

Allgemeine Geschäftsbedingungen der STP Informationstechnologie Schweiz AG

1. Geltungsbereich

1.1. Diese Allgemeinen Bedingungen gelten für sämtliche – auch künftigen – Leistungen der Winjur International AG, Brauerstraße 12, 76135 Karlsruhe („Winjur“), die Winjur im Auftrag des Kunden erbringt.

1.2. Für alle Leistungen von Winjur und vorvertraglichen Schuldverhältnisse zwischen Winjur und dem Kunden gelten ausschließlich diese AGB, der jeweilige Rahmenvertrag inklusive seiner Anlagen sowie die jeweiligen Einzelverträge, soweit die Vertragspartner nicht schriftlich etwas anderes vereinbaren. Andere Vertragsbedingungen werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn STP ihnen im Einzelfall nicht ausdrücklich widerspricht. Dies gilt insbesondere für Einkaufsbedingungen des Kunden.

1.3. Bezüglich der verschiedenen Vertragsdokumente (vgl. Ziff. 1.2) gilt folgende Geltungsreihenfolge:

1. Einzelvertrag inklusive dessen Anlagen;
2. Rahmenvertrag inklusive seiner Anlagen;
3. die jeweils einschlägigen AGB.

1.4. Soweit Winjur dem Kunden nach den vertraglichen Bestimmungen Leistungen eines Dritten verschafft, gelten hinsichtlich dieser Leistungen ergänzend die AGB des Dritten, sofern sich der Kunde davon vor Vertragsschluss in zumutbarer Weise Kenntnis verschaffen konnte.

2. Definitionen

AGB

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Winjur International AG

Anwenderfrage

Eine durch User des Kunden gestellte Anfrage, zurückzuführen auf unbekannte Funktionalität sowie Konfigurationsmöglichkeiten der Lizenzsoftware durch den User

Anwenderunterstützung

Bearbeitung von eingehenden Anfragen durch User des Kunden mit der Kategorisierung Anwenderfrage

Betriebsleistungen

Leistungen von Winjur nach Inbetriebnahme der Lizenzsoftware. Betriebsleistungen umfassen insbesondere Leistungen zum Support bei der Nutzung der Lizenzsoftware (Bug- und Incidentmanagement) und Leistungen zum Erhalt der Gebrauchstauglichkeit sowie Zwischen- und Mainreleases der Lizenzsoftware.

Berufsträger

Beim Kunden tätiger Rechtsanwalt, Notar, Patentanwalt, Steuerberater oder Wirtschaftsprüfer nach deutschem Recht, sowie Berufsträger nach dem Gesetz über die Tätigkeit europäischer Rechtsanwälte in Deutschland (EuRAG), sowie Barrister und/oder Solicitor nach den rechtlichen Bestimmungen des Vereinigten Königreichs Großbritannien, sowie Attorney at Law und/oder Laywer nach den rechtlichen Bestimmungen der USA.

Coaching / Go-Live Assistance

Einweisung der User des Kunden am jeweiligen Arbeitsplatz.

Dokumentation

Benutzerhandbuch und Installationsanweisungen zur Lizenzsoftware.

Inbetriebnahme / Go-Live

Beginn der operativen Nutzung der Lizenzsoftware.

Inbetriebnahmeleistungen

Leistungen zur Inbetriebnahme der Lizenzsoftware. Inbetriebnahmeleistungen, insbesondere Leistungen zur Migration, Installation und Konfiguration.

Incident

Alle im operativen Betrieb der Lizenzsoftware auftretende Beeinträchtigungen und Probleme der Lizenzsoftware, unabhängig von ihrer Ursache. Geplante Wartungsarbeiten gelten nicht als Incident.

Insolvenzverwalter

Beim Kunden tätiger Insolvenzverwalter, Sachwalter oder Treuhänder, welcher von einem deutschen Insolvenzgericht zur Durchführung eines Insolvenzverfahrens bestellt wurde.

Konfiguration

Anpassung der Lizenzsoftware an die Erfordernisse der IT-Infrastruktur und der User durch Auswahl der geeigneten Softwarekomponenten und wählbaren Voreinstellungen der Betriebsparameter.

Leistung

Sämtliche Leistungen von Winjur nach Maßgabe eines Rahmenvertrags sowie den dazugehörigen Einzelverträgen.

Lizenzsoftware

Winjur's Standardsoftwareprodukte sowie funktionserweiternde Module und Plug-ins für Winjur's Standardsoftwareprodukte und die jeweils dazu gehörige Dokumentation sowie sämtliche Updates und – soweit im Rahmenvertrag inkl. Anlagen sowie den dazugehörigen Einzelverträgen vereinbart - Upgrades zu diesen Standardsoftwareprodukten, die Winjur vermarktet und vertreibt und die Gegenstand eines Rahmenvertrags inkl. Anlagen sowie den dazugehörigen Einzelverträgen mit dem Kunden sind.

Migration

Übernahme der Altdaten des Kunden aus dessen bisherigen System in die Lizenzsoftware. Der Umfang der Migration ist im jeweiligen Rahmenvertrag inkl. Anlagen sowie den dazugehörigen Einzelverträgen beschrieben.

Named-User Lizenz

Diese Lizenz ist einem konkreten bzw. namentlichen Benutzer zugeordnet. Der Benutzer kann die Lizenzsoftware von jedem beliebigen Endgerät nutzen, auf welchem die entsprechende Lizenzsoftware installiert ist. Jeder Mitarbeiter des Kunden benötigt eine solche Lizenz.

Online Ticket System

Webbasiertes System, in dem der Kunde Incidents melden oder Supportanfragen stellen kann.

Releasestand

Eingesetzte Version der freigegebenen Lizenzsoftware.

Servicezeiten

Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr mit Ausnahme der bundeseinheitlichen gesetzlichen Feiertage.

