

# AGB

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

Version: Januar 2026

### **Softwareüberlassung im Rahmen von Miet-, Kaufverträge über Onpremise- sowie Cloud-Lösungen**

#### **S1 Geltungsbereich**

1. Die nachfolgenden Bedingungen finden Anwendung auf die zwischen der Amberlo Limited, Ground Floor, 71 Lower Baggot St., Dublin, D02 P593, Ireland (Amberlo) und Vertragspartnern (Kunde) geschlossenen Softwareüberlassungsverträge. Sie gelten für die Bereitstellung von Software, gleich welchen Umfangs und auch für alle künftigen Einzelverträge, auch wenn sie nicht noch einmal ausdrücklich vereinbart werden.
2. Es gelten ausschließlich diese Vertragsbedingungen sowie der jeweilige zwischen den Parteien geschlossene Einzelvertrag mitsamt Anlagen soweit die Parteien nicht schriftlich (schriftlich bedeutet im Rahmen dieser Vereinbarung immer auch elektronisch signiert bzw. mit digitaler Unterschrift per PDF) etwas anderes vereinbaren. Vertragsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung. Bestätigungen des Kunden unter Hinweis auf seine eigenen Bedingungen werden ausdrücklich widersprochen.
3. Diese Vereinbarung richtet sich ausschließlich an Unternehmen im Sinne des §14 BGB. Somit besteht kein Widerrufsrecht gem. §§ 312g, 355 BGB.
4. Diese Vertragsbedingungen regelt die Bereitstellung von Software zur Miete, Kauf oder per Cloud.
5. Sie gelten für die Nutzung der Software gemäß der aktuellen Produktbeschreibung, welche dem jeweiligen Angebot entnommen werden kann. Das Angebot und die darin enthaltene Leistungsbeschreibung ist wesentlicher Bestandteil des Vertrages.
6. Die Vertragsbedingungen sind als Rahmenvertrag zu verstehen. Die Parteien sind sich darüber einig, dass Nachbestellungen einzelnvertraglich über Angebote und Bestellbestätigungen zu regeln sind und zu den hier vereinbarten Bedingungen erfolgen, ebenso gilt dies für erst nach Unterzeichnung dieser Vereinbarung gebuchten Cloud Lösungen und Lizenzkäufe.

#### **S2 Leistungsumfang**

1. Die Software wird vorzugsweise als Mietsoftware auf den Servern des Anbieters zum Download bereitgehalten. Der Kunde erhält ein Nutzungsrecht an der Software sowie der Dokumentation in digitaler Form. Er erhält außerdem eine Installationsanleitung, eine Online-Hilfe, die es erlaubt, Erläuterungen zu den Funktionalitäten

während des Betriebs der Software abzurufen und auszudrucken sowie in einigen Fällen ein digitales Berechtigungszertifikat mit Lizenzschlüssel bzw. im Falle des SaaS-Dienstes entsprechende Zugangsdaten.

2. Als Cloudlösung ist es möglich, zusätzlich SaaS-Lösungen und Serverspeicher bei der Amberlo anzumieten. Dem Kunden wird ermöglicht, auf den Servern der Amberlo bzw. eines von der Amberlo beauftragten Dienstleisters die über die Software eingegebenen Daten zu speichern und über eine Internetverbindung während der Laufzeit des Vertrages für eigene Zwecke zu nutzen und zu verarbeiten.
3. Ist einzelvertraglich eine SaaS-Lösung vereinbart, so überlässt die Amberlo dem Kunden die jeweils gewählte Software zur Nutzung über das Internet. Die Überlassung der Software erfolgt in dem Fall durch die Übergabe der Zugangsdaten an den Kunden. In dem Fall sind Softwarepflege und Support sowie Updates von der Leistungspflicht umfasst.
4. Im Falle der Softwaremiete ist die Softwarepflege sowie der Support ebenfalls im Leistungsumfang enthalten. Die Leistungspflicht umfasst jedoch nicht die Installation und Durchführung von Softwareupdates. Diese Leistung ist gesondert zwischen den Parteien zu vereinbaren und zu vergüten.
5. Im Falle des Softwarekaufs sind keinerlei Kosten der Wartung vom Leistungsumfang umfasst. Es wird der Abschluss eines Software-Pflege-Vertrags empfohlen. Die Amberlo stellt dem Kunden im dem Fall Updates sowie Softwarepflege und Support als entgeltliche Leistung zur Verfügung.
6. Der Bereitstellungstermin ergibt sich in allen Fällen aus der einzelvertraglichen Vereinbarung.
7. Die Einhaltung des einzelvertraglich vereinbarten Bereitstellungs-terms bzw. die zur Verfügungstellung des SaaS Zugangs durch die Amberlo setzt die ordnungsgemäße und rechtzeitige Erfüllung der Verpflichtung des Kunden voraus, soweit eine solche erforderlich ist. Dies umfasst insbesondere die Übermittlung der für die Überlassung und den Betrieb der Software notwendigen Angaben durch den Kunden. Der Liefertermin verlängert sich unbeschadet der Rechte der Amberlo bei Kundenverzug um die Zeit, die der Kunde in Verzug ist.

8. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Überlassung des Quellcodes der Software. Auch nicht bei einem Softwarekauf.
9. Soweit im Einzelvertrag nichts Abweichendes vereinbart, beinhaltet die Leistungspflicht der Amberlo nicht die Softwareinstallation, Updates (Im Fall von Softwaremiete und Softwarekauf), kundenindividuelle Anpassungen (Customizing), Schulungen oder sonstige über die Bereitstellung der Software hinausgehende Beratungs- bzw. Werkleistungen. Solche Leistungen müssen separat vereinbart und vergütet werden.
10. Für den Fall, dass die Software mittels Lizenzschlüssel geschützt ist, erhält der Kunde den Lizenzschlüssel ausschließlich für die Nutzung der Software wie im vorliegenden Vertrag, dem Lizenzschein und der Benutzerdokumentation näher bestimmt.
11. Überlässt die Amberlo dem Kunden die Software durch Datenfernübertragung (Download) wird sie sich bemühen, während ihrer allgemeinen Geschäftszeiten die Verfügbarkeit der Software auf einem Server für den Download durch den Kunden zu gewährleisten.
12. Die Gefahr des zufälligen Untergangs, Verlustes oder der Veränderung der Software geht im Falle des Downloads mit Übertragung der Software aus dem Netzwerk der Amberlo in das öffentliche Kommunikationsnetz auf den Kunden über.
13. Teillieferungen und -leistungen sind zulässig, soweit die Erbringung von Teillieferungen für den Kunden nicht mit unverhältnismäßigem Aufwand verbunden ist. Teillieferungen können durch die Amberlo einzeln zum jeweiligen Zeitpunkt der Lieferung in Rechnung gestellt werden.

### §3 SaaS-Dienste und Speicherplatz

1. Die Amberlo überlässt dem Kunden die einzelvertraglich definierte SaaS-Lösung und einen definierten Speicherplatz auf einem Server zur Speicherung seiner Daten. Der Umfang des Speicherplatzes ergibt sich aus der einzelvertraglichen Vereinbarung. Der Kunde kann auf diesem Server Inhalte gemäß den technischen Spezifikationen, welche mit Auftragserteilung gesendet werden, ablegen. Sofern der vereinbarte Speicherplatz zur Speicherung der Daten nicht mehr ausreichen sollte, kann der Kunde entsprechende Kontingente nachbestellen vorbehaltlich der Verfügbarkeit bei der Amberlo..
2. Die Amberlo trägt dafür Sorge, dass die gespeicherten Daten über das Internet mit Ausnahme der in Abs. 14 geregelten Fälle abrufbar sind.
3. Der Kunde ist nicht berechtigt, diesen Speicherplatz einem unberechtigten Dritten teilweise oder vollständig, entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zu überlassen. Dritte sind natürliche oder juristische Personen, die nicht an dem Rechtsverhältnis beteiligt sind. Die Parteien sind sich allerdings darüber einig, dass der Begriff des unberechtigten Dritten in diesem Zusammenhang nicht Mitarbeiter im Rahmen ihres Arbeitsverhältnisses sowie Mitglieder von Bürogemeinschaften, an denen der Kunde beteiligt ist, umfasst.
4. Für den Fall, dass Leistungen der Amberlo bei SaaS-Diensten von unberechtigten Dritten unter Verwendung der Zugangsdaten des Kunden in Anspruch genommen werden, haftet der Kunde für dadurch anfallende Entgelte im Rahmen der zivilrechtlichen Haftung bis zum Eingang des Kundenauftrages zur Änderung der Zugangsdaten oder der Meldung des Verlustes oder Diebstahls, sofern den Kunden am Zugriff des unberechtigten Dritten ein Verschulden trifft.
5. Der Kunde verpflichtet sich, keine Inhalte auf dem Speicherplatz zu speichern, deren Bereitstellung, Veröffentlichung oder Nutzung gegen geltendes Recht oder Vereinbarungen mit Dritten verstößt.
6. Die Amberlo ist zur sofortigen Sperre des Zugangs berechtigt, wenn der begründete Verdacht besteht, dass die gespeicherten Daten rechtswidrig sind und/oder Rechte Dritter verletzen. Ein begründeter Verdacht für eine Rechtswidrigkeit und/oder eine Rechtsverletzung liegt insbesondere dann vor, wenn Gerichte, Behörden und/oder sonstige Dritte die Amberlo davon in Kenntnis setzen. Die Amberlo wird den Kunden von der Sperre und dem Grund hierfür unverzüglich zu verständigen. Die Sperre ist aufzuheben, sobald der Verdacht entkräftet ist.
7. Die Amberlo ist verpflichtet, geeignete Vorkehrungen gegen Datenverlust und zur Verhinderung unbefugten Zugriffs Dritter auf die Daten des Kunden zu treffen.
8. Der Kunde bleibt in jedem Fall Alleinberechtigter an den Daten und kann daher jederzeit die Herausgabe einzelner oder sämtlicher Daten verlangen.

9. Mit Beendigung des Vertragsverhältnisses wird die Amberlo dem Kunden sämtliche Daten, die auf dem ihm zugewiesenen Speicherplatz abgelegt sind, auf Anfrage herausgeben. Die Herausgabe der Daten erfolgt nach Wahl der Amberlo entweder durch kostenpflichtige Übergabe von Datenträgern oder durch Übersendung über ein Datennetz. Der Kunde hat keinen Anspruch darauf, auch die zur Verwendung der Daten geeignete Software zu erhalten.

10. Der Amberlo stehen hinsichtlich der Daten des Kunden weder ein Zurückbehaltungsrecht noch das gesetzliche Vermieterpfandrecht (§ 562 BGB) zu.

11. Der Amberlo ist es gestattet, bei der Erbringung von SaaS-Diensten und Einräumung von Speicherplatz Nachunternehmer einzubeziehen. Der Einsatz von Nachunternehmern entbindet die Amberlo nicht von ihrer alleinigen Verpflichtung gegenüber dem Kunden zur vollständigen Vertragserfüllung.

12. Die Amberlo hält sich an die gesetzlichen Datenschutzbestimmungen. Der Kunde räumt der Amberlo für die Zwecke der Vertragsdurchführung das Recht ein, die von der Amberlo für den Kunden zu speichernden Daten vervielfältigen zu dürfen, soweit dies zur Erbringung der nach diesem Vertrag geschuldeten Leistung erforderlich ist. Die Amberlo ist auch berechtigt, die Daten in einem Ausfallsystem bzw. separaten Ausfallrechenzentrum vorzuhalten. Zur Beseitigung von Störungen ist die Amberlo ferner berechtigt, Änderungen an der Struktur der Daten, oder dem Datenformat vorzunehmen.

