#### a) Störungshilfe

Die iklaro GmbH unterstützt den Kunden nach Fehlermeldungen durch Hinweise zur Fehlerbeseitigung, Fehlervermeidung und Fehlerumgehung. Es soll der reibungslose Einsatz der Software: \_\_\_\_\_ beim Kunden und damit die Arbeitsfähigkeit dauerhaft sichergestellt werden. Notwendige Anpassungen werden vorgenommen und die Softwareinstallation entsprechend weiter entwickelt.

Er ergänzt und erweitert somit die Leistungen, welche bereits durch den Wartungs- und Supportvertrag Nr. \_\_\_\_\_ vom XX.XX.XXXX mit dem Hersteller: \_\_\_\_\_ abgedeckt sind.

#### b) Wartung

Es erfolgt eine regelmäßige Wartung der spezifischen Anpassungen der Software an die firmenspezifische Umgebung und die vorhandene Hardware. Die iklaro GmbH ist über Änderungen der Soft- und Hardware, die Einfluss auf die Lauffähigkeit der Softwareinstallation haben, vorab zu informieren. Die iklaro GmbH richtet die Arbeitsplätze ein. Diesbezüglich steht während der in §3 genannten Geschäftszeiten eine telefonische Hotline zur Verfügung. Die iklaro GmbH unterstützt den Kunden regelmäßig über Fernwartung.

#### c) Betreuung

Es erfolgt seitens der iklaro GmbH eine fachgerechte Betreuung, Unterstützung bei allen anfallenden Fragen zur Nutzung der Software: \_\_\_\_\_ sowie sämtlicher in dem Zusammenhang durch die iklaro GmbH gelieferter Hilfsprogramme.

#### d) Informationen

Die iklaro GmbH unterrichtet den Kunden über geplante neue Programmstände und über Programmweiterungen und berät den Kunden über die Vorteile des Einspielens neuer Versionen und führt im Rahmen dieses Vertrages das Einspielen neuer Versionen und Updates durch.

#### e) Updates

Von den Leistungen der iklaro GmbH im Rahmen dieses Vertrages nicht umfasst sind die zur Verfügungsstellung von Updates und neuen Versionen u. a.. Diesbezüglich ist ein separater Updatevertrag notwendig.

(2) Die Softwarepflege wird nach dem Stand der Technik erbracht und so, dass sie sich am Interesse der Gesamtheit der Softwarenutzer orientiert. Die Leistungen werden nur in Bezug auf den zuletzt und den unmittelbar zuvor von der iklaro GmbH ausgelieferten bzw. beim Kunden vorhandenen Stand erbracht.

### § 3 Leistungszeit

(1) Der Kunde hat zu folgenden Zeiten, es sei denn es handelt sich um einen gesetzlichen Feiertag, Zugang zur technischen Beratung durch die Mitarbeiter der iklaro GmbH:

Montag bis Donnerstag: 8 – 17 Uhr  
Freitag: 8 – 15 Uhr  
Telefon: (03741) 74210-20

Darüber hinaus kann der Kunde jederzeit Anfragen per Fax oder E-Mail an die iklaro GmbH richten. Hierfür stehen ihm folgende Verbindungen zur Verfügung:

Fax: (03741) 74210-21  
E-Mail: support@e-prozess.de  
Portal: kundenspezifische Zugangsdaten nach Beauftragung

Die Beauftragung durch den Kunden erfolgt ausschließlich über den IT-Koordinator hilfsweise durch dessen Nachfolger bzw. dessen Vertreter. Die Verwaltung, Koordination und Überwachung des Zeitkontingents wird mit ihm besprochen. Die iklaro GmbH gibt über seine Leistungen in Form von Dienstleistungsberichten Auskunft. Damit werden die Arbeitsleistungen und -zeiten dokumentiert.

(2) Die iklaro GmbH unterstützt den Kunden regelmäßig über Fernwartung. Dazu wird folgendes Tool verwendet:

\_\_ iklaro GmbH Tool  
\_\_ Kundensystem

Folgende Besonderheiten sind hierbei zu beachten (Zugangszeiten, gesperrte Ports,.....):

---

Sollte der Kunde diese nicht beachten, ist die Haftung der iklaro GmbH ausgeschlossen, soweit der Kunde nicht nachweist, dass der Schaden von der iklaro GmbH zu vertreten ist (§7).

(3) Die Zeiten für die Fehlerbeseitigung beginnen mit der Fehlermeldung (§4 Abs.1) und richten sich nach folgenden Fehlerkategorien:

Fehlerkategorie 1: Ablaufverhindernde Fehler, d.h. die Software kann nicht genutzt werden

Fehlerkategorie 2: Ablaufbehindernde Fehler, d.h. die Nutzung der Software ist beeinträchtigt, kann aber im Wesentlichen erfolgen. Inbegriffen sind vor allem auch Fehler, welche mit organisatorischen und sonstigen wirtschaftlichen Hilfsmitteln umgangen werden können.

Fehlerkategorie 3: sonstiger Fehler, welche keine bedeutenden Auswirkungen auf Funktionalität und Nutzbarkeit hat.

a) Bei einem Fehler der Kategorie 1 beginnt die iklaro GmbH binnen 6 Stunden nach Eingang der Störungsmeldung mit der Störungsanalyse und -beseitigung, um zumindest das Problem in eine niedrigere Fehlerklasse zu verschieben. Spätestens nach drei vollen Werktagen darf kein Fehler der Kategorie 1 mehr vorliegen.

b) Bei Fehlern der Kategorie 2 beginnt die iklaro GmbH binnen eines Werktags nach Eingang der Störungsmeldung mit der Störungsanalyse und –beseitigung. Sollte der folgende Tag nach Eingang der Fehlermeldung auf einen Sonn- oder Feiertag fallen, ist der nächstfolgende Werktag maßgeblich.

c) Fehler der Kategorie 3 werden nach der Zweckmäßigkeit und im Rahmen eines korrekten Konfigurationsmanagements alsbald oder später beseitigt. Die iklaro GmbH beginnt spätestens nach drei Tagen nach Eingang der Fehlermeldung mit der Störungsanalyse und –beseitigung.

(4) Sollte eine Fehlermeldung außerhalb der in Abs. 1 genannten Geschäftszeiten erfolgen, gilt die Fehlermeldung am folgenden Werktag als eingegangen. Erst dann beginnen die Fristen des Abs.3 zu laufen.

### § 4 Mitwirkung des Kunden

(1) Der Kunde meldet Störungen, Fehler und Schäden unverzüglich zu den in §3 genannten Geschäftszeiten. Die Meldung kann zunächst mündlich erfolgen, ist jedoch spätestens am nächsten Werktag schriftlich zu wiederholen. Hierzu ist das im Anhang 2 enthaltene Formular zu nutzen und ist per E-Mail und Fax möglich. Sie enthält eine Einstufung in die Fehlerklassen nach §3 Abs.2 und muss so genau sein, dass die iklaro GmbH zielgerichtet mit der Fehlerbeseitigungstätigkeit beginnen kann. Sie kann nur durch eine Person abgegeben werden, die die notwendige



Kenntnis der Software und berufliche Qualifikation hat und der iklaro GmbH vom Kunden als meldeberechtigt benannt wurde.