Updates

Ein Update der Lizenzsoftware enthält kleinere Verbesserungen (Erhaltung der Gebrauchstauglichkeit, Ergonomie) und/oder beseitigt Sachmängel innerhalb eines bestimmten Releasestands. Ein Update steht für eine neue Version der Lizenzsoftware und wird in der Regel durch eine Änderung der Versionsnummer gekennzeichnet.

Upgrade

Ein Upgrade erweitert die Lizenzsoftware um neue Funktionen und steht für einen neuen Releasestand der Lizenzsoftware, die auf dem vorhergehenden Releasestand basiert und eine technische und/oder funktionale Neuerung beinhaltet. Neue Standardsoftwareprodukte oder Module sind nicht Bestandteil eines Upgrades der Lizenzsoftware.

User

Mitarbeiter des Kunden und etwaige sonstige zur unselbständigen Nutzung der Lizenzsoftware berechnete Personen.

Vertrauliche Informationen

Sämtliche Informationen, gleich ob schriftlich fixiert oder mündlich übermittelt, die (i) der Natur der Sache nach als vertraulich oder geheimhaltungsbedürftig gelten, oder (ii) die derjenige Vertragspartner, dem die Informationen übermittelt werden, bereits aufgrund der äußeren Umstände der Übermittlung als vertraulich oder geheimhaltungsbedürftig erkennen muss. Unter vertrauliche Informationen fallen insbesondere Leistungsbeschreibungen, Dokumentation, Preise und Berichte.

Workaround

Umgehung eines Sachmangels durch eine technische oder organisatorische Hilfskonstruktion.

3. Leistungen von Winjur

3.1. Winjur überlässt dem Kunden die im Einzelvertrag im Detail bezeichnete Lizenzsoftware im Objektcode. Updates sind vom Leistungsumfang umfasst; Upgrades dagegen sind nicht geschuldet. Die dazu gehörige Dokumentation erhält der Kunde in deutscher Sprache in elektronischer, ausdrückbarer Form. Die Bestimmungen dieser AGB geltend für die Dokumentation entsprechend. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Überlassung des Quellcodes der Lizenzsoftware.

3.2. Über die Bereitstellung der Lizenzsoftware und deren Wartung hinausgehende Leistungen wie Beratung, Installation, Inbetriebnahme, Parametrisierung, Customizing, Migration, Schulung, Programmierarbeiten oder andere individuelle Projektleistungen sind nur geschuldet, wenn dies in einem Einzelvertrag ausdrücklich vereinbart ist.

3.3. Produktbeschreibungen, Darstellungen, Dokumentationen, Technical Whitepaper usw. sind Leistungsbeschreibungen, jedoch keine Garantien. Eine Garantie bedarf der schriftlichen und ausdrücklichen Erklärung durch die Geschäftsleitung von Winjur.

4. Inbetriebnahmeleistungen

4.1. Der Kunde ist verpflichtet, die Inbetriebnahmeleistungen unverzüglich nach Benachrichtigung über deren Beendigung durch Winjur gemäß den handelsrechtlichen Regeln fachkundig untersuchen zu lassen und erkannte Mängel schriftlich unter genauer Beschreibung des Fehlers unverzüglich zu rügen.

4.2. Winjur hat einen Anspruch auf eine schriftliche Abnahmeerklärung des Kunden innerhalb von zwei (2) Wochen ab Erhalt der Nachricht gemäß Ziff. 4.1. Der Kunde darf die Abnahme nur verweigern, wenn die Inbetriebnahmeleistungen mangelhaft sind und der Mangel nicht nur unerheblich ist.

4.3. Abnahmeszenarien & Prozess

a) Stillschweigende Abnahme

Die Abnahme der Inbetriebnahmeleistungen erfolgt automatisch nach Ablauf einer Frist von 2 Wochen nach Start des Regelbetriebs (Go-Live) durch den Kunden, es sei denn, der Kunde hat Winjur vorher schriftlich über nicht nur unerhebliche Mängel informiert.

b) Abnahme durch Erklärung des Kunden

Der Kunde bestätigt Winjur, dass die vertraglich vereinbarten Inbetriebnahmeleistungen ordnungsgemäß erbracht wurden.

c) Abnahme unter Vorbehalt

Der Kunde stellt geringfügige Mängel der zu erbringenden Leistungen fest, die aus Sicht des Kunden eine Abnahme lediglich unter Vorbehalt zulässt. Der Kunde ist verpflichtet, die festgestellten Mängel in einer entsprechenden Mängelliste aufzuführen und Winjur zur Verfügung zu stellen. Die durch den Kunden erstellte Mängelliste wird im Anschluss durch Winjur geprüft. Nach abgeschlossener Prüfung der Mängelliste durch Winjur wird eine gemeinsame Abstimmung mit dem Kunden durchgeführt, um die finalen Punkte der Mängelliste mit entsprechender Fristsetzung zur Nacherfüllung durch Winjur festzulegen.

d) Verweigerung der Abnahme

Der Kunde verweigert die Abnahme der Inbetriebnahmeleistungen aufgrund erheblicher Mängel. Der Kunde ist verpflichtet, die festgestellten Mängel in einer entsprechenden Mängelliste aufzuführen. Die durch den Kunden erstellte Mängelliste wird im Anschluss durch Winjur geprüft. Nach abgeschlossener Prüfung der Mängelliste durch Winjur wird eine gemeinsame Besprechung und Abstimmung mit dem Kunden durchgeführt, um eine sachgerechte Lösung zu ermöglichen.

4.4. Bei Mängeln kann Winjur zunächst nacherfüllen. Die Nacherfüllung erfolgt nach Wahl von Winjur durch Beseitigung des Mangels, durch Lieferung von Arbeitsergebnissen, die den Mangel nicht haben, oder dadurch, dass Winjur Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Mangels zu vermeiden. Wegen des Mangels sind zumindest drei Nachbesserungsversuche hinzunehmen. Der Kunde ist nicht berechtigt, Mängel selbst zu beseitigen oder beseitigen zu lassen und Ersatz des hierfür erforderlichen Aufwands zu verlangen.

