ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (AGB)

der demicon GmbH, Friedrichstr. 15, 70174 Stuttgart, Deutschland, für Beratungsleistungen und Schulungen, die Vermittlung von Standardsoftware, den Kauf, die Miete, die Entwicklung und die Pflege von Softwareprodukten sowie für Hostingleistungen.

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind modular aufgebaut und setzen sich aus dem für alle Vertragsverhältnisse geltenden Allgemeinen Teil (§ 1) sowie den ergänzenden, für die jeweils vereinbarte Leistungsart spezifischen Besonderen Teilen (§ 2 bis § 9) zusammen.

§1 Allgemeiner Teil

§2 Besonderer Teil: Beratungsleistungen

§3 Besonderer Teil: Schulungsleistungen

§4 Besonderer Teil: Vermittlung von Atlassian-Softwareprodukten und Marketplace-Apps

§5 Besonderer Teil: Softwarekauf

§6 Besonderer Teil: Softwaremiete

§7 Besonderer Teil: Softwareentwicklungsleistungen

§8 Besonderer Teil: Softwarepflegeleistungen

§9 Besonderer Teil: Hosting

§1. Allgemeiner Teil

1.1. Allgemeines

1.1.1. Die folgenden AGB gelten für die Geschäftsbeziehung zwischen **demicon** und dem Kunden, soweit diesem gegenüber Vermittlungsleistungen in Bezug auf Standardsoftware erbracht werden, sowie diesem dauerhaft (Softwarekauf) oder auf die jeweilige Vertragslaufzeit befristet (Softwaremiete) Software zur Nutzung überlassen wird. Des Weiteren gelten sie bei vereinbarten Pflegeleistungen von überlassener Software (Softwarepflege), bei Beratungsleistungen und sonstigen IT-Dienstleistungen, bei Softwareentwicklungsleistungen, bei Hostingleistungen sowie von **demicon** angebotenen Schulungen (Schulungsleistungen). Sie gliedern sich in einen allgemeinen Teil (§ 1 Allgemeiner Teil) und besondere Teile (§ 2 bzw. § 3, § 4, § 5, § 6, § 7, §

8, § 9 jeweils Besonderer Teil), wobei letztgenannte Teile spezifische Regelungen zu den jeweiligen konkreten Leistungen von **demicon** beinhalten. Letztgenannte Teile gelten insoweit für die Vermittlung, den Kauf oder die Miete von Software, für Beratungs-, Softwareentwicklungs-, Softwarepflege-, Hosting- und Schulungsleistungen nebst Einräumung der zur Durchführung des Vertrags erforderlichen Rechte, für im Rahmen des entsprechenden Vertrages vereinbarte Dienstleistungen und für vorvertragliche Schuldverhältnisse. Maßgeblich ist grundsätzlich jeweils die beim Vertragsschluss gültige Fassung der AGB. Die Regelungen gelten entsprechend für vorvertragliche Beziehungen. Für sonstige Lieferungen und Leistungen anderer Art (z.B. Hardwarelieferung) durch **demicon** ferner für sonstige Drittsoftware oder -hardware können darüber hinaus weitergehende oder ergänzende Vertragsbedingungen gelten. Für das Herunterladen von Applikationen über eine zentrale Vertriebsplattform (etwa der Atlassian Marketplace; im Folgenden „Vertriebsplattform“) sowie für die dortigen ggfs. vorgegebenen Zahlungsmodalitäten und anfallenden Kosten können ferner Preise sowie die Verkaufs- und Nutzungsbedingungen des Betreibers dieser Vertriebsplattform gelten. Ferner gelten regelmäßig für den Zugang zum Internet oder Mobilfunknetz sowie deren Nutzung ggfs. gesonderte Vertragsbedingungen der entsprechenden Telekommunikationsdienste.

Auch wenn beim Abschluss gleichartiger Verträge hierauf nicht nochmals hingewiesen wird, gelten ausschließlich die vorliegenden AGB von **demicon** in ihrer bei Abgabe der Erklärung des Kunden diesem zur Verfügung gestellten Fassung, es sei denn, die Vertragspartner vereinbaren ausdrücklich etwas anderes.

1.1.2. Für den Softwarekauf gelten ergänzend die §§ 433 ff. BGB. Für ergänzende Dienstleistungen (z.B. Installation, Parametrisierung) gelten die §§ 611 ff. BGB.

1.1.3. Unternehmer im Sinne dieser AGB sind natürliche oder juristische Personen oder rechtsfähige Personengesellschaften, die bei Abschluss des Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handeln. Kunden im Sinne dieser AGB sind ausschließlich Unternehmer.

1.1.4. Individuelle Vertragsabreden haben Vorrang vor diesen AGB. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende AGB werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, ihrer Geltung wird ausdrücklich zugestimmt.

1.1.5. Der Kunde hat vor Vertragsabschluss zu überprüfen, ob und inwieweit die Spezifikation der Software seinen Wünschen und Bedürfnissen entspricht. Er hat sich insoweit über die wesentlichen Funktionsmerkmale und -bedingungen der Software informiert zu halten.

Der Umfang der Softwarefunktionen richtet sich regelmäßig nach der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses aktuell vorhandenen Hardware- und Softwareumgebungen des Kunden. Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die störungsfreie und uneingeschränkte Beschaffenheit und Funktionalität der Software regelmäßig auch von Softwarekomponenten dritter Anbieter abhängig ist. Jegliche Veränderungen in solchen Softwarekomponenten bzw. in den Hardware- und Softwareumgebungen des

Kunden können zu Einschränkungen der Funktionalität, der von **demicon** zu überlassenden Software führen.

1.1.6. Maßgeblich für den konkreten Leistungsumfang, Art und Qualität der Leistungen sowie den konkreten Funktionsumfang der Software sind die im Einzelfall getroffenen Vereinbarungen zwischen den Parteien gemäß des in der Beauftragung liegenden Vertragsangebots und der hierauf gerichteten Auftragsbestätigung durch **demicon**. Beschaffenheit und Funktionalität der Software ergibt sich im Übrigen aus den entsprechenden Produktbeschreibungen, welche nicht als Garantien zu verstehen sind. Eine Garantie wird nur gewährt, wenn sie als solche ausdrücklich bezeichnet worden ist.

1.1.7. Der Kunde hat einen Anspruch auf Überlassung der vertragsgegenständlichen Software bestehend aus dem Maschinenprogramm und einem entsprechenden Benutzerhandbuch. Die Technik der Auslieferung der Software richtet sich nach den zwischen den Parteien getroffenen Vereinbarungen. Soweit nicht gesondert etwas anderes vereinbart wird, wird die Software bestehend aus Maschinenprogramm und Benutzerhandbuch per Downloadlink über das Internet bereitgestellt. Es besteht seitens des Kunden kein Anspruch auf Überlassung des Quellcodes. **demicon** erbringt alle Lieferungen und Leistungen nach dem aktuellen Stand der Technik.

1.2. Vertragsschluss

1.2.1. Angebote von **demicon** sind freibleibend und unverbindlich, es sei denn, das Angebot ist ausdrücklich als bindend bezeichnet. Eine rechtliche Bindung kommt zustande durch beiderseitige Unterzeichnung eines Vertrags oder Auftrags, durch schriftliche oder elektronische Auftragsbestätigung von **demicon** oder dadurch, dass **demicon** mit der Erbringung der beauftragten Leistungen beginnt. Im jeweiligen Vertrag ist der konkrete vom Kunden gewünschte Umfang der von **demicon** zu erbringenden Leistungen sowie das hierfür vom Kunden zu leistende Entgelt im Detail ausgestaltet. Der abzuschließende Vertrag bezeichnet in diesem Sinne die Vereinbarungen über die Lieferungen und Leistungen von **demicon**, die auf die vorliegenden AGB sowie ggfs. weitere Anlagen (insbesondere Service-Level-Agreement) Bezug nehmen. Die konkreten Systemvoraussetzungen zur Nutzung der Lieferungen und Leistungen von **demicon** sind gesondert zwischen den Parteien im Rahmen des Vertragsschlusses sowie über die Kennzeichnung in den jeweiligen Leistungsbeschreibungen aufgeführt, auf welche im Vertrag Bezug genommen wird.

1.2.2. Der Vertragsschluss erfolgt unter dem Vorbehalt, im Falle nicht richtiger oder nicht ordnungsgemäßer Selbstbelieferung, nicht oder nur teilweise zu leisten. Dies gilt nur für den Fall, dass die Nichtlieferung nicht von **demicon** zu vertreten ist und **demicon** mit der gebotenen Sorgfalt ein konkretes Deckungsgeschäft abgeschlossen hat. **demicon** wird alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um die Leistung bereitstellen zu können. Andernfalls wird die Gegenleistung unverzüglich zurückerstattet. Im Falle der Nichtverfügbarkeit oder der nur teilweisen Verfügbarkeit wird der Kunde unverzüglich informiert.

1.2.3. Für Lieferungen und Leistungen anderer Art (z.B. Beratung zur Einrichtung und Installation der Software) sind gesonderte Verträge zu schließen.

1.3. Vergütung

1.3.1. Es gelten die in dem Vertrag vereinbarten Entgelte. Vergütungen werden zuzüglich MwSt. in der jeweils anfallenden gesetzlichen Höhe geschuldet. Im Rahmen der Softwaremiete ist **demicon** berechtigt, die vereinbarten Preise für die vertraglichen Leistungen zum Ausgleich von Personal- und sonstigen Kostensteigerungen angemessen zu erhöhen. **demicon** wird diese Preiserhöhungen dem Kunden schriftlich oder per E-Mail bekannt geben; die Preiserhöhungen gelten nicht für die Zeiträume, für die Kunde bereits Zahlungen geleistet hat.

1.3.2. Sonstige ausdrücklich als vergütungspflichtig vereinbarte Leistungen werden von **demicon** nach Aufwand (Time & Material) zu den jeweils im Zeitpunkt der Beauftragung geltenden allgemeinen Listenpreisen erbracht.

1.3.3. Der Kunde hat während des Verzugs die Geldschuld i. H. v. 9 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz zu verzinsen. **demicon** behält sich vor, einen höheren Verzugsschaden geltend zu machen. Der Kunde hat die vereinbarten Zahlungsmodalitäten grundsätzlich anzuerkennen. Bei Zahlungsverzug ist **demicon** vorbehaltlich weitergehender Ansprüche berechtigt, den Zugang zu den vereinbarten Leistungen vorläufig ganz oder teilweise zu sperren. Hiervon wird der Kunde umgehend in Textform informiert.

1.3.4. Der Kunde hat ein Recht zur Aufrechnung nur, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt, anerkannt oder durch **demicon** nicht bestritten wurden. Das Recht des Kunden zur Aufrechnung mit vertraglichen und sonstigen Ansprüchen aus der Anbahnung oder Durchführung dieses Vertragsverhältnisses bleibt hiervon unberührt. Der Kunde kann ein Zurückbehaltungsrecht nur ausüben, wenn sein Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

1.4. Allgemeine Pflichten des Kunden

1.4.1. Der Kunde hat die ordnungsgemäße Nutzung der Software jeweils durch aktive und angemessene Mitwirkungshandlungen zu fördern. Er hat **demicon** die zur ordnungsgemäßen Leistungserbringung notwendigen Informationen und Daten zur Verfügung zu stellen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass bei ihm die technischen Voraussetzungen für die Nutzung des Vertragsgegenstandes geschaffen werden, insbesondere im Hinblick auf die eingesetzte Hard- und Software, die Verbindung mit dem Internet und aktuelle Browsersoftware. Der Kunde hat insbesondere eine regelmäßige Datensicherung durchzuführen und eine aktuelle Virenschutzsoftware einzusetzen. **demicon** haftet nicht für Virenschäden, die durch Einsatz einer entsprechenden Software hätten verhindert werden können. Es gelten hierbei auch die Haftungsbeschränkungen gemäß § 1 Ziffer 1.6 dieser AGB.

1.4.2. Der Kunde hat angemessene Vorkehrungen für den Fall zu treffen, dass die Software ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäß arbeitet (z.B. durch Datensicherung, Störungsdiagnose, regelmäßige Prüfung der Ergebnisse, Notfallplanung). Es liegt in seiner Verantwortung, die Funktionsfähigkeit der Arbeitsumgebung der Software sicherzustellen.