(2) Der Kunde hält die Mitarbeiter, die mit der Software umgehen, in angemessenem Umfang geschult. Er wirkt an der Fehlerbeseitigung dadurch mit, dass er Mitarbeiter, Informationen, Räume, Geräte, Programme und Telekommunikationseinrichtungen zur Verfügung stellt, die Datenverarbeitungsvorgänge ordnungsgemäß dokumentiert, die Daten nach dem Stand der Technik sichert und das fehlerhafte Geschehen so genau wie möglich protokolliert.

(3) Der Kunde gestattet der iklaro GmbH den Zugang zur Software über Datenleitungen. Er stellt die hierfür notwendigen Verbindungen her.

### § 5 Rechte

(1) Der Kunde hat an der ihm im Rahmen der Pflege überlassenen Software die im Softwarekaufvertrag genannten Rechte. Er darf jedoch stets nur eine Version produktiv nutzen.

(2) Mit der neuen Version darf er der produktiven Nutzung Tests und Schulungen durchführen. Frühere Versionen der Software darf er nach Ende der produktiven Nutzung zur Dokumentation und für Notfälle aufbewahren. Die iklaro GmbH räumt ihm hiermit die hierfür notwendigen Rechte ein.

### § 6 Vergütung

(1) Der Kunde kauft von der iklaro GmbH folgendes Zeitbudget für die Softwarepflege im voraus:

Stundenanzahl	Einzel rabattiert	Summe rabattiert
o _____	_____ €	_____ €

Die angegebenen Preise und Zeiten beziehen sich auf die einmal gekauften Stunden.

Der Kunde hat sich bezüglich des Zeitbudgets einmal im Voraus auf oben benanntes Zeitbudget festgelegt. Die Abrechnung des Zeitbudgets erfolgt einmalig im voraus zu Beginn der Vertragslaufzeit. Die Abrechnung der Stunden erfolgt je 15 Minuten. Bei in Anspruchnahme erfolgt am Monatsende ein Versand des Protokolls über die Buchungen per Email.

(2) Nach Ablauf der Stunden des Budgets ist ein neues zu erwerben, bzw. wird darüber hinaus gehender Support je angefangene 15 Minuten abgerechnet. Beim Auflaufen von 8 Stunden an einem Tag wird zum jeweils gültigen Tagessatz Systemberatung abgerechnet. Es gelten die jeweils aktuellen Preislisten. Die Abrechnung der Stunden, die über das erworbene Zeitbudget hinausgehen, erfolgt rückwirkend zum Quartalsende.

(3) In der Wartungspauschale nicht enthalten sind Zusatzkosten, wie Anfahrt und Reisekosten, welche entstehen, soweit der Fehler nur vor Ort beim Kunden beseitigt werden kann.

(4) Eine Erhöhung des Preises der Systemberatung wird für die Vertragsdauer ausgeschlossen.

(5) Die iklaro GmbH kann zusätzliche Vergütung verlangen für Leistungen, die der Kunde wegen Versäumung der Mitwirkungspflicht (B/§4) verursachte oder die durch Fehlbedienung oder nicht korrekte Softwareumgebung notwendig wurde. Hierfür gilt die jeweils aktuelle Preisliste der iklaro GmbH. Hierzu zählt insbesondere die Beseitigung von Störungen oder Schäden aufgrund unsachgemäßer Bedienung und Behandlung oder sonstiger äußerer Einwirkungen, die nicht durch die iklaro GmbH zu vertreten sind. Hierunter fallen insbesondere Veränderungen an den Programmen seitens anderer Hersteller, welche durch diese Software benutzt bzw. berührt werden.

(6) Zur Vergütung kommt stets die Umsatzsteuer hinzu.

### § 7 Haftung

(1) Erbringt die iklaro GmbH die Leistungen nicht vertragsgemäß, kann der Kunde die Vergütung angemessen mindern, wenn die Leistungszeit (§3) abgelaufen ist und der Kunde die Minderung schriftlich vorher angekündigt hat. Für die Minderung gelten folgende Anhaltspunkte:

a) bei einem Fehler der Fehlerkategorie 1: 50% bis 100%

b) bei einem Fehler der Fehlerkategorie 2: 10% bis 30%, je nach Nutzungsbeeinträchtigung

c) bei einem Fehler der Fehlerkategorie 3: 0% bis 10 % je nach Beeinträchtigung der Nutzung. Dies ist im Einzelfall zu ermitteln. Es handelt sich hierbei um bloße Richtwerte.

(2) Entsprechend §4 des Vertrages ist der Kunde verpflichtet, die Datenverarbeitungsvorgänge ordnungsgemäß zu dokumentieren und entsprechend dem Stand der Technik zu sichern. Die iklaro GmbH haftet nicht für entstehenden Datenverlust und haftet nicht für die durch die Wiederbeschaffung der Daten bei Datenverlust entstehenden Kosten, es sei denn, sie hat diesen Schaden vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht.

(3) Die Nutzung der Software einschließlich des Herunterladens oder dem sonstigen Erhalt von Informationen und Daten durch den Kunden erfolgt in der alleinigen Verantwortung des Kunden, soweit nicht wegen Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit zwingend gehaftet wird.

(4) Die Haftung der iklaro GmbH, die sich aus der Nutzung der Software ergeben, insbesondere Betriebsunterbrechung, entgangener Gewinn, Verlust oder Manipulation durch Dritte von Informationen und Daten oder Mangelfolgeschäden, ist ausgeschlossen, soweit nicht in Fällen von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit oder Verletzung wesentlicher Vertragspflichten zwingend gehaftet wird. Der Schadensersatz wegen Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist begrenzt auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden, soweit nicht Vorsatz oder Fahrlässigkeit vorliegt.

(5) Die Haftungsbeschränkungen gelten nicht für, durch die iklaro GmbH verursachte Körper- und Gesundheitsschäden oder bei Verlust des Lebens.

(6) Der Kunde ist im Rahmen der Schadensminderungspflicht zur Datensicherung und zur Virenabwehr nach dem Stand der Technik verpflichtet.

(7) Die iklaro GmbH ist verpflichtet, eine Haftpflichtversicherung, welche Personen- und Vermögensschäden bis zu einer Summe von 2 Mio. EUR und Sachschäden bis zu einem Betrag in Höhe von 500.000 EUR abdeckt, abzuschließen und für die Vertragsdauer aufrechtzuerhalten. Er hat entsprechende Versicherungsbestätigung eines in der Europäischen Union zugelassenen Haftpflichtversicherers innerhalb von 14 Tagen ab Vertragsschluss vorzulegen. Bei automatischer Verlängerung dieses Vertrages ist diese Bestätigung für jedes Kalenderjahr bis spätestens 31. Januar des Jahres vorzulegen. Kommt der Vertragspartner der schriftlichen Aufforderung zur Vorlage unter Fristsetzung von 14 Tagen nicht nach, ist der Kunde berechtigt, den Vertrag außerordentlich zu kündigen.