13. Es ist zwingend eine Auftragsverarbeitungsvereinbarung (AVV) abzuschließen.

14. Die Verfügbarkeit der jeweils vereinbarten Dienste beträgt 99,5% im Jahresdurchschnitt. Angekündigte Wartungsarbeiten sind hier von ausgenommen. Die Amberlo wird sich bemühen, den Kunden drei Tage im Voraus über geplante Wartungsarbeiten und deren Auswirkungen zu informieren. Ebenfalls ausgenommen sind Ausfälle, die durch Ereignisse verursacht werden, die außerhalb des Einflussbereiches der Amberlo oder ihrer Subunternehmer bzw. Nachunternehmer liegen, einschließlich höherer Gewalt oder durch Störungen oder Ausfälle der Systeme des Kunden, des Internets oder anderer Technologien oder Geräte, die für den Zugriff auf den Dienst notwendig sind.

15. Die Amberlo verpflichtet sich, bei Unterschreitung einer Verfügbarkeit von 99,5%, dem Kunden sog. ServiceCredits auf das Nutzungsentsgelt des jeweiligen Monats gutzuschreiben. Über diese Service-Credits hinaus hat der Kunde keinerlei Ansprüche gegenüber der Amberlo. Näheres regelt die einzelvertragliche Vereinbarung bzw. ein Anhang zur einzelvertraglichen Vereinbarung.

16. Macht der Kunde die von Absatz 15 abweichende Verfügbarkeit nicht schriftlich innerhalb einer Frist von 2 Woche nach Ablauf des entsprechenden Jahres geltend, verfällt sein Anspruch auf die ServiceCredits ersatzlos.

17. Weiteres oder Abweichendes bezüglich Verfügbarkeit des SaaS-Dienstes und Service Credits regeln die für das jeweilige Vertragsverhältnis maßgeblichen Service Level Agreements (SLA) als Anlage des Einzelvertrages, deren Inhalt stets Vorrang vor diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen hat.

### §4 Vertragsschluss und Beendigung

1. Die Darstellungen der Amberlo auf ihrer Webseite sind freibleibend und unverbindlich. Dies gilt ebenfalls für technische Beschreibungen und sonstige Angaben auf der Webseite, in Angeboten oder anderen Schriftstücken.
2. Der Kunde gibt mit seiner konkreten Bestellung über die Website (den Onlineshop), schriftlich per E-Mail oder Fax, oder Telefon ein für ihn verbindliches Angebot zum Vertragsabschluss ab. Ein vom Kunden abgegebenes Angebot bleibt vier Wochen nach Eingang bei der Amberlo bindend. Innerhalb dieser Zeitspanne kann die Amberlo die Annahme erklären. Dies erfolgt in der Regel in Form einer Bestellbestätigung per E-Mail. Eine von der Amberlo automatisiert versandte E-Mail, die den Eingang der Bestellung bestätigt, ist keine Annahme. Die Bestellbestätigung enthält Einzelheiten über die Nutzungsrechte, und die Dauer deren Einräumung, den Preis und andere von den Parteien vereinbarte Bedingungen. Dem Kunden wird angeraten regelmäßig auch den SPAM-Ordner seines E-Mail-Postfachs zu überprüfen.

3. Die Amberlo behält sich die Nicht-Annahme des jeweiligen Angebotes insbesondere für den Fall vor, dass in der Preisliste, im Onlineshop oder einem individualisierten Preisvorschlag Schreib-, Druck- oder Rechenfehler enthalten sind, die Grundlage des Angebotes des Kunden geworden sind.
4. Falls die Amberlo vor Versand der Bestellbestätigung die Lizenzen bzw. die Software zum Download bereitstellt, ist hierin eine konkludente Annahme zu sehen.
5. Die Laufzeit eines Mietvertrags sowie die Laufzeit eines SaaS-Vertrags ergibt sich aus der jeweiligen einzelvertraglichen Vereinbarung. Sie verlängert sich automatisch um die jeweilige Laufzeit, wenn sie nicht mit einer Frist von 3 Monaten vor Ablauf der ursprünglichen bzw. der jeweils verlängerten Laufzeit schriftlich gekündigt wird. Die Kündigung der Laufzeitverträge bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform (schriftlich bedeutet im Rahmen dieser Vereinbarung immer auch elektronisch signiert bzw. mit digitaler Unterschrift per PDF).
6. Die Laufzeit des Rahmenvertrags richtet sich nach den zwischen den Parteien geschlossenen Einzelverträgen zur Softwareüberlassung. Gleiches gilt für hinzugebekte Module und Nutzerlizenzen.
7. Ein Rechtsformwechsel/Namenswechsel oder Auflösung des Kunden führt nicht zu einem Sonderkündigungsrecht. Die Amberlo kann jedoch in solchen Fällen auf Wunsch des Kunden nach freiem Ermessen über eine vorzeitige Beendigung des Vertrages entscheiden, vorausgesetzt der Kunde zahlt eine im Einzelfall zu vereinbrende Vorfälligkeitsentschädigung.
8. Daneben hat jeder Vertragspartner das Recht, den Softwaremietvertrag oder Cloudvertrag aus wichtigem Grund außerordentlich zu kündigen, wenn ihm die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses nicht weiter zumutbar ist. Eine Kündigung des Kunden wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs gemäß § 543 Abs. 2 Nr. 1 BGB ist erst zulässig, wenn der Amberlo ausreichend Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese als fehligeschlagen anzusehen ist. Die Amberlo kann insbesondere dann fristlos und außerordentlich kündigen, wenn der Kunde Raubkopien der Software fertigt, sie unbefugt weitergibt, den Zugriff Unbefugter nicht verhindert, die Software unberechtigt dekomprimiert, mit der monatlichen Zahlung mehr als zwei Monate im Zahlungsverzug ist oder die Software trotz einer Abmahnung fortgesetzt vertragswidrig gebraucht.
9. Teilkündigungen über einzelne Lizenzen und Module sind entsprechend der Kündigungsbedingungen möglich.

## §5 Entgelt, Zahlungsbedingungen

1. Das vom Kunden zu entrichtende Entgelt ist entsprechend der vom Kunden gewählten Software und Softwaremodule verbindlich im Einzelvertrag festgehalten. Es bestimmt sich nach der am Tag der Abgabe des Angebotes gültigen Preisliste. Die jeweiligen Preise können jederzeit bei der Amberlo angefragt werden.
2. Sämtliche Preise verstehen sich netto, d.h. ausschließlich der ggf. anfallenden Mehrwertsteuer.
3. Vor-Ort Leistungen der Amberlo werden gemäß der Honorarvereinbarung separat in Rechnung gestellt, sofern es sich nicht um eine vereinbarte Sonderleistung oder Inbetriebnahmeleistung gemäß einem abgeschlossenen Einzelvertrag handelt.
4. Soweit nicht schriftlich etwas Abweichendes vereinbart ist, ist der Kaufpreis ab Rechnungsstellung fällig und innerhalb von 7 Kalendertagen an das von der Amberlo angegebene Konto zu zahlen. Soweit der Kunde die Amberlo nicht schriftlich innerhalb von 7 Kalendertagen nach Erhalt der jeweiligen Rechnung unter Angabe der jeweiligen Gründe benachrichtigt hat, dass die Rechnung seines Erachtens nicht korrekt oder ein Teil des Rechnungsbetrages nicht fällig ist, gilt die Rechnung als vom Kunden genehmigt.
5. Der monatliche Mietzins bzw. das monatliche Entgelt für die SaaS Leistung ist, soweit nichts Abweichendes vereinbart wurde, jeweils zum 01. eines jeden Monats fällig, beginnend mit demjenigen 01., der auf den Zeitpunkt der Übermittlung der Lizenzinformationen für die Mietsoftware oder der Übermittlung der Zugangsdaten für die SaaS-Dienste folgt.
6. Die Zahlung für Laufzeitverträge erfolgt vorrangig per SEPA-Basislastschrift. Bei Auswahl dieser Zahlungsart ist der Kunde dazu verpflichtet, der Amberlo bei Vertragsschluss ein SEPA-Lastschriftmandat zu erteilen. Das monatliche Entgelt ist nach Erteilung des Mandats, nicht jedoch vor Ablauf der Frist für die Vorabinformation („Pre-Notification“) zur Zahlung fällig. Vorabinformation

(„Pre-Notification“) ist jede Mitteilung der Amberlo an den Kunden, die eine Belastung mittels SEPA-Lastschrift ankündigt. In der Regel erfolgt sie in Form einer Rechnung. Der Kunde erhält die Rechnungen entsprechend dem Abbuchungszeitraum via Mail. Die Frist für die Vorabinformation wird auf einen Werktag verkürzt. Der Kunde sichert zu, für die Deckung des Kontos zu sorgen. Kosten, die aufgrund von Nichteinlösung oder Rückbuchung der Lastschrift entstehen, gehen zu Lasten des Kunden.

7. Bei Nichteinhaltung der Zahlungsfristen wird der Kunde automatisch in Verzug gesetzt. Einer gesonderten Zahlungserinnerung bedarf es demnach nicht.
8. Die Verzugszinsen betragen neun Prozent über dem jeweils gültigen Basiszinssatz. Die Verpflichtung zur Zahlung von Verzugszinsen schließt die Geltendmachung weiterer Verzugsschäden durch die Amberlo nicht aus. Insbesondere hat der in Verzug befindliche Kunde der Amberlo alle angemessenen Mahn-, Inkasso- und Auskunfts kosten zu ersetzen.
9. Die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts gem. §§273, 320 BGB durch den Kunden ist ausgeschlossen. Der Kunde kann nur gegen rechtskräftig festgestellte Forderungen aufrechnen. Außer im Bereich des §354 a HGB kann der Kunde vertragliche Ansprüche gegen die Amberlo nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der Amberlo an Dritte abtreten.
10. Die Amberlo ist berechtigt, ihre Preise einmal jährlich nach ihrem billigen Ermessen zu ändern, um die Auswirkungen von Änderungen der mit ihrem Dienst verbundenen Gesamtkosten widerzuspiegeln. Beispiele für Kostenelemente, die die Preise beeinflussen, sind Produktions- und Lizenzkosten, Kosten für die technische Bereitstellung und die Verbreitung ihres Dienstes, Kundendienst und andere Kosten (z. B. Rechnungsstellung und Bezahlung, Marketing), allgemeine Verwaltungs- und andere Gemeinkosten (z. B. Miete, Zinsen und andere Finanzierungskosten, Kosten für Personal, Dienstleister und Dienstleistungen, IT-Systeme, Energie) sowie staatlich auferlegte Gebühren, Beiträge, Steuern und Abgaben. Alle Preisänderungen gelten frühestens 30 Tage nach Bekanntgabe an den Kunden.