1.4.3. Der Kunde hat grundsätzlich das geltende Recht der Bundesrepublik Deutschland, insbesondere Daten- und Jugendschutzvorschriften, strafrechtliche Bestimmungen sowie die vorliegenden AGB zu beachten. Insbesondere ist der Kunde verpflichtet:

1.4.3.1. bereitgestellte Zugangsdaten sowie entsprechende Identifikations- und Authentifikationsmechanismen vor dem Zugriff unbefugter Dritter zu schützen und an solche Dritte nicht weiterzugeben;

1.4.3.2. Rechte Dritter, insbesondere Urheber- und Leistungsschutzrechte, Marken-, Patent- und sonstige Eigentums- sowie Persönlichkeitsrechte, nicht zu verletzen;

1.4.3.3. die Privatsphäre anderer zu respektieren, also keine verleumderischen, bedrohenden, gewaltverherrlichenden, belästigende, schädigende, rassistische oder sonst verwerfliche Inhalte zu verbreiten;

1.4.3.4. keine Anwendungen auszuführen, die zu einer Veränderung der physikalischen oder logischen Struktur der Netzwerke führen können, wie etwa Viren;

1.4.3.5. die ihm zur Verfügung gestellte Infrastruktur nicht zu unerlaubten Werbezwecken, insbesondere zur unverlangten Übermittlung elektronischer Post, zu nutzen.

1.4.4. Soweit dem Kunden Speicherplatz zur Verfügung gestellt wird, darf er keine rechtswidrigen, gegen Gesetze oder behördliche Bestimmungen verstoßende oder Rechte Dritter verletzende Inhalte ablegen. Insbesondere darf die ggf. bereit gestellte Infrastruktur von **demicon** bzw. der von ihr ggf. zur Verfügung gestellte Speicherplatz nicht für gewerbliche Schutzrechte (etwa Marken-, Patent-, Gebrauchs- und Geschmacksmusterrechte), Urheber- und Leistungsschutzrechte, sowie sonstige Rechte (etwa das Recht am eigenen Bild, Namens- und Persönlichkeitsrechte) verletzende Angebote, deren Bewerbung oder Vertrieb genutzt werden. Gleiches gilt für pornographische und jugendgefährdende Angebote, Propagandaartikel und Produkte mit Kennzeichen verfassungswidriger Organisationen.

1.4.5. Erlangt der Kunde Kenntnis vom Missbrauch seiner Zugangsdaten oder der Identifikations- und Authentifikationsmechanismen, so hat er **demicon** unverzüglich davon zu unterrichten. Bei Missbrauch ist **demicon** berechtigt, den Zugang zu ihren Leistungen zu sperren. Die Aufhebung der Sperre ist nur durch schriftlichen Antrag des Kunden möglich. Der Kunde haftet für einen von ihm zu vertretenden Missbrauch.

1.4.6. **demicon** behält sich das Recht vor, Informationen von Servern zu löschen und Benutzerkonten zu sperren, wenn gegen die vorliegenden AGB verstoßen wird. Bei Verstoß gegen geltende Gesetze ist **demicon** berechtigt, die entsprechenden Informationen an die zuständigen staatlichen Stellen weiterzuleiten.

1.4.7. **demicon** behält sich das Recht vor, den Zugang zu den vereinbarten Leistungen vorläufig ganz oder teilweise zu sperren, wenn und soweit der Kunde diese Leistungen rechtswidrig nutzt bzw. gegen die in diesen AGB verankerten Pflichten verstößt. Hiervon wird dieser umgehend in Textform informiert.

1.4.8. **demicon** ist für die eigenen Inhalte des Kunden grundsätzlich nicht verantwortlich. Insbesondere ist **demicon** nicht verpflichtet, die Inhalte auf mögliche Rechtsverstöße zu überprüfen. Der Kunde stellt **demicon** von sämtlichen berechtigten Ansprüchen frei, die Dritte gegen diese wegen der Verletzung ihrer Rechte geltend machen und die der Kunde zu vertreten hat. Der Kunde übernimmt diesbezüglich auch die Kosten der Rechtsverteidigung von **demicon** einschließlich sämtlicher Gerichts- und Anwaltskosten in Höhe der gesetzlichen Gebühren. Hierfür hat der Kunde **demicon** einen angemessenen Vorschuss zu gewähren.

1.5. Allgemeines zu Sach- und Rechtsmängeln

1.5.1. Es gilt allgemein für bereitgestellte Softwareanwendungen die ausdrückliche Einschränkung, dass keine auf dem Markt befindliche Software bzw. IT-Infrastruktur zu 100 % sicher und zu 100 % frei von Mängeln ist. Dies ist u. a. auf die Vielzahl der im Umlauf befindlichen Viren und auf den Umstand zurückzuführen, dass grundsätzlich Sicherheitsrisiken bestehen, denen nach dem jeweils herrschenden Stand der Technik ggfs. noch gar nicht entgegengewirkt werden kann. **demicon** kann per se keinen Schutz vor unsachgemäßen Bedienungen oder Veränderungen von Softwareanwendungen, vor einer etwaigen Verseuchung von Softwarekomponenten mit Computerviren oder sonstiger Schadsoftware sowie vor sonstigen Sicherheitslücken liefern, die nicht im Einflussbereich von **demicon** liegen oder sonst auch nicht von **demicon** zu vertreten sind. Die von **demicon** gelieferten Leistungen schützen nicht vor möglichen Verletzungen des geistigen Eigentums oder anderen rechtswidrigen Tätigkeiten Dritter – etwa durch Cyber-Angriffe/Hacker-Attacken, Ausspähen und Abfangen von Daten oder sonstigen rechtswidrigen Datenveränderungen und Computersabotagen.

1.5.2. **demicon** gewährleistet im Allgemeinen, dass die geschuldeten Leistungen frei von wesentlichen, die gewöhnliche Verwendung der Leistungen einschränkenden Mängeln und Rechten Dritter sind. **demicon** steht dafür ein, dass die von **demicon** geschuldeten Leistungen die Beschaffenheit haben, die bei Leistungen der gleichen Art üblich ist und die der Kunde nach der Art der konkreten Leistung erwarten kann. Nach Maßgabe der vorstehenden Regelungen aus § 1 Ziffer 1.5.1 wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die störungsfreie und uneingeschränkte Beschaffenheit und Funktionalität der von **demicon** geschuldeten Leistungen regelmäßig auch von Soft- und Hardwarekomponenten dritter Anbieter abhängig ist, die von **demicon** nicht

beeinflussbar sind. Insbesondere können jegliche Veränderungen in solchen Softwarekomponenten bzw. in den Hardware- und Softwareumgebungen des Kunden zu Einschränkungen der Funktionalität der von **demicon** geschuldeten Leistungen führen. Einschränkungen aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen, die nicht im Einflussbereich von **demicon** liegen (höhere Gewalt, Verschulden Dritter etc.) sind **demicon** nicht zuzurechnen.

1.5.3. Der Kunde ist verpflichtet, **demicon** auftretende Mängel unverzüglich anzuzeigen. Bei Sachmängeln erfolgt dies unter Beschreibung der Zeit des Auftretens der Mängel und der näheren Umstände. Etwaige Mängel in den geschuldeten Leistungen werden, nach Übermittlung einer Fehlerbeschreibung durch den Kunden, umgehend von demicon behoben. Ist **demicon** eine Fehlerbeseitigung innerhalb einer angemessenen Frist nicht möglich, so kann der Kunde anteilige Minderung verlangen. Dies gilt dann nicht, wenn der Mangel auf Umständen beruht, die der Kunde zu vertreten hat, insbesondere, wenn er nicht seiner Mitwirkungspflicht nachkommt. Bei wiederholten erheblichen Mängeln kann der Kunde darüber hinaus den Vertrag fristlos kündigen. Weitergehende Rechte des Kunden bleiben unberührt.

1.5.4. **demicon** gibt gegenüber dem Kunden keine Garantien im Rechtssinne ab, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.

1.5.5. Die in die ggfs. bereitgestellte Infrastruktur von **demicon** eingestellten Inhalte sind für **demicon** fremde Inhalte. Die rechtliche Verantwortung liegt diesbezüglich bei dem Kunden.

1.5.6. Die Datenkommunikation über das Internet kann nach dem derzeitigen Stand der Technik nicht **fehlerfrei** und/oder jederzeit verfügbar gewährleistet werden. Daher übernimmt demicon keine Gewähr für technische Mängel, die nicht von **demicon** zu vertreten sind, insbesondere für die ständige und ununterbrochene Verfügbarkeit der Datenbanken und ihrer Inhalte oder für die vollständige und fehlerfreie Wiedergabe der von dem Kunden ggfs. eingestellten Inhalte.

1.5.7. Sollten die vertragsgegenständlichen Leistungen Schutzrechte Dritter verletzen, wird der Kunde **demicon** unverzüglich schriftlich unterrichten und **demicon** die zur Abwehr erforderlichen Informationen und sonstige angemessene Unterstützung zur Verfügung stellen.

1.6. Haftung

1.6.1. **demicon** übernimmt keine Haftung für die unterbrechungsfreie Verfügbarkeit von Systemen sowie für systembedingte Ausfälle, Unterbrechungen und Störungen der technischen Anlagen und der Dienste, die nicht von **demicon** zu vertreten sind. **demicon** haftet insbesondere nicht für Störungen der Qualität des Zugangs zu Leistungen aufgrund höherer Gewalt oder aufgrund von Ereignissen, die **demicon** nicht zu vertreten hat. Darunter fallen insbesondere Streiks, Aussperrungen, rechtmäßige unternehmensinterne Arbeitskampfmaßnahmen und behördliche Anordnungen. Weiter zählen hierzu auch der vollständige oder teilweise Ausfall der zur eigenen Leistungserbringung erforderlichen Kommunikations- und Netzwerkstrukturen und

Gateways anderer Anbieter und Betreiber. **demicon** ist berechtigt, die **demicon** obliegenden Leistungen für die Dauer des hindernden Ereignisses zuzüglich einer angemessenen Anlauffrist aufzuschieben. Für unwesentliche Unterbrechungen übernimmt **demicon** keine Haftung. **demicon** haftet ferner nicht bei Fehlern aus dem Risikobereich des Kunden oder sonstiger Dritter, insbesondere nicht bei Fehlern, die verursacht wurden durch unsachgemäße Bedienung oder Veränderung der Anwendungen oder sonstiger Drittsoftware, durch Verseuchung entsprechender Softwarekomponenten mit Computerviren, Verwendung ungeeigneter Datenträger, fehlerhafte Hardware, Ausfall der Stromversorgung oder datenführender Leitungen, vor Fehlern aufgrund mangelnder Informationssicherheit oder ungeeigneter Umweltbedingungen am Ort des Betriebs von Anwendungen.

1.6.2. Bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen beschränkt sich die Haftung auf den nach Art der Ware vorhersehbaren, vertragstypischen, unmittelbaren Durchschnittsschaden. Dies gilt auch bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen der gesetzlichen Vertreter oder Verrichtungs- bzw. Erfüllungsgehilfen von **demicon**. **demicon** haftet nicht bei leicht fahrlässiger Verletzung unwesentlicher Vertragspflichten. **demicon** haftet hingegen für die Verletzung vertragswesentlicher Rechtspositionen des Kunden. Vertragswesentliche Rechtspositionen sind solche, die der Vertrag dem Kunden nach dem Vertragsinhalt und -zweck zu gewähren hat. **demicon** haftet ferner für die Verletzung von Verpflichtungen, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde vertrauen darf.

1.6.3. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen betreffen nicht Ansprüche des Kunden aus Garantien und/oder Produkthaftung. Weiter gelten die Haftungsbeschränkungen nicht bei Arglist, grober Fahrlässigkeit, bei Verletzung vertragswesentlicher Pflichten sowie bei **demicon** zurechenbaren Körper- und Gesundheitsschäden bzw. bei Verlust des Lebens des Kunden.