(8) Soweit Versicherungsschutz besteht haften die Vertragspartner einander im Rahmen der Versicherungsdeckung.

(9) Ansprüche des Kunden wegen Sach- und Rechtsmängeln verjähren innerhalb von 2 Jahren ab Leistung. Für Mängelbeseitigungsleistungen gilt vorgenannte Frist ebenfalls.

## **§ 8 Vertragsdauer, Fälligkeit, Verzug**

(1) Der Wartungs- und Supportvertrag beginnt mit dem unter (2) angegebenen Datum und wird für die Dauer von einem Jahr geschlossen oder bis zu dem Zeitpunkt an dem die Stunden verbraucht sind. Der Vertrag verlängert sich nicht automatisch.

(2) Leistungsbeginn

Beginn des Vertragsverhältnisses: \_\_\_\_\_

Erste Fälligkeit: \_\_\_\_\_

(3) außerordentliche Kündigung

Neben der ordentlichen Kündigung besteht das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor,

a) wenn der Kunde sich für einen Zeitraum von mehr als 30 Tagen mit der Zahlung des Wartungs- und Supportvertragspreises im Rückstand befindet oder der Kunde seine Zahlungen einstellt,

b) im Falle von juristischen Personen, dessen Liquidation beschlossen wird,

c) der Kunde seinen vertraglichen Mitwirkungspflichten nicht nachkommt und / oder die Durchführung des Vertrages wesentlich erschwert oder unmöglich macht.

(4) Befindet sich der Kunde mit der Bezahlung einer Rechnung wegen allgemeiner Liquiditätsschwierigkeiten in Verzug oder haben sich seine Vermögensverhältnisse nach Vertragsschluss wesentlich verschlechtert, werden sämtliche Verbindlichkeiten gegenüber der iklaro GmbH sofort fällig.

### **§ 9 Vertragsbindung**

(1) Die Beendigung des weiteren Leistungsaustausches (z.B. bei Rücktritt, Kündigung aus wichtigem Grund, Minderung oder Schadensersatz statt Leistung) muss stets unter Benennung des Grundes und mit angemessener Fristsetzung zur Beseitigung von mindestens zwei Wochen angedroht werden und kann nur binnen zwei Wochen nach Fristablauf erklärt werden. In den Fällen des §323 Abs.2 BGB kann die Fristsetzung entfallen. Wer die Störung ganz oder überwiegend zu vertreten hat, kann die Rückabwicklung nicht verlangen.

(2) Beide Vertragsparteien sind nicht berechtigt, diesen Vertrag bzw. Rechte aus diesem Vertrag, an Dritte zu übertragen, oder damit verbundene Rechte oder Pflichten ganz oder teilweise an Dritte abzutreten, es sei denn, der jeweils andere Vertragspartner hat hierzu schriftlich seine Zustimmung erteilt.

### **§ 10 Aufrechnung, Abtretung, Zurückbehaltungsrecht**

(1) Gegen Ansprüche der iklaro GmbH kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen aufrechnen.

(2) Eine Übertragung von Ansprüchen des Kunden gegenüber der iklaro GmbH ist nur mit schriftlicher Zustimmung der iklaro GmbH zulässig, soweit es sich nicht um Geldforderungen handelt.

(3) Der Kunde kann sein Zurückbehaltungsrecht nur bezüglich unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen geltend machen, sofern es sich um unmittelbar aus dem Vertragsverhältnis herrührende Gegenansprüche handelt. Anderenfalls ist ein solches ausgeschlossen.

### **§ 11 Geheimhaltung und Datenschutz**

(1) Die Vertragspartner verpflichten sich, alle ihnen vor oder bei der Vertragsdurchführung von dem jeweils anderen Vertragspartner zugehenden oder bekannt werdenden Gegenstände (z.B. Software, Unterlagen, Informationen), die rechtlich geschützt sind oder Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse beinhalten oder als vertraulich bezeichnet sind, auch über das Vertragsende hinaus vertraulich zu behandeln, es sei denn, sie sind ohne Verstoß gegen die Geheimhaltungspflicht öffentlich bekannt. Die Vertragspartner verwahren und sichern diese Gegenstände so, dass ein Zugang durch Dritte ausgeschlossen ist.

(2) Der Kunde macht die Vertragsgegenstände nur den Mitarbeitern und sonstigen Dritten zugänglich, die den Zugang zur Ausübung der ihnen eingeräumten Dienstaufgaben benötigen. Er belehrt diese Personen über die Geheimhaltungsbedürftigkeit der Gegenstände.

(3) Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass die iklaro GmbH seine Daten im zur Vertragsdurchführung erforderlichen Umfang und auf Grundlage der Datenschutzvorschriften erhebt, speichert, verarbeitet und, sofern notwendig, an Dritte übermittelt.

(4) Die Vertragsparteien verpflichten sich, die Bestimmungen des Datenschutzgesetzes in der jeweils gültigen Fassung einzuhalten. Entsprechende Verpflichtungen werden die Vertragsparteien ihren Mitarbeitern, Zulieferern und anderen Personen, die mit den vertraglichen Leistungen in Berührung kommen, auferlegen und dies dem jeweils anderen Vertragspartner auf dessen Anforderung mitteilen.

(5) Für jeden Fall der schuldhaften Zuwiderhandlung wird ein Betrag in Höhe von 50.000 EUR fällig. Der Nachweis eines höheren Schadens bleibt vorbehalten.

### **§ 12 Schlussbestimmungen**

(1) Der ausschließlicher Gerichtsstand für Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist Chemnitz, sofern der Kunde Unternehmer ist. Das Gleiche gilt, sollte der Kunde keinen allgemeinen Gerichtsstand, Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt in Deutschland haben.

(2) Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland.

(3) Im Falle der Unwirksamkeit einzelner Punkte bleibt der Vertrag im übrigen wirksam. Die unwirksamen Regelungen werden durch solche ersetzt, die ihrem wirtschaftlichem Sinn am nächsten kommen.

(4) Mündliche Nebenabreden sind nicht getroffen. Änderungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Das gilt auch für die Aufhebung dieses Schriftformerfordernisses.

## Stundenkontingentverträge

### § 1 Software und Verträge

Der Vertrag regelt die Bedingungen für den technischen Support und die Wartung der im Anhang genannten Softwareprodukte zwischen der iklaro GmbH und dem Kunden. Dieser ist nicht auf Dritte übertragbar. Die iklaro GmbH bietet dem Kunden im Rahmen dieses Vertrages technische Unterstützung und Pflege der Software nach dem Stand der Technik und erbringt diese so, dass sie sich am Interesse der Gesamtheit der Softwarenutzer orientiert.

