

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Inhaltsverzeichnis:

- A. Allgemeine Regelungen (§ 1 – § 10)
- B. Zusätzliche Bestimmungen für die Überlassung von Software und Lern-Inhalten (§ 11 – § 15)
- C. Zusätzliche Bestimmungen für Wartung und Pflege von Software und Lern-Inhalten (§ 16 – § 19)
- D. Zusätzliche Bestimmungen für Schulungen und Trainings (§ 20 – § 21)
- D. Zusätzliche Bestimmungen für Security Services (§ 22)

A. Allgemeine Regelungen

§ 1 Geltungsbereich / Andere Regelungen

(1) **Parteien und Geltungsbereich.** Die nachfolgenden Bedingungen gelten für alle zwischen der soluzione Script GmbH, Schertlinstraße 18, 81379 München („soluzione“) und Ihnen als Kunde („Kunde“) abgeschlossenen Verträge. Sie gelten auch für alle künftigen Verträge, auch wenn sie nicht noch einmal ausdrücklich vereinbart werden.

(2) **Keine abweichenden Regelungen.** Die Geltung abweichender oder über diese Regelungen hinausgehender Bestimmungen ist ausgeschlossen. Dies gilt insbesondere für allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden, selbst wenn soluzione einen Auftrag des Kunden annimmt, in dem der Kunde auf seine allgemeinen Geschäftsbedingungen hinweist und/oder dem allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden beigefügt sind und soluzione dem nicht widerspricht.

(3) **Teilunwirksamkeit.** Sollte eine Regelung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit des Vertrages und der Bedingungen im Übrigen nicht. Statt der unwirksamen bzw. undurchführbaren Bestimmung gilt dasjenige, was die Parteien nach dem ursprünglich angestrebten Zweck ihrer vertraglichen Zusammenarbeit unter wirtschaftlicher Betrachtungsweise redlicherweise vereinbart hätten. Das Gleiche gilt im Falle einer Vertragslücke.

(4) **Pflichten im elektronischen Geschäftsverkehr.** § 312j Abs. 1 Nr.1 bis 3 sowie § 312j Abs. 1 Satz 2 BGB, die bei Verträgen im elektronischen Geschäftsverkehr bestimmte Verpflichtungen des Unternehmers vorsehen, werden abbedungen.

(5) **Änderungen dieser AGB.** soluzione behält sich vor, die in diesen AGB geregelten Vertragsbedingungen mit Zustimmung des Kunden zu ändern oder zu ergänzen. Solche Änderungen oder Ergänzungen werden dem Kunden vorab schriftlich oder per E-Mail übersandt. Die Zustimmung des Kunden zu derart übersandten Änderungen bzw. Ergänzungen gilt als erteilt, wenn der Kunde ihnen nicht innerhalb von sechs Wochen nach Erhalt der Mitteilung schriftlich oder per E-Mail widerspricht. In seiner Mitteilung wird soluzione auf diese Rechtsfolge noch einmal gesondert hinweisen. Weitreichende Änderungen, die die Grundlagen der rechtlichen Beziehungen zwischen den Parteien betreffen und dem Abschluss eines neuen Vertrags

gleichkommen können, sind abweichend hiervon nur mit ausdrücklicher Zustimmung des Kunden möglich.

§ 2 Vertragsabschluss / Teillieferungen

(1) **Zustandekommen des Vertrages.** Der Vertrag kommt zustande, wenn der Kunde eine Bestellung aufgibt und soluzione dieses Angebot des Kunden annimmt. Unsere Angebote sind freibleibend.

(3) **Teillieferungen.** Teillieferungen und Teilleistungen sind zulässig, soweit sie für den Kunden nicht mit unverhältnismäßigem Aufwand verbunden sind. Teillieferungen bzw. Teilleistungen können von soluzione einzeln in Rechnung gestellt werden.

§ 3 Preise und Zahlungsbedingungen

(1) **Einmalige Entgelte für Produkte.** Einmalige Entgelte für Lizenzen an Software und/oder an sonstigen Lern-Inhalten (gemeinsam „Produkte“) und/oder für andere einmalige Leistungen werden sofort nach deren Bestellung, Entgelte für die Installation der Produkte werden nach erfolgter Leistungserbringung in Rechnung gestellt.