1.6.4. Für den Verlust von Daten und/oder Programmen haftet **demicon** insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass der Kunde es unterlassen hat, eine Datensicherung durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verloren gegangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.

1.7. Vertraulichkeit und Datenschutz

1.7.1. Der Kunde und **demicon** verpflichten sich gegenseitig zur Vertraulichkeit gem. der nachfolgenden Bestimmungen.

1.7.2. Der Empfänger hat die Geschäftsgeheimnisse der offenbarenden Partei im Sinne des § 2 Nr. 1 GeschGehG sowie sonstige vertrauliche Informationen, insbesondere wirtschaftlich, rechtlich, steuerlich und technisch sensible Daten (gemeinsam „Vertrauliche Informationen“), die ihm anvertraut wurden oder bekannt geworden sind - unabhängig davon, ob sie ausdrücklich als vertraulich gekennzeichnet wurden oder nicht - geheim zu halten, nicht bekannt zu geben oder offenzulegen. Keine Vertraulichen Informationen sind solche Informationen, die der Öffentlichkeit vor der Mitteilung oder Übergabe an den Empfänger bekannt oder allgemein zugänglich

waren oder dies zu einem späteren Zeitpunkt ohne Verstoß gegen eine Geheimhaltungspflicht werden; die dem Empfänger bereits vor der Offenlegung und ohne Verstoß gegen eine Geheimhaltungspflicht nachweislich bekannt waren; die vom Empfänger ohne Nutzung oder Bezugnahme auf die Vertrauliche Informationen selbst gewonnen wurden oder die dem Empfänger von einem berechtigten Dritten ohne Verstoß gegen eine Geheimhaltungspflicht übergeben oder zugänglich gemacht werden. Diese Verpflichtung gilt auch für einen Zeitraum von fünf (5) Jahren nach Beendigung des Vertrages. Auch der Inhalt des Vertrages selbst ist von dieser Verpflichtung erfasst.

1.7.3. Der Empfänger darf vertrauliche Informationen intern nur beschränkt auf das erforderliche Maß und den erforderlichen Personenkreis („need-to-know“) offenlegen. Vertrauliche Informationen dürfen vom Empfänger, insbesondere nur dessen zur Verschwiegenheit verpflichteten Mitarbeitern oder seinen der beruflichen Verschwiegenheit unterliegenden Beratern zugänglich gemacht werden, soweit diese mit den vertraglichen Beziehungen befasst sind und die Informationen vernünftigerweise benötigen. Die Mitarbeiter sind vorab auf diese Vereinbarung hinzuweisen. Der Empfänger wird alle notwendigen Maßnahmen ergreifen, um zu gewährleisten, dass alle Personen, denen vertrauliche Informationen mitgeteilt oder zugänglich gemacht werden, mit diesen in gleicher Weise verfahren, wie der Empfänger dies zu tun verpflichtet ist.

1.7.4. Der Empfänger ist nicht berechtigt, die vertraulichen Informationen für andere als die vertraglich vereinbarten Zwecke selbst oder durch Dritte zu nutzen, zu verwerten oder sich anzueignen. Insbesondere bei Produkten und Gegenständen ist der Empfänger nicht berechtigt, vertrauliche Informationen im Wege des sog. „reverse engineering“ durch Beobachten, Untersuchen, Rückbauen oder Testen zu erlangen.

1.7.5. Auf Aufforderung der offenbarenden Partei sowie ohne Aufforderung spätestens nach Beendigung des Vertrages verpflichtet sich der Empfänger, alle ihm zur Verfügung gestellten vertraulichen Informationen sowie alle davon angefertigten Kopien und Abschriften unverzüglich an die offenbarende Partei zurückzugeben oder in Abstimmung mit ihr zu vernichten. Soweit Unterlagen, die vertrauliche Informationen enthalten, in elektronischer Form überlassen worden sind, sind diese Daten spätestens bei Beendigung dieses Vertrages zu löschen oder – soweit dies technisch nicht möglich ist – dauerhaft zu sperren.

1.7.6. Der Empfänger wird die vertraulichen Informationen ebenfalls durch angemessene Geheimhaltungsmaßnahmen gegen den unbefugten Zugriff durch Dritte sichern und bei der Verarbeitung der vertraulichen Informationen die gesetzlichen und vertraglichen Vorschriften zum Datenschutz einhalten. Dies beinhaltet auch dem aktuellen Stand der Technik angepasste technische Sicherheitsmaßnahmen (Art. 32 DS-GVO) und die Verpflichtung der Mitarbeiter auf die Vertraulichkeit und die Beachtung des Datenschutzes (Art. 28 Abs. 3 lit. b DS-GVO).

1.7.7. Verstößt der Empfänger vorsätzlich oder fahrlässig gegen die vorgenannten Pflichten zur Geheimhaltung, verpflichtet er sich zur Zahlung einer angemessenen

Vertragsstrafe, deren Höhe durch die offenbarende Partei nach billigem Ermessen festzusetzen und im Streitfall vom zuständigen Gericht zu überprüfen ist. Die Höhe der konkret verwirkten Vertragsstrafe richtet sich insbesondere nach dem Grad der Vertraulichkeit des betroffenen Geschäftsgeheimnisses oder der sonstigen vertraulichen Information, dem Grad des Verschuldens, dem Umfang der offengelegten Information sowie der Anzahl der unberechtigten Personen, deren gegenüber die Information pflichtwidrig offengelegt wird.

1.7.8. Weitergehende Schadensersatzansprüche bleiben hiervon unberührt. Eine gezahlte Vertragsstrafe wird auf etwaige Schadensersatzansprüche angerechnet. Die Vertragsstrafe stellt den Mindestschaden dar.

1.8. Änderung dieser AGB

1.8.1. **demicon** behält sich das Recht vor, diese AGB unter Wahrung einer angemessenen Ankündigungsfrist von mindestens sechs Wochen und Berücksichtigung der Interessen des Kunden zu ändern. **demicon** teilt dem Kunden eine entsprechende Änderung in Textform mit.

1.8.2. Widerspricht der Kunde nicht, so gelten die geänderten AGB als angenommen. **demicon** wird den Kunden in der Änderungsmitteilung ausdrücklich auf sein Widerspruchsrecht und die Folgen des Unterlassens eines Widerspruchs hinweisen. Im Falle des Widerspruchs besteht der Vertrag unverändert mit den bisherigen AGB fort, **demicon** ist jedoch berechtigt, den Vertrag ordentlich zu kündigen.

1.9. Sonstiges

1.9.1. Auf das Vertragsverhältnis findet deutsches materielles Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts Anwendung. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass IT-Leistungen Export- und Importbeschränkungen unterliegen können. Insbesondere können Genehmigungspflichten bestehen bzw. kann die Nutzung der Software oder damit verbundener Technologien im Ausland Beschränkungen unterliegen. Die Vertragserfüllung steht ggf. unter dem Vorbehalt, dass der Erfüllung keine Hindernisse aufgrund von nationalen und internationalen Vorschriften des Export- und Importrechts sowie keine sonstigen gesetzlichen Vorschriften entgegenstehen.

1.9.2. Die etwaige Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen beeinträchtigt nicht die Gültigkeit des übrigen Vertragsinhalts.

1.9.3. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis ist der Sitz von **demicon**, sofern nicht eine Norm zwingend einen anderen Gerichtsstand anordnet.

1.9.4. Diese AGB werden in deutscher und in englischer Sprache zur Verfügung gestellt. Maßgeblich ist ausschließlich die deutsche Fassung. Die englische Fassung dient der Information. Bei Abweichungen zwischen den Fassungen oder bei Zweifeln über die Auslegung geht die deutsche Fassung vor. Die deutsche Fassung ist auf der Website

von demicon abrufbar und wird dem Kunden auf Anforderung in Textform zur Verfügung gestellt.

§2. Besonderer Teil: Beratungsleistungen und sonstige IT-Dienstleistungen

2.1. Vertragsgegenstand

2.1.1. Im Rahmen von Beratungsleistungen und sonstigen IT-Dienstleistungen ist Gegenstand des Vertrages die Beratung, Unterstützung sowie umfassende Betreuung im Bereich der Informationstechnologie nach Maßgabe dieser AGB, des Statement of Work ("SOW") von **demicon** sowie nach Maßgabe etwaiger getroffener individualvertraglicher Abreden der Parteien im Rahmen der Bestellung.

2.1.2. Im Rahmen ihrer Tätigkeit erbringt **demicon** in Abstimmung mit dem Kunden beratende und unterstützende Leistungen („Beratungsleistungen"). Die Beratungsleistungen sind mittels Individualvereinbarung näher zu konkretisieren.

2.2. Rechte und Pflichten von demicon

2.2.1. **demicon** ist grundsätzlich nicht berechtigt, Dritten gegenüber als Vertreterin des Kunden aufzutreten, insbesondere Verhandlungen zu führen oder Willenserklärungen mit Wirkung für oder gegen den Kunden abzugeben. Ausnahmen bedürfen der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Kunden.

2.2.2. **demicon** gewährleistet die vertragsgemäße Erbringung der vereinbarten Leistungen unter Einhaltung hoher Sorgfalts- und Qualitätsstandards und des im Zeitpunkt der Leistungserbringung jeweils aktuellen Stands der Technik. Sie berücksichtigt nach Absprache und, sofern im Einzelfall sinnvoll, allgemeine Verfahrensbeschreibungen und Industriestandards (z.B. ITIL, DIN).

2.2.3. **demicon** ist in der Wahl des Leistungsorts grundsätzlich frei.

2.2.4. **demicon** ist in der Einteilung ihrer Arbeitszeit frei. Sie hat sich jedoch für die Zusammenarbeit der Parteien und für die Einhaltung von Terminen mit dem Projektleiter des Kunden abzustimmen.

2.2.5. **demicon** ist bei der Wahl der Personen frei, die sie zur Leistungserbringung einsetzt. Sie trägt dafür Sorge, dass die von ihr eingesetzten Personen zur Leistungserbringung hinreichend qualifiziert sind. Sofern und soweit **demicon** dem Kunden Personen namentlich benannt hat, die sie zur Leistungserbringung einzusetzen beabsichtigt, entspricht dies dem Planungsstand zum Zeitpunkt der namentlichen Benennung. Ein Anspruch des Kunden auf den Einsatz der genannten Personen besteht nicht. **demicon** kann Leistungen auch durch Unterauftragnehmer erbringen. **demicon** wird die Vereinbarungen mit ihren Unterauftragnehmern so ausgestalten, dass sie in Übereinstimmung mit den Regelungen dieses Vertrags stehen.

2.3. Mitwirkungspflichten des Kunden

2.3.1. Der Kunde wird die vereinbarten Mitwirkungsleistungen einschließlich Beistellungen erbringen. Über die ausdrücklich genannten Mitwirkungsleistungen hinaus wird der Kunde die Mitwirkungsleistungen erbringen, die für die vertragsgemäße Leistungserbringung durch **demicon** erforderlich und allgemein üblich sind, und **demicon** insbesondere alle erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen, sofern diese Leistungen vertraglich nicht dem Pflichtenkreis **demicon** zugeordnet wurden.

2.3.2. Der Kunde benennt eine für die technische Durchführung verantwortliche Ansprechperson ("Single Point of Contact" nachfolgend: "SPOC"), die **demicon** als Unterstützung bei der Erbringung der Leistungen und zur Beantwortung gestellter Anfragen zur Verfügung steht. Dieser SPOC muss für alle Aspekte des Projekts Entscheidungsbefugnis haben. Darüber hinaus stellt der Kunde diejenigen Mitarbeiter zur Verfügung, deren spezielle Kenntnisse zur Verwirklichung des Projekts jeweils notwendig sind.

2.3.3. Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht nach und kann der Kunde aus diesem Grunde ihre Beratungsleistungen ganz oder teilweise nicht innerhalb der vereinbarten Zeit abschließen, so verlängert sich der dafür vereinbarte Zeitraum angemessen.