### § 2 Leistungen / Updates- und Fixes bzw. neue Programmversionen

(1) Die iklaro GmbH erbringt folgende Leistungen:

#### a) Störungshilfe

Die iklaro GmbH unterstützt den Kunden nach Fehlermeldungen durch Hinweise zur Fehlerbeseitigung, Fehlervermeidung und Fehlerumgehung. Es soll der reibungslose Einsatz des Programms beim Kunden und damit die Arbeitsfähigkeit dauerhaft sichergestellt werden. Notwendige Anpassungen werden vorgenommen und das Programm entsprechend weiter entwickelt.

Er ergänzt und erweitert somit die Leistungen, welche bereits durch den Wartungs- und Supportvertrag (falls vorhanden) Nr. \_\_\_\_\_ vom XX.XX.XXXX mit dem Hersteller: \_\_\_\_\_ abgedeckt sind.

#### b) Wartung

Es erfolgt eine regelmäßige Wartung der spezifischen Anpassungen der Software an die firmenspezifische Umgebung und die vorhandene Hardware. Die iklaro GmbH ist über Änderungen der Soft- und Hardware, die Einfluss auf die Lauffähigkeit der Softwareinstallation haben, vorab zu informieren. Die iklaro GmbH richtet die Arbeitsplätze ein. Diesbezüglich steht während der in §3 genannten Geschäftszeiten eine telefonische Hotline zur Verfügung. Die iklaro GmbH unterstützt den Kunden regelmäßig über Fernwartung.

#### c) Betreuung

Es erfolgt seitens der iklaro GmbH eine fachgerechte Betreuung, Unterstützung bei allen anfallenden Fragen zur Nutzung des Programms, \_\_\_\_\_ sowie sämtlicher in dem Zusammenhang durch die iklaro GmbH gelieferter Hilfsprogramme.

#### d) Informationen

Die iklaro GmbH unterrichtet den Kunden über geplante neue Programmstände und über Programmerweiterungen und berät den Kunden über die Vorteile des Einspielens neuer Versionen und führt im Rahmen dieses Vertrages das Einspielen neuer Versionen und Updates durch.

#### e) Updates

Von den Leistungen der iklaro GmbH im Rahmen dieses Vertrages nicht umfasst sind die zur Verfügungsstellung von Updates und neuen Versionen u. a. . Diesbezüglich ist ein separater Updatevertrag notwendig.

(2) Die Softwarepflege wird nach dem Stand der Technik erbracht und so, dass sie sich am Interesse der Gesamtheit der Softwarenutzer orientiert. Die Leistungen werden nur in Bezug auf den zuletzt und den unmittelbar zuvor von der iklaro GmbH ausgelieferten bzw. beim Kunden vorhandenen Stand erbracht.

### § 3 Leistungszeit

(1) Der Kunde hat zu folgenden Zeiten, es sei denn es handelt sich um einen gesetzlichen Feiertag, Zugang zur technischen Beratung durch die Mitarbeiter der iklaro GmbH:

Montag bis Donnerstag: 8 – 17 Uhr

Freitag: 8 – 15 Uhr

Telefon: (03741) 74210-20

Darüber hinaus kann der Kunde jederzeit Anfragen per Fax oder E-Mail an die iklaro GmbH richten. Hierfür stehen ihm folgende Verbindungen zur Verfügung:

Fax: 03741 74210-21

E-Mail: support@iklaro.de

Portal: kundenspezifische Zugangsdaten nach Beauftragung

Die Beauftragung durch den Kunden erfolgt ausschließlich über den IT-Koordinator hilfsweise durch dessen Nachfolger bzw. dessen Vertreter. Die Verwaltung, Koordination und Überwachung des Zeitkontingents wird mit ihm besprochen. Die iklaro GmbH gibt über seine Leistungen in Form von Dienstleistungsberichten Auskunft. Damit werden die Arbeitsleistungen und -zeiten dokumentiert.

(2) Die iklaro GmbH unterstützt den Kunden regelmäßig über Fernwartung. Dazu wird folgendes Tool verwendet:

\_\_\_ iklaro GmbH Tool

\_\_\_ Kundensystem

Folgende Besonderheiten sind hierbei zu beachten (Zugangszeiten, gesperrte Ports,.....):

---

---

---

---

---

Sollte der Kunde diese nicht beachten, ist die Haftung der iklaro GmbH ausgeschlossen, soweit der Kunde nicht nachweist, dass der Schaden von der iklaro GmbH zu vertreten ist (B/§7).

(3) Die Zeiten für die Fehlerbeseitigung beginnen mit der Fehlermeldung (B/§4 Abs.1) und richten sich nach folgenden Fehlerkategorien:

Fehlerkategorie 1: Ablaufverhindernde Fehler, d.h. die Software kann nicht genutzt werden

Fehlerkategorie 2: Ablaufbehindernde Fehler, d.h. die Nutzung der Software ist beeinträchtigt, kann aber im Wesentlichen erfolgen. Inbegriffen sind vor allem auch Fehler, welche mit organisatorischen und sonstigen wirtschaftlichen Hilfsmitteln umgangen werden können.

Fehlerkategorie 3: sonstiger Fehler, welche keine bedeutenden Auswirkungen auf Funktionalität und Nutzbarkeit hat.

a) Bei einem Fehler der Kategorie 1 beginnt die iklaro GmbH binnen 6 Stunden nach Eingang der Störungsmeldung mit der Störungsanalyse und -beseitigung, um zumindest das Problem in eine niedrigere Fehlerklasse zu verschieben. Spätestens nach drei vollen Werktagen darf kein Fehler der Kategorie 1 mehr vorliegen.

b) Bei Fehlern der Kategorie 2 beginnt die iklaro GmbH binnen eines Werktags nach Eingang der Störungsmeldung mit der Störungsanalyse und –beseitigung. Sollte der folgende Tag nach Eingang der Fehlermeldung auf einen Sonn- oder Feiertag fallen, ist der nächstfolgende Werktag maßgeblich.

c) Fehler der Kategorie 3 werden nach der Zweckmäßigkeit und im Rahmen eines korrekten Konfigurationsmanagements alsbald oder später beseitigt. Die iklaro GmbH beginnt spätestens nach drei Tagen nach Eingang der Fehlermeldung mit der Störungsanalyse und –beseitigung.

(4) Sollte eine Fehlermeldung außerhalb der in Abs. 1 genannten Geschäftszeiten erfolgen, gilt die Fehlermeldung am folgenden Werktag als eingegangen. Erst dann beginnen die Fristen des Abs.3 zu laufen.