4.5. Der Kunde unterstützt Winjur bei der Fehleranalyse und Mängelbeseitigung, indem er insbesondere auftretende Probleme konkret beschreibt, Winjur umfassend informiert, Winjur die für die Mängelbeseitigung erforderliche Zeit und Gelegenheit gewährt.

5. Betriebsleistungen

5.1. Winjur berät und unterstützt den Kunden bei der Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft der Lizenzsoftware. Hierzu wird Winjur im Zusammenhang mit der Lizenzsoftware auftretende Incidents analysieren und Mängel beseitigen. Die Behebung von Mängeln erfolgt nach Wahl von Winjur durch kostenfreie Nachbesserung oder Ersatzlieferung. Der Kunde muss Winjur mindestens zwei Nachbesserungsversuche gewähren.

5.2. Soweit dieser Vertrag nicht etwas anderes bestimmt, kann Winjur das genaue Verfahren der Incidentanalyse und Mängelbeseitigung nach billigem Ermessen festlegen.

5.3. Zu den Leistungen des Supports von Winjur gehören insbesondere:

a) Bereitstellung der Servicekontakte zur Annahme von Incidents innerhalb der Servicezeiten.

b) Annahme, Analyse sowie Priorisierung der vom Kunden gemeldeten Incidents.

c) Behebung von Incidents, einschließlich Dokumentation der Behebung des Incidents.

d) Bereitstellung von Lösungen zur Behebung von Incidents an den Kunden.

e) Protokollierung von Incidents im Ticket System von Winjur.

5.4. Winjur ist berechtigt, die Servicekontakte zu ändern und andere dem Kunden zumutbare Kontaktstellen und Kommunikationsmittel vorzugeben. Winjur wird dem Kunden eine solche Maßnahme mindestens zwei Wochen im Voraus ankündigen. Meldungen von Mängeln über andere Kommunikationswege sind nicht vertragsgemäß; Fristen zur Reaktion und/oder Beseitigung der Mängel beginnen nicht zu laufen.

5.5. Die Betriebsleistungen werden in den Servicezeiten erbracht.

5.6. Der Kunde meldet Winjur Incidents unverzüglich über die Servicekontakte. Der Kunde trifft im Rahmen des Zumutbaren alle erforderlichen Maßnahmen zur Feststellung, Eingrenzung und Dokumentation des Incidents und seiner Ursachen. Der Kunde wird diese Informationen für die Analyse von Incidents Winjur zur Verfügung zu stellen. Als Informationen können z.B. Screenshots

oder schriftliche Fehlerbeschreibungen dienen, die es dem Support ermöglichen, den Fehler zu erkennen/ zu verstehen. Ziel ist es, mit den erhaltenen Informationen, den Fehler seitens Winjur rekonstruieren zu können.

5.7. Jeder Incident hat einen Bearbeitungszustand entsprechend folgender Tabelle:

Status	Beschreibung	Bearbeitungszeit gestoppt
Offen	Ein Incident ist geöffnet, ein Bearbeiter ist noch nicht zugeordnet.	
In Bearbeitung	Ein Incident ist durch einen Bearbeiter aufgenommen und der Bearbeiter arbeitet an einer Lösung.	
Warten auf Kundenrückmeldung	Bearbeitung gestoppt, da auf eine Rückantwort des Kunden gewartet wird, wenn der Kunde zur Lieferung von Informationen verpflichtet ist.	X
Warten auf Rückmeldung vom Hersteller	Bearbeitung gestoppt, soweit die Lösung von Rückmeldung des Herstellers abhängt, da auf Rückantwort vom Hersteller gewartet wird.	X
PPP/DEV	Incident wurde an die Produktentwicklung von STP weitergeleitet und wird dort bearbeitet.	
CR aufgenommen	Incident wurde für die weitere Planung über eine mögliche Umsetzung in die Datenbank „Change Requests“ der Produktentwicklung von STP aufgenommen.	X
Abgeschlossen	Der Incident ist geschlossen.	Ende der Incident-Bearbeitung

5.8. Es gelten grundsätzlich folgende Verantwortlichkeiten und Mitwirkungspflichten der Vertragspartner für die Aufgaben des Supports:

V = Verantwortung, D = Durchführung, M = Mitwirkung, I = Information	Kunde	STP
Annahme von Incidents	M	V/D
Behebung von Incidents	I	V/D
Priorisierung von Incidents	I	V/D
Aktualisierung und Abschluss von Incidents	I	V/D
Erteilung von Auskünften	M/I	V/D
Information durch den STP Support über Status der Bearbeitung und Beendigung der Bearbeitung	I	V/D
Bekannte Lösungen ermitteln	M	V/D

5.9. Die vertragsgemäße Beschaffenheit der Lizenzsoftware ergibt sich aus dem Benutzerhandbuch. Die Vertragspartner stellen klar, dass eine technisch nicht ordnungsgemäße Programmierung der Lizenzsoftware dann keinen Sachmangel darstellt, wenn sie keine Auswirkungen auf die Funktionsfähigkeit oder die vertragsgemäße Nutzung der Lizenzsoftware hat.

5.10. Winjur ist verpflichtet, auf vom Kunden ordnungsgemäß gemeldete Incidents innerhalb der vereinbarten Reaktionszeiten zu reagieren. Die Reaktion ist definiert durch eine E-Mail Nachricht durch Winjur an den durch den Kunden vordefinierten E-Mail-Kontakt mit

Informationen zu Ticket-Nr. und Klassifizierung des Incidents. Die Mängelbeseitigung erfolgt nach Wahl von SWinjur durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung. Winjur wird dem Kunden innerhalb der nachstehenden Reaktionszeiten den Eingang der Fehlermeldung bestätigen und mitteilen, welche Schritte Winjur nach derzeitiger Beurteilung zu ergreifen plant, um den Fehler zu beheben.

5.11. Die endgültige Behebung von Mängeln erfolgt nach Wahl von Winjur durch Aktualisierung des aktuellen Release Standes oder durch Bereitstellung eines neuen Release Standes.