2.3.4. Soweit Mitwirkungsleistungen geschuldet sind und die notwendige Konkretisierung nicht bereits vertraglich erfolgt ist, fordert **demicon** diese Leistungen bei dem Kunden mit einer angemessenen Vorlaufzeit unter Angabe der maßgeblichen Rahmenbedingungen in Textform an. **demicon** wird den Kunden unverzüglich in Textform auf aus ihrer Sicht unzureichende Mitwirkungsleistungen hinweisen.

2.3.5. Sofern im Einzelfall keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde, sind sämtliche Mitwirkungsleistungen für **demicon** unentgeltlich zu erbringen.

2.3.6. Die von dem Kunden zu erbringenden Leistungen stellen echte Verpflichtungen und nicht lediglich bloße Obliegenheiten dar. Sofern und soweit der Kunde die von ihm geschuldeten Leistungen nicht, nicht rechtzeitig oder nicht wie vereinbart erbringt und dies Auswirkungen auf die Leistungserbringung **demicon** hat, ist **demicon** von der Erbringung der betroffenen Leistungen befreit. Die entsprechenden Leistungsfristen von **demicon** verschieben sich um einen angemessenen Zeitraum. **demicon** entstehende und nachgewiesene Mehraufwände werden unbeschadet weiterer Rechte auf der Grundlage der vereinbarten Konditionen gesondert vergütet.

2.3.7. Sofern Leistungen vor Ort (onsite) erbracht werden, hat der Kunde **demicon** am Standort des Kunden eine adäquate und angemessene Arbeitsumgebung zu ermöglichen. Außerdem muss der Zugang zu Servern, Daten und anderen technischen Systemen des Kunden, soweit dies für die Erbringung der Leistungen erforderlich ist, sichergestellt werden.

2.4. Voraussetzungen der Leistungserbringung

2.4.1. Termine und Zeitpläne werden einvernehmlich vereinbart, sofern sie im Rahmen eines Angebotes nicht eindeutig definiert sind.

2.4.2. Terminänderungen sind nur bei ausdrücklicher Vereinbarung zwischen **demicon** und dem Kunden zulässig.

2.4.3. Erkennt einer der Vertragspartner eine Terminverschiebung, muss diese dem jeweils verantwortlichen Ansprechpartner unverzüglich mitgeteilt und inklusive Risiko-, Zeit- und Kostenabschätzung dokumentiert werden.

2.4.4. Werden seitens des Kunden gemeinsam vereinbarte und bestätigte Einsatztermine abgesagt oder storniert, werden die entstehenden Ausfallzeiten von **demicon** wie folgt in Rechnung gestellt: 75% des geltenden Tagessatzes bei Stornierung bis zu 10 Tagen und 100% des geltenden Tagessatzes bei Stornierung bis zu 5 Tagen vor dem vereinbarten Einsatztermin.

2.4.5. Die Leistungen werden innerhalb der Geschäftszeiten von Montag bis Freitag (werktags) zwischen 8:00 und 18:00 Uhr (MEZ) angeboten. Außerhalb dieser Geschäftszeiten werden grundsätzlich keine Leistungen erbracht, sofern die Parteien nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart haben.

2.4.6. Leistungen von **demicon** im Bereich der Managed Services werden ausschließlich remote erbracht.

2.5. Vergütung und Zahlungsbedingungen

2.5.1. Die Leistungen von **demicon** werden zu den individualvertraglich vereinbarten Vergütungssätzen abgerechnet.

2.5.2. Die Einräumung der genannten Rechte gemäß § 2 Ziffer 2.7 steht unter dem Vorbehalt der vollständigen Begleichung der vereinbarten Vergütung und gilt hiermit grundsätzlich als abgegolten.

2.5.3. Die Abrechnung von vereinbarten Personentage-Kontingenten erfolgt monatlich im Folgemonat in der Höhe der tatsächlich geleisteten Arbeitszeiten. Rechnungen sind mit Zugang zur Zahlung fällig, sofern individualvertraglich nichts Abweichendes vereinbart wurde.

2.5.4. Einsätze beim Kunden vor Ort (Onsite) sind ausschließlich zusammenhängend buchbar. Ein Personentag (PT) entspricht 8 Zeitstunden. Ein Personentag vor Ort wird mit mindestens 8 Zeitstunden abgerechnet.

2.5.5. Sofern nicht bereits im kommerziellen Angebot berücksichtigt, können bei Bedarf und nach beidseitig schriftlichem Einvernehmen zwischen den Repräsentanten des Kunden sowie **demicon**, Leistungen außerhalb dieses Zeitraums erbracht werden. Diese Zeitaufwände werden von Montag bis Freitag (werktags) zwischen 18:00 und 8:00 Uhr

(MEZ) mit dem Faktor 1,5 und Samstags, Sonntags sowie an gesetzlichen Feiertagen (angelehnt an das Bundesland Baden-Württemberg) mit dem Faktor 2,0 des im kommerziellen Angebots genannten Stunden- bzw. Tagessatzes berechnet.

2.5.6. Notwendig werdende Reisen an die Standorte des Kunden werden vorab zwischen **demicon** und Kunde abgesprochen und schriftlich per E-Mail vom Kunden angefordert und genehmigt. Ist im Kontext einer Beauftragung nichts anderweitig schriftlich zur Abrechnung der **demicon** entstehenden Reisekosten vereinbart, so wird **demicon** im Rahmen der gemeinsamen Reiseplanung den Kunden schriftlich über die folgende Reisekostenpauschale informieren. **demicon** wird die in Anspruch genommenen Reiseleistungen mit dem darauf folgenden Rechnungslauf abrechnen.

2.5.6.1. Zur Deckung der anfallenden Kosten (z. B. Hotel, Bahnfahrt, etc.) wird für eine Übernachtung inkl. An- und Abreise eine Reisekostenpauschale von 700,- Euro pro Person pauschaliert.

2.5.6.2. Für jede weitere Übernachtung setzen wir je Person eine Pauschale von 130,- Euro fest.

2.5.6.3. Dem Kunden bleibt das Recht vorbehalten nachzuweisen, dass **demicon** ein geringerer Schaden/Aufwand entstanden ist.

2.6. Vertragslaufzeit und Kündigung

2.6.1. Der Vertrag kommt gemäß § 1.2 dieser AGB zustande. Er endet, je nachdem was früher eintritt, wenn

2.6.1.1. die vereinbarten Leistungen vollständig erbracht wurden;

2.6.1.2. der Vertrag von dem Kunden mit einer Frist von zwei Wochen zum Ende eines Kalendermonats gekündigt wurde.

2.6.2. Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung dieses Vertrags nach den gesetzlichen Vorschriften bleibt unberührt.

2.6.3. Jede Kündigung des Vertrags bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

2.6.4. Bis zum Wirksamwerden der Kündigung erbrachte Leistungen sind zu vergüten; im Fall einer durch **demicon** schuldhaft verursachten außerordentlichen Kündigung durch den Kunden gilt dies nur, soweit die erbrachten Leistungen für den Kunden nutzbar sind.

2.6.5. Ruft der Kunde nach Bestellung die zur Verfügung stehende Leistung nicht vollständig oder teilweise binnen 12 Monaten ab, wird ein beauftragtes Projekt geschlossen, sofern keine beidseitige schriftliche Vertragsverlängerung vereinbart wird. Ein erneuter Projektstart bedarf in ersterem Fall eines neuen schriftlichen Dienst-/Werkvertrags.

2.7. Nutzungsrechte

2.7.1. Mit vollständiger Zahlung der geschuldeten Vergütung erhält der Kunde an den von **demicon** entwickelten Arbeitsergebnissen ein nicht übertragbares, einfaches, räumlich

und zeitlich unbeschränktes Recht, die Arbeitsergebnisse für eigene interne Zwecke zu nutzen. Dies umfasst auch die Nutzung durch Dritte für den Kunden, zum Beispiel andere Dienstleister.

2.7.2. Das Nutzungsrecht nach § 2 Ziffer 2.7.1 umfasst auch das Recht, Arbeitsergebnisse für mit dem Kunden verbundene Unternehmen zu nutzen.

§3. Besonderer Teil: Schulungsleistungen

Die nachfolgenden Bedingungen gelten, sofern **demicon** Schulungsleistungen erbringt.

3.1. Vertragsgegenstand

3.1.1. Im Rahmen von Schulungen ist Gegenstand des Vertrages (Dienstvertrag) die Erbringung von Schulungsleistungen im Bereich der Informationstechnologie nach Maßgabe dieser AGB, der Produktbeschreibungen von **demicon** sowie nach Maßgabe etwaiger getroffener individualvertraglicher Abreden der Parteien im Rahmen der Bestellung.

3.1.2. Ein Schulungserfolg ist nicht geschuldet.

3.2. Durchführung der Schulungen

3.2.1. Die Schulung erfolgt grundsätzlich in deutscher oder englischer Sprache. Schulungsunterlagen sind ggf. in der Sprache der Schulung auszuhändigen. Die Verwendung üblicher englischsprachiger Fachbegriffe in deutschsprachigen Schulungen ist zulässig.

3.2.2. Sofern nicht anders vereinbart, finden Schulungen in den Räumlichkeiten des Kunden vor Ort (Onsite) oder per von **demicon** bereitgestellter Videokonferenz statt.

3.2.3. Sofern nicht anders vereinbart, ist die audiovisuelle Aufnahme von Schulungen nicht gestattet.

3.3. Personal von demicon und Unterauftragnehmer

3.3.1. **demicon** ist bei der Wahl der Personen frei, die sie zur Leistungserbringung einsetzt. Sie trägt dafür Sorge, dass die von ihr eingesetzten Personen zur Leistungserbringung hinreichend qualifiziert sind. Sofern und soweit **demicon** dem Kunden Personen namentlich benannt hat, die sie zur Leistungserbringung einzusetzen beabsichtigt, entspricht dies dem Planungsstand zum Zeitpunkt der namentlichen Benennung. Ein Anspruch des Kunden auf den Einsatz der genannten Personen besteht nicht.

3.3.2. Die von **demicon** zur Leistungserbringung eingesetzten Personen unterliegen nicht der Weisungsbefugnis des Kunden. Dies gilt insbesondere, soweit von **demicon** eingesetzte Personen die Leistungen in den Räumen des Kunden erbringen. Beide Parteien werden geeignete Maßnahmen ergreifen, um eine Arbeitnehmerüberlassung zu verhindern.

3.3.3. **demicon** kann Leistungen auch durch Unterauftragnehmer erbringen. **demicon** wird die Vereinbarungen mit ihren Unterauftragnehmern so ausgestalten, dass sie in Übereinstimmung mit den Regelungen dieses Vertrags stehen.

3.4. Nebenpflichten und sonstige Mitwirkungspflichten des Kunden

3.4.1. Der Kunde wird die vereinbarten Mitwirkungsleistungen einschließlich Beistellungen leisten. Über die ausdrücklich genannten Mitwirkungsleistungen hinaus wird der Kunde die Mitwirkungsleistungen erbringen, die für die vertragsgemäße Leistungserbringung durch **demicon** erforderlich und allgemein üblich sind, und **demicon** insbesondere:

3.4.1.1. alle erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen;

3.4.1.2. die übermittelten Schulungsunterlagen in geeigneter Form den Schulungsteilnehmern zugänglich machen, sofern diese Leistungen vertraglich nicht dem Pflichtenkreis von **demicon** zugeordnet wurden;

3.4.1.3. sofern die Durchführung der Schulung in Räumlichkeiten des Kunden vereinbart wurde:

- zu den vereinbarten Schulungszeiten Zutritt zu seinen Räumlichkeiten, insbesondere eines für die Durchführung geeigneten Schulungsraums gestatten und

- Zugang zu seinen IT-Systemen einräumen, sowie die für die Durchführung der Schulung erforderlichen technischen Mittel zur Verfügung stellen.

3.4.2. Soweit Mitwirkungsleistungen geschuldet sind und die notwendige Konkretisierung nicht bereits vertraglich erfolgt ist, fordert **demicon** diese Leistungen beim Kunden mit einer angemessenen Vorlaufzeit unter Angabe der maßgeblichen Rahmenbedingungen in Schriftform an. **demicon** wird den Kunden unverzüglich in Schriftform auf aus ihrer Sicht unzureichende Mitwirkungsleistungen hinweisen.