#### **§ 4 Mitwirkung des Kunden**

(1) Der Kunde meldet Störungen, Fehler und Schäden unverzüglich zu den in §3 genannten Geschäftszeiten. Die Meldung kann zunächst mündlich erfolgen, ist jedoch spätestens am nächsten Werktag schriftlich zu wiederholen. Hierzu ist das im Anhang 2 enthaltene Formular zu nutzen und ist per E-Mail und Fax möglich. Sie enthält eine Einstufung in die Fehlerklassen nach §3 Abs.2 und muss so genau sein, dass die iklaro GmbH zielgerichtet mit der Fehlerbeseitigungstätigkeit beginnen kann. Sie kann nur durch eine Person abgegeben werden, die die notwendige Kenntnis der Software und berufliche Qualifikation hat und die iklaro GmbH vom Kunden als meldeberechtigt benannt wurde.

(2) Der Kunde hält die Mitarbeiter, die mit der Software umgehen, in angemessenem Umfang geschult. Er wirkt an der Fehlerbeseitigung dadurch mit, dass er Mitarbeiter, Informationen, Räume, Geräte, Programme und Telekommunikationseinrichtungen zur Verfügung stellt, die Datenverarbeitungsvorgänge ordnungsgemäß dokumentiert, die Daten nach dem Stand der Technik sichert und das fehlerhafte Geschehen so genau wie möglich protokolliert.

(3) Der Kunde gestattet der iklaro GmbH den Zugang zur Software über Datenleitungen. Er stellt die hierfür notwendigen Verbindungen her.

#### **§ 5 Rechte**

(1) Der Kunde hat an der ihm im Rahmen der Pflege überlassenen Software die im Softwarekaufvertrag genannten Rechte. Er darf jedoch stets nur eine Version produktiv nutzen.

(2) Mit der neuen Version darf er der produktiven Nutzung Tests und Schulungen durchführen. Frühere Versionen der Software darf er nach Ende der produktiven Nutzung zur Dokumentation und für Notfälle aufbewahren. Die iklaro GmbH räumt ihm hiermit die hierfür notwendigen Rechte ein.

#### **§ 6 Vergütung**

(1) Die iklaro GmbH stellt dem Kunden folgendes Zeitbudget für die Softwarepflege zur Verfügung:

Stundenanzahl	Einzel rabattiert	Summe rabattiert	Ersparnis
<input type="radio"/> 1			
<input type="radio"/> 3			
<input type="radio"/> 6			

Die angegebenen Preise und Zeiten beziehen sich jeweils auf ein Quartal. Der Kunde hat sich bezüglich des Zeitbudgets einmal im Voraus auf oben benanntes Zeitbudget festgelegt. Die Abrechnung des Zeitbudgets erfolgt quartalsweise im Voraus, erstmals zu Beginn der Vertragslaufzeit.

(2) Darüber hinaus gehender Support wird je angefangene 15 Minuten abgerechnet. Beim Auflaufen von 8 Stunden an einem Tag wird zum jeweils gültigen Tagessatz Systemberatung abgerechnet. Es gelten die jeweils aktuellen Preislisten. Den derzeitigen Stundensatz ist aus der aktuellen Preisliste zu entnehmen. Die Abrechnung der Stunden, die über das erworbene Zeitbudget hinausgehen, erfolgt rückwirkend zum Quartalsende.

(3) In der Wartungspauschale nicht enthalten sind Zusatzkosten, wie Anfahrt und Reisekosten, welche entstehen, soweit der Fehler nur vor Ort beim Kunden beseitigt werden kann.

(4) Eine Erhöhung des Preises der Systemberatung wird für die Vertragsdauer ausgeschlossen. Bei einer Verlängerung des Vertrages besteht jedoch die Möglichkeit einer Anpassung. Eine Änderung des Listenpreises der Systemberatung bewirkt eine prozentual gleiche Änderung der Vergütung für die Softwarepflege. Eine Änderung ist schriftlich drei Monate vor dem nächsten Kalenderquartalsbeginn von der iklaro GmbH anzuzeigen. Bei einer Preissteigerung von mehr als 5% in einem Vertragsjahr hat der Kunde das Recht zum Ende des nächsten Quartals zu kündigen, in diesem Fall bleibt der Preis unverändert.

(5) Die iklaro GmbH kann zusätzliche Vergütung verlangen für Leistungen, die der Kunde wegen Versäumung der Mitwirkungspflicht (§4) verursachte oder die durch Fehlbedienung oder nicht korrekte Softwareumgebung



notwendig wurde. Hierfür gilt die jeweils aktuelle Preisliste der iklaro GmbH. Hierzu zählt insbesondere die Beseitigung von Störungen oder Schäden aufgrund unsachgemäßer Bedienung und Behandlung oder sonstiger äußerer Einwirkungen, die nicht durch die iklaro GmbH zu vertreten sind. Hierunter fallen insbesondere Veränderungen an den Programmen seitens anderer Hersteller, welche durch diese Software benutzt bzw. berührt werden.

(6) Zur Vergütung kommt stets die Umsatzsteuer hinzu.

### **§ 7 Haftung**

(1) Erbringt die iklaro GmbH die Leistungen nicht vertragsgemäß, kann der Kunde die Vergütung angemessen mindern, wenn die Leistungszeit (§3) abgelaufen ist und der Kunde die Minderung schriftlich vorher angekündigt hat. Für die Minderung gelten folgende Anhaltspunkte:

a) bei einem Fehler der Fehlerkategorie 1: 50% bis 100%

b) bei einem Fehler der Fehlerkategorie 2: 10% bis 30%, je nach Nutzungsbeeinträchtigung

c) bei einem Fehler der Fehlerkategorie 3: 0% bis 10 % je nach Beeinträchtigung der Nutzung. Dies ist im Einzelfall zu ermitteln. Es handelt sich hierbei um bloße Richtwerte.

(2) Entsprechend §4 des Vertrages ist der Kunde verpflichtet, die Datenverarbeitungsvorgänge ordnungsgemäß zu dokumentieren und entsprechend dem Stand der Technik zu sichern. Die iklaro GmbH haftet nicht für entstehenden Datenverlust und haftet nicht für die durch die Wiederbeschaffung der Daten bei Datenverlust entstehenden Kosten, es sei denn, er hat diesen Schaden vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht.

(3) Die Nutzung der Software einschließlich des Herunterladens oder dem sonstigen Erhalt von Informationen und Daten durch den Kunden erfolgt in der alleinigen Verantwortung des Kunden, soweit nicht wegen Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit zwingend gehaftet wird.

(4) Die Haftung der iklaro GmbH, die sich aus der Nutzung der Software ergeben, insbesondere Betriebsunterbrechung, entgangener Gewinn, Verlust oder Manipulation durch Dritte von Informationen und Daten oder Mangelfolgeschäden, ist ausgeschlossen, soweit nicht in Fällen von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit oder Verletzung wesentlicher Vertragspflichten zwingend gehaftet wird. Der Schadensersatz wegen Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist begrenzt auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden, soweit nicht Vorsatz oder Fahrlässigkeit vorliegt.

(5) Die Haftungsbeschränkungen gelten nicht für, durch die iklaro GmbH verursachte Körper- und Gesundheitsschäden oder bei Verlust des Lebens.