5.12. Dabei kommen auch Hotfixes zur Anwendung. Ein Hotfix enthält nur die Korrektur des zu beseitigenden Mangels und keine Erweiterung der Funktionalität. Aufgrund der Dringlichkeit wird kein vollständiger Systemtest durchgeführt, was Winjur aber nicht von seiner Haftung für ein lauffähiges System entbindet.

5.13. Für Incidents gelten die nachfolgend genannten Reaktionszeiten:

Kategorie	Beschreibung	Reaktionszeit	Form der Mängelbeseitigung
1	siehe Ziff. 5.17	6 Stunden	in Hotfix oder nachhaltig spätestens in der nächsten neuen Version
2	siehe Ziff. 5.17	24 Stunden	in Hotfix oder der nächsten neuen Version
3	siehe Ziff. 5.17	48 Stunden	in einer neuen Version oder gesammelt in einem Patch

5.14. Die vorstehend genannten Zeiten beginnen jeweils mit dem Zugang der ordnungsgemäßen Meldung des Incidents im Support der Winjur AG durch den Kunden oder sonstiger Kenntniserlangung der Winjur AG von einem Incident und laufen während der Servicezeiten. Die Klassifizierung und damit verbundene Priorisierung von Incidents erfolgt bei der Aufnahme eines Tickets durch den Support der Winjur AG.

5.15. Als Mängel gelten ausschließlich diejenigen Incidents, die durch Leistungen von Winjur verursacht und damit von Winjur zu vertreten sind. Solche von Winjur zu vertretende Mängel können insbesondere Programmierfehler, Abweichungen von der mit dem Kunden vereinbarten Beschaffenheit, fehlerhafte Abläufe der Lizenzsoftware sowie Parametrisierungsfehler (soweit die Parametrisierung auf ausdrücklichen Angaben von Winjur beruht), sein.

5.16. Die Rechte des Kunden wegen Sachmängeln sind ausgeschlossen, soweit dieser ohne Zustimmung von Winjur Änderungen an der Lizenzsoftware vornimmt oder vornehmen lässt, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Änderungen keine für Winjur unzumutbaren Auswirkungen auf Analyse und Beseitigung der Sachmängel haben. Die Rechte des Kunden wegen Sachmängeln bleiben unberührt, sofern der Kunde zur Vornahme von Änderungen berechtigt ist und diese fachgerecht ausgeführt sowie nachvollziehbar dokumentiert wurden.

5.17. Voraussetzungen für Incidentkategorien

a) Voraussetzungen für Kategorie 1: „Schwerer Incident (betriebsverhindernd)“

- Eine wesentliche Funktion der Lizenzsoftware und/oder der individuellen Anforderung ist nicht nutzbar oder die weitere Verwendung kann zum Verlust oder zur Beschädigung von Daten führen, oder
- der Incident betrifft einen wichtigen Funktionsbereich der Lizenzsoftware und/oder der individuellen Anforderung, der zum Arbeiten dringend benötigt wird, oder

- die Fehlersituation ist kritisch für den Kunden, oder
- es existiert kein Workaround, um den Incident zu umgehen.

b) Voraussetzungen für Kategorie 2: „Mittlerer Incident (betriebsbehindernd)“

- Eine Nutzung der Lizenzsoftware ist durch den Incident wesentlich eingeschränkt, z.B. Ausfall einzelner (nicht zentraler) Funktionen, Funktionseinschränkungen, oder
- eine wesentliche Funktion der Lizenzsoftware ist nur eingeschränkt nutzbar, oder
- es existiert kein Workaround, um den Fehler zu umgehen.

c) Voraussetzungen für Kategorie 3: „Leichter Incident“

- Die Nutzung der Lizenzsoftware wird durch den Incident nicht oder nur unwesentlich eingeschränkt.

5.18. Für die Behebung eines Incidents wird Winjur das Verhalten des Systems auf Basis der Angaben des Kunden dokumentieren und versuchen, das beobachtete Verhalten im eigenen System bei Winjur zu reproduzieren. Gelingt dies, gilt ein Incident als festgestellt. Gelingt dies nicht, wird der Support gemeinsam mit dem zuständigen Ansprechpartner beim Kunden versuchen, das Verhalten im System des Kunden zu reproduzieren. Solange dies nicht gelingt, ist kein Incident festgestellt. Lässt sich das Verhalten ausschließlich im System des Kunden reproduzieren, wird der Support alle nötigen Schritte zur Analyse durchführen.

5.19. Sollte sich bei der Analyse herausstellen, dass Winjur nicht für den Incident verantwortlich ist, z.B. wegen defekter Hardware oder Seiteneffekten einer zusätzlichen ohne Freigabe durch Winjur installierten Software, kann Winjur die durch die Bearbeitung des Incidents entstandenen Aufwände dem Kunden zum von Winjur jeweils aktuell gültigen regulären Stundensatz in Rechnung stellen.

5.20. Die Leistungspflichten von Winjur im Rahmen der Betriebsleistungen erstrecken sich jeweils nur auf die Lizenzsoftware in der Fassung der aktuellsten, von Winjur zur Verfügung gestellten Version, wobei eine Übergangsfrist von sechs Monaten nach Zusendung oder der Mitteilung der Freigabe der neuen Version besteht. Insbesondere gelten die Reaktionszeiten nicht, wenn Incidents darauf zurückzuführen sind, dass die Installation der neuen Version durch den Kunden nicht innerhalb dieser Frist erfolgt ist.

5.21. Alle Arbeiten durch Winjur an der Lizenzsoftware bedürfen der vorherigen schriftlichen, in dringenden sowie Ausnahmefällen auch telefonischen, Abstimmung mit dem Kunden. Nur nach entsprechender Abstimmung und Weisung gilt ein Ausfall der Lizenzsoftware als Ausfall aufgrund geplanter Wartung und zählt nur in diesem Fall nicht als Incident.