(2) **Laufende Entgelte.** Soweit laufende Entgelte für die Nutzung von Produkten oder für andere fortdauernde Leistungen vereinbart sind, werden diese jeweils zu Beginn des zu vergütenden Zeitabschnitts im Voraus in Rechnung gestellt.

(3) **Zahlungsziel.** Die in Rechnung gestellte Vergütung wird 14 Tage nach Rechnungsstellung zur Zahlung fällig.

(4) **Nettopreise.** Alle Preise verstehen sich zuzüglich ggf. anfallender Umsatzsteuer in der jeweiligen gesetzlichen Höhe.

(5) **Zurückbehaltungsrecht bei Verzug.** Im Falle des Zahlungsverzugs ist soluzione berechtigt, für noch nicht erbrachte Leistungen ein Zurückbehaltungsrecht geltend zu machen und dabei insbesondere den Zugang des Kunden den vertragsgegenständlichen Produkten zu sperren, sofern der Kunde schriftlich gemahnt und dieses Vorgehen in der Mahnung ausdrücklich angekündigt wurde. Der Kunde bleibt während einer solchen Sperrung verpflichtet, die vereinbarten Nutzungsentgelte zu zahlen.

(6) **Aufrechnung und Zurückbehaltung.** Der Kunde kann mit anderen Ansprüchen als mit seinen vertraglichen Gegenforderungen aus dem jeweils betroffenen Rechtsgeschäft nur aufrechnen oder ein Zurückbehaltungsrecht geltend machen, wenn sein Anspruch von uns unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist.

(7) **Zusätzliche Vergütung bei Übernutzung.** Überschreitet der Kunde die vereinbarten Beschränkungen des Nutzungsumfanges für die Produkte, so kann soluzione vom Kunden eine zusätzliche Vergütung als Vertragsstrafe verlangen, deren Höhe dem dreifachen dessen entspricht, was der Kunde bei entsprechender Anwendung der vereinbarten Vergütungsregelung für die übermäßige Nutzung hätte zahlen müssen.

(8) **Preisänderungen.** soluzione ist berechtigt, die mit dem Kunden vereinbarten Preise jeweils nach Ablauf von mindestens 12 Monaten seit dem Wirksamwerden der letzten

Preisänderung (erstmalig jedoch frühestens 24 Monate nach Abschluss des Vertrages) nach billigem Ermessen mit Wirkung zum Ende eines jeden Kalenderquartals in angemessenem Umfang zu erhöhen oder zu reduzieren. Die geänderten Preise werden wirksam, wenn (i) soluzione sie dem Kunden mindestens sechs Wochen vorab schriftlich oder per E-Mail ankündigt und (ii) der Kunde ihnen nicht innerhalb von sechs Wochen nach der Mitteilung schriftlich oder per E-Mail widerspricht. Bei der Ankündigung der Preisänderung wird soluzione auf diese Rechtsfolge noch einmal gesondert hinweisen.

§ 4 Haftungsbeschränkung

(1) **Ausschluss in bestimmten Fällen.** soluzione haftet für Schäden, soweit diese

- a) vorsätzlich oder grob fahrlässig von soluzione verursacht wurden, oder
- b) leicht fahrlässig von soluzione verursacht wurden und auf wesentliche Pflichtverletzungen zurückzuführen sind, die die Erreichung des Vertragszwecks gefährden, oder auf die Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde vertrauen darf.

Im Übrigen ist die Haftung von soluzione unabhängig von deren Rechtsgrund ausgeschlossen, außer soluzione haftet kraft Gesetzes zwingend, insbesondere wegen Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit einer Person, Übernahme einer Garantie, arglistigen Verschweigens eines Mangels oder nach dem Produkthaftungsgesetz. Garantien durch soluzione erfolgen nur schriftlich und sind ausdrücklich als solche zu bezeichnen.

(2) **Begrenzung der Höhe nach.** Im Falle von Absatz (1) b) sowie bei grob fahrlässigem Verschulden durch einfache Erfüllungsgehilfen von soluzione (d.h. nicht Organe oder leitende Angestellte) haftet soluzione nur begrenzt auf den für einen Vertrag dieser Art typischerweise vorhersehbaren Schaden.