## §6 Pflichten des Kunden

1. Der Kunde ist verpflichtet, die Amberlo bei der Vertragsdurchführung nach bestem Wissen und Gewissen zu unterstützen und alle zur ordnungsgemäßen Vertragsdurchführung notwendigen Voraussetzungen zu schaffen. Der Kunde wird der Amberlo insbesondere alle für die Vertragserfüllung notwendigen Informationen zur Verfügung stellen. Darunter fallen insbesondere solche Informationen, die für eine Auslieferung der Software notwendig sind. Dazu gehört auch, dass der Kunde Mitarbeiter rechtzeitig über bevorstehende Leistungserbringungen der Amberlo informiert.
2. Der Kunde ist verpflichtet, die Software durch geeignete Maßnahmen vor dem Zugriff durch unbefugte Dritte zu sichern, insbesondere die Downloads sowie die Datenträger mit den von ihm vertragsgemäß hergestellten Kopien an einem geschützten Ort zu verwahren.
3. Er wird außerdem seine Arbeitnehmer, Mitarbeiter und Erfüllungshelfer, die die Software entsprechend den Bestimmungen dieser AGB nutzen, nachdrücklich auf die Einhaltung der einzelvertraglichen Vereinbarungen und dieser AGB und der Bestimmungen des Urheberrechtes hinweisen.
4. Der Kunde hat sich über die wesentlichen Funktionsmerkmale der Software zu informieren und trägt das Risiko, ob diese seinen Wünschen und Bedürfnissen entsprechen. Über Zweifelsfragen hat er sich vor Vertragsschluss durch die Mitarbeiter der Amberlo bzw. fachkundige Dritte beraten zu lassen.
5. Die Einrichtung einer funktionsfähigen Hard- und Softwareumgebung liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden. Die vertragsgemäße Nutzung der Software setzt voraus, dass die vom Kunden eingesetzte Hard- und Software (Arbeitsplatzrechner, Datenkommunikationsmitteln etc.) den technischen Anforderungen an die Nutzung der aktuell angebotenen Software entsprechen und die vom Kunden zur Nutzung der Software berechtigten Nutzer mit deren Bedienung vertraut sind. Die Anforderungen sind in der Dokumentation geregelt. Insbesondere setzt die Lauffähigkeit der Software voraus, dass der Kunde eine der letzten drei Hauptversionen der Produkte von Microsoft (z.B. Microsoft SQL Server, Microsoft Windows, Microsoft Office) verwendet und sich diese im „grundlegenden Support“ (auch „Mainstream-Support“ genannt) oder mindestens im „Extended-Support“ von Microsoft befinden.

Die jeweilige Dauer des Mainstream- bzw. Extended-Supports kann über die Webseite von Microsoft nachgelesen werden.

6. Der Kunde ist vor Inbetriebnahme der Software dazu angehalten, alle Funktionen unter der kundenseitigen Hard- und Software-Umgebung zu testen. Ebenso hat der Kunde die Mängelfreiheit der Downloads, Benutzerhandbücher und der sonstigen Dokumentation bei Übergabe zu untersuchen. Werden vom Kunden Mängel festgestellt, sind diese unverzüglich der Amberlo mitzuteilen. Der Kunde wird hierbei alle ihm vorliegenden, für die Beseitigung der Störung erforderlichen Informationen an die Amberlo weiterleiten.
7. Der Kunde ist verpflichtet, seine Daten und Informationen vor der Eingabe auf Viren oder sonstige schädliche Komponenten zu prüfen und hierzu dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einzusetzen.
8. Zur Fehlersuche und -behebung sowie zum Zwecke der Evaluierung gewährt der Kunde der Amberlo Zugang zu der Software, unmittelbar und/ oder mittels Datenübertragung.
9. Der Kunde wird es der Amberlo auf ihr Verlangen hin ermöglichen, den ordnungsgemäßen Einsatz der Software zu überprüfen, insbesondere daraufhin, ob der Kunde die Software qualitativ und quantitativ im Rahmen der von ihm erworbenen Lizzenzen nutzt. Sollten der Amberlo Hinweise auf eine Übernutzung vorliegen, ist der Kunde dazu verpflichtet der Amberlo Auskunft zu erteilen, Einsicht in relevante Dokumente und Unterlagen zu gewähren sowie eine Überprüfung der eingesetzten Hardware- und Softwareumgebung zu ermöglichen. Der Kunde ist stets verpflichtet die Amberlo bei Überprüfungen zu unterstützen, insbesondere ist er verpflichtet seinen Server für eine automatische Lizenzüberprüfung durch die Software mit dem Internet zu verbinden.
10. Sollte eine automatische Lizenzüberprüfung nicht möglich sein, darf die Amberlo die Prüfung in den Räumen des Kunden zu dessen regelmäßigen Geschäftszeiten durchführen oder durch zur Verschwiegenheit verpflichtete Dritte durchführen lassen. Die Amberlo wird die Überprüfung 30 Tage zuvor ankündigen und darauf achten, dass der Geschäftsbetrieb des Kunden durch ihre Tätigkeit vor Ort so wenig wie möglich gestört wird. Ergibt die Überprüfung eine Überschreitung der erworbenen Lizenzanzahl um mehr als 5% (fünf Prozent) oder eine anderweitige nicht-vertragsgemäße Nutzung, so trägt der Kunde die Kosten der Überprüfung, ansonsten trägt die Kosten die Amberlo. Alle sonstigen Rechte der Amberlo bleiben vorbehalten.
11. Der Kunde benennt für jeden Standort, an dem die Software eingesetzt wird, einen Ansprechpartner, der für alle notwendigen Informationen zur Verfügung steht und für die Zusammenarbeit der Parteien notwendige Entscheidungen treffen oder unverzüglich herbeiführen kann. Die Ansprechpartner haben mit der Funktionalität der Software gemäß der technischen Beschreibung und des Handbuches sowie mit den technischen Gegebenheiten der beim Kunden vorhandenen IT-Systeme vertraut zu sein.
12. Der Kunde ist verpflichtet systemseitig eine angemessene, regelmäßige Sicherung der Daten durchzuführen, die auch die Programm- und Datenbankdateien der Software umfasst, für den Fall, dass die Software ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäß arbeitet, damit bei möglichen Datenverlusten diese mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.
13. Sollte der Kunde eine vereinbarte Mitwirkungspflicht verletzen und die Amberlo dadurch an der Erbringung vertraglicher Leistungen hindern, so verschieben sich diejenigen Fristen und Termine, die ggf. verbindlich vereinbart wurden, um die Dauer der Behinderung.
14. Dem Kunden ist jedweder Art der missbräuchlichen Nutzung und Manipulation des Systems oder Netzwerks der Amberlo untersagt. Insbesondere ist es ihm untersagt, Sicherheits- oder Authentifizierungsmaßnahmen zu verletzen oder anderweitig zu umgehen sowie beispielsweise Viren einzuschleusen. Im Falle eines Missbrauchs oder einer mutwilligen Verletzung der Integrität des Systems oder Netzwerks ist die Amberlo berechtigt den Laufzeitvertrag mit dem Kunden außerordentlich zu kündigen sowie Schadensersatz geltend zu machen.
15. Nach Beendigung des Softwaremietvertrages ist der Kunde zur Rückgabe der Software auf dem Originaldatenträger, falls vorhanden, einschließlich des Benutzerhandbuchs und der sonstigen Dokumentation an die Amberlo verpflichtet. Diese Rückgabe hat für die Amberlo kostenfrei zu erfolgen. Gegebenenfalls erstellte Kopien der Software sind ebenfalls herauszugeben bzw. zu löschen, falls eine Herausgabe nicht möglich ist. Sollte es sich um Downloads handeln, ist dieses und ihre sämtlichen Kopien nach Beendigung

des Vertrages vollständig zu löschen. Der Kunde wird der Amberlo die Löschungen nach deren Durchführung schriftlich bestätigen.

16. Der Kunde darf nach Beendigung des Softwaremietvertrages die Software in keiner Weise weiter benutzen.
- ## §7 Nutzungsrechte
1. Jegliche Amberlo Software einschließlich der gesamten Dokumentation ist sowohl materielles als auch geistiges Eigentum der Amberlo. Sie bleibt Inhaberin aller Urheber-, Patent-, Marken- und sonstiger Leistungsschutzrechte. Die Eigentumsrechte an der Software bleiben unberührt, der Kunde erhält lediglich eine Lizenz zur Nutzung der Software.
  2. Die Amberlo gewährt dem Kunden bei Mietverträgen sowie SaaS Diensten das zeitlich auf die Laufzeit des jeweiligen Einzelvertrags begrenzte, nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht, die Software und die Dokumentation gemäß den Bestimmungen dieser Vereinbarung und nach Maßgabe des jeweiligen Einzelvertrages für eigene Zwecke zu nutzen sowie für die Zwecke verbundener Unternehmen (vgl. §§ 15 ff. AktG; zusammen der „Kunden-Konzern“) soweit dies zwischen den Parteien einzelvertraglich vereinbart wurde.
  3. Beim Softwarekauf erhält der Käufer mit vollständiger Bezahlung des Kaufpreises ein zeitlich unbeschränktes und nicht ausschließliches Recht die Software und die Dokumentation gemäß den Bestimmungen dieser Vereinbarung und nach Maßgabe des jeweiligen Einzelvertrages für eigene Zwecke zu nutzen sowie für die Zwecke verbundener Unternehmen (vgl. §§ 15 ff. AktG; zusammen der „Kunden-Konzern“) soweit dies zwischen den Parteien einzelvertraglich vereinbart wurde.
  4. Im Falle einer solchen Vereinbarung ist der Kunde verpflichtet der Amberlo das Ausscheiden eines verbundenen Unternehmens aus dem Kunden-Konzern unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Der Kunde gewährleistet in diesem Fall, dass die weitere Nutzung der Software nach dem Ausscheiden des Unternehmens aus dem Kunden-Konzern unterbleibt. Unterlässt der Kunde die unverzügliche Anzeige, ist er der Unternehmen zum Schadensersatz verpflichtet.
  5. Vor vollständiger Bezahlung des Kaufpreises stehen sämtliche Datenträger sowie die Dokumentation unter Eigentumsvorbehalt.
  6. Die Amberlo räumt dem Kunden ein einfaches Nutzungsrecht an der Lizenzsoftware ein. Das Nutzungsrecht besteht im Falle von Miet- und SaaS-Verträgen nur für die im Einzelvertrag festgelegte Dauer.
  7. Das Nutzungsrecht besteht in allen Fällen nach Maßgabe des jeweiligen Einzelvertrags entweder für die darin festgelegte Anzahl der tatsächlichen Nutzer oder ist an einen Berufsträger gebunden, der die Software einer von ihm frei bestimmbaren Anzahl an Mitarbeitern im Rahmen ihres Arbeitsverhältnisses zur Verfügung stellen kann. Ist die Anzahl der Nutzer einzelvertraglich definiert, so kann sowohl das Named-User-Lizenzzmodell als auch das Current-User-Lizenzzmodell zwischen den Parteien einzelvertraglich vereinbart werden.
  8. Ist nach Maßgabe des Einzelvertrags das Nutzungsrecht an die Anzahl der tatsächlichen Nutzer und/oder Berufsträger gebunden, so ist der Kunde verpflichtet, ohne gesonderte Aufforderung von der Amberlo, die Anzahl der Nutzer und/oder Berufsträger bei einer Veränderung umgehend, spätestens im Folgemonat der Veränderung, schriftlich mitzuteilen und falls erforderlich für neue Nutzer entsprechend eigene Zugangsdaten anzufordern oder selbst zu erzeugen. Sollten sich die Kontaktinformationen der Nutzer oder andere Informationen in Bezug auf die Konten der Nutzer ändern, hat der Kunde die Amberlo unverzüglich darüber zu informieren. Die Informationen des Nutzers sind stets auf dem neuesten Stand zu halten.
  9. Die Amberlo kann eine Überprüfung der Anzahl der Nutzer und auch des Umfangs der genutzten Module durch einen zur Verschwiegenheit verpflichteten Dritten durchführen lassen, wenn sie berechtigte Zweifel an der Mitteilung des Umfangs der Nutzung durch den Kunden hat.
  10. Die zulässige Nutzung umfasst die Installation der Software auf jeder Art von Hardware, die den Hardwarevoraussetzungen entspricht und die im Eigentum des Kunden steht oder von ihm geleast oder gemietet wurde. Wechselt er die Hardware, muss er die Software von der bisher verwendeten Hardware löschen. Ein zeitgleiches Einspeichern, Vorrätig halten oder Benutzen auf jeglicher Hardware ist unzulässig. Der Einsatz der Software innerhalb eines Netzwerkes oder eines sonstigen Mehrstationen-Rechnersystems