5.22. Der Kunde hat die Möglichkeit, die Erbringung von Anwenderunterstützung in Form einer Zusatzleistung in Anspruch zu nehmen. Eingehende Anfragen durch die User des Kunden beim Support von Winjur, die als Anwenderfragen kategorisiert werden, sind kostenpflichtig und gemäß dem aktuellen Listenpreis von Winjur zu vergüten. Ein ausdrücklicher Hinweis seitens Winjur vor Bearbeitung einer Anfrage mit einer der zuvor genannten Kategorien ist nicht zwingend erforderlich.

5.23. Weitere und/oder abweichende Betriebsleistungen können in den jeweiligen Einzelverträgen oder Rahmenverträgen ergänzend aufgeführt werden.

6. Verletzung von Rechten Dritter (Rechtsmängel)

- 6.1. Der Kunde wird Winjur unverzüglich schriftlich über behauptete Verletzungen von Rechten Dritter in Zusammenhang mit der Lizenzsoftware informieren und wird im Übrigen angemessene Unterstützung bei der Abwehr solcher Ansprüche leisten.
- 6.2. Der Kunde ermächtigt Winjur, die Auseinandersetzung mit dem Dritten allein zu führen. Der Kunde ist nicht berechtigt, die von dem Dritten geltend gemachten Ansprüche ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Winjur anzuerkennen.
- 6.3. Winjur haftet nicht für die Verletzung von Rechten Dritter, die durch eine nicht vereinbarungsgemäße Nutzung des Dienstes, eine Nutzung außerhalb des bestimmungsgemäßen Einsatzbereichs oder eine Nutzung in Kombination mit nicht von Winjur ausdrücklich empfohlenen Komponenten (z.B. Hard- und Software) durch den Kunden entsteht.
- 6.4. Bei Rechten Dritter leistet Winjur dadurch Gewähr, dass Winjur dem Kunden nach Wahl von Winjur eine rechtlich einwandfreie Nutzungsmöglichkeit an der Lizenzsoftware oder an gleichwertigen Leistungen verschafft.

7. Vergütung und Zahlungsbedingungen

- 7.1. Der Kunde zahlt Winjur die im jeweiligen Einzelvertrag vereinbarte Vergütung.
- 7.2. Die vereinbarte Vergütung ist im Voraus zu zahlen.
- 7.3. Winjur ist berechtigt, jährlich, erstmalig nach Ablauf von 12 Monaten nach Go-Live, die vereinbarte wiederkehrende Vergütung um den prozentualen Wert der Erhöhung des vom Statistischen Bundesamt veröffentlichten harmonisierten Verbraucherpreisindexes zzgl. 1,25 % anzuheben. Im Falle einer Erhöhung der Berufsträgeranzahl für die gleichbenannte Lizenzsoftware wird eine Preisänderung gleichzeitig zum ersten Einzelvertrag durchgeführt.

Es gelten folgende Regeln:

- a) Winjur kündigt dem Kunden eine Preisänderung drei Monate im Voraus schriftlich an. Die Preisänderung gilt als vereinbart, wenn der Kunde nicht innerhalb von vier Wochen nach Zugang der Ankündigung schriftlich widerspricht.
- b) Widerspricht der Kunde, kann Winjur den Vertrag vorzeitig mit einer Frist von 3 Monaten kündigen, und zwar auf den Zeitpunkt, zu dem die Preisänderung gemäß lit. a) wirksam würde.
- c) Winjur weist den Kunden in der Ankündigung gemäß lit. a) auf die Widerspruchsfrist und auf die Rechtsfolgen ihrer Versäumung gesondert hin.

8. Vertragslaufzeit, Kündigung

- 8.1. Die Laufzeit der Verträge ist in dem jeweiligen Rahmenvertrag bzw. bei Dauerschuldverhältnissen in den Einzelverträgen geregelt. Innerhalb einer Mindestlaufzeit ist eine ordentliche Kündigung ausgeschlossen. Wird ein Vertrag nicht mit Wirkung zum Ende der jeweiligen Laufzeit wirksam gekündigt, verlängert sich die Laufzeit um jeweils ein weiteres Jahr. Die Kündigungsfrist beträgt drei Monate zum Ende der jeweiligen Laufzeit.
- 8.2. 8.2 Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund für Winjur besteht insbesondere, wenn
 - a) der Kunde sich mit der Vergütung für mehr als zwei Monate in Zahlungsverzug befindet,

b) der Kunde seine Zahlungen einstellt, von ihm oder zulässigerweise von Winjur oder einem anderen Gläubiger das Insolvenzverfahren oder ein vergleichbares gesetzliches Verfahren beantragt ist, ein solches Verfahren eröffnet oder dessen Eröffnung mangels Masse abgelehnt wird oder

c) der Kunde nicht nur unerheblich gegen die vertraglichen Vereinbarungen verstößt und den Verstoß auf eine Abmahnung von Winjur hin nicht innerhalb angemessener Frist abstellt. Nach Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden darf Winjur jedoch nicht wegen eines Verzugs mit der Entrichtung der Vergütung, der in der Zeit vor dem Eröffnungsantrag eingetreten ist, oder wegen einer Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden kündigen.

8.3. Kündigt Winjur wegen einer Pflichtverletzung des Kunden aus wichtigem Grund, behält Winjur als Mindestschaden die vereinbarte Vergütung, auf die Winjur ohne die Kündigung Anspruch gehabt hätte, abzüglich der von Winjur aufgrund der Kündigung ersparten Aufwendungen. Dies gilt nicht, wenn der Kunde die Pflichtverletzung nicht zu vertreten hat. Von der Vergütung bringt Winjur grundsätzlich eine Pauschale in Höhe von 10% des geschuldeten Betrages für ersparte Aufwendungen in Abzug. Dem Kunden ist der Nachweis gestattet, die Ersparnis sei höher als 10%.

8.4. Jede Kündigungserklärung bedarf der Schriftform, um wirksam zu sein.

9. Einsatz von Subunternehmen

9.1. Winjur ist zum Einsatz von Subunternehmern berechtigt. Der Kunde kann die Erteilung dieser Zustimmung nur aus wichtigem Grund verweigern. Auf Nachfrage wird Winjur die Subunternehmen offenlegen.