(6) Der Kunde ist im Rahmen der Schadensminderungspflicht zur Datensicherung und zur Virenabwehr nach dem Stand der Technik verpflichtet.

(7) Die iklaro GmbH ist verpflichtet, eine Haftpflichtversicherung, welche Personen- und Vermögensschäden bis zu einer Summe von 2 Mio. EUR und Sachschäden bis zu einem Betrag in Höhe von 500.000 EUR abdeckt, abzuschließen und für die Vertragsdauer aufrechtzuerhalten. Er hat entsprechende Versicherungsbestätigung eines in der Europäischen Union zugelassenen Haftpflichtversicherers innerhalb von 14 Tagen ab Vertragsschluss vorzulegen. Bei automatischer Verlängerung dieses Vertrages ist diese Bestätigung für jedes Kalenderjahr bis spätestens 31. Januar des Jahres vorzulegen. Kommt der Vertragspartner der schriftlichen Aufforderung zur Vorlage unter Fristsetzung von 14 Tagen nicht nach, ist der Kunde berechtigt, den Vertrag außerordentlich zu kündigen.

(8) Soweit Versicherungsschutz besteht haften die Vertragspartner einander im Rahmen der Versicherungsdeckung.

(9) Ansprüche des Kunden wegen Sach- und Rechtsmängeln verjähren innerhalb von 2 Jahren ab Leistung. Für Mängelbeseitigungsleistungen gilt vorbenannte Frist ebenfalls.

### **§ 8 Vertragsdauer, Fälligkeit, Verzug**

(1) Der Stundenkontingentvertrag beginnt mit dem unter (2) angegebenen Datum und wird für die Dauer von einem Jahr geschlossen. Der Vertrag verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, wenn er nicht bis spätestens sechs Monate vor Ende der Vertragslaufzeit durch eine der Vertragsparteien schriftlich gekündigt wird.

Jeder Vertragspartner kann einmal monatlich von dem anderen Vertragspartner die Anpassung der beauftragten Stunden fordern. Dabei kann eine Absenkung der abgeschlossenen Quartalsstunden um maximal 10% der Stunden pro Quartal (maximal 48 Stunden jährlich) vereinbart werden.

(2) Leistungsbeginn

Beginn des Vertragsverhältnisses: \_\_\_\_\_

Erste Fälligkeit: \_\_\_\_\_

(3) außerordentliche Kündigung

Neben der ordentlichen Kündigung besteht das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor,

a) wenn der Kunde sich für einen Zeitraum von mehr als 30 Tagen mit der Zahlung des Wartungs- und Supportvertragspreises im Rückstand befindet oder der Kunde seine Zahlungen einstellt,

b) im Falle von juristischen Personen, dessen Liquidation beschlossen wird,

c) der Kunde seinen vertraglichen Mitwirkungspflichten nicht nachkommt und / oder die Durchführung des Vertrages wesentlich erschwert oder unmöglich macht.

(4) Befindet sich der Kunde mit der Bezahlung einer Rechnung wegen allgemeiner Liquiditätsschwierigkeiten in Verzug oder haben sich seine Vermögensverhältnisse nach Vertragsschluss wesentlich verschlechtert, werden sämtliche Verbindlichkeiten gegenüber der iklaro GmbH sofort fällig.

## § 9 Vertragsbindung

(1) Die Beendigung des weiteren Leistungsaustausches (z.B. bei Rücktritt, Kündigung aus wichtigem Grund, Minderung oder Schadensersatz statt Leistung) muss stets unter Benennung des Grundes und mit angemessener Fristsetzung zur Beseitigung von mindestens zwei Wochen angedroht werden und kann nur binnen zwei Wochen nach Fristablauf erklärt werden. In den Fällen des §323 Abs.2 BGB kann die Fristsetzung entfallen. Wer die Störung ganz oder überwiegend zu vertreten hat, kann die Rückabwicklung nicht verlangen.

(2) Beide Vertragsparteien sind nicht berechtigt, diesen Vertrag bzw. Rechte aus diesem Vertrag, an Dritte zu übertragen, oder damit verbundene Rechte oder Pflichten ganz oder teilweise an Dritte abzutreten, es sei denn, der jeweils andere Vertragspartner hat hierzu schriftlich seine Zustimmung erteilt.

## § 10 Aufrechnung, Abtretung, Zurückbehaltungsrecht

(1) Gegen Ansprüche der iklaro GmbH kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen aufrechnen.

(2) Eine Übertragung von Ansprüchen des Kunden gegenüber der iklaro GmbH ist nur mit schriftlicher Zustimmung der iklaro GmbH zulässig, soweit es sich nicht um Geldforderungen handelt.

(3) Der Kunde kann sein Zurückbehaltungsrecht nur bezüglich unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen geltend machen, sofern es sich um unmittelbar aus dem Vertragsverhältnis herrührende Gegenansprüche handelt. Anderenfalls ist ein solches ausgeschlossen.

## § 11 Geheimhaltung und Datenschutz

(1) Die Vertragspartner verpflichten sich, alle ihnen vor oder bei der Vertragsdurchführung von dem jeweils anderen Vertragspartner zugehenden oder bekannt werdenden Gegenstände (z.B. Software, Unterlagen, Informationen), die rechtlich geschützt sind oder Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse beinhalten oder als vertraulich bezeichnet sind, auch über das Vertragsende hinaus vertraulich zu behandeln, es sei denn, sie sind ohne Verstoß gegen die Geheimhaltungspflicht öffentlich bekannt. Die Vertragspartner verwahren und sichern diese Gegenstände so, dass ein Zugang durch Dritte ausgeschlossen ist.

(2) Der Kunde macht die Vertragsgegenstände nur den Mitarbeitern und sonstigen Dritten zugänglich, die den Zugang zur Ausübung der ihnen eingeräumten Dienstaufgaben benötigen. Er belehrt diese Personen über die Geheimhaltungsbedürftigkeit der Gegenstände.

(3) Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass die iklaro GmbH seine Daten im zur Vertragsdurchführung erforderlichen Umfang und auf Grundlage der Datenschutzvorschriften erhebt, speichert, verarbeitet und, sofern notwendig, an Dritte übermittelt.

(4) Die Vertragsparteien verpflichten sich, die Bestimmungen des Datenschutzgesetzes in der jeweils gültigen Fassung einzuhalten. Entsprechende Verpflichtungen werden die Vertragsparteien ihren Mitarbeitern, Zulieferern und anderen Personen, die mit den vertraglichen Leistungen in Berührung kommen, auferlegen und dies dem jeweils anderen Vertragspartner auf dessen Anforderung mitteilen.

(5) Für jeden Fall der schuldhaften Zuwiderhandlung wird ein Betrag in Höhe von 50.000 EUR fällig. Der Nachweis eines höheren Schadens bleibt vorbehalten.

#### **§ 12 Schlussbestimmungen**

(1) Der ausschließlicher Gerichtsstand für Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist Chemnitz, sofern der Kunde Unternehmer ist. Das Gleiche gilt, sollte der Kunde keinen allgemeinen Gerichtsstand, Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt in Deutschland haben.