(3) **Weitere Begrenzung der Höhe nach.** In den Fällen von Absatz (2) ist die Haftung für mittelbare Schäden, Mangelfolgeschäden und entgangenen Gewinn ausgeschlossen. Die Parteien gehen für die Fälle des Absatz (2) davon aus, dass der "typischerweise vorhersehbare Schaden" für alle im Rahmen einer Bestellung anfallenden Schadensfälle höchstens der Nettovergütung von soluzione entspricht, die vereinbarungsgemäß für die vom Schaden betroffene Bestellung vorgesehen oder angefallen ist (je nachdem, welcher dieser beiden Beträge der höhere ist).

(4) **Pflicht zur Datensicherung.** soluzione haftet für den Verlust oder die Beschädigung von Daten oder Programmen nur insoweit, als deren Verlust bzw. Beschädigung auch durch eine angemessene Vorsorge des Kunden (insbesondere die mindestens tägliche Erstellung von Sicherungskopien) nicht vermeidbar gewesen wäre. Im Übrigen unterliegt jede Haftung von soluzione wegen des Verlusts oder der Beschädigung von Daten oder Programmen den übrigen Beschränkungen dieses Paragraphen.

(5) **Mitarbeiter und Beauftragte von soluzione.** Die Haftungsbeschränkungen der Absätze (1) bis (4) gelten auch bei Ansprüchen gegen Mitarbeiter und Beauftragte von soluzione.

§ 5 Verletzung von Rechten Dritter

Soweit Ansprüche gegen den Kunden aufgrund der Verletzung von Rechten Dritter erhoben werden, wird soluzione zur Abwehr derartiger Ansprüche nach eigener Wahl und auf eigene Kosten (i) die Rechtsverteidigung des Kunden gegen solche Ansprüche übernehmen, (ii) seine Lieferungen bzw. Leistungen in der Weise ändern oder ersetzen, dass sie nicht mehr unter die Rechte der Dritten fallen, gleichwohl aber den vertraglichen Bestimmungen entsprechen, oder (iii) das Recht erwirken, dass die Lieferungen und Leistungen uneingeschränkt und ohne zusätzliche Kosten für den Kunden vertragsgemäß genutzt werden können. Der Kunde ist verpflichtet, soluzione im Falle der Geltendmachung solcher Ansprüche gegen sich unverzüglich und schriftlich zu informieren und soluzione bei Prüfung und Abwehr solcher Ansprüche angemessen zu unterstützen.

§ 6 Pflichten des Kunden

(1) **Bereitstellung von Informationen.** Der Kunde wird soluzione alle für die Vertragserfüllung notwendigen Informationen, insbesondere über die in seinem Unternehmen eingesetzte Hardware, Betriebssysteme und Software, zur Verfügung stellen.

(2) **Ansprechpartner.** Der Kunde wird soluzione einen Ansprechpartner benennen, der zur Erteilung von Informationen und zur Abgabe und Entgegennahme von Erklärungen befugt ist.

§ 7 Laufzeit und Vertragsbeendigung

(1) **Ordentliche Kündigung.** Mangels abweichender Vereinbarung beträgt die Mindestvertragslaufzeit für zeitlich befristete Verträge 12 Monate (bei Softwaremiete beginnt dieser Zeitraum ab der Bereitstellung zur ersten Anmeldung am System durch einen Named User; bei Softwarekauf ab Installationsdatum). Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit verlängert sich die Laufzeit des Vertrages jeweils um weitere 12 Monate, wenn nicht eine der Parteien den Vertrag mindestens drei Monate vor Ende der jeweils laufenden Vertragsperiode kündigt.

(2) **Außerordentliche Kündigung.** Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund zur Kündigung liegt insbesondere vor, wenn die andere Partei zahlungsunfähig oder überschuldet ist, oder über das Vermögen der anderen Vertragspartei das Insolvenzverfahren eröffnet oder die Eröffnung mangels Masse abgelehnt wird.

(3) **Formale Anforderungen.** Kündigungen haben schriftlich zu erfolgen. Außerordentliche Kündigungen können nur auf solche Gründe gestützt werden, die spätestens mit der Kündigungserklärung der anderen Partei schriftlich dargelegt werden.