3.4.3. Sofern im Einzelfall keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde, sind sämtliche Mitwirkungsleistungen für **demicon** unentgeltlich zu erbringen.

3.4.4. Die vom Kunden zu erbringenden Leistungen stellen echte Verpflichtungen und nicht lediglich bloße Obliegenheiten dar. Sofern und soweit der Kunde die von ihm geschuldeten Leistungen nicht, nicht rechtzeitig oder nicht wie vereinbart erbringt und dies Auswirkungen auf die Leistungserbringung von **demicon** hat, ist **demicon** von der Erbringung der betroffenen Leistungen befreit. Die entsprechenden Leistungsfristen von **demicon** verschieben sich um einen angemessenen Zeitraum; bei verbindlich vereinbarten Terminen wird **demicon** von der Verpflichtung zur Leistung frei. **demicon** entstehende und nachgewiesene Mehraufwände werden unbeschadet weiterer Rechte von **demicon** auf der Grundlage der vereinbarten Konditionen gesondert vergütet.

3.4.5. Werden seitens des Kunden gemeinsam vereinbarte und bestätigte Einsatztermine abgesagt oder storniert, werden die entstehenden Ausfallzeiten von **demicon** wie folgt in Rechnung gestellt: 75% des geltenden Tagessatzes bei Stornierung bis zu 10 Tagen und 100% des geltenden Tagessatzes bei Stornierung bis zu 5 Tagen vor dem vereinbarten Einsatztermin.

3.5. Vergütung

3.5.1. Leistungen von **demicon** werden nach Aufwand vergütet. Es gelten die vereinbarten Tages- und Stundensätze.

3.5.2. Einsätze vor Ort (onsite) sind ausschließlich zusammenhängend buchbar. Ein Personentag (PT) entspricht 8 Zeitstunden. Ein Personentag vor Ort wird mit mindestens 8 Zeitstunden abgerechnet.

3.5.3. **demicon** hat darüber hinaus Anspruch auf Erstattung der für die Erbringung der Leistungen erforderlichen und nachgewiesenen Auslagen einschließlich der Reisekosten. Findet die Schulung in den Räumlichkeiten von **demicon** statt, zählen hierzu auch die Kosten für die Verpflegung der Teilnehmer. Die Bereitstellung des Schulungsmaterials wird nicht gesondert vergütet, sofern nicht anderweitig vereinbart.

3.5.4. Die erbrachten Leistungen werden im Anschluss an diese, bei wiederkehrenden Leistungen monatlich nachträglich in Rechnung gestellt. Rechnungen sind mit Zugang zur Zahlung fällig, sofern individualvertraglich nichts Abweichendes vereinbart wurde. Rechnungen von **demicon** erhalten Angaben des Leistungszeitraums, des Tagessatzes und den zu erstattenden Auslagen.

3.6. Kündigung

3.6.1. Das Recht zur ordentlichen Kündigung ist ausgeschlossen.

3.6.2. Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung dieses Vertrags nach den gesetzlichen Vorschriften bleibt unberührt.

3.6.3. Jede Kündigung des Vertrags bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

3.7. Nutzungsrechte

3.7.1. Der Kunde erhält an den Schulungsunterlagen ein nicht übertragbares, einfaches, räumlich und zeitlich unbeschränktes Recht, die Schulungsunterlagen für eigene interne Zwecke zu nutzen. Das Recht geht jedoch erst mit vollständiger Bezahlung der vertragsgemäßen Vergütung auf den Kunden über. Zuvor hat der Kunde nur ein vorläufiges, schuldrechtliches und widerrufbares Nutzungsrecht.

3.7.2. Das Nutzungsrecht nach § 3 Ziffer 3.7.1. umfasst auch das Recht, Abänderungen, Übersetzungen, Bearbeitungen oder andere Umgestaltungen vorzunehmen und für eigene interne Zwecke zu nutzen, einschließlich der Speicherung und Vervielfältigung.

3.7.3. Das Eigentum an den von **demicon** für den Kunden zu Schulungszwecken erstellten Kopien der Arbeitsergebnisse geht mit vollständiger Zahlung der geschuldeten Vergütung auf den Kunden über.

§4. Besonderer Teil: Vermittlung von Atlassian-Softwareprodukten und Marketplace-Apps

4.1. Vertragsgegenstand

4.1.1. **demicon** ist Vertriebspartner der Atlassian Pty Ltd, Level 6, 341 George Street, Sydney New South Wales, 2000, Australien (nachfolgend "Atlassian") sowie Vermittler für Erweiterungen von Drittanbietern auf dem Atlassian Marketplace, zu finden unter https://marketplace.atlassian.com.

4.1.2. Soweit der Kunde **demicon** mit der Vermittlung von Softwareprodukten von Atlassian oder von Erweiterungen Dritter über den Atlassian Marketplace beauftragt, gelten die nachfolgenden Bestimmungen gemäß § 4 dieser AGB.

4.1.3. Ein Vertrag hinsichtlich eines Softwareprodukts von Atlassian kommt ausschließlich mit Atlassian bzw. dem jeweiligen Drittanbieter (Vendor) zustande. **demicon** erbringt die Vermittlungsleistung und ferner Unterstützungsleistungen im Rahmen der Vertragsabwicklung.

4.1.4. Atlassian stellt dem Kunden die für die Vertragsdurchführung notwendigen Lizenzschlüssel der Software in dem vereinbarten Umfang selbst zur Verfügung.

4.1.5. Supportanfragen des Kunden in Bezug auf die bereitgestellten Softwareprodukte können neben **demicon** direkt an Atlassian bzw. den jeweiligen Drittanbieter gerichtet werden. Soweit **demicon** hierbei über die reine kaufmännische Abwicklung hinausgehende technische Unterstützung leistet, erfolgt dies ausschließlich auf Basis eines gesondert zu vergütenden Dienstleistungs- oder Supportvertrags. Atlassian wird in Übereinstimmung mit den Wartungs- und Supportressourcen, die unter https://www.atlassian.com/resources (oder einer entsprechenden Nachfolgeseite) einsehbar sind, den Kunden angemessen unterstützen.

4.1.6. Zahlt der Kunde die geschuldete Vergütung nicht innerhalb des vereinbarten Zahlungsziels, ist **demicon** berechtigt, die Lizenzen an Atlassian bzw. den jeweiligen Drittanbieter (Vendor) zurückzugeben.

4.2. Pflichten des Kunden

4.2.1. Der Kunde ist verpflichtet, die einschlägigen Lizenzbedingungen für die Softwareprodukte zu beachten. Dies umfasst:

4.2.1.1. Für Produkte von Atlassian: Das Atlassian Customer Agreement.

4.2.1.2. Für Erweiterungen Dritter (Marketplace Apps): Die jeweiligen Lizenzbedingungen des Drittanbieters (Vendor Terms) sowie die Nutzungsbedingungen des Atlassian Marketplace.

4.2.2. Diese regeln insbesondere die Rechte und Pflichten von Atlassian bzw. dem Drittanbieter und dem Kunden im Hinblick auf die Vertragssoftware sowie den Umfang der Nutzungsrechte an dieser.

4.2.3. Die Lizenzbedingungen von Atlassian sind abrufbar unter: https://www.atlassian.com/legal/atlassian-customer-agreements (oder einer entsprechenden Nachfolgeseite).

4.2.4. Die Lizenzbedingungen für Drittanbieter-Apps sind auf dem Atlassian Marketplace beim jeweiligen Produkteintrag einsehbar.

4.3. Gewährleistung

4.3.1. Die Gewährleistung richtet sich nach den mit Atlassian bzw. dem Drittanbieter getroffenen Vereinbarungen, insbesondere den Lizenzbedingungen. Gewährleistungsansprüche im Hinblick auf das Softwareprodukt bestehen ausschließlich gegenüber Atlassian oder dem Drittanbieter. **demicon** wird den Kunden im Hinblick auf die Mängelbeseitigung, insbesondere im Rahmen der zuständigen Kontaktpersonen, angemessen unterstützen.

§5. Besonderer Teil: Softwarekauf

Die nachfolgenden Bedingungen gelten, soweit der Kunde Software kauft.

5.1. Vertragsgegenstand

5.1.1. Soweit der Kunde gegen Einmalzahlung Software im Wege des Kaufs erwirbt, ist Gegenstand des Vertrages die dauerhafte Überlassung der Software nebst Einräumung der zu deren vertragsgemäßen Nutzung erforderlichen Rechte nach Maßgabe dieser AGB, der Produktbeschreibungen sowie nach Maßgabe der getroffenen individualvertraglichen Abreden der Parteien im Rahmen der Bestellung.

5.2. Nutzungsrechte

5.2.1. Dem Kunden steht das nicht ausschließliche Recht zu, die erworbene Software auf Dauer in unveränderter Form im Umfang der vereinbarten Nutzungsart auf den Geräten zu nutzen, für die sie bestimmt ist. Die Software darf nur durch maximal die Art und Anzahl berechtigter Benutzer (sog. Clients) entsprechend der vom Kunden erworbenen Lizenzen der Software genutzt werden. Der Kunde darf zur Datensicherung von jedem Softwareprodukt eine Kopie herstellen. Er hat dabei alphanumerische Kennungen, Warenzeichen und Urheberrechtsvermerke unverändert mitzuvervielfältigen und über den Verbleib der Kopien Aufzeichnungen zu führen.

Dokumentationen dürfen nicht vervielfältigt werden.

Der Kunde darf die Software auf jeder ihm zur Verfügung stehenden Hardware einsetzen. Wechselt er jedoch die Hardware, muss er die Software von der bisher verwendeten Hardware löschen.

Der Kunde darf das gelieferte Softwareprodukt vervielfältigen, soweit die jeweilige Vervielfältigung für die Benutzung der Software notwendig ist. Die notwendigen Vervielfältigungen umfassen auch die Installation der Software vom Originaldatenträger auf den Massenspeicher der eingesetzten Hardware sowie des Ladens in den Arbeitsspeicher.

Der Kunde darf die Software einschließlich des Handbuchs und des sonstigen begleitenden Materials auf Dauer an Dritte veräußern und verschenken, vorausgesetzt der Erwerbende erklärt sich mit der Weitergeltung der vorliegenden AGB auch ihm gegenüber einverstanden. Im Falle der Weitergabe muss der Kunde dem neuen Anwender sämtliche Programmkopien einschließlich ggf. vorhandener Sicherungskopien übergeben oder die nicht übergebenen Kopien vernichten.

Die Rückübersetzung des Programmcodes in andere Codeformen sowie sonstige Arten der Rückerschließung der verschiedenen Herstellungsstufen der Software einschließlich einer Programmänderung für den eigenen Gebrauch ist zulässig, insbesondere zum Zwecke der Fehlerbeseitigung. Sofern die Handlung aus gewerblichen Gründen vorgenommen wird, ist sie nur zulässig, wenn sie zur Schaffung, Wartung oder zum Funktionieren eines unabhängig geschaffenen Computerprogramms unerlässlich ist und die notwendigen Informationen auch nicht veröffentlicht worden und/oder sonst wie zugänglich sind.

Der Kunde wird dafür sorgen, dass die Produkte, deren Vervielfältigungen und die Dokumentationen ohne schriftliche Zustimmung von **demicon** nicht an Dritte weitergegeben werden.

5.2.2. Die Anzahl der Lizenzen sowie Art und Umfang der Nutzung bestimmen sich im Übrigen nach dem in der Beauftragung liegenden Vertragsangebots des Kunden und der hierauf gerichteten Auftragsbestätigung durch **demicon**, der Produktbeschreibungen sowie nach Maßgabe etwaiger getroffener individualvertraglicher Abreden der Parteien.

Eine über die vertraglichen Vereinbarungen unter Berücksichtigung dieser AGB hinausgehende Nutzung ist grundsätzlich nicht gestattet. Dem Kunden ist es regelmäßig nicht gestattet, die Software über die vertraglichen Vereinbarungen hinaus Dritten insoweit zur Nutzung zu überlassen.