- ist zulässig, sofern nicht damit die Möglichkeit zeitgleicher Mehrfachnutzung der Software geschaffen wird.
11. Der Kunde darf die Software nur vervielfältigen, soweit die jeweilige Vervielfältigung für die Nutzung der Software erforderlich ist. Dazu gehört die Installation der Software auf den Massenspeicher der eingesetzten Hardware sowie das Laden in den Arbeitsspeicher.
  12. Weitere Vervielfältigungen dürfen nicht erstellt werden. Hierzu zählen auch die Vervielfältigungen durch Ausgabe des Programm-codes. Von dem Benutzerhandbuch, soweit vorhanden, bzw. der sonstigen Dokumentation darf nur ein Ausdruck bzw. eine Kopie angefertigt werden. Jede weitere Vervielfältigung der Software sowie des Benutzerhandbuchs bzw. sonstiger Dokumentation, soweit vorhanden, durch den Kunden ist nur mit ausdrücklicher Genehmigung seitens der Amberlo zulässig.
  13. In keinem Fall hat der Kunde das Recht, die Software bzw. seine Zugangsdaten zu vermieten oder in sonstiger Weise unterzulizenzieren, die Software öffentlich wiederzugeben oder zugänglich zu machen oder die Software oder seine Zugangsdaten unberechtigten Dritten entgeltlich oder unentgeltlich zur Verfügung zu stellen, z.B. im Wege des Application Service Providing oder als „Software as a Service“. Dritte sind natürliche oder juristische Personen, die nicht an dem Rechtsverhältnis beteiligt sind. Die Parteien sind sich allerdings darüber einig, dass der Begriff des unberechtigten Dritten in diesem Zusammenhang nicht Mitarbeiter im Rahmen ihres Arbeitsverhältnisses sowie Mitglieder von Bürogemeinschaften, an denen der Kunde beteiligt ist, umfasst.
  14. Handelt es sich um einen Softwarekaufvertrag, ist der Käufer nur berechtigt, die erworbene Software einem Dritten unter Übergabe der Dokumentation dauerhaft zu überlassen, wenn mit diesem Nutzungsbeschränkungen vereinbart wurden, die mit den mit der Amberlo vereinbarten Nutzungsbeschränkungen identisch sind. In diesem Fall wird der Käufer die Nutzung der Software vollständig aufgeben, sämtliche installierten Kopien der Software von seinen Geräten entfernen und sämtliche auf anderen Datenträgern befindliche Kopien löschen oder der Amberlo übergeben. Er hat dies und die vollständige Durchführung der genannten Maßnahmen der Amberlo unverzüglich schriftlich zu bestätigen. Der Käufer ist verpflichtet, der Amberlo den Namen des Dritten mitzuteilen.
  15. Eine Aufspaltung erworbener Volumenpakete ist nicht zulässig.
  16. Dem Kunden ist es untersagt, die Software zu analysieren, zu re-assemblieren oder in welcher Weise auch immer zu bearbeiten oder zu ändern. Der Kunde ist nur dann berechtigt die Software über die vertragsgemäße Nutzung hinaus zu bearbeiten, wenn dies für Zwecke der Fehlerbeseitigung zwingend erforderlich ist und die Amberlo mit der Beseitigung des Fehlers in Verzug ist. In diesem Fall darf der Kunde nur einen solchen Dritten mit der Fehlerbeseitigung beauftragen, der nicht mit der Amberlo in einem Wettbewerbsverhältnis steht, wenn durch die Fehlerbeseitigung eine Preisgabe wichtiger Programmfunctionen und -Arbeitsweisen zu befürchten ist. Änderungen, die der Kunde im Rahmen der Fehlerbeseitigung vornimmt, sind zu dokumentieren und der Amberlo mitzuteilen.
  17. Jede Nutzung der Software über das vertraglich festgelegte Maß hinaus, z. B. bei nicht vereinbarter gleichzeitiger Mehrfachnutzung durch mehrere Anwender, ist eine vertragswidrige Nutzung.
  18. Der Kunde verpflichtet sich für die nicht vereinbarte Übernutzung, je nach Vertragstyp, entweder die Miete für die Software gemäß der aktuell gültigen Preisliste der Amberlo nach entsprechender Rechnungsstellung unverzüglich nachzuzahlen oder entsprechenden Kaufpreis gemäß der aktuell gültigen Preisliste unverzüglich nachzuzahlen. Verschweigt der Kunde die Übernutzung und stellt die Amberlo diese anderweitig fest, hat der Kunde für die unberechtigte Übernutzung pauschalierten Schadensersatz in Höhe der dreifachen Miete für den jeweiligen Zeitraum oder den doppelten Kaufpreis entsprechend der aktuell gültigen Preisliste zu zahlen. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass der Amberlo nur ein geringerer Schaden entstanden ist.
  19. Der Lizenzschlüssel dient dem erleichterten Nachweis der Berechtigung des Käufers. Sein Besitz oder seine Verwendung allein gewähren kein Recht zur Nutzung der Software. Ein solches Recht folgt nur aus einer Lizenzvereinbarung mit der Amberlo.
  20. Urhebervermerke, Seriennummern sowie sonstige der Programm-identifikation dienende Merkmale dürfen nicht von der Software entfernt oder verändert werden.
- §8 Schutzrechtsverletzungen**
21. Die Amberlo sichert zu, dass ihr bei Abschluss dieser Vereinbarung keine vorgehenden Rechte Dritter an der von der Amberlo zu überlassenen Software bekannt sind oder dass sie vom Rechtsinhaber die entsprechenden Rechte erworben hat.
  22. Der Kunde wird die Amberlo unverzüglich schriftlich über die geltend gemachten Ansprüche Dritter informieren.
  23. Der Kunde ermächtigt Amberlo die Auseinandersetzung mit dem Dritten selbst zu führen. Der Kunde ist nicht berechtigt, die von dem Dritten geltend gemachten Ansprüche ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Amberlo anzuerkennen.
  24. Amberlo haftet nicht für die Verletzung von Rechten Dritter, die durch eine nicht vereinbarungsgemäße Nutzung der Lizenzsoftware, eine Nutzung außerhalb des bestimmungsgemäßen Einsatzbereichs oder eine Nutzung in Kombination mit nicht von Amberlo ausdrücklich empfohlenen Komponenten (z.B. Hard- und Software) durch den Kunden verursacht wird.
  25. Im Falle von Schutzrechtsverletzungen darf die Amberlo – unbeschadet etwaiger Schadensersatzansprüche des Kunden – nach eigener Wahl und auf eigene Kosten hinsichtlich der betroffenen Leistung
    - nach vorheriger Absprache mit dem Kunden Änderungen an der Software vornehmen, insbesondere sie durch eine neuere Version ersetzen, so dass bei Wahrung der Interessen des Kunden eine Schutzrechtsverletzung nicht mehr vorliegt, oder
    - für den Kunden die erforderlichen Nutzungsrechte erwerben.
- §9 Beschaffenheit der Software**
1. Für die Beschaffenheit der von der Amberlo gelieferten Software sind sowohl der Einzelvertrag, die Dokumentation, insb. die bei Lieferung gültige und dem Kunde vor Vertragsschluss zur Verfügung stehende Funktionsbeschreibung sowie folgende Bestimmungen maßgeblich.
    - 2. Die Funktionsbeschreibung ist online hinterlegt und kann auf der Webseite der Amberlo eingesehen werden.
    - 3. Eine darüberhinausgehende Beschaffenheit bzw. Funktionalität der Software schuldet die Amberlo nicht. Technische Daten, Spezifikationen und Leistungsangaben in öffentlichen Äußerungen, insbesondere in Werbemitteln, sind keine Beschaffenheitsangaben.
    - 4. Eine technisch nicht ordnungsgemäße Programmierung der Software stellt keinen Sachmangel dar, wenn sie keine Auswirkungen auf die Funktionsfähigkeit oder die vertragsgemäße Nutzung der Software hat. Dem Kunden ist bekannt, dass jedwede Software ein technisches Fehlerrisiko hat.
    - 5. Der Kunde muss daher dafür Sorge tragen, dass durch vollständige Datensicherung, die regelmäßig vorgenommen wird, eine einfache Rekonstruktion etwa verloren gegangener Daten möglich ist.
    - 6. Soweit die Beschaffenheitsvereinbarung eine Funktionalität nicht nennt und auch nicht einschränkt oder ausschließt, eignet sich die Software für die gewöhnliche Verwendung, die bei Software der gleichen Art üblich ist und die der Kunde nach der Art der Software erwarten kann.
    - 7. Änderungen an der Software durch eventuelle Updates, die zu einer Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit führen bleiben der Amberlo vorbehalten, soweit sie auf einer Verbesserung der Technik oder Erscheinungsänderungen (insb. Form und Farbe) beruhen und es sich um unwesentliche Änderungen handelt und diese für den Kunden zumutbar sind.
- §10 Mängelgewährleistung**
1. Der Kunde ist verpflichtet, auftretende Fehler der Amberlo unverzüglich schriftlich an den bei Vertragsschluss bekanntgegebenen Servicekontakt mitzuteilen und unverzüglich, nachvollziehbar und detailliert alle für die Mängelerkennung und -analyse zweckdienlichen Informationen zu übermitteln. Er wird die Amberlo bei der Mängelfeststellung und -beseitigung unterstützen.
  2. Für den Softwaremietvertrag gelten grundsätzlich die gesetzlichen Regelungen zur Gewährleistung in Mietverträgen. Die § 536b BGB (Kenntnis des Mieters vom Mangel bei Vertragsschluss oder Annahme) und § 536c BGB (während der Mietzeit auftretende Mängel, Mängelanzeige durch den Mieter), finden Anwendung. Die Anwendung des § 536a Abs. 2 BGB (Selbstbeseitigungsrecht des Mieters) ist jedoch ausgeschlossen. Ausgeschlossen ist auch die Anwendung von § 536a Abs. 1 BGB (Schadensersatzpflicht des