9.2. Winjur ist berechtigt, die vertraglich geschuldeten Leistungen durch Dritte, z.B. direkt durch Lieferanten zu erbringen. Soweit in diesem Rahmen durch den Kunden Aufträge direkt an den Dritten erteilt werden, gelten die Bedingungen des Vertragsverhältnisses mit Winjur zugunsten des Dritten entsprechend, soweit nichts anderes vereinbart wurde.

9.3. Vermittelt Winjur Garantie- oder Serviceleistungen seiner Lieferanten an den Kunden, so ist der Kunde verpflichtet, soweit durch diese Leistungen Gewährleistungsansprüche erledigt werden können, außergerichtlich zunächst die Leistung des Lieferanten in Anspruch zu nehmen.

10. Eskalationsverfahren und Konfliktlösung

10.1. Im Vorfeld etwaiger gerichtlicher Maßnahmen im Hinblick auf auftretende Meinungsverschiedenheiten werden die Vertragspartner versuchen, solche Meinungsverschiedenheiten partnerschaftlich zu lösen.

10.2. Im Falle einer auftretenden Meinungsverschiedenheit wird der Ansprechpartner des Vertragspartners, der eine Meinungsverschiedenheit annimmt, den Ansprechpartner des anderen Vertragspartners schriftlich über seine Einschätzung informieren. Diese schriftliche Einschätzung enthält alle relevanten Fakten sowie Art und Umfang der Meinungsverschiedenheit. In Folge der schriftlichen Mitteilung werden die Vertragspartner durch ihre Ansprechpartner die Meinungsverschiedenheit partnerschaftlich diskutieren. Die Vertragspartner werden für einen Zeitraum von mindestens zehn (10) Arbeitstagen versuchen, für die Meinungsverschiedenheit eine einvernehmliche Lösung zu finden. Sofern und sobald eine Lösung gefunden ist, werden die Ansprechpartner diese schriftlich dokumentieren.

10.3. Sofern eine Meinungsverschiedenheit nicht gemäß Ziff. 10.2 gelöst wurde, kann jeder Vertragspartner dies der Geschäftsleitung des anderen Vertragspartners schriftlich mitteilen und die Eskalation zur Geschäftsleitung verlangen. Die Geschäftsleitungen beider Vertragspartner werden dann für einen Zeitraum von weiteren zehn (10) Arbeitstagen partnerschaftlich zusammenarbeiten, um die Meinungsverschiedenheit zu lösen. Sofern die Meinungsverschiedenheit auch innerhalb dieses Zeitraums nicht gelöst werden kann, ist jeder Vertragspartner berechtigt, das First Level Eskalationsverfahren sowie das Second Level Eskalationsverfahren für gescheitert zu erklären.

11. Schlichtungsvereinbarung

11.1. Die Vertragspartner vereinbaren, bei allen Meinungsverschiedenheiten aus oder im Zusammenhang mit einem Rahmenvertrag oder einem Einzelvertrag sowie deren Erweiterungen oder Ergänzungen, die sie nicht untereinander bereinigen können, die Schlichtungsstelle der Deutschen Gesellschaft für Recht und Informatik e.V. ("DGRI e.V."), einsehbar unter www.dgri.de/17/Schlichtungsstelle-IT.htm, anzurufen, um den Streit nach deren Schlichtungsordnung in der zum Zeitpunkt der Einleitung des Schlichtungsverfahrens gültigen Fassung ganz oder teilweise, vorläufig oder endgültig zu bereinigen.

11.2. Die Verjährung für alle Ansprüche aus dem schlichtungsgegenständlichen Lebenssachverhalt ist ab dem Schlichtungsantrag bis zum Ende des Schlichtungsverfahrens gehemmt. § 203 BGB gilt entsprechend.

11.3. Die Vertragspartner stellen klar, dass das vorherige Einleiten eines Schlichtungsverfahrens keine Prozessvoraussetzung ist, gleich ob es sich um ein Verfahren vor den ordentlichen Gerichten oder des einstweiligen Rechtsschutzes handelt.

11.4. Unbeschadet der Regelung in Ziff. 11.1 ist jeder Vertragspartner bei der Verletzung von Schutzrechten Dritter oder Verletzung der Regelungen zum Datenschutz und zur Geheimhaltung berechtigt, Maßnahmen des Einstweiligen Rechtsschutzes zu beantragen.

12. Höhere Gewalt

12.1. Ereignisse höherer Gewalt, welche einem der Vertragspartner die Erfüllung seiner vertraglichen Pflichten wesentlich erschweren oder vorübergehend unmöglich machen und die außerhalb des Einflussbereichs des jeweiligen Vertragspartners liegen, berechtigen diesen, die Erfüllung seiner von höherer Gewalt betroffenen vertraglichen Pflichten um die Dauer der Behinderung und um eine angemessene Anlaufzeit zu verschieben, wie sie dem anderen Vertragspartner unverzüglich nach Eintritt des Ereignisses unter näheren Angabe zu Natur und Folgen des Ereignisses informiert. Der höheren Gewalt stehen Streik, Aussperrung und sonstige Arbeitskämpfmaßnahmen, von denen der jeweilige Vertragspartner unmittelbar oder mittelbar betroffen ist, gleich.

13. Sonstige Bestimmungen

13.1. Mitteilungen und Erklärungen an einen Vertragspartner bedürfen der Schriftform und gelten als abgegeben, wenn diese auf dem Postweg an die Anschrift des Rahmenvertrages sind oder wenn sie als E-Mail oder Fax erhalten werden oder wenn sie per Boten überbracht werden. Jeder Vertragspartner ist berechtigt, mit schriftlicher Mitteilung die Zustelladresse zu ändern.