§ 8 Vertraulichkeit, Datenschutz

(1) Die Vertragsparteien sind verpflichtet, sämtliche ihnen anlässlich der Vertragsanbahnung oder der Vertragserfüllung bekannt gewordenen Geschäftsgeheimnisse, betriebliche Abläufe, verwendete Technologien, Organisationsstrukturen und sonstige unternehmensinterne Informationen der anderen Partei streng vertraulich zu behandeln und nicht für vertragsfremde Zwecke zu nutzen. Informationen und Unterlagen, die soluzione dem Kunden im Rahmen der Vertragsanbahnung (z.B. die von soluzione angebotenen Preise) oder im Rahmen der Vertragserfüllung (z.B. technische Inhalte oder Schulungsunterlagen) zugänglich macht, sind insoweit vom Kunden als vertrauliche Informationen von soluzione zu behandeln. Die Parteien sind nicht berechtigt, durch Beobachten, Untersuchen, Rückbauen oder Testen eines von der jeweils anderen Partei erhaltenen Gegenstands die darin verkörperten Geschäftsgeheimnisse der anderen Partei zu erlangen. Diese Verpflichtungen gelten ohne zeitliche Beschränkung.

(2) Die Vertraulichkeitsverpflichtung gilt nicht für Informationen, die nachweislich

- allgemein bekannt sind oder ohne Mitwirkung der zur Vertraulichkeit verpflichteten Partei allgemein bekannt werden,
- der jeweiligen Partei bereits vor der Bekanntgabe durch die andere Partei bekannt waren,
- der jeweiligen Partei nach der Bekanntgabe durch die andere Partei von einem Dritten ohne erkennbaren Verstoß gegen eine Vertraulichkeitsverpflichtung bekannt gemacht werden,
- unabhängig erarbeitet wurden, oder
- aufgrund gesetzlicher Verpflichtung oder gerichtlicher oder behördlicher Anordnung bekannt gegeben werden müssen.

(3) Der Kunde ist verpflichtet, alle ihm zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen (Passwörter etc.) vor dem Zugriff durch Dritte zu schützen und nicht an unberechtigte Nutzer weiterzugeben. Der Kunde hat seinen Nutzern der Software eine entsprechende Verpflichtung zum Schutz der Nutzungs- und Zugangsberechtigungen aufzulegen.

(4) Von soluzione erhobene Daten über die Nutzung der Software durch den Kunden gelten auch als vertrauliche Informationen des Kunden. Soweit diese Daten nicht personenbezogen sind, dürfen sie jedoch von soluzione für die interne Optimierung der Software und für Marktforschungszwecke verwendet werden. Eine Übermittlung dieser Nutzungsdaten an Dritte findet nicht statt (auch nicht in Form von abgeleiteten Ergebnissen, die konkrete Rückschlüsse auf den Kunden und/oder dessen Nutzer der Software ermöglichen würden).

(5) Soweit soluzione personenbezogene Daten über die Nutzer des Kunden erhebt, verarbeitet oder nutzt, geschieht dies ausschließlich im Rahmen einer gesondert abzuschließenden Vereinbarung über Auftragsdatenverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO.

§ 9 Unterauftragnehmer

soluzione ist berechtigt, bei Erbringung der vereinbarten Leistungen Unterauftragnehmer einzusetzen. Soweit ein solcher Unterauftragnehmer mit personenbezogenen Daten aus dem Verantwortungsbereich des Kunden in Kontakt kommen kann, gelten die Bestimmungen zu Unterauftragsverarbeitern in der zwischen den Parteien gesondert abgeschlossenen Vereinbarung über Auftragsdatenverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO.

§ 10 Anwendbares Recht / Erfüllungsort / Gerichtsstand

(1) **Anwendbares Recht.** Auf die Rechtsbeziehung zwischen soluzione und dem Kunden findet ausschließlich deutsches Recht Anwendung (unter Ausschluss eventueller Verweisungen auf andere Rechtsordnungen). Die Regelungen des UN-Kaufrechtsübereinkommens gelten nicht.

(2) **Erfüllungsort.** Der Erfüllungsort ist am Sitz von soluzione in München.

(3) **Gerichtsstand.** Ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten der Parteien aus oder anlässlich der Geschäftsbeziehung ist am Sitz von soluzione in München. Dies gilt nicht für das Mahnverfahren. soluzione bleibt daneben berechtigt, am Sitz des Kunden zu klagen.