(2) Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland.

(3) Im Falle der Unwirksamkeit einzelner Punkte bleibt der Vertrag im übrigen wirksam. Die unwirksamen Regelungen werden durch solche ersetzt, die ihrem wirtschaftlichem Sinn am nächsten kommen.

(4) Mündliche Nebenabreden sind nicht getroffen. Änderungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Das gilt auch für die Aufhebung dieses Schriftformerfordernisses.



## DocuWare Wartungs- und Supportverträge

### Präambel

Mit dem Erwerb von DocuWare Software-Produkten und nach Maßgabe dieser Vereinbarung erhält der Kunde bestimmte Supportleistungen (technische Unterstützung sowie Lieferung von Updates, Upgrades) von der iklaro GmbH vermittelt.

### § 1 Software und Verträge

Der Vertrag regelt die Bedingungen für den technischen Support und die Wartung der im Vorfeld genannten Softwareprodukte zwischen der iklaro GmbH und dem Kunden. Dieser ist nicht auf Dritte übertragbar.

Während der Laufzeit dieses Vertrages erhält der Kunde Anspruch auf umfassende technische Unterstützung und die Lieferung von Software-Updates und -Upgrades, sobald sie von dem Hersteller der Software, der DocuWare AG, generell verfügbar gemacht werden.

Soweit in diesem Vertrag genannte Leistungen von der DocuWare AG erbracht werden, hat die iklaro GmbH die DocuWare AG hierzu beauftragt. Die DocuWare AG hat die Beauftragung angenommen und handelt als Erfüllungsgehilfe der iklaro GmbH.

### § 2 Technische Unterstützung

Die iklaro GmbH ermöglicht dem Kunden Hotline-Unterstützung bei Installation, Konfiguration und Bedienung der von der DocuWare AG hergestellten und vom Kunden erworbenen DocuWare Software-Produkte durch den Hersteller der Software, die DocuWare AG.

Der Kunde hat zu folgenden Zeiten (außer an gesetzlichen Feiertagen) telefonischen Zugang zur technischen Beratung durch die Mitarbeiter der DocuWare AG:

Montag: 9-18 Uhr, Dienstag bis Donnerstag: 8-18 Uhr, Freitag: 8-16 Uhr.

Darüber hinaus kann der Kunde jederzeit Anfragen per Fax oder E-Mail an die DocuWare AG richten. Für seine Anfragen stehen dem Kunden folgende Verbindungen zur Verfügung:

Telefon-Nummer: (089) 894433-99  
Fax-Nummer: (089) 841 99 66  
E-Mail-Adresse: support.emea@docuware.com

Kann das Ersuchen des Kunden nicht unverzüglich befriedigt werden, erhält er auf Anfragen, die den DocuWare-Support vor 12 Uhr erreichen, noch am selben Werktag eine qualifizierte Reaktion von der DocuWare AG. Auf Anfragen, die den DocuWare-Support nach 12 Uhr erreichen, erhält der Supportnehmer am folgenden Werktag bis spätestens 12 Uhr eine qualifizierte Reaktion von der DocuWare AG.

Der Kunde ist verpflichtet, etwaige Fehler, die bei vertragsgemäßer Nutzung auftreten, dem DocuWare-Support unverzüglich in nachvollziehbarer Form zu melden. Der Kunde wird den DocuWare-Support im Rahmen des Zumutbaren unterstützen, um von diesem eine qualifizierte Reaktion zu erhalten.

### § 3 Upgrades und Updates

Während der Laufzeit des Vertrages erhält der Kunde sämtliche Updates und Upgrades der von ihm erworbenen DocuWare Software-Produkte, sobald sie von der DocuWare AG generell verfügbar gemacht werden, ohne zusätzliche Kosten automatisch zugesandt. Die iklaro GmbH kann hiervon Updates ausnehmen, die keine funktionale oder qualitative Verbesserung des DocuWare-Systems mit sich bringen. Für die gelieferten Updates und Upgrades gelten Nutzungsbedingungen, wie sie für die vom Kunden erworbene Software vereinbart wurden, entsprechend. Der Kunde anerkennt, dass ihm Sachmängelansprüche aus der Lieferung von Updates oder Upgrades nicht zustehen, es sei denn, diese enthalten gegenüber der erworbenen Software eine erhebliche funktionale oder qualitative Verbesserung des erworbenen DocuWare-Systems.

### § 4 Vertragslaufzeit

Die erste Laufzeit des Wartungs- und Supportvertrags beginnt mit dem Eintreffen bzw. der Erstinstallation der Software beim Kunden und endet nach dem Ablauf von 60 Monaten gerechnet ab dem ersten Tag des auf das Rechnungsdatum folgenden Monats. Der Vertrag verlängert sich automatisch am Ende jeder Laufzeit um eine weitere Laufzeit von 12 Monaten, wenn er nicht mindestens 6 Monate vor Ende der Laufzeit vom Kunden oder von

iklaro GmbH schriftlich gekündigt wird. Der mit dem ersten Auftrag bestellte und berechnete Wartungs- und Supportvertrag für ein Jahr deckt die Kosten für die erste Laufzeit. Zu Beginn jeder folgenden Laufzeit wird der Wartungs- und Supportvertragspreis für alle vom Kunden zu diesem Zeitpunkt eingesetzten DocuWare Software-Produkte anhand der gültigen Preisliste ermittelt und dem Kunden in Rechnung gestellt.

#### **§ 5 Leistungsbeginn:**

Beginn des Vertragsverhältnisses ist der erste des Folgemonats nach Erstinstallation.

#### **§ 6 Systemerweiterungen**

Sämtliche Erweiterungen des DocuWare-Systems werden automatisch Bestandteil dieses Vertrages. Der Wartungs- und Supportvertragspreis für die Erweiterung wird zunächst anteilig ab Kaufdatum bis zum Ende der aktuellen Laufzeit berechnet.

#### **§ 7 Datensicherung durch den Kunden**

Der Kunde ist verpflichtet, alle zumutbaren Maßnahmen für eine ordnungsgemäße Datensicherung zu ergreifen und diese mit einer der wirtschaftlichen Bedeutung der Daten entsprechenden Häufigkeit durchzuführen.

#### **§8 Außerordentliche Kündigung**

Neben der ordentlichen Kündigung besteht das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor,

- a) wenn der Kunde sich für einen Zeitraum von mehr als 30 Tagen mit der Zahlung des Wartungs- und Supportvertragspreises im Rückstand befindet oder der Kunde seine Zahlungen einstellt,
- b) im Falle von juristischen Personen, dessen Liquidation beschlossen wird,
- c) der Kunde seinen vertraglichen Mitwirkungspflichten nicht nachkommt und / oder die Durchführung des Vertrages wesentlich erschwert oder unmöglich macht.