13.2. Winjur ist berechtigt, diese AGB zu ändern. Winjur wird dem Kunden die Änderungen schriftlich ankündigen. Die Änderungen gelten als vereinbart, wenn der Kunde nicht innerhalb von

einem Monat nach Zugang der Ankündigung der Änderung schriftlich widerspricht. Winjur wird den Kunden in der Ankündigung auf diese Frist und auf die Rechtsfolgen einer entstandenen Versäumung gesondert hinweisen.

13.3. Die Vertragspartner verpflichten sich, alle ihnen bei der Vertragsdurchführung von dem jeweils anderen Vertragspartner bekanntwerdende Betriebsgeheimnisse einschließlich solcher Daten, die einer beruflichen Verschwiegenheitspflicht des Kunden unterliegen, vertraulich zu behandeln. Dies gilt u.a. auch bei Veranstaltungen und Webinaren, welche von Winjur durchgeführt werden.

13.4. Die zur Geschäftsabwicklung erforderlichen Daten des Kunden werden im Rahmen der Vorschriften des BDSG elektronisch gespeichert.

14. Besondere Bestimmungen bei Software-Kauf und Pflege

14.1. Die im nachfolgenden aufgeführten Bestimmungen gelten im Falle eines Softwarekaufs. Alle zuvor in Ziff. 1 bis 13 genannten abweichenden Regelungen werden durch die folgenden Regelungen ersetzt.

14.2. Weitergabe der Lizenzsoftware

a) Der Kunde ist nur nach den folgenden Regeln berechtigt, die Lizenzsoftware oder Teile davon an einen Dritten weiterzugeben.

b) Der Kunde darf die Lizenzsoftware nur mit denselben Nutzungsbeschränkungen an den Dritten weitergeben, mit denen sie ihm von Winjur zur Nutzung überlassen wurde. Ist der Umfang der Nutzung in Bezug auf die Zahl und/oder Personen der Nutzer der Lizenzsoftware beschränkt, so darf der Kunde das erworbene Nutzungsrecht nicht aufspalten und an den Dritten ein Recht zur Nutzung der Lizenzsoftware für eine bestimmte Nutzerzahl weitergeben.

c) Der Kunde löscht unverzüglich nach Weitergabe alle Kopien der Software, gleich auf welchem Stand, insbesondere auf Datenträgern und in Fest- oder Arbeitsspeichern. Er gibt die Nutzung endgültig auf und bestätigt dies Winjur unverzüglich und schriftlich.

d) Die Weitergabe an den Dritten erfolgt auf Dauer, also ohne Rückgabeanspruch oder Rückerwerbsoption.

e) Der Kunde ist verpflichtet, Winjur den Namen der Firma, an der die Lizenzsoftware weitergegeben wurde, mitzuteilen.

f) Im Fall eines Verstoßes des Kunden gegen die vorstehenden Regelungen dieser Ziff. 14.2 schuldet er Winjur eine Vertragsstrafe in Höhe der Hälfte des Betrages, den der Dritte nach der dann aktuellen Preisliste für die Lizenzsoftware bei Winjur hätte zahlen müssen, es sei denn, der Kunde hat den Verstoß nicht zu vertreten.

15. Besondere Bestimmungen bei Softwaremiete

15.1. Die im nachfolgenden aufgeführten Bestimmungen gelten im Falle einer Softwaremiete. Alle zuvor in Ziff. 1 – 13 genannten abweichenden Regelungen werden durch diese folgenden Regelungen ersetzt.

15.2. Das Rechts des Kunden zur Nutzung der Lizenzsoftware ist auf die Laufzeit des Mietvertrages beschränkt.

15.3. Winjur haftet für Mängel der Lizenzsoftware, die bei deren Bereitstellung bereits vorhanden sind, nur, wenn Winjur diese zu vertreten hat.

15.4. Bei Beendigung des Mietvertrages hat der Kunde Winjur die Lizenzsoftware auf den Originaldatenträgern einschließlich Dokumentation zurückzugeben. Gegebenenfalls erstellte Kopien der von Winjur überlassenen Lizenzsoftware sind vollständig und endgültig zu löschen. Winjur kann statt der Rückgabe auch die Löschung der überlassenen Lizenzsoftware sowie die Vernichtung der überlassenen Dokumentation verlangen. Kopien zur Archivierung und zum Backup sind von Rückgabe und Löschung ausgeschlossen. Der Kunde hat gegenüber Winjur die Löschung unverzüglich schriftlich, ggf. auf dem von Winjur zur Verfügung gestellten Formular zu versichern. Die Erklärung gilt als unverzüglich abgegeben, wenn sie binnen zwei (2) Wochen nach Beendigung des Vertrages bei Winjur eingeht.

15.5. Jede Nutzung der Lizenzsoftware nach Beendigung des Vertrags ist unzulässig.

16. Besondere Bestimmungen bei Anpassung der Lizenzsoftware

16.1. Die im nachfolgenden aufgeführten Bestimmungen gelten im Falle einer Anpassung der Lizenzsoftware an die individuellen Anforderungen des Kunden. Alle zuvor in Ziff. 1 – 13 genannten abweichenden Regelungen werden durch diese folgenden Regelungen ersetzt.

16.2. Winjur nimmt die vertraglich vereinbarte Anpassung der Lizenzsoftware vor. Vereinbarungen über Leistungsänderungen sind nur verbindlich, wenn diese schriftlich erfolgen oder Winjur diese schriftlich bestätigt. Die Vertragspartner sind sich jedoch darüber einig, dass zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses nicht alle Fragen in technischer, kaufmännischer und rechtlicher Hinsicht erfasst und geregelt werden können. Wenn sich im Rahmen der Erbringung der Vertragsleistungen die weitere Vertragsdurchführung auf der aktuellen Vertragsgrundlage als für einen Vertragspartner grob unangemessen erweist, ist der andere Vertragspartner verpflichtet, im Wege von Verhandlungen und Neuvereinbarungen zu einem angemessenen Interessenausgleich beizutragen.