B. Zusätzliche Bestimmungen für die Überlassung von Produkten

§ 11 Nutzungsrechte

(1) **Miete.** Bei der zeitlich beschränkten Überlassung von Software erhält der Kunde aufschiebend bedingt durch vollständige Zahlung der vereinbarten Vergütung das auf die Laufzeit des Vertrages beschränkte, nicht ausschließliche, nicht übertragbare und nicht unter-lizenzierbare Recht, die Software in ihrer ausführbaren Form gemäß den Bestimmungen des Vertrages und dieser AGB selbst zu nutzen oder durch eigene Mitarbeiter des Kunden nutzen zu lassen. Nach Vertragsbeendigung ist der Kunde verpflichtet, die Software vollständig zu deinstallieren sowie alle vorhandenen Kopien der Software zu vernichten und diese Deinstallation und Vernichtung gegenüber soluzione schriftlich zu bestätigen. Bei der zeitlich beschränkten Überlassung von anderen Lern-Inhalten als Software gelten die Regelungen dieses Absatzes entsprechend.

(2) **Kauf.** Bei der zeitlich unbeschränkten Überlassung von Software erhält der Kunde aufschiebend bedingt durch vollständige Zahlung der vereinbarten Vergütung das zeitlich unbeschränkte, nicht ausschließliche, nur gemäß § 12 übertragbare und nicht unter-lizenzierbare Recht, die Software in ihrer ausführbaren Form gemäß den Bestimmungen des Vertrages und dieser AGB selbst zu nutzen oder durch eigene Mitarbeiter des Kunden nutzen zu lassen. Bei der zeitlich unbeschränkten Überlassung von anderen Lern-Inhalten als Software gelten die Regelungen dieses Absatzes entsprechend.

(3) **Mitarbeiter des Kunden.** Als eigene Mitarbeiter des Kunden gelten auch (i) externe (d.h. nicht angestellte) Mitarbeiter, jedoch nur

wenn und soweit diese im eigenen Unternehmensinteresse des Kunden tätig sind und/oder (ii) Mitarbeiter von Unternehmen, die im Zeitpunkt der jeweiligen Nutzungshandlung i.S.v. § 17 Aktiengesetz vom Kunden beherrscht werden.

(4) **Named User Accounts.** Der Kunde ist verpflichtet, für jeden Nutzer der Software bzw. der sonstigen Lern-Inhalte einen eigenen, nur im Fall des Ausscheidens eines Mitarbeiters aus dem Unternehmen des Kunden auf einen anderen Mitarbeiter übertragbaren Zugang zur Nutzung der Software bzw. der sonstigen Lern-Inhalte einzurichten („Named User Account“). Die Gesamtzahl der vom Kunden eingerichteten und von seinen Mitarbeitern verwendeten Named User Accounts darf den vereinbarten Lizenzumfang nicht übersteigen. Der Kunde muss durch angemessene technische und organisatorische Maßnahmen verhindern, dass durch den Kunden eingerichtete Named User Accounts von anderen Personen genutzt werden als durch den Mitarbeiter, (i) für den der Named User Account ursprünglich eingerichtet wurde oder (ii) auf den der Named User Account nach dem Ausscheiden des ursprünglichen Nutzers aus dem Unternehmen des Kunden übertragen wurde.

(5) **Auskunftspflicht.** Auf Anforderung durch soluzione ist der Kunde verpflichtet, Auskunft über Art und Umfang der Nutzung der Software zu erteilen und Unterlagen vorzulegen, die belegen, dass die vertraglich vorgesehenen Beschränkungen des Nutzungsumfanges beachtet wurden und werden.

(6) **Erforderliche Einbindung Dritter.** Falls für die vertragsgemäße Installation und/oder Nutzung von Software Zustimmungen Dritter einzuholen oder entsprechende Informationspflichten zu erfüllen sind (z.B. gegenüber dem Betriebsrat oder Mitarbeitern des Kunden), so muss der Kunde diesen rechtlichen Verpflichtungen in eigener Verantwortung nachkommen.

(7) **Erreichung wirtschaftlicher Ziele.** Die Erreichung bestimmter wirtschaftlicher Ziele durch den Einsatz der Produkte schuldet soluzione nur, soweit dies zwischen den Parteien ausdrücklich und schriftlich vereinbart wird.