- Vermieters), soweit die Norm eine verschuldensunabhängige Haftung für anfängliche Sachmängel vorsieht.
3. Die Amberlo wird während der Vertragslaufzeit des jeweiligen Softwaremietvertrages den vertragsgemäßen Zustand der Software aufrechterhalten; d. h. die Nutzbarkeit der Software gemäß der Leistungsbeschreibung sicherstellen. Sie garantiert soweit technisch möglich die Funktions- und die Betriebsbereitschaft des SaaS-Dienstes nach den Bestimmungen dieser Vereinbarung.
  4. Die Pflicht zur Erhaltung beinhaltet nicht die Anpassung der Software an veränderte Einsatzbedingungen und technische und funktionale Entwicklungen, wie Veränderungen der IT-Umgebung, insbesondere Änderung der Hardware oder des Betriebssystems, Anpassung an den Funktionsumfang konkurrierender Produkte oder Herstellung der Kompatibilität zu neuen Datenformaten.
  5. Dem Käufer stehen Mängelgewährleistungsrechte nur bzgl. der Mängel zu, die bereits bei Gefahrenübergang vorhanden waren.
  6. Die Untersuchungs- und Rügeobliegenheit nach §§ 377 und 381 HGB besteht mit der Maßgabe, dass sich die Untersuchungsbiliegenheit des Kunden auf Mängel beschränkt, die offen zu Tage treten. Unbeschadet der Untersuchungsbiliegenheit gilt die Rüge (Mängelanzeige) jedenfalls dann als unverzüglich und rechtzeitig, wenn sie bei offensichtlichen Mängeln innerhalb von zwei Wochen ab Erhalt bzw. erstmaligem Erkennen schriftlich an den bei Vertragsschluss angegebenen Servicekontakt abgesendet wird. Erfolgt die Anzeige nicht rechtzeitig, gilt die Kaufsoftware in Bezug auf diesen Mangel als genehmigt. Die Geltendmachung von Gewährleistungsansprüchen ist insoweit ausgeschlossen.
  7. Gewährleistungsansprüche des Käufers verjähren innerhalb eines Jahres. Hierzu ausgenommen sind Schadensersatzansprüche für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.
  8. Die Amberlo wird den vom Kunden ordnungsgemäß gemeldeten Mangel im Wege der Nacherfüllung, d.h. durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung, beseitigen. Das Wahlrecht, auf welche Art und Weise im Wege der Nacherfüllung ein Mangel beseitigt wird, liegt zunächst bei der Amberlo. Ihr Recht, die gewählte Art der Nacherfüllung unter den gesetzlichen Voraussetzungen zu verweigern, bleibt unberührt.
  9. Soweit dies dem Kunden zumutbar ist, ist die Amberlo berechtigt, zur Mängelbeseitigung dem Kunden eine neue Version der Software (z.B. Update, Wartungs-Release/Patch) zu überlassen, die den gerügten Mangel nicht mehr enthält bzw. diesen beseitigt. Sie ist auch berechtigt die Nacherfüllung durch Remote-Services durchzuführen.
  10. Die Nacherfüllung umfasst nur die Beseitigung des Mangels und keine Erweiterung der Funktionalität.
  11. Der Kunde wird die Amberlo bei der Mangelfeststellung und -beseitigung unterstützen und unverzüglich Einsicht in die Unterlagen gewähren, aus denen sich die näheren Umstände des Auftretens des Mangels ergeben.
  12. Der Kunde wird vor der Geltendmachung von Nacherfüllungsansprüchen mit der im Verkehr erforderlichen Sorgfalt prüfen, ob ein der Nacherfüllung unterliegender Mangel gegeben ist. Sofern ein behaupteter Mangel nicht der Verpflichtung zur Nacherfüllung unterfällt (Scheinmangel), kann die Amberlo den Kunden mit den für Verifizierung und Fehlerbehebung erbrachten Leistungen zu den jeweils gültigen Vergütungssätzen der Amberlo zuzüglich der erforderlichen Aufwände belasten, es sei denn, der Kunde hätte den Scheinmangel auch bei Anstrengung der im Verkehr erforderlichen Sorgfalt nicht erkennen können.
  13. Die Amberlo ist nicht zur Gewährleistung verpflichtet, wenn Fehler der Software nach Änderung der Einsatz- und Betriebsbedingungen, nach Installation- und Bedienungsfehlern, soweit diese nicht auf Mängeln des Benutzerhandbuchs beruhen, nach Eingriffen in die Software, wie Veränderung, Anpassungen, Verbindungen mit anderen Programmen und/oder nach vertragswidriger Nutzung aufgetreten sind, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Fehler bereits bei der Übergabe der Software vorlagen oder mit vorstehend genannten Ereignissen in keinem ursächlichen Zusammenhang stehen.
  14. Sollte die Nacherfüllung zweimal innerhalb angemessener Frist nicht erfolgreich sein hat der Käufer das Recht den Kaufpreis zu mindern oder – nach seiner Wahl – vom Kaufvertrag zurückzutreten.
  15. Im Falle eines Rücktritts hat der Kunde alle zur Erfüllung dieses Kaufvertrages von der Amberlo erhaltenen Gegenstände zurückzugeben. Zusätzlich ist die Software unverzüglich dauerhaft zu deinstallieren. Die Deinstallationspflicht erfasst alle auf der Grundlage dieses Vertrages überlassene Software (einschließlich Software, die im Rahmen der Nacherfüllung, beispielsweise durch Updates oder eine weitere Version, überlassen wurde).
  16. Die Erfüllung seiner Pflicht zur Deinstallation der Software hat der Kunde schriftlich zu bestätigen.
  17. Der Kunde darf eine Mietminderung nicht durch Abzug von der vereinbarten Miete durchsetzen; es sei denn, das Minderungsrecht ist unbestritten oder gerichtlich festgestellt. Das Recht zur Minderung erstreckt sich nur auf die jeweils mangelhafte Funktionalität der Software.
  18. Erfüllungsort für die Nacherfüllung ist der Sitz der Amberlo.

## §11 Remote Service

1. Die Amberlo kann Mängel durch Updates beseitigen, wenn sich der Kunde hiermit einverstanden erklärt und die technischen Voraussetzungen dazu schafft. Der Kunde wird der Amberlo soweit dies erforderlich ist den Remote-Zugang auf seine IT-Systeme ermöglichen.
2. Die Parteien werden einen Übergabepunkt vereinbaren, bis zu dem der Kunde innerbetrieblich die Kommunikation für die Updates zu gewährleisten hat. Jenseits dieses Übergabepunktes hat keine Partei für die erfolgreiche Übermittlung von Daten einzustehen.
3. Sollte eine Mängelbeseitigung per Update nicht möglich sein, weil eine Verbindung durch den Kunden entgegen seinem Einverständnis nicht hergestellt war, und als Folge ein Vorort-Einsatz durchgeführt werden, hat der Kunde die erforderlichen Mehraufwände zu tragen.

## §12 Allgemeine Haftung

1. Die Amberlo haftet nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Für leichte Fahrlässigkeit haftet sie nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht), deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf, sowie bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.
2. Die Haftung im Falle leichter Fahrlässigkeit ist summenmäßig beschränkt auf die Höhe des vorhersehbaren Schadens, mit dessen Entstehung typischerweise gerechnet werden muss. Maximal ist die Haftung jedoch beschränkt auf 500.000 EUR pro Schadensfall und insgesamt auf 1.000.000 EUR.
3. Für den Verlust von Daten haftet die Amberlo insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass es der Kunde unterlassen hat, Datensicherungen durchzuführen und so dazu beizutragen, dass verlorengegangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.
4. Die vorstehenden Regelungen gelten auch zugunsten der Organe und Erfüllungsgehilfen der Amberlo.

## §13 Vertraulichkeit / Datenschutz

1. Die Parteien verpflichten sich, sämtliche im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis erhaltenen vertraulichen oder persönlichen Informationen vertraulich zu behandeln und falls erforderlich durch angemessene technische und organisatorische Vorkehrungen zu schützen. Die Informationen werden ausschließlich im Rahmen der vereinbarten Zwecke gespeichert, verarbeitet, genutzt und Dritten zugänglich gemacht.
2. Die Vertraulichkeitsverpflichtung erstreckt sich bei beiden Vertragsparteien auch auf alle bekannt gewordenen Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse, Verfahren oder sonstigen geschäftlichen bzw. betrieblichen Tatsachen. Sie erstreckt sich auf Angestellte, Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen und gilt auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses.
3. Weitere Einzelheiten zum Datenschutz sind der Datenschutzerklärung zu entnehmen.
4. Die Amberlo bestellt einen Datenschutzbeauftragten. Dieser ist vom Kunden direkt zu kontaktieren (dsb@Amberlo).
5. „Vertrauliche Informationen“ sind alle Informationen und Unterlagen einer Partei, die als vertraulich gekennzeichnet oder aus den

Umständen heraus als vertraulich anzusehen sind, insbesondere Informationen über Produkte der jeweiligen Partei, einschließlich Object Codes, Dokumentationen und sonstige Unterlagen, betriebliche Abläufe, Geschäftsbeziehungen und Know-how.

6. Von der Geheimhaltungspflicht ausgenommen sind solche Vertraulichen Informationen,
  - a. die dem Empfänger bei Abschluss des Vertrags nachweislich bereits bekannt waren oder danach von dritter Seite bekannt werden, ohne dass dadurch eine Vertraulichkeitsvereinbarung, gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen verletzt werden;
  - b. die bei Abschluss des Vertrags öffentlich bekannt sind oder danach öffentlich bekannt gemacht werden, soweit dies nicht auf einer Verletzung dieses Vertrags beruht;
  - c. die aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen oder auf Anordnung eines Gerichts oder einer Behörde offengelegt werden müssen. Soweit zulässig und möglich, wird der zur Offenlegung verpflichtete Empfänger die andere Partei vorab unterrichten und ihr Gelegenheit geben, gegen die Offenlegung vorzugehen.
7. Die Parteien werden nur solchen Beratern Zugang zu vertraulichen Informationen gewähren, die dem Berufsgeheimnis unterliegen oder denen zuvor den Geheimhaltungsverpflichtungen dieses Vertrags entsprechende Verpflichtungen auferlegt worden sind. Des Weiteren werden die Parteien nur denjenigen Mitarbeitern die vertraulichen Informationen offenlegen, die diese für die Durchführung dieses Vertrags kennen müssen, und diese Mitarbeiter auch für die Zeit nach ihrem Ausscheiden in arbeitsrechtlich zulässigem Umfang zur Geheimhaltung verpflichten.
8. Jeder schuldhafte Verstoß gegen diese Regelungen zieht eine Vertragsstrafe in Höhe von 50.000 EUR nach sich. Weitergehende Ansprüche der verletzten Partei bleiben davon unberührt.
9. Die Vertragsparteien werden soweit notwendig separat einen Vertrag zur Auftragsdatenverarbeitung schließen, welcher insbesondere Gegenstand und Dauer der Verarbeitung, Art und Zweck der Verarbeitung, die Art der personenbezogenen Daten, die Kategorien betroffener Personen und die im Rahmen der Auftragsverarbeitung bestehenden Pflichten und Rechte des Kunden festgelegt.
10. Die Amberlo verpflichtet sich soweit notwendig eine gesonderte Vereinbarung zur Vertraulichkeit entsprechend §43e BRAO und § 26a BNotO mit dem Kunden zu schließen.
11. Darüber hinaus erklärt sich der Kunde damit einverstanden, dass die Amberlo das Nutzungsverhalten und die Nutzungstiefe des Kunden für ihre Statistik und zum Zwecke der stetigen Verbesserung in der eigenen EDV verarbeitet. Personenbezogene Daten werden hierbei ausdrücklich nicht verarbeitet.

## S14 Schlussbestimmungen

# Sonderregelungen Bereitstellung von Daten

Ist zwischen den Parteien neben der Überlassung der Software einzelvertraglich auch die Zurverfügungstellung von Daten im Rahmen der vertragsgegenständlichen Software vereinbart, so finden die folgenden Sonderregelungen Anwendung.

## S1 Gegenstand und Leistungsumfang

1. Die Zurverfügungstellung der Daten erfolgt stets durch ein hierauf spezialisiertes Unternehmen der Amberlo Gruppe (im Folgenden „Informationsgesellschaft“). Diese fragt regelmäßig und vollautomatisiert spezifische und allgemeine Internetquellen unter Nutzung EDV-technischer Verfahren ab. Sie bezieht zum Zeitpunkt der Abfrage vorhandene Informationen und bereitet diese sodann auf. Bei den Datenquellen handelt es sich um öffentliche Register (z.B. Insolvenzbekanntmachungen, Handelsregister), aber auch um Firmenwebseiten oder Städte- und Gemeindeseiten.
2. Form, Umfang, Inhalt, Beschaffenheit und Aktualität der von der Informationsgesellschaft zur Verfügung gestellten Daten hängen stets von den genutzten Datenquellen ab. Es erfolgt keine Überprüfung der Daten insbesondere auf deren sachliche Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität weder durch die Informationsgesellschaft noch durch die Amberlo.