5.2.3. Ein darüber hinausgehender Erwerb von Rechten ist mit dieser Nutzungsrechtseinräumung nicht verbunden. Der Kunde darf ein ggf. eingesetztes

Digital Rights Management (DRM), sonstige technische Sicherungen und/oder Informationen zur Rechteverwaltung nicht umgehen oder entfernen.

5.2.4. Der Kunde ist berechtigt, die Software zu dekompilieren und zu vervielfältigen, soweit dies notwendig ist, um die Interoperabilität der Software mit anderen Programmen herzustellen. Dies gilt jedoch nur unter der Voraussetzung, dass **demicon** dem Kunden die hierzu notwendigen Informationen auf Anforderung nicht innerhalb angemessener Frist zugänglich gemacht hat.

5.2.5. Nutzt der Kunde die Software in einem Umfang, der die erworbenen Nutzungsrechte qualitativ (im Hinblick auf die Art der gestatteten Nutzung) oder quantitativ (im Hinblick auf die Anzahl der erworbenen Lizenzen) überschreitet, so wird er unverzüglich die zur erlaubten Nutzung notwendigen Nutzungsrechte erwerben. Unterlässt er dies, so wird **demicon** die ihr zustehenden Rechte geltend machen.

5.2.6. Das Eigentum an gelieferten Sachen und die Rechte nach § 5 Ziffer 5.2 gehen erst mit vollständiger Bezahlung der vertragsgemäßen Vergütung auf den Kunden über. Zuvor hat er nur ein vorläufiges, nur schuldrechtliches und widerrufbares Nutzungsrecht.

5.3. Besondere Pflichten des Kunden

5.3.1. Der Kunde ist verpflichtet, die von **demicon** gelieferte Software unverzüglich ab Lieferung oder ab Zugänglichmachung entsprechend den handelsrechtlichen Regelungen (§ 377 HGB) fachkundig zu untersuchen oder untersuchen zu lassen und erkannte Mängel unter genauer Beschreibung des Fehlers zu rügen. Der Kunde hat gründlich die bestimmungsgemäße Ingebrauchnahme der Software zu testen, bevor er mit der produktiven Nutzung beginnt.

5.4. Gewährleistung

5.4.1. **demicon** leistet für Mängel der Software zunächst nach eigener Wahl Gewähr durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung.

5.4.2. Schlägt die Nacherfüllung fehl, kann der Kunde grundsätzlich nach seiner Wahl Herabsetzung der Vergütung (Minderung), Rückgängigmachung des Vertrags (Rücktritt) oder Schadensersatz statt der Leistung verlangen. Bei nur unerheblichen Mängeln steht dem Kunden – unter Berücksichtigung der beiderseitigen Interessen – kein Rücktrittsrecht zu. Anstelle des Schadensersatzes statt der Leistung kann der Kunde den Ersatz vergeblicher Aufwendungen im Rahmen des § 284 BGB verlangen, die er im Vertrauen auf den Erhalt der Software gemacht hat und billigerweise machen durfte.

5.4.3. Der Kunde muss offensichtliche Mängel der gelieferten Software innerhalb einer Frist von 2 Wochen ab Empfang der Software anzeigen; andernfalls ist die Geltendmachung des Gewährleistungsanspruchs ausgeschlossen. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung bzw. Mitteilung. Für Kaufleute gilt § 377 HGB.

5.4.4. Die Gewährleistungsfrist beträgt 1 Jahr ab Lieferung. Die einjährige Gewährleistungsfrist gilt nicht, wenn **demicon** grobes Verschulden vorwerfbar ist, ferner nicht im Falle von

demicon zurechenbaren Körper- und Gesundheitsschäden und bei Verlust des Lebens des Kunden, im Falle einer Garantie sowie im Fall des Lieferregresses gemäß der §§ 478, 445a, 445b BGB. Die Haftung von **demicon** nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt hiervon unberührt. Weiter bleibt die Haftung von **demicon** aufgrund zwingender datenschutzrechtlicher Bestimmungen, insbesondere aufgrund der Geltendmachung von Ansprüchen gem. des Bundesdatenschutzgesetzes sowie der Datenschutzgrundverordnung, hiervon unberührt.

5.4.5. Abweichend von § 5 Ziffer 5.4.4. gilt die regelmäßige Verjährungsfrist auch dann, wenn **demicon** einen Mangel arglistig verschwiegen hat.

§6. Besonderer Teil: Softwaremiete

Die nachfolgenden Bedingungen gelten, soweit der Kunde Software mietet.

6.1. Vertragsgegenstand

6.1.1. Im Rahmen der Softwaremiete ist Gegenstand des Vertrages (Mietvertrag) die auf die Vertragslaufzeit befristete Überlassung der Software nebst Einräumung der zu deren vertragsgemäßen Nutzung erforderlichen Rechte nach Maßgabe dieser AGB, der Produktbeschreibungen von **demicon** sowie nach Maßgabe etwaiger getroffener individualvertraglicher Abreden der Parteien im Rahmen der Bestellung.

6.2. Nutzungsrechte

6.2.1. Dem Kunden steht das nicht ausschließliche, zeitlich auf die Laufzeit des Mietvertrags beschränkte, nicht übertragbare und nicht unterlizenzierbare Recht zu, die Software in unveränderter Form im Umfang der vereinbarten Nutzungsart auf den Geräten zu nutzen, für die sie bestimmt ist. Die Software darf nur durch maximal die Art und Anzahl berechtigter Benutzer (sog. Clients) entsprechend der vom Kunden erworbenen Lizenzen der Software genutzt werden.

6.2.2. Die vertragsgemäße Nutzung umfasst die Installation sowie das Laden, Anzeigen und Ablaufenlassen der installierten Software.

6.2.3. Der Kunde ist ausschließlich dann berechtigt, die Software zu vervielfältigen, zu bearbeiten oder zu dekompilieren, wenn dies gesetzlich zulässig ist und nur dann, sofern die hierzu notwendigen Informationen nicht auf Anfrage des Kunden durch **demicon** zugänglich gemacht werden.

6.2.4. Über die in den § 6 Ziffern 6.2.1. und 6.2.2. genannten Fälle hinaus ist der Kunde nicht zur Vervielfältigung der Software berechtigt.

6.2.5. Der Kunde ist nicht berechtigt, die ihm übergebene Kopie der Software oder gegebenenfalls erstellte Sicherungskopien Dritten zu überlassen. Insbesondere ist es ihm nicht gestattet, die Software zu veräußern, zu verleihen, zu vermieten oder in

sonstiger Weise unterzulizenzieren oder die Software öffentlich wiederzugeben oder zugänglich zu machen.

6.2.6. Verstößt der Kunde gegen eine der vorstehenden Bestimmungen, werden sämtliche im Rahmen dieses Vertrags erteilten Nutzungsrechte sofort unwirksam und fallen automatisch an **demicon** zurück. In diesem Fall hat der Kunde die Nutzung der Software unverzüglich und vollständig einzustellen, sämtliche auf seinen Systemen installierten Kopien der Software zu löschen sowie die gegebenenfalls erstellte Sicherungskopie zu löschen oder **demicon** auszuhändigen.

6.2.7. Die Rückübersetzung des Programmcodes in andere Codeformen sowie sonstige Arten der Rückerschließung der verschiedenen Herstellungsstufen der Software einschließlich einer Programmänderung für den eigenen Gebrauch ist grundsätzlich unzulässig.

6.2.8. **demicon** kann die Rechte nach § 6 Ziffer 6.2 aus wichtigem Grund beenden. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn **demicon** das weitere Festhalten am Vertrag nicht zuzumuten ist, insbesondere wenn der Kunde die Vergütung nicht zahlt oder in erheblicher Weise gegen § 6 Ziffer 6.2 verstößt.

6.2.9. Wenn die Rechte nach § 6 Ziffer 6.2 entstehen oder wenn sie enden, kann **demicon** vom Kunden die Rückgabe der überlassenen Gegenstände verlangen oder die schriftliche Versicherung, dass sie vernichtet sind, außerdem die Löschung oder Vernichtung aller Kopien der Gegenstände und die schriftliche Versicherung, dass dies geschehen ist.

6.3. Vergütung

6.3.1. Die Höhe der monatlich geschuldeten Vergütung richtet sich nach den im Einzelfall getroffenen Vereinbarungen zwischen den Parteien gemäß des in der Beauftragung liegenden Vertragsangebots und der hierauf gerichteten Auftragsbestätigung durch **demicon**. Wird der Vertrag nicht am ersten Tag eines Kalendermonats geschlossen, berechnet sich die für den ersten Monat zu entrichtende Miete regelmäßig anteilig nach den verbleibenden Tagen des Monats, beginnend mit dem auf die Bereitstellung der Software folgenden Tag.

6.3.2. Soweit nicht etwas Abweichendes zwischen den Parteien vereinbart wird, ist der Mietzins für den jeweiligen Monat im Voraus am 3. Werktag eines jeden Monats fällig. Im ersten Monat des Mietzeitraumes wird der Mietzins mit vollständiger Bereitstellung der Software fällig.

6.4. Laufzeit und Kündigung

6.4.1. Der Vertrag wird grundsätzlich auf eine bestimmte Mindestvertragslaufzeit von 1, 3 oder 5 Jahren ab Vertragsschluss abgeschlossen. Die konkrete Mindestvertragslaufzeit richtet sich nach den jeweils im Einzelfall zwischen den Parteien getroffenen Vereinbarungen. Der Vertrag verlängert sich regelmäßig, sofern es nicht von einer der Parteien zum jeweiligen Ende der Laufzeit mit einer Frist von drei Monaten gekündigt wird, automatisch um weitere 12 Monate.

6.4.2. Der Mietvertrag kann darüber hinaus von jeder Partei ohne Einhaltung einer Frist aus wichtigem Grund schriftlich gekündigt werden. Ein wichtiger Grund, der **demicon** zur Kündigung berechtigt, liegt insbesondere vor, wenn der Kunde Nutzungsrechte von **demicon** dadurch verletzt, dass er die Software über das nach diesem Vertrag gestattete Maß hinaus nutzt und die Verletzung auf eine Abmahnung von **demicon** hin nicht innerhalb angemessener Frist abstellt.

6.4.3. Die Kündigung hat schriftlich zu erfolgen.

6.4.4. Im Falle einer Kündigung hat der Kunde die Nutzung der Software aufzugeben und sämtliche installierten Kopien des Programms von seinen Rechnern zu entfernen sowie **demicon** gegebenenfalls erstellte Sicherungskopien nach deren Wahl unverzüglich zurückzugeben oder diese zu zerstören.

6.5. Besondere Pflichten des Kunden

6.5.1. Der Kunde ist verpflichtet, die Software durch geeignete Maßnahmen vor dem Zugriff durch unbefugte Dritte zu sichern, insbesondere sämtliche Kopien der Software an einem geschützten Ort zu verwahren.

6.6. Instandhaltung und Gewährleistung

6.6.1. **demicon** leistet Gewähr für die Aufrechterhaltung der vertraglich vereinbarten Beschaffenheit der Software während der Vertragslaufzeit sowie dafür, dass einer vertragsgemäßen Nutzung der Software keine Rechte Dritter entgegenstehen. **demicon** wird auftretende Sach- und Rechtsmängel an der Mietsache in angemessener Zeit beseitigen.

6.6.2. Der Kunde ist verpflichtet, **demicon** Mängel der Software nach deren Entdeckung unverzüglich schriftlich anzuzeigen. Bei Sachmängeln erfolgt dies unter Beschreibung der Zeit des Auftretens der Mängel und der näheren Umstände. Etwaige Mängel in den geschuldeten Leistungen von **demicon** werden nach Fehlerbeschreibung durch den Kunden umgehend behoben. Ist **demicon** eine Fehlerbeseitigung innerhalb einer angemessenen Frist nicht möglich, so kann der Kunde anteilige Minderung verlangen. Dies gilt dann nicht, wenn der Mangel auf Umständen beruht, die der Kunde zu vertreten hat, insbesondere, wenn er nicht seiner Mitwirkungspflicht nachkommt. Bei wiederholten erheblichen Mängeln kann der Kunde darüber hinaus den Vertrag fristlos kündigen. Weitergehende Rechte des Kunden bleiben unberührt.