16.3. Die Leistungen werden grundsätzlich am Sitz von Winjur erbracht. Eine Leistungserbringung beim Kunden vor Ort muss ausdrücklich vereinbart werden. Soweit die Vertragsleistungen vereinbarungsgemäß beim Kunden durchgeführt werden, stellt der Kunde den Mitarbeitern von Winjur die notwendigen Arbeitsmittel (Hard- und Software, Büroinfrastruktur, Kommunikationsmittel, Systemzugänge und Berechtigungen) unentgeltlich zur Verfügung.

16.4. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass sämtliche von ihm gemachten Vorgaben und die von ihm bereitgestellten Informationen und Inhalte richtig und vollständig sind und den einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen (z. B. des Datenschutzrechts, Wettbewerbsrechts, Urheber- und Kennzeichenrechts) entsprechen. SWinjur übernimmt keine Verantwortung für Mängel an Vertragsleistungen, Leistungsstörungen und Rechtsverletzungen, die auf Vorgaben, Informationen oder Inhalten des Kunden beruhen.

16.5. Der Kunde stellt Winjur von etwaigen Ansprüchen Dritter frei und ersetzt Winjur alle Schäden und Aufwendungen, die Winjur durch einen Verstoß des Kunden gegen die Verpflichtung nach Ziff. 16.4 entstehen, es sei denn, der Kunde weist nach, dass er den Verstoß nicht zu vertreten hatte.

16.6. Winjur kann über gemeinsame Entscheidungen und Absprachen ein Protokoll fertigen und dem Kunden übermitteln. Widerspricht der Kunde dem Protokoll nicht innerhalb von 5 Werktagen nach dessen Erhalt schriftlich, gilt der Inhalt des Protokolls als genehmigt. Winjur wird den

Kunden bei Übersendung des Protokolls auf diese Frist und auf die Rechtsfolgen ihrer Versäumung hinweisen.

16.7. Die vertragsgemäße Beschaffenheit der Anpassungen der Lizenzsoftware ergibt sich aus dem Feinkonzept.

16.8. Die Regelungen zu Inbetriebnahmeleistungen und Betriebsleistungen in Ziff. 4 und 5 geltend entsprechend.

16.9. Der Kunde erhält an den Arbeitsergebnissen die gleichen Rechte, wie sie ihm an der Lizenzsoftware zustehen.

16.10. Ein Vertragspartner kann den Leistungsaustausch, gleich aus welchem Rechtsgrund (z.B. bei Rücktritt, Minderung, Schadensersatz- oder Aufwendungsersatzverlangen statt Leistung, Kündigung aus wichtigem Grund) zusätzlich zu den gesetzlichen Voraussetzungen nur unter folgenden Voraussetzungen vorzeitig abbrechen:

a) Die Vertragsverletzung ist konkret zu rügen. Die Beseitigung der Störung ist unter Fristsetzung zu verlangen. Zusätzlich ist anzudrohen, dass nach erfolglosem Ablauf dieser Frist keine weiteren Leistungen bezüglich der gerügten Störung entgegengenommen werden und der Leistungsaustausch teilweise oder ganz beendet wird.

b) Die Frist zur Beseitigung der Störung muss angemessen sein. Eine Frist von weniger als zwei Wochen ist nur bei besonderer Eilbedürftigkeit angemessen. Bei ernsthafter und endgültiger Leistungsverweigerung oder unter den sonstigen gesetzlichen Voraussetzungen (§ 323 Abs. 2 BGB) kann die Fristsetzung entfallen.

c) Die Beendigung des Leistungsaustauschs (teilweise oder ganz) wegen der Nichtbeseitigung der Störung kann nur innerhalb von drei Wochen nach Ablauf dieser Frist zur Beseitigung der Störung erklärt werden. Die Frist ist während der Dauer von Verhandlungen gehemmt.

16.11. Ein Vertragspartner kann die außerordentliche Beendigung des Leistungsaustauschs wegen einer Leistungsverzögerung nur verlangen, wenn der andere Vertragspartner die Verzögerung allein oder ganz überwiegend zu vertreten hat, es sei denn, dem Berechtigten ist auf Grund einer Interessenabwägung ein Festhalten am Vertrag nicht zumutbar.

16.12. Die Kündigung nach § 649 BGB bleibt nach den gesetzlichen Regeln zulässig. Winjur hat Anspruch auf die Vergütung für die schon erbrachten Leistungen; in Bezug auf die noch nicht erbrachten Leistungen stehen Winjur 10 % der noch ausstehenden Vergütung zu. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass der Winjur nach § 649 BGB zustehende Anteil niedriger ist als die in Satz 2 genannte Quote.

16.13. Alle Erklärungen im Zusammenhang mit einer Beendigung des Leistungsaustausches bedürfen zur Wirksamkeit der Schriftform.

16.14. Soweit nicht anders vereinbart, erhält Winjur eine Vergütung nach Aufwand. Tagessätze gelten für 8 Stunden pro Tag. Einsatzzeiten von weniger oder mehr als 8 Stunden werden zeitanteilig abgerechnet.

16.15. Aufwandsangaben in Angeboten von Winjur oder sonstigen vertraglichen Vereinbarungen sind unverbindliche Schätzungen. Grundlage der Vergütung ist ausschließlich der tatsächlich vereinbarte Arbeitsaufwand, es sei denn, die Vertragspartner haben ausdrücklich und schriftlich Fest- oder Höchstpreise vereinbart.

16.16. Der Kunde hat Winjur Reisekosten und Reisezeiten zusätzlich nach den vertraglichen Vereinbarungen zu erstatten.

16.17. Winjur kann über die Vertragsleistungen monatlich abrechnen. Ist ein Festpreis vereinbart, sind, soweit nicht anders vereinbart, 40 % der vereinbarten Vergütung mit Vertragsschluss und 40 % der vereinbarten Vergütung mit Bereitstellung der jeweiligen Vertragsleistung fällig. Die verbleibenden 20 % der vereinbarten Vergütung sind bei Werkleistungen mit deren Abnahme, im Übrigen mit Abschluss des Projektes fällig. Die Vertragspartner können im Einzelfall abweichende Zahlungspläne vereinbaren.