3. Nebenabreden, Änderungen und Ergänzungen bedürfen für die Rechtmäßigkeit der Schriftform. Dieses Formerfordernis kann nicht durch mündliche Vereinbarung außer Kraft gesetzt werden.
4. Sollten einzelne Bestimmungen dieser Vereinbarung und sonstiger Vereinbarungen der Vertragsparteien ganz oder teilweise nichtig oder unwirksam sein oder werden, bzw. die Parteivereinbarungen einen Formfehler oder eine Lücke enthalten, bleibt die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Die Parteien verpflichten sich, die unwirksame oder nichtige Bestimmung durch eine andere wirksame Bestimmung zu ersetzen, die dem gewollten wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt. Dasselbe gilt im Fall einer Lücke.
5. Die Vertragsparteien können im Falle einer sich aus diesen Bedingungen, dem Einzelvertrag oder einer Anlage ergebenen Streitigkeit vor Durchführung eines Gerichtsverfahrens ein Schlichtungsverfahren einleiten. Das Schlichtungsverfahren soll dazu dienen, den Streit ganz oder teilweise, vorläufig oder endgültig beizulegen. Die Verjährung für alle Ansprüche aus dem schlichtungsgegenständlichen Lebenssachverhalt ist ab dem Schlichtungsantrag bis zum Ende des Schlichtungsverfahrens gehemmt. § 203 BGB gilt entsprechend. Die Vertragsparteien stellen klar, dass das vorherige Einleiten eines Schlichtungsverfahrens keine Prozessvoraussetzung ist, gleich ob es sich um ein Verfahren in der Hauptsache oder des einstweiligen Rechtsschutzes handelt.
6. Die Rechtsbeziehungen der Parteien aus oder in Zusammenhang mit diesem Vertrag unterstehen ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Übereinkommens über den internationalen Warenauf. Ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche Rechtstreitigkeiten aus oder in Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Karlsruhe. Die Amberlo ist aber auch berechtigt, am allgemeinen Gerichtsstand des Kunden zu klagen.

## S15 Änderungen der AGB

1. Die Amberlo ist berechtigt, sofern dies nicht zu einer unangemessenen Benachteiligung des Kunden führt, ganz oder teilweise, jederzeit aus den folgenden Gründen die AGB zu ändern: Aus rechtlichen oder regulatorischen Gründen; aus Sicherheitsgründen; um existierende Merkmale der Services weiterzuentwickeln oder zu optimieren sowie um zusätzliche Merkmale hinzuzufügen; um dem technischen Fortschritt Rechnung zu tragen und technische Anpassungen vorzunehmen und um die künftige Funktionsfähigkeit der Services sicherzustellen. Sofern die Amberlo Änderungen vornimmt, setzt sie den Kunden darüber schriftlich in Kenntnis und weist ihn auf die ihm zustehenden Rechte hin.
2. Änderungen gelten als genehmigt, wenn der Kunde nicht innerhalb von vier Wochen ab Bekanntgabe schriftlich widerspricht. Widerspricht der Kunde den Änderungen, so steht der Amberlo ein Sonderkündigungsrecht zu.

3. Die Amberlo übernimmt keinerlei Gewährleistung dafür, dass alle externen Datenquellen in unveränderter Form zur Nutzung durch die Informationsgesellschaft zugänglich sind.
4. Weder die Amberlo noch die Informationsgesellschaft ist verpflichtet die jeweiligen Datenquellen auf nachträgliche Veränderung hinzu überprüfen und eine Aktualisierung der Datenbereitstellung vorzunehmen.
5. Soweit die Informationsgesellschaft Informationen aus der jeweiligen Datenquelle interpretiert und strukturiert, erfolgt dies stets vollautomatisiert. Die Amberlo schuldet keine manuelle (Nach-) Prüfung dieses Prozesses.
6. Die Amberlo wird Daten, die geltenden Gesetze und Bestimmungen verletzen, entfernen. Dies bedeutet jedoch nicht, dass die Amberlo die Dienste überwacht oder Inhalte prüft oder filtert.
7. Weder die Amberlo noch die Informationsgesellschaft prüft die Existenz oder Identität von natürlichen und juristischen Personen. Erkennt der Kunde, dass die von der Informationsgesellschaft bereitgestellten Daten eine andere natürliche oder juristische Person betreffen, als vom Kunden angefragt, darf der Kunde die bereitgestellten Daten nicht verwenden. Die Identifizierung der Person sowie die abschließende Bewertung des Inhalts der von

- der Informationsgesellschaft bereitgestellten Daten obliegt dem Kunden.
- Der Kunde ist für den rechts- und vertragskonformen Umgang mit den Daten allein verantwortlich. Seitens der Amberlo erfolgt keine rechtliche Prüfung dahingehend, ob die vom Kunden beabsichtigte Verwendung der Daten rechtmäßig ist, insbesondere im Hinblick auf datenschutzrechtliche Aspekte.
  - Bezüglich der Verfügbarkeit der Daten gilt §3 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen AGB zur Softwareüberlassung.

## §2 Nutzungsrechte an den bereitgestellten Daten

- Der Kunde erhält ein einfaches, nicht ausschließliches und nicht übertragbares Nutzungsrecht an den bereitgestellten Daten zu dem im Einzelvertrag vereinbarten Nutzungszweck und nur für den eigenen Bedarf. Jedwede Nutzung außerhalb dieses Nutzungszwecks ist unzulässig. Hierunter fällt insbesondere die werbliche Nutzung, die Weitergabe oder der Aufbau einer eigenen Datenbank.
- Nutzungsberechtigt ist jeweils die im Einzelvertrag festgelegte Anzahl der tatsächlichen Nutzer oder der jeweilige Berufsträger und die seiner unmittelbaren rechtlichen Organisation angehörigen Mitarbeiter im Rahmen ihres Arbeitsverhältnisses sowie etwaige Mitglieder einer Bürogemeinschaft, an der der Kunde beteiligt ist.
- Das Nutzungsrecht besteht zeitlich unbefristet, ist jedoch an die Dauer des jeweiligen Softwareüberlassungsvertrages gebunden und endet automatisch mit dessen Ende. Gesetzliche Löschpflichten sind zwingend zu beachten.
- Mit der Beendigung hat der Kunde die Nutzung zu unterlassen. Gespeicherte Daten sind unverzüglich, vollständig und unwiderruflich zu löschen.
- Die Berechtigung zur Datennutzung hat der Kunde im Zweifel nachzuweisen.
- Der Übergang des Nutzungsrechts steht unter dem Vorbehalt des Eingangs aller fälligen Zahlungen aus den Vertragsverhältnissen zwischen der Amberlo und dem Kunden, insbesondere auch aus dem jeweiligen Softwareüberlassungsvertrag.

- In der Verletzung des Nutzungsrechts ist ein wichtiger Grund zu sehen, der die Amberlo berechtigt das Vertragsverhältnis und insbesondere auch den Softwareüberlassungsvertrag außerordentlich zu kündigen. Die Amberlo behält sich ausdrücklich Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen vor.

## §3 Gewährleistung des Datenschutzes durch den Kunden

- Soweit vom Kunden personenbezogene Daten verarbeitet werden, hat der Kunde die Einhaltung der Bestimmungen der EU-Datenschutzgrundverordnung (DS-GVO) und die aller übrigen datenschutzrechtlichen Regelungen im Verantwortungsbereich des Kunden sicherzustellen.
- Der Kunde versichert gegenüber der Informationsgesellschaft, für die Verarbeitung der betreffenden personenbezogenen Daten eine datenschutzrechtliche Verarbeitungsbefugnis, beispielsweise ein berechtigtes Interesse im Sinne von Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO, zu besitzen.
- Die Amberlo behält sich das Recht vor, vom Kunden Auskunft über die Verwendung der Daten zu verlangen, soweit dies zum Nachweis der Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen (insbesondere der DSGVO) erforderlich ist. Dies gilt insbesondere, wenn seitens Behörden entsprechende Nachweise von der Amberlo oder der Informationsgesellschaft gefordert werden. Der Kunde wird, soweit ihm möglich, entsprechende Nachweise auf Anforderung der Amberlo bereitstellen und hierzu geeignete Aufzeichnungen über einen Zeitraum von 18 Monaten vorhalten.
- Der Kunde ist verpflichtet, Entscheidungen zu Lasten eines Betroffenen nicht ausschließlich auf eine automatisierte Verarbeitung personenbezogener Daten zu stützen (Art. 22 DSGVO).
- Der Kunde wird den Betroffenen im Rahmen seiner gesetzlichen Pflichten über die Datenverarbeitung beim Kunden informieren und dabei die getrennten Verantwortungsbereiche des Kunden als Verwender der Daten und der Informationsgesellschaft als Quelle der Daten deutlich machen.

# Sonderregelungen zur Software-Pflege, Support und Dienstleistungen

## §1 Dienstleistungen

- Die Amberlo erbringt neben der Softwarepflege und dem Support diverse mit der Software im Zusammenhang stehende Dienstleistungen, soweit diese konkreten Dienstleistungen einzelnvertraglich vereinbart wurden. Insbesondere kann vom Kunden die Unterstützung und Übernahme bei der Einrichtung der Software, die Installation und Durchführung von Softwareupdates im Rahmen von Software-Mietverträgen oder Kaufverträgen oder die Unterstützung und Übernahme von Datenmigration beauftragt werden. Jegliche Dienstleistung ist separat zu vergüten.
- Inhalt und Umfang der Dienstleistungspflicht sind im Einzelvertrag zu vereinbaren. Sofern nichts Konkretes vereinbart wurde, wird eine Tätigkeit geschuldet, die den Grundsätzen ordnungsgemäßer Berufsausübung entspricht.
- Geschuldet wird von der Amberlo im Rahmen der Dienstleistung in jedem Fall nur die vereinbarte oder übliche Tätigkeit, keinesfalls jedoch ein bestimmter Erfolg. Insoweit übernimmt die Amberlo keinerlei Erfolgsgarantie.
- Die Amberlo gestaltet die individuelle Art und Weise der Leistungserbringung zur Erfüllung der Dienstleistungspflicht nach eigenem Ermessen und passt diese gegebenenfalls an.
- Erfüllungsort für alle Dienstleistungen ist ihr Sitz, es sei denn, die Erfüllung hat aus der Natur der Sache heraus an einem anderen Ort zu erfolgen.
- Die Amberlo ist berechtigt jedwede Art von Dienstleistung durch ein Subunternehmen oder ein verbundenes Unternehmen im Sinne der §§ 15 AktG ff. zu erbringen, sofern dies gesetzliche nicht ausgeschlossen ist. Die Amberlo wird soweit notwendig mit dem Subunternehmen eine entsprechende Verschwiegenheitsvereinbarung,

sowie falls notwendig eine entsprechenden Auftragsverarbeitungsvertrag schließen.

- Für den Vertragsschluss über Dienstleistungsverträge gelten die allgemeinen Regelungen zum Vertragsschluss bei der Softwareüberlassung.
- Abweichende Wünsche und Änderungen, insbesondere beim Leistungsumfang, sind grundsätzlich möglich. Daraus resultierender Mehraufwand und Mehrkosten sind vom Kunden zu tragen.
- Der Kunde ist im Rahmen der Leistungserbringung stets zur Mitwirkung verpflichtet. Der Kunde ist sich bewusst, dass die Qualität der Leistung stark von der Qualität und Pünktlichkeit seiner Mitwirkungsleistungen abhängig ist. Hierzu ist von großer Relevanz, dass der Kunde die von ihm zu übertragenden Daten bzw. zu erstellenden Daten, Informationen und Materialien, die zur Ausführung der Leistungspflicht der Amberlo erforderlich sind, absprachegemäß und zeitnah zur Verfügung stellt.
- Soweit die Amberlo verpflichtet ist, Leistungen zu erbringen, zu deren Durchführung sie im Wege der Datenfernübertragung auf das IT-System des Kunden zugreifen muss, hat der Kunde den entsprechenden Zugriff zu ermöglichen.
- Sollte der Kunde eine vereinbarte Mitwirkungspflicht verletzen und die Amberlo dadurch an der Erbringung vertraglicher Leistungen hindern, so verschieben sich diejenigen Fristen und Termine, die ggf. einzelvertraglich verbindlich vereinbart wurden, um die Dauer der Behinderung.
- Im Falle von Terminverschiebungen oder Absagen durch die Amberlo oder den Kunden gelten die Regelungen aus dem Abschnitt Trainings, Seminare und Akademien dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen entsprechend.