(8) **Vorbehalt aller Rechte.** Soweit nicht ausdrücklich und schriftlich etwas anderes bestimmt ist verbleiben alle Rechte (insbesondere urheberrechtliche Nutzungsrechte und gewerbliche Schutzrechte) an den Produkten einschließlich aller auf Wunsch des Kunden von soluzione erstellten Modifikationen, Dokumentationen und Unterlagen, bei soluzione. Insbesondere wird der Quell-Code der Software nicht an den Kunden übergeben und der Kunde erwirbt keinerlei Rechte an diesem Quell-Code.

(9) **Updates.** Die vertraglichen Regelungen gelten entsprechend für alle Updates und sonstigen Weiterentwicklungen der Produkte, die soluzione dem Kunden im Rahmen des Vertragsverhältnisses und/oder einer ergänzenden Wartungs- und Pflegevereinbarung zur Verfügung stellt.

§ 12 Übertragung von Nutzungsrechten

Der Kunde ist ohne vorherige schriftliche Zustimmung von soluzione nicht berechtigt, seine Rechte an lizenzierten Produkten auf Dritte zu übertragen oder Dritten abgeleitete Rechte hieran einzuräumen. soluzione wird seine Zustimmung zur Übertragung aller Rechte des Kunden an einen Dritten nicht unbillig verweigern, vorausgesetzt (i) der erwerbende Dritte erklärt sich gegenüber soluzione schriftlich mit der Weitergeltung der bestehenden Lizenzbestimmungen auch ihm gegenüber einverstanden und (ii) es besteht kein begründeter Verdacht, dass der Dritte die Lizenzbestimmungen verletzen wird. Im Falle der Übertragung muss der Kunde dem erwerbenden Dritten sämtliche Kopien der Produkte einschließlich gegebenenfalls vorhandener Sicherheitskopien im Original übergeben oder die nicht übergebenen Kopien vernichten. Infolge der Übertragung erlischt das Recht des Kunden zur Nutzung der Produkte, und der Kunde hat seine Nutzung der Produkte endgültig einzustellen.

§ 13 Hosting

(1) **Hosting durch Kunden.** Falls kein Hosting der Produkte durch soluzione vereinbart ist, obliegt es dem Kunden, auf eigene Kosten eine ausreichend leistungsfähige und den technischen Anforderungen entsprechende Systemumgebung die für die Installation und den Betrieb der Software bzw. für das Hosting der sonstigen Lern-Inhalte bereitzustellen.

(2) **Hosting durch soluzione.** Falls das Hosting der Produkte durch soluzione vereinbart ist, wird soluzione in eigener Verantwortung die Server betreiben, auf denen die Software bzw. die sonstigen Lern-Inhalte dem Kunden zur Nutzung über das Internet bereitgestellt werden. Verzögerungen oder Übermittlungsprobleme im öffentlichen Internet gehen hierbei nicht zu Lasten von soluzione.

§ 14 Installation und Abnahme

(1) **Abnahmeprüfung.** Je nach Vereinbarung installiert soluzione die Produkte auf eigenen oder den vom Kunden bereitgestellten Servern und stellt sie dem Kunden zur Abnahme bereit. Der Kunde hat die vertragsgemäß bereitgestellten Produkte sodann abzunehmen. Bei der Abnahme überprüft der Kunde durch angemessene und praxisnahe Abnahmetests, ob die vereinbarten Eigenschaften und Leistungsparameter vorhanden sind. soluzione hat das Recht, an der Abnahmeprüfung persönlich oder per Video-/Telefonkonferenz teilzunehmen.

(2) **Erklärung und Fiktion der Abnahme.** Sind die bereitgestellten Produkte insgesamt oder für bestimmte Teilprodukte frei von wesentlichen Mängeln, so hat der Kunde im Abnahmeprotokoll schriftlich die Abnahme bzw. Teilabnahme zu erklären. Die Abnahme gilt auch als erteilt, wenn der Kunde die Produkte produktiv für die Schulung seiner Mitarbeiter nutzt. Die Abnahme gilt ebenfalls als erteilt, wenn sie nicht innerhalb von zwei Wochen nach der Bereitstellung mit einem schriftlichen Abnahmeprotokoll verweigert wird, in dem die für die Verweigerung maßgeblichen

Mängel in nachvollziehbarer Weise dokumentiert sind.