§7. Besonderer Teil: Softwareentwicklungsleistungen

7.1. Vertragsgegenstand

7.1.1. Im Rahmen von Softwareentwicklungsleistungen ist Gegenstand des Vertrags die Entwicklung der in der jeweiligen Einzelvereinbarung beschriebenen und ggf. im Rahmen der Durchführung des Vertrags präzisierten Software (die „Vertragssoftware“)

nebst Anwendungsdokumentation (gemeinsam „Entwicklungsergebnis“) durch **demicon**, die Übergabe des Entwicklungsergebnisse an den Kunden sowie die Einräumung einfacher, zeitlich und räumlich unbeschränkter Nutzungsrechte am Entwicklungsergebnis zur Verwendung für eigene Geschäftszwecke des Kunden.

7.1.2. Nicht ausdrücklich vereinbarte Leistungen zählen nicht zum Vertragsgegenstand. Insbesondere ist **demicon** nicht zur Übergabe des Quellcodes der Vertragssoftware oder zur Installation, Einrichtung, Pflege oder Weiterentwicklung der Vertragssoftware verpflichtet.

7.2. Mitwirkungspflichten des Kunden

7.2.1. Der Kunde hat die erfolgreiche Erstellung des Entwicklungsergebnisses in jeder Phase durch aktive Mitwirkungshandlungen angemessen zu unterstützen und den ihm zugewiesenen Verantwortlichkeiten nachzukommen.

7.2.2. Er wird **demicon** insbesondere die zur ordnungsgemäßen Herstellung des Entwicklungsergebnisses notwendigen Informationen und Daten aus der Sphäre des Kunden rechtzeitig zur Verfügung stellen und, soweit erforderlich, Mitarbeitern von **demicon** zu seinen Geschäftszeiten angemessen Zutritt zu seinen Geschäftsräumen ermöglichen.

7.3. Eskalationsprozess

7.3.1. Sollten aus oder im Zusammenhang mit dem Softwareentwicklungsvertrag Streitigkeiten oder Meinungsverschiedenheiten auftreten, werden die Parteien sich zunächst bemühen, diese nach dem Grundsatz von Treu und Glauben informell beizulegen.

7.3.2. Gelingt es nicht, Streitigkeiten oder Meinungsverschiedenheiten binnen angemessener Zeit informell beizulegen (im Folgenden jeweils ein „Eskalationsgegenstand“), kann jede Partei den in der Einzelvereinbarung beschriebenen Eskalationsprozess einleiten.

7.3.3. Die Einleitung des Eskalationsprozesses erfolgt durch Mitteilung des Eskalationsgegenstandes gegenüber der anderen Partei mit Hinweis auf die Einleitung des Eskalationsprozesses in Textform.

7.3.4. Die Einleitung des Eskalationsprozesses ist weder Voraussetzung für die Einleitung eines gerichtlichen Verfahrens, noch schließt die Einleitung des Eskalationsprozesses ein gerichtliches Verfahren aus.

7.4. Nutzungsrechte

7.4.1. Der Kunde erhält das einfache, nicht-übertragbare, zeitlich und räumlich unbeschränkte Recht, das Entwicklungsergebnis für eigene Geschäftszwecke des Kunden zu nutzen.

7.4.2. Das einfache Recht bezieht sich auf den Objektcode des Entwicklungsergebnisses sowie die Anwenderdokumentation. Der Kunde kann - soweit es der Vertragszweck

erfordert - seine Rechte am Entwicklungsergebnis durch Dritte für sich wahrnehmen lassen (z.B. Hosting-Dienstleister).

7.4.3. Vor der Abnahme des Entwicklungsergebnisses ist dem Kunden eine Nutzung des Entwicklungsergebnisses zu Zwecken der Abnahmeprüfung gestattet.

§8. Besonderer Teil: Softwarepflegeleistungen

Die nachfolgenden Bedingungen gelten, soweit **demicon** Softwarepflegeleistungen erbringt.

8.1. Vertragsgegenstand

8.1.1. Im Rahmen der Softwarepflege ist Gegenstand des Vertrages die Erbringung von Pflegeleistungen für an den Kunden überlassene Software nach Maßgabe dieser AGB, der Produktbeschreibungen von **demicon** sowie nach Maßgabe etwaiger getroffener individualvertraglicher Abreden der Parteien im Rahmen der Bestellung.

8.1.2. Soweit individualvertraglich nichts anderes vereinbart wurde, erbringt **demicon** folgende Pflegeleistungen:

- dem Kunden werden jene neuen Programmstände (z.B. Updates) der vertragsgegenständlichen Software angeboten, die während der Vertragslaufzeit herausgegeben werden
- dem Kunden werden während der offiziellen Geschäftszeiten von **demicon** technische Unterstützungen zur Störungs- und Fehlerbehebung bzw. -umgehung gegeben.

8.1.3. Die Softwarepflege wird nach dem jeweiligen 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 **demicon** ausgelieferten Softwarestand erbracht.

8.1.4. **demicon** kann ggf. neue Software so ausliefern, wie ihr dies für die erste Auslieferung nach dem Softwarekaufvertrag gestattet war, oder dadurch, dass die neue Version dem Kunden elektronisch zugänglich gemacht wird. Bei einer Änderung des Stands der Technik behält sich **demicon** eine Änderung der Auslieferung vor.

8.2. Begriffsbestimmungen

Software sind alle vom Kunden erworbenen Komponenten im Rahmen eines gesondert abzuschließenden Vertrages über den Verkauf und die Nutzung von Softwareprodukten.

Major Release ist die Versionsfassung einer Software, die durch die Versionsnummer vor dem Buchstaben festgelegt wird (beim Release 2022 R 2 ist etwa das Major Release die Ziffer 2022).

Minor Release ist die Versionsfassung einer Software, die durch die Versionsnummer hinter dem Buchstaben festgelegt wird (beim Release 2022 R 2 ist etwa das Minor Release die Ziffer 2).

Incident ist ein in Zusammenhang mit dem Einsatz der Software auftretendes Problem, das nicht mehr in Teilprobleme zerlegbar ist.

Anfrage ist jeder Incident, der im **demicon** Serviceportal als Support-Tickets erfasst wird. Bei einem Telefonanruf können auch mehrere Calls erfasst werden.

Abschließende Mitteilung ist die Mitteilung eines Vorschlages zur Lösung eines Incidents bzw. die Mitteilung der Unlösbarkeit eines Incidents an den Kunden.

Reaktionszeit definiert den Zeitraum zwischen dem Eingang eines Support-Tickets durch den Kunden bis zu einer ersten Reaktion durch einen dedizierten Support-Mitarbeiter. Der Status wird jeweils transparent und nachvollziehbar im Serviceportal angezeigt.

Bearbeitungszeit ist die Zeit, die zwischen der Registrierung des Incidents / Support Tickets und der abschließenden Mitteilung durch **demicon** liegt.

Servicezeiten sind die Zeiten, während der Anfragen von **demicon** angenommen und bearbeitet werden. Die Servicezeiten sind – soweit nicht zwischen den Parteien ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde - an Werktagen zwischen 8:00 - 18:00 Uhr. Es gilt die mitteleuropäische Zeit (MEZ).

8.3. Softwarepflegeleistungen im Einzelnen

8.3.1. **demicon** wird neben der üblichen Gewährleistung bzgl. der durch den Kunden erworbenen Software diesen bei der Anwendung der Software im jeweils aktuellen und vorhergehenden Major Release durch Supportdienstleistungen unterstützen.

8.3.2. Der genaue Umfang der Support- und Pflegeleistungen sowie die geltenden Service Level (z. B. Reaktionszeiten, Erreichbarkeiten) ergeben sich aus der gesonderten Servicebeschreibung (bzw. dem „Service Level Agreement“ / SLA) von **demicon**, die dem jeweiligen Vertrag oder Angebot beiliegt oder auf die dort ausdrücklich verwiesen wird.

8.3.3. Weitergehende Support- und Pflegedienstleistungen, insbesondere ein Vor-Ort-Service beim Kunden, sind nicht Gegenstand der Unterstützung und bedürfen daher einer gesonderten ausdrücklichen Vereinbarung. Dies gilt insbesondere für solche Incidents, die nicht im Zusammenhang mit dem Einsatz der Software oder durch Module von Drittherstellern verursacht werden.

8.3.4. Die Reaktionszeit von **demicon** soll grundsätzlich zwei Werktage, die Bearbeitungszeit soll grundsätzlich fünf Werktage betragen. Eine Zusicherung ist damit nicht verbunden, ebenso wenig der Erfolg versprochen hinsichtlich der Lösung eines Incident.

8.3.5. **demicon** kann Incidents in deutscher oder englischer Sprache mitteilen.

8.3.6. **demicon** ist berechtigt, den für die Bearbeitung des Incidents verantwortlichen Mitarbeiter jederzeit zu wechseln.

8.3.7. Software Updates: **demicon** stellt dem Kunden während der Vertragslaufzeit alle Minor Releases sowie Major Releases der entgeltlich erworbenen Software per Download unentgeltlich zur Verfügung. **demicon** ist nicht verpflichtet, Minor oder Major Releases in bestimmten Zyklen zu veröffentlichen. Die Feststellung, ob es sich bei einem Releasewechsel um ein Major oder ein Minor Release handelt, liegt bei **demicon**.

8.4. Nebenpflichten und sonstige Mitwirkungspflichten des Kunden

8.4.1. **demicon** ist von der Pflicht, Pflegeleistungen gegenüber dem Kunden zu erbringen, befreit, ohne dass dies einen Einfluss auf die Verpflichtung zur Zahlung der vereinbarten Vergütung hat, sofern der Kunde von der Installation der jeweils aktuellen oder der vorherigen Version sowie der gelieferten Problemlösungen der Software absieht, es sei denn, die gelieferten Versionen bzw. Problemlösungen sind fehlerhaft. Der Kunde ist für die Installation von Softwareupdates selbst verantwortlich.

8.4.2. Vom Pflegeservice ausgeschlossen sind Instandsetzungen oder erhöhter Aufwand zur Instandhaltung der Software, die durch vertragswidrige Nutzung, Nutzung in einer anderen als der vereinbarten Einsatzumgebung, unsachgemäße Benutzung, Fremdeinwirkung, höhere Gewalt oder ähnliche Umstände erforderlich waren, Arbeiten an der Software, die der Kunde vertragswidrig geändert hat oder die durch andere als von **demicon** technisch gepflegt wurde, ohne dass jeweils vorher eine ausdrückliche Zustimmung von **demicon** vorlag.

8.4.3. Der Kunde wird **demicon** unverzüglich benachrichtigen, wenn die Software nicht einwandfrei arbeitet. Der Kunde hat dabei die Umstände des Auftretens der Fehler und die Auswirkungen konkret und schriftlich darzustellen.

8.4.4. Der Kunde trifft angemessene Vorkehrungen zur Datensicherung, damit die Daten aus den Datenbeständen, die in maschinenlesbarer Form bereitgehalten werden, mit vertretbarem Aufwand reproduziert werden können.

8.4.5. Der Kunde sollte bei Bedarf eine Möglichkeit des entfernten Zugriffs durch **demicon** zur Verfügung stellen. Anderenfalls kann nicht gewährleistet werden, dass ein Incident remote bearbeitet werden kann.

8.4.6. **demicon** kann ggf. verlangen, dass bei Mangelmeldungen die aufgetretenen Symptome, das Programm sowie die System- und Hardwareumgebung detailliert beobachten und (unter Verwendung von durch **demicon** zur Verfügung gestellter Formulare) unter Angabe von für die Mangelbeseitigung zweckdienlichen Informationen, beispielsweise Anzahl der betroffenen User, Schilderung der System- und Hardwareumgebung sowie ggf. simultan geladener Drittsoftware, und Unterlagen gemeldet werden. Ebenso kann **demicon** verlangen, dass festgestellte Fehlfunktionen

in reproduzierbarer Form auf einem geeigneten Datenträger zur Verfügung gestellt werden.

8.4.7. **demicon** kann ggf. verlangen, dass der Kunde Schulungen in der Nutzung der gepflegten Software nachweist bzw. dass entsprechend verantwortliche Mitarbeiter des Kunden entsprechende Schulungen zu durchlaufen haben.