**13.** Die Höhe der Vergütung für Dienstleistungen der Amberlo ist im Einzelvertrag festgehalten. Für die Zahlungsbedingungen gelten die allgemeinen Regelungen über die Zahlungsbedingungen bei der Softwareüberlassung.

## §2 Softwarepflegeleistungen

- 1.** Die Amberlo erbringt im Rahmen des Software-Mietvertrags und der SaaS-Leistung folgende Leistungen, sofern im Einzelvertrag nicht etwas anderes geregelt wurde:
  - die Fehlerbeseitigung,
  - die Weiterentwicklung der Software (Versionswechsel, Funktionserweiterungen), wobei die Durchführung und Installation von Softwareupdates im Rahmen der Softwaremiete stets gesondert zu vergüten ist,
  - das Vorhalten eines Hotline-Supports.
- 2.** Die Amberlo erbringt die Pflegeleistung ab Vertragsschluss, jedoch nicht vor dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde den operativen Einsatz der Software gemeldet hat.
- 3.** Ziel der Fehlerbeseitigung ist die Herstellung der in dem Software-Überlassungsvertrag vereinbarten und durch Nachträge fortgeschriebenen Funktionalität der Software.
- 4.** Die Amberlo wird vom Kunden mitgeteilte Fehler an der Software jeweils innerhalb angemessener Frist nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen beseitigen. Angemessen ist die Frist, innerhalb der die Amberlo unter Berücksichtigung ihrer Auftragslage und der Verfügbarkeit geeigneter Mitarbeiter ohne schuldhafte Zögern die gemeldeten Fehler analysieren und beseitigen kann.
- 5.** Die Art und Weise der Fehlerbeseitigung erfolgt nach Wahl der Amberlo und regelmäßig durch Überlassung von Softwareanpassungen, die die Software ändern und/oder ergänzen inklusive der Überlassung einer Dokumentation der geänderten und/oder ergänzten Funktionen in einer von Amberlo zu wählenden Form, die auch im Wege einer Online-Hilfe erfolgen kann.
- 6.** Die Amberlo erbringt die Leistungen zur Fehlerbeseitigung im Rahmen der branchenüblichen Sorgfalt. Eine Garantie zur Beseitigung der Fehler überhaupt oder innerhalb einer bestimmten Zeit übernimmt die Amberlo nicht.
- 7.** Fehler sind vom Kunden per E-Mail/Telefon an die Amberlo zu melden. Die Fehlermeldung hat folgende Informationen zu beinhalten:
  - Name und Anschrift des Kunden (der Organisation),
  - Konkrete Benennung des Moduls, in dem der Fehler auftritt,
  - Konkrete Benennung der Arbeitsschritte, im Zuge derer der Fehler auftritt bzw. die den Fehler verursachen,
  - Beschreibung des Fehlers mittels Screenshots, Protokollen oder ähnlicher Hinweise,
  - Tag und Uhrzeit der Fehlerfeststellung,
  - Angabe zur Reproduzierbarkeit (Ja/Nein) sowie
  - Die nach Einschätzung des Kunden gegebene Priorität.
- 8.** Die Finale und verbindliche Priorisierung obliegt stets der Amberlo. Erreicht jedoch der Fehler nach der Einschätzung des Kunden eine höhere Prioritätsstufe, so hat der Kunde dies der Amberlo unverzüglich mitzuteilen.
- 9.** Die jeweiligen Voraussetzungen der Prioritätsstufen sowie die entsprechenden Reaktionszeiten ergeben sich aus einer separat geschlossenen Service Level Vereinbarung (SLA).
- 10.** Die Einschätzung sowie die Fehlerbehebung erfolgen während der Kerngeschäftszeiten der Amberlo arbeitstäglich (Montag – Freitag unter Ausnahme bundeseinheitlicher Feiertage) von 08:30 bis 17:00 Uhr.
- 11.** Die jeweilige Reaktionszeit beginnt, soweit die Meldung außerhalb der Kerngeschäftszeiten erfolgt, frühestens mit Einsetzen der Kerngeschäftszeiten, soweit einzelvertraglich nichts anderes vereinbart wurde. Der Zeitpunkt des Zugangs der Meldung bei der Amberlo ist darüber hinaus nur maßgeblich, wenn die Meldung die für die Fehlererkennung und -Beseitigung erforderliche Informationen enthält.
- 12.** Die Amberlo ist berechtigt, jedoch nicht verpflichtet, Fehler auch außerhalb ihrer Kerngeschäftszeiten zu beheben; dies jedoch nur, wenn der Kunde hierzu seine Mitwirkung in ausreichendem Umfang

zusichert und die für diese Leistungen anfallenden Zusatzentgelte trägt. Hiervon abweichendes kann einzelvertraglich vereinbart werden.

**13.** Die Amberlo kann auftretende Fehler unter Berücksichtigung der vorgenommenen Priorisierung nach eigener Wahl durch folgende Maßnahmen beseitigen:

- Bereitstellung von Softwareanpassungen online, die vom Kunden selbst zu installieren sind. Dies umfasst regelmäßig die Überlassung von Softwarebestandteilen („Patches“),
- Fehlerbeseitigung über einen Remote-Zugriff auf die Systeme des Kunden, durch die die Software selbst geändert oder in den Einstellungen geändert werden kann,
- Beratung des Kunden zur Umgehung der Fehler oder zur Fehlerbeseitigung,
- für den Fall, dass die vorbezeichneten Maßnahmen nicht möglich oder nicht Erfolg versprechend sind, durch Fehlerbeseitigung vor Ort.

**14.** Bei Fehlern der niedrigsten Prioritätsstufe kann die Behebung nach Ermessen der Amberlo durch Zurverfügungstellung einer Softwareanpassung auf den nächstgeeigneten Zeitpunkt verschoben werden, zu dem die Amberlo gemäß ihrer Planung andere Erweiterungen und/oder Änderungen zur Verfügung stellen wird.

## §3 Weiterentwicklungen

- 1.** Die Amberlo ist bestrebt, die Software ständig weiterzuentwickeln. Die Weiterentwicklung der Software kann zu einer Erweiterung und/oder Änderung der Software führen mit der Folge, dass neue Funktionalitäten zur Verfügung stehen, bestehende Funktionalitäten im Ablauf und/oder der Benutzerführung optimiert oder die Datenverwaltung an den Stand der Technik angepasst wird.
- 2.** Weiterentwicklungen der Software wird die Amberlo dem Kunden in Abhängigkeit vom Umfang der Weiterentwicklung zum Teil ohne weitere Zahlungsverpflichtungen zur Verfügung stellen. Umfangreichere Weiterentwicklungen sind kostenpflichtig. Auf eine bestimmte Weiterentwicklung besteht kein Anspruch.

## §4 Hotline-Support

- 1.** Die Amberlo wird den Kunden telefonisch oder auf anderen Fernkommunikationswegen bei Fehlern der Software unterstützen.
- 2.** Die Hotline steht dem Kunden arbeitstäglich (Montag – Freitag unter Ausnahme gesetzlicher Feiertage am Sitz der Amberlo) während der Kerngeschäftszeiten der Amberlo von 08:30 bis 17:00 Uhr zur Verfügung. Während dieser Zeit wird die Amberlo auch vom Kunden per E-Mail eingehende Fehlermeldungen beantworten.

## §5 Nicht geschuldete Leistungen

- 1.** Nach einem Pflegevertrag besteht, vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen im Einzelfall, kein Anspruch auf folgende Leistungen:
  - Die Anpassung der Software an Stände, die bei anderen Nutzern im Einsatz sind oder von der Amberlo vertrieben werden.
  - Die Anpassung der Software an eine geänderte Hard- oder Softwareumgebung einschließlich der Anpassung an veränderte Betriebssysteme.
  - Die Anpassung der Software an gesetzliche oder sonstige hoheitliche Anforderungen.
  - Die Beseitigung von Fehlern aus dem Risikobereich des Kunden, insbesondere Fehler, die verursacht wurden durch Verseuchung von Softwarekomponenten mit Computer-viren, Verwendung ungeeigneter Datenträger, anomale, nicht dem vertraglich Vereinbarten entsprechende Betriebsbedingungen, fehlerhafte Hardware, Ausfall der Stromversorgung oder datenführender Leitungen, Fehler aufgrund mangelnder Informationssicherheit, ungeeigneter Umweltbedingungen am Ort des Softwarebetriebs oder höherer Gewalt.
  - Die Behebung von Fehlern, die aus Anpassungen der Software oder von Teilen hiervon durch den Kunden oder auf seine Veranlassung durch Dritte entstanden sind.
  - Die Installation der im Rahmen dieses Vertrages gelieferten Software und von Softwareanpassungen.
  - Im Rahmen der Softwaremiete die Durchführung und Installation von Updates

- Die über die geschuldete Fehlerbeseitigung hinausgehende Beratung.
  - Die Einweisung und Schulung der Software-Anwender. Diese Leistung kann gegen eine gesonderte Vergütung beauftragt werden.
2. Die Aufzählung ist nicht abschließend. Aus der fehlenden Nennung von Leistungen kann nicht geschlossen werden, dass diese Leistungen Gegenstand der vertraglichen Pflichten der Amberlo sind. Die Rechte des Kunden aufgrund der nach diesem Vertrag von der Amberlo geschuldeten Haftung für Leistungsstörungen bleiben unberührt.
  3. Die Amberlo erklärt sich grundsätzlich bereit, Leistungen, die nach dieser Vereinbarung nicht geschuldet sind, auf der Grundlage einer separaten Beauftragung unter Zugrundlegung dieser AGB gegen gesonderte Vergütung zu erbringen.

## §6 Ausschluss Erfolgsgarantie

Geschuldet wird in jedem Fall nur die vereinbarte oder übliche Tätigkeit, keinesfalls jedoch ein bestimmter Erfolg.

## §7 Pflichten / Mitwirkungsleistungen des Kunden

1. Der Kunde ist stets verpflichtet, die Amberlo bei der Vertragsdurchführung nach bestem Wissen und Gewissen zu unterstützen und alle zur ordnungsgemäßen Vertragsdurchführung notwendigen Voraussetzungen zu schaffen. Insbesondere wird er in Bezug auf die Softwarepflege im Interesse einer effizienten Fehlerbeseitigung und -behandlung unverzüglich nach Vertragsschluss zwei verantwortliche Mitarbeiter sowie entsprechende Stellvertreter mit vertieften Kenntnissen (Administratorenkenntnissen) bezüglich der zu pflegenden Software als Ansprechpartner für die Amberlo einzusetzen und dieser benennen.
2. Die Ansprechpartner bündeln und koordinieren Meldungen und Anfragen seitens des Kunden. Sie werden vor einer Weitergabe die Meldungen und Anfragen zunächst aufgrund ihrer eigenen Sachkunde prüfen, wie sie den betroffenen Nutzern weiterhelfen können. Können sie die auftretenden Probleme nicht lösen, leiten sie die Meldungen und Anfragen an die Amberlo weiter. Andere Mitarbeiter des Kunden sind zu Meldungen und Anfragen an die Amberlo nicht berechtigt.
3. Die Ansprechpartner unterstützen die Amberlo auch während der Fehlerbeseitigungsarbeiten beispielsweise durch die Übermittlung von Testfällen und/oder Testdaten, das Bereitstellen von Fehlerprotokollen und Screen-Shots etc.
4. Der Kunde stellt sicher, dass die Software nur von kompetenten, geschulten Mitarbeitern verwendet wird. Dem Kunden wird angeraten von der Amberlo angebotene Trainings in Anspruch zu nehmen. Trainings sind stets zwischen den Parteien separat zu vereinbaren. Die Nutzung der Software durch ungeschulte Mitarbeiter hat stets unter der Aufsicht der Ansprechpartner zu erfolgen.
5. Der Kunde ist stets verpflichtet, seine Daten und Informationen vor der Eingabe auf Viren oder sonstige schädliche Komponenten zu prüfen und hierzu dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einzusetzen.
6. Voraussetzung für die Erbringung der Pflegeleistungen nach dieser Vereinbarung ist, dass der Kunde die Software auf dem aktuellen Stand einsetzt. Auf dem aktuellen Stand ist die Software, wenn alle nach dieser Vereinbarung gelieferten Softwareanpassungen installiert wurden oder eine von der Amberlo als gleichwertig anzusehende Softwareversion eingesetzt wird.
7. Weitere Voraussetzung für die Erbringung der Pflegeleistungen ist, dass der Kunde die Software nicht ohne Absprache mit der Amberlo in einer anderen als der bei Abschluss des Pflegevertrages maßgeblichen Systemumgebung betreibt.
8. Soweit die Amberlo verpflichtet ist, Leistungen zu erbringen, zu deren Durchführung sie im Wege der Datenfernübertragung auf das IT-System des Kunden zugreifen muss, hat der Kunde den entsprechenden Zugriff auf die Software zu ermöglichen. Sollte eine Fehlerbeseitigung per Datenfernübertragung nicht möglich sein, weil dieser Zugriff nicht sichergestellt war, und als Folge ein

Vorort-Einsatz erforderlich werden, hat der Kunde die erforderlichen Mehraufwände zu tragen. Hierunter fallen insbesondere auch Fahrtkosten und sonstige Spesen. Erfüllungsort ist stets der Sitz der Amberlo.