(3) **Verweigerung der Abnahme.** Ergibt die Abnahmeprüfung wesentliche Abweichungen von den vereinbarten Leistungsmerkmalen, so dass die vertragsgemäße Nutzung der Produkte nicht gegeben oder schwerwiegend beeinträchtigt ist („wesentliche Mängel“), kann der Kunde die Abnahme bzw. Teilabnahme verweigern und soluzione eine angemessene Nachfrist von mindestens vier Wochen zur vertragsgemäßen Leistungserbringung setzen. Danach findet eine erneute (Teil-)Abnahmeprüfung statt. Weisen die Produkte auch bei dieser Abnahmeprüfung wesentliche Mängel auf, so kann der Kunde vom Vertrag zurücktreten. Unwesentliche Mängel berechtigen nicht zur Verweigerung der Abnahme, sondern sind Gegenstand der Mängelbeseitigung. Änderungswünsche des Kunden berechtigen ebenfalls nicht zur Verweigerung der Abnahme, sondern können zum Gegenstand einer gesonderten Vereinbarung zwischen den Parteien werden. Ein Änderungswunsch liegt vor, wenn die Tauglichkeit der Produkte nicht oder nur sehr geringfügig beeinträchtigt ist, da alle Funktionen ohne Einschränkungen verfügbar sind.

(4) **Bekannte Mängel.** Nimmt der Kunde eine mangelhafte Installation der Produkte ab, obschon er Mängel kennt, so kann er wegen dieser Mängel nur dann Rechte geltend machen, wenn die Mängel in nachvollziehbarer Weise im schriftlichen Abnahmeprotokoll dokumentiert sind.

§ 15 Mängelhaftung

(1) Der Kunde ist verpflichtet, eventuell auftretende Mängel sowie deren Auswirkungen und exakte Umstände (z.B. Fehlerbeispiele, Daten) unverzüglich schriftlich oder per E-Mail an soluzione zu melden. Der Kunde gewährt soluzione zur Mängelbeseitigung Einsicht in alle hierfür erforderlichen Informationen und, soweit dies erforderlich ist, Zugriff auf seine IT-Infrastruktur.

(2) Bei der Miete von Produkten gelten die folgenden Regelungen:

- a) Falls die Produkte nach der Abnahme einen nicht nur unerheblichen Mangel aufweist, wird soluzione unverzüglich mit der Prüfung und Behebung dieses Mangels beginnen und ihn innerhalb angemessener Zeit beseitigen. Wenn die Beseitigung des Mangels fehlschlägt, kann der Kunde eine angemessene Herabsetzung der Vergütung verlangen. Im Fall von wesentlichen Mängeln kann der Kunde außerdem schriftlich eine angemessene Frist von mindestens vier Wochen zur Abhilfe bestimmen, nach deren erfolglosen Ablauf er zur außerordentlich Kündigung des Vertrages berechtigt ist.
- b) Für bereits im Zeitpunkt der Abnahme vorhandene aber nicht im schriftlichen Abnahmeprotokoll aufgeführte Mängel besteht kein Recht zur Minderung der Vergütung nach § 536 BGB. Bei sonstigen Mängeln besteht das Recht zur Minderung der Vergütung nach § 536 BGB nur, soweit diese von soluzione anerkannt oder rechtskräftig festgestellt wurden. Das Recht des Kunden zur Herabsetzung der Vergütung nach fehlgeschlagener

- Mangelbeseitigung gemäß Absatz a) bleibt unberührt.
- c) Die verschuldensunabhängige Haftung von soluzione für anfänglich vorhandene Mängel gemäß § 536a BGB wird ausgeschlossen.

(3) Beim Kauf von Produkten gelten die folgenden Regelungen:

- a) Der Anspruch des Kunden auf Nacherfüllung kann nach Wahl von soluzione durch Nachbesserung oder durch Ersatzlieferung erfolgen. Der Kunde hat soluzione für jeden einzelnen Mangel eine angemessene Frist zur Nacherfüllung zu gewähren. Im Fall von wesentlichen Mängeln muss diese Frist mindestens vier Wochen betragen.
- b) Die Nachbesserung gilt nicht grundsätzlich mit dem zweiten vergeblichen Versuch als fehlgeschlagen. In komplizierten Fällen, z. B. bei besonders komplexen technischen Gegebenheiten in Abhängigkeit von