8.5. Vergütung

8.5.1. Die Höhe der Vergütung sowie der Abrechnungsmodus (z. B. monatliche oder jährliche Zahlungsweise) richten sich nach den im Einzelfall getroffenen Vereinbarungen zwischen den Parteien gemäß des in der Beauftragung liegenden Vertragsangebots und der hierauf gerichteten Auftragsbestätigung durch **demicon.**

8.6. Rechte

8.6.1. 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.

8.6.2. Mit der neuen Version darf er vor der produktiven Nutzung Tests und Schulungen durchführen. Frühere Versionen der Software darf er nach Ende der produktiven Nutzung zur Dokumentation und für Notfälle aufbewahren. **demicon** räumt ihm hiermit die hierfür notwendigen Rechte ein.

8.7. Kündigung

8.7.1. Der Pflegevertrag kann auf eine Laufzeit von 1, 3 oder 5 Jahren ab Vertragsschluss abgeschlossen werden. Wird der Pflegevertrag nicht jeweils zum Ende der vereinbarten Laufzeit mit einer Kündigungsfrist von 3 Monaten von jedem Vertragsteil aufgekündigt, verlängert sich der Pflegevertrag jeweils um weitere 12 Monate. Eine außerordentliche Kündigung bleibt von dieser Regelung unberührt.

8.7.2. Die Kündigung bedarf der Schriftform.

8.8. Gewährleistung

8.8.1. **demicon** gewährleistet, dass die im Rahmen des Pflegeservices erbrachten Leistungen nicht mit Fehlern behaftet sind, die den Wert und die Tauglichkeit gegenüber dem vereinbarten Leistungsumfang aufheben oder mindern. Unerhebliche Abweichungen im Rahmen des Zumutbaren bleiben unberücksichtigt. Etwaige Gewährleistungsansprüche aus dem der Pflege zu Grunde liegenden Erwerb der Software von **demicon** bleiben unberührt.

8.8.2. Treten bei vertragsgemäßer Nutzung Mängel auf, ist der Kunde verpflichtet, **demicon** die Möglichkeit zu geben, diese innerhalb angemessener Frist zu beseitigen. Der Kunde hat **demicon** die Fehler unverzüglich in nachvollziehbarer Form und unter Angabe der für die Fehlerbeseitigung zweckdienlichen Informationen mitzuteilen. Der Kunde hat **demicon** im Rahmen des Zumutbaren bei der Fehlerbehebung zu unterstützen. Für

solche Mängel, die bei **demicon** nicht reproduzierbar sind, leistet **demicon** keine Gewähr.

8.8.3. Gelingt es **demicon** trotz wiederholter Bemühungen nicht, den Mangel zu beheben oder so zu umgehen, dass die Software entsprechend der Produktbeschreibung genutzt werden kann, ist der Kunde berechtigt, nach Maßgabe der gesetzlichen Vorschriften Minderung der vereinbarten Vergütung zu verlangen oder vom Vertrag zurückzutreten.

§9. Besonderer Teil: Hosting

9.1. Vertragsgegenstand

9.1.1. Soweit der Kunde **demicon** mit Hosting-Leistungen beauftragt, ist Vertragsgegenstand die Erbringung von Leistungen zur Zugänglichmachung von Inhalten über das Internet nach Maßgabe dieser AGB, der Produktbeschreibungen von **demicon** sowie nach Maßgabe etwaiger getroffener individualvertraglicher Abreden der Parteien im Rahmen der Bestellung. Hierzu stellt **demicon** dem Kunden Systemressourcen auf einem Server zur Verfügung. Die Bereitstellung der zugrunde liegenden Infrastruktur und der Systemressourcen erfolgt dabei unter Rückgriff auf die Leistungen spezialisierter Drittanbieter, insbesondere durch das Angebot von Amazon Web Services, der Amazon Web Services EMEA SARL. 38 Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxembourg (nachfolgend „AWS“).

9.1.2. Auf dem Server werden die Inhalte des Kunden zum Abruf über das Internet bereitgehalten. Die Leistungen von **demicon** bei der Übermittlung von Daten beschränken sich allein auf die Datenkommunikation zwischen dem von **demicon** betriebenen Übergabepunkt des eigenen Datenkommunikationsnetzes an das Internet und dem für den Kunden bereitgestellten Server. Eine Einflussnahme auf den Datenverkehr außerhalb des bereitgestellten Kommunikationsnetzes ist **demicon** nicht möglich. Eine erfolgreiche Weiterleitung von Informationen von oder zu dem die Inhalte abfragenden Rechner ist daher insoweit nicht geschuldet.

9.2. Anpassung von Hard- und Software

9.2.1. **demicon** ist berechtigt, die zur Erbringung der Leistungen eingesetzte Hard- und Software an den jeweiligen Stand der Technik anzupassen. Ergeben sich aufgrund einer solchen Anpassung zusätzliche Anforderungen an die vom Kunden auf dem Server abgelegten Inhalte, um das Erbringen der Leistungen von **demicon** zu gewährleisten, so wird **demicon** dem Kunden diese zusätzlichen Anforderungen unter angemessener Vorlauffrist mitteilen. Der Kunde wird unverzüglich nach Zugang der Mitteilung darüber entscheiden, ob die zusätzlichen Anforderungen erfüllt werden sollen. Erklärt der Kunde nicht bis spätestens 2 Wochen vor dem Umstellungszeitpunkt, dass er seine Inhalte rechtzeitig zur Umstellung, d.h. spätestens 7 Werktage vor dem Umstellungszeitpunkt, an die zusätzlichen Anforderungen anpassen wird, hat **demicon** das Recht, das Vertragsverhältnis mit Wirkung zum Umstellungszeitpunkt zu kündigen.

9.3. Mitwirkungspflichten des Kunden

9.3.1. Der Kunde verpflichtet sich, auf dem zur Verfügung gestellten Speicherplatz keine rechtswidrigen, die Gesetze, behördlichen Auflagen oder Rechte Dritter verletzenden Inhalte abzulegen. Der Kunde wird ferner darauf achten, dass von ihm installierte Programme, Skripte oder Ähnliches den Betrieb des Servers oder des Kommunikationsnetzes von **demicon** oder die Sicherheit und Integrität anderer auf den Servern von **demicon** abgelegten Daten nicht gefährden. Der Kunde stellt **demicon** von jeglicher Inanspruchnahme durch Dritte einschließlich der durch die Inanspruchnahme ausgelösten Kosten frei. Im Falle eines Verstoßes ist **demicon** berechtigt, die Anbindung dieser Inhalte an das Internet vorübergehend einzustellen. **demicon** wird den Kunden über diese Maßnahme unverzüglich informieren.

9.3.2. Gefährden vom Kunden installierte Programme den Betrieb des Servers, kann **demicon** diese deaktivieren. **demicon** wird den Kunden hierüber unverzüglich informieren.

9.3.3. Für den Zugriff erhält der Kunde eine Benutzerkennung und ein veränderbares Passwort. Der Kunde ist verpflichtet, das Passwort in angemessenen Abständen zu ändern.

9.3.4. Der Kunde räumt **demicon** das Recht ein, die Inhalte zum Zwecke der Vertragserfüllung und Datensicherung zu vervielfältigen.

9.4. Vertragslaufzeit und Beendigung

9.4.1. Die Vertragslaufzeit ergibt sich aus den individuellen Vereinbarungen.

9.5. Anbieterwechsel und Datenportabilität

9.5.1. **demicon** unterstützt den Kunden bei einem Wechsel zu einem Drittanbieter oder bei der Rückführung von Daten in eine eigene Infrastruktur. Das Recht des Kunden, einen Anbieterwechsel gemäß Data Act einzuleiten, lässt die vereinbarte Vertragslaufzeit und die damit verbundenen Zahlungsverpflichtungen unberührt.

9.5.2. Die Unterstützungsleistungen von **demicon** erfolgen entsprechend den nachfolgenden Bestimmungen sowie ergänzend nach den Vorgaben des Data Act Addendums von AWS, zu finden unter https://d1.awsstatic.com/onedam/marketing-channels/website/aws/en_US/legal/approved/eu-data-act-addendum.pdf.

9.5.3. Will der Kunde einen Wechselprozess einleiten, hat er dies **demicon** mit einer Vorlaufzeit von mindestens zwei Monaten vor dem geplanten Beginn des Wechsels mitzuteilen. Der Kunde ist verpflichtet, alle für die Einleitung des Prozesses erforderlichen Informationen bereitzustellen.

9.5.4. Die Einleitung eines Wechselprozesses stellt keinen Grund zur vorzeitigen oder außerordentlichen Kündigung dar. Die vereinbarte Mindestlaufzeit und die Pflicht zur Entrichtung der vereinbarten Vergütung bleiben unberührt. Nutzt der Kunde die

Infrastruktur über das reguläre Vertragsende hinaus zur Durchführung des Wechsels, werden diese Leistungen zeitanteilig nach den aktuellen Vertragskonditionen abgerechnet.

9.5.5. Der Übergangszeitraum, in dem der Datentransfer stattfindet, beträgt 30 Kalendertage. Sollte ein Wechsel innerhalb dieser Frist technisch nicht realisierbar sein, wird **demicon** den Kunden informieren und den Zeitraum (basierend auf den technischen Vorgaben des Infrastruktur-Bereitstellers AWS) auf einen angemessenen Zeitraum verlängern, maximal jedoch sieben Monate.

9.5.6. Der Kunde kann eine einmalige Verlängerung des Übergangszeitraums schriftlich beantragen. Während des Zeitraums wird **demicon** die vertragsgegenständlichen Leistungen zur Wahrung der Geschäftskontinuität aufrechterhalten, sofern der Kunde seinen vertraglichen Pflichten nachkommt.

9.5.7. Der Anspruch auf Datenportabilität erstreckt sich auf die vom Kunden bereitgestellten Inhalte sowie auf Daten, die zur Portierung der Kundeninhalte in eine Ziel-Infrastruktur zwingend erforderlich sind.

9.5.8. Ausdrücklich nicht vom Wechselanspruch umfasst sind Daten und Informationen, die als Geschäftsgeheimnisse von **demicon** oder AWS geschützt sind oder die spezifisch für das interne Funktionieren der Infrastruktur oder der von **demicon** erbrachten Managed Services (z. B. proprietäre Konfigurations-Skripte, Automatisierungen, Management-Dashboards) sind.

9.5.9. Die technische Durchführung des Datenexports (Identifizierung, Extraktion und Transfer) obliegt dem Kunden.

9.5.10. **demicon** stellt hierfür den Zugang zu den von AWS bereitgestellten Standard-Schnittstellen und Export-Tools zur Verfügung.

9.5.11. **demicon** gewährleistet keine funktionale Äquivalenz (vollständige Funktionsgleichheit) der Dienste in der Ziel-Infrastruktur, da diese von der Architektur des Zielanbieters abhängt.

9.5.12. Nach Abschluss des Transfers hat der Kunde **demicon** den Vollzug schriftlich zu bestätigen. Der Kunde ist verpflichtet, alle verbleibenden Daten auf den Systemen von **demicon**/AWS innerhalb von 30 Tagen nach Abschluss des Wechsels zu löschen oder die Löschung zu beauftragen. Unterlässt der Kunde dies, ist **demicon** zur Löschung auf Kosten des Kunden berechtigt.

9.5.13. Entgelte für den Anbieterwechsel werden nur nach Maßgabe der gesetzlichen Vorschriften erhoben. Bis zum 12. Januar 2027 werden dem Kunden die tatsächlich entstandenen Kosten (z. B. Datentransfergebühren des Infrastruktur-Bereitstellers sowie Personalaufwand für die technische Bereitstellung) berechnet. Davon unberührt bleiben Vergütungsansprüche für vom Kunden ausdrücklich beauftragte, über die gesetzliche Unterstützungspflicht hinausgehende Dienstleistungen (z. B. aktive

Migrationshilfe, Beratung, manuelle Datenaufbereitung), die nach den jeweils gültigen Stundensätzen von **demicon** abgerechnet werden.