9. Stellt sich heraus, dass ein vom Kunden gemeldeter Fehler tatsächlich nicht besteht oder nicht auf die Software zurückzuführen ist (Scheinfehler), so behält sich die Amberlo vor, die im Zuge der Fehleranalyse und sonstiger Bearbeitung entstandenen Kosten separat in Rechnung zu stellen. Dieses Recht steht ihr nicht zu, wenn der Kunde das Vorliegen eines solchen Scheinfehlers auch bei Anstrengung der im Verkehr erforderlichen Sorgfalt nicht hätte erkennen können.
10. Der Kunde ist verpflichtet systemseitig eine angemessene, regelmäßige Sicherung der Daten durchzuführen, die auch die Programm- und Datenbankdateien der Software umfasst, für den Fall, dass die Software ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäß arbeitet, damit bei möglichen Datenverlusten diese mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.
11. Sollte der Kunde eine vereinbarte Mitwirkungspflicht verletzen und die Amberlo dadurch an der Erbringung vertraglicher Leistungen hindern, so verschieben sich diejenigen Fristen und Termine, die ggf. einzervertraglich verbindlich vereinbart wurden, um die Dauer der Behinderung.
12. Dem Kunden ist jedweder Art der missbräuchlichen Nutzung und Manipulation des Systems oder Netzwerks der Amberlo untersagt. Insbesondere ist es ihm untersagt, Sicherheits- oder Authentifizierungsmaßnahmen zu verletzen oder anderweitig zu umgehen sowie beispielsweise Viren einzuschleusen. Im Falle eines Missbrauchs oder einer mutwilligen Verletzung der Integrität des Systems oder Netzwerks ist die Amberlo berechtigt den Laufzeitvertrag mit dem Kunden außerordentlich zu kündigen sowie Schadensersatz geltend zu machen.

## §8 Mängelgewährleistung

1. Überlässt die Amberlo dem Kunden im Rahmen der oben beschriebenen Fehlerbeseitigung Weiterentwicklungen oder Softwareanpassungen, so hat der Kunde hinsichtlich der Softwareanteile, die zu einer Änderung und Ergänzung der bisher eingesetzten Software führen, sowie der geänderten oder ergänzten Dokumentation, bei Mängeln Mängelgewährleistungsrechte entsprechend der Erstüberlassung der Software.
2. Dementsprechend gilt auch die Untersuchungs- und Rügeobliegenheit nach §§ 377 und 381 HGB. Für die Mängelgewährleistung gelten die Regelungen des §10 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Softwareüberlassung entsprechend.
3. Soweit die überlassene Softwareanpassung identisch mit der bereits eingesetzten Software ist, bleibt es für die bereits vorhandenen Softwareteile bei den zuvor bestehenden Rechten und dem dazu bestehenden Verjährungslauf.
4. Nacherfüllungsansprüche verjähren innerhalb von 12 Monaten.
5. Mängel, die während der Laufzeit dieses Vertrages vom Kunden an die Amberlo gemeldet werden, beseitigt die Amberlo, sofern diese unter die Pflegepauschale fallen, unentgeltlich.

## §9 Nutzungsrechte

1. Stellt die Amberlo dem Kunden nach dieser Vereinbarung Softwareanpassungen zur Verfügung, ungeachtet, ob dies entgeltlich oder unentgeltlich, im Rahmen der Nacherfüllung oder aus Kulanz erfolgt, räumt sie dem Kunden hieran Nutzungsrechte in dem Umfang ein, wie sie nach dem entsprechenden Überlassungsvertrag von ihr eingeräumt wurden.
2. Für selbstständig lauffähige Softwareanpassungen erhält der Kunde die Rechte nach Absatz auflösend bedingt auf den Zeitpunkt der Überlassung weiterer Softwarestände. Mit der Überlassung jeder weiteren lauffähigen Softwareanpassung im Rahmen der Pflegeverpflichtung erlöschen die Rechte an der zuvor überlassenen Version. Bis zu der Installation der überlassenen Softwareanpassung duldet die Amberlo die Nutzung der Vorversion in dem in Absatz beschriebenen Umfang.

# **Sonderregelungen Trainings, Seminare, Akademien und beauftragte Dienstleistungen**

- 1.** Trainings, Seminare und Akademien (im Folgenden: Trainings) und vom Kunden beauftragte Dienstleistungen wie die Durchführung von Updates, Installationen von Software, etc. (im Folgenden Dienstleistungen) finden primär virtuell statt. In Abstimmung mit dem Kunden können diese jedoch gegen gesonderte Vergütung auch in den Räumlichkeiten des Kunden stattfinden.
- 2.** Soweit die Trainings virtuell stattfinden, erfolgt dies über ein Videotool. Die Zugangsdaten werden dem Kunden vor der Durchführung zugesandt. Bei Dienstleistungen werden dem Kunden im Rahmen der Terminvereinbarung ebenfalls Zugangsdaten zur Verfügung gestellt.
- 3.** Bei Trainings in den Räumlichkeiten des Kunden haben Teilnehmende ein geeignetes Endgerät mitzubringen. Sofern weitere Ausstattung notwendig sein sollte, wird dies dem Kunden mitgeteilt. In den Räumlichkeiten des Kunden ist der Kunde allein dafür verantwortlich, die erforderliche Hardware sowie eine adäquate Infrastruktur (Beamer, eine ausreichende Internetverbindung und genügend Steckdosen) vorzuhalten. Falls die Infrastruktur des Kunden ungeeignet, fehlerhaft oder nicht im ausreichenden Maße vorhanden ist und das Training aufgrund dessen nicht oder nicht wie geplant durchgeführt werden kann, berechtigt dies weder zu einer Stornierung seitens des Kunden noch zur Minderung der vereinbarten Vergütung. Es besteht kein Anspruch auf Wiederholung des Trainings. Schadensersatzansprüche sind ausgeschlossen.
- 4.** Die Amberlo behält sich insb. in folgenden Fällen vor, einen vereinbarten Termin für Trainings und Dienstleistungen abzusagen bzw. zu verlegen:
  - Ausfall der Trainingsleitung, bzw. Dienstleistungsdurchführenden und Unmöglichkeit des Ersatzes
  - Höhere Gewalt (umfasst auch Pandemie-Regelungen)Sollte eine Terminverschiebung nicht möglich sein, wird die Amberlo dem Kunden bereits bezahlte Vergütung in vollem Umfang zurückstatten. Weitergehende Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen. Insbesondere hat der Kunde keinen Anspruch auf Schadensersatz und Ersatz von Aufwendungen.
- 5.** Seitens des Kunden muss die Absage eines vereinbarten Termins spätestens eine Woche vor Beginn in Textform erfolgen. Andernfalls hat er der Amberlo den durch die nicht fristgerechte Absage entstandenen Schaden zu ersetzen sowie die gesamte Vergütung als Aufwandsentschädigung zu zahlen. Ein Anspruch auf Rückzahlung bereits entrichteter Vergütung besteht dementsprechend nicht. Gleichermaßen gilt für den Fall, dass der Teilnehmende ein Training abbricht oder er ohne Absage dem Training fern bleibt.
- 6.** Der Termin zum Training oder einer Dienstleistung kann vom Kunden kostenfrei bis 30 Tage (Zeitpunkt des Eingangs der Stornierung bei der Amberlo in Textform) vor Beginn storniert werden. Für Trainings und Dienstleistungen, deren Stornierung der Amberlo in weniger als 30 Tagen vor dem Beginn zugeht, hat der Kunde der Amberlo eine Aufwandsentschädigung in Höhe von 25% der vereinbarten Vergütung zu zahlen. Bei einer Stornierung, die der Amberlo in weniger als 15 Tagen vor dem Beginn zugeht, hat der Kunde der Unternehmen eine Aufwandsentschädigung in Höhe von 50% der vereinbarten Vergütung zu zahlen.
- 7.** Sollten die Parteien aufgrund einer Absage des Kunden einen neuen Termin vereinbaren müssen, behält sich die Amberlo vor, die Vergütung entsprechend der zum Zeitpunkt der Umbuchung des Termins gültigen Preisliste anzupassen.
- 8.** Die Umbuchung eines Trainings auf andere Teilnehmende ist grundsätzlich jederzeit möglich.
- 9.** Die räumliche Umbuchung eines Trainings von virtuell auf die Räumlichkeiten des Kunden ist grundsätzlich bis zu 15 Tagen vor Trainingsbeginn möglich, soweit die Amberlo dieser Änderung zustimmt. Die Amberlo wird ihre Zustimmung insbesondere verweigern, wenn die Änderung ihr aufgrund der Situation im Einzelfall nicht zumutbar ist. Die Zumutbarkeit ist insbesondere von den zeitlichen Kapazitäten der Amberlo (Hinzukommen der Anreise an den Sitz des Kunden) abhängig. Ein Anspruch auf die Änderung des vereinbarten Schulungsortes besteht nicht. Soweit die Amberlo der Änderung zustimmt, wird sie zusätzlich anfallende Kosten, wie insbesondere Fahrtkosten, Spesen und Hotelkosten, aber auch ggf. erhöhte Trainervergütung separat in Rechnung stellen. Es gilt die im Zeitpunkt der Änderung gültige Preisliste.
- 10.** Audiovisuelle Mitschnitte der Trainings sind nicht gestattet.
- 11.** Bei einigen Trainings gibt die Amberlo begleitende Arbeitsunterlagen heraus. Die ausgegebenen und ggf. über Internet zur Verfügung gestellten Arbeitsunterlagen sind urheberrechtlich geschützt und dürfen nicht – auch nicht auszugweise – ohne die Einwilligung der Amberlo vervielfältigt werden. Die Unterlagen stellt die Amberlo ihren Kunden exklusiv zur Verfügung.
- 12.** Geschuldet wird in jedem Fall nur die vereinbarte oder übliche Tätigkeit, keinesfalls jedoch ein bestimmter Erfolg. Insoweit übernimmt die Amberlo keinerlei Erfolgsgarantie. Der Kunde und seine Mitarbeiter bei Trainings sind in erster Linie selbst für den (Lern-) Erfolg verantwortlich.