Befindet sich der Kunde mit der Bezahlung einer Rechnung wegen allgemeiner Liquiditätsschwierigkeiten in Verzug oder haben sich seine Vermögensverhältnisse nach Vertragsschluss wesentlich verschlechtert, werden sämtliche Verbindlichkeiten gegenüber der iklaro GmbH sofort fällig.

#### **§ 8 Vertragsbindung**

(1) Die Beendigung des weiteren Leistungsaustausches (z.B. bei Rücktritt, Kündigung aus wichtigem Grund, Minderung oder Schadensersatz statt Leistung) muss stets unter Benennung des Grundes und mit angemessener Fristsetzung zur Beseitigung von mindestens zwei Wochen angedroht werden und kann nur binnen zwei Wochen nach Fristablauf erklärt werden. In den Fällen des §323 Abs.2 BGB kann die Fristsetzung entfallen. Wer die Störung ganz oder überwiegend zu vertreten hat, kann die Rückabwicklung nicht verlangen.

(2) Beide Vertragsparteien sind nicht berechtigt, diesen Vertrag bzw. Rechte aus diesem Vertrag, an Dritte zu übertragen, oder damit verbundene Rechte oder Pflichten ganz oder teilweise an Dritte abzutreten, es sei denn, der jeweils andere Vertragspartner hat hierzu schriftlich seine Zustimmung erteilt.

#### **§ 9 Aufrechnung, Abtretung, Zurückbehaltungsrecht**

(1) Gegen Ansprüche der iklaro GmbH kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen aufrechnen.

(2) Eine Übertragung von Ansprüchen des Kunden gegenüber der iklaro GmbH ist nur mit schriftlicher Zustimmung der iklaro GmbHs zulässig, soweit es sich nicht um Geldforderungen handelt.

(3) Der Kunde kann sein Zurückbehaltungsrecht nur bezüglich unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen geltend machen, sofern es sich um unmittelbar aus dem Vertragsverhältnis herrührende Gegenansprüche handelt. Anderenfalls ist ein solches ausgeschlossen.

#### **§ 10 Geheimhaltung und Datenschutz**

(1) Die Vertragspartner verpflichten sich, alle ihnen vor oder bei der Vertragsdurchführung von dem jeweils anderen Vertragspartner zugehenden oder bekannt werdenden Gegenstände (z.B. Software, Unterlagen, Informationen), die rechtlich geschützt sind oder Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse beinhalten oder als vertraulich bezeichnet sind, auch über das Vertragsende hinaus vertraulich zu behandeln, es sei denn, sie sind ohne Verstoß gegen die



Geheimhaltungspflicht öffentlich bekannt. Die Vertragspartner verwahren und sichern diese Gegenstände so, dass ein Zugang durch Dritte ausgeschlossen ist.

(2) Der Kunde macht die Vertragsgegenstände nur den Mitarbeitern und sonstigen Dritten zugänglich, die den Zugang zur Ausübung der ihnen eingeräumten Dienstaufgaben benötigen. Er belehrt diese Personen über die Geheimhaltungsbedürftigkeit der Gegenstände.

(3) Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass die iklaro GmbH seine Daten im zur Vertragsdurchführung erforderlichen Umfang und auf Grundlage der Datenschutzvorschriften erhebt, speichert, verarbeitet und, sofern notwendig, an Dritte übermittelt.

(4) Die Vertragsparteien verpflichten sich, die Bestimmungen des Datenschutzgesetzes in der jeweils gültigen Fassung einzuhalten. Entsprechende Verpflichtungen werden die Vertragsparteien ihren Mitarbeitern, Zulieferern und anderen Personen, die mit den vertraglichen Leistungen in Berührung kommen, auferlegen und dies dem jeweils anderen Vertragspartner auf dessen Anforderung mitteilen.

(5) Für jeden Fall der schuldhaften Zuwiderhandlung wird ein Betrag in Höhe von 50.000 EUR fällig. Der Nachweis eines höheren Schadens bleibt vorbehalten.

### **§ 11 Schlussbestimmungen**

(1) Der ausschließlicher Gerichtsstand für Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist Chemnitz, sofern der Kunde Unternehmer ist. Das Gleiche gilt, sollte der Kunde keinen allgemeinen Gerichtsstand, Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt in Deutschland haben.

(2) Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland.

(3) Im Falle der Unwirksamkeit einzelner Punkte bleibt der Vertrag im übrigen wirksam. Die unwirksamen Regelungen werden durch solche ersetzt, die ihrem wirtschaftlichem Sinn am nächsten kommen.

(4) Mündliche Nebenabreden sind nicht getroffen. Änderungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Das gilt auch für die Aufhebung dieses Schriftformerfordernisses.



## Anlage: Dienstleistungskatalog/Preisliste

### Allgemeine Sätze

Artikel	Beschreibung	15 Minuten*	Stunde*	Tag (8 Std.)*
DL.Hotline	Support-Hotline	17,50 €	70,00 €	560,00 €
DL.VID	Vertriebsinnendienst & Verwaltung	17,50 €	70,00 €	560,00 €
DL.Technik_HW	Technik - Hardware	23,75 €	95,00 €	760,00 €
DL.Technik_SW	Systemtechnik Software	27,50 €	110,00 €	880,00 €
DL.Consulting	Consulting	entfällt	entfällt	960,00 €
DL.BusinessD	Business Development	entfällt	entfällt	1.200,00 €

### Dokumentation

Artikel	Beschreibung	Einheit	Preis*
DL.Verfahrensdoku	Verfahrensdokumentation	Tag	960,00 €

### Schulungen

Artikel	Beschreibung	Einheit	Preis*
DL.HW_Schulung	Einweisung MFP und Scantechnik	Stunde	95,00 €
DL.Solution_Schulung	Anwender & Administratoren Schulung Solutions	Tag	960,00 €

### Administrative Leistungen

Artikel	Beschreibung	Einheit	Preis*
DL.KD_Änderung	Änderung Kundenstammdaten (nach Umzug)	pauschal	30,00 €
DL.SEPA	kein SEPA-Bankeinzug	pro Vorgang	15,00 €
DL.RV	Rechnungsversand per Post	pro Vorgang	2,50 €

### Sonstige Leistungen

Artikel	Beschreibung	Einheit	Preis*
DL.Aufschlag	Stundensatz außerhalb der Geschäftszeiten (Mo-Fr: 6-8 Uhr u. 18-21 Uhr)	Stunde	Aufschlag 25 %
DL.Aufschlag_Sa	Stundensatz Samstag	Stunde	Aufschlag 100 %
DL.Aufschlag_So	Stundensatz Sonntag	Stunde	Aufschlag 150 %
DL.Aufschlag_Nacht	Stundensatz Nachtarbeit	Stunde	Aufschlag 100 %
DL.Anfahrt	Anfahrt pauschal Stadtgebiet (Chemnitz, Dresden, Plauen)	pauschal	25,00 €
DL.Anfahrt_Technik_km	Anfahrt Digital Techniker/Analyst	Kilometer	0,60 €

\* Alle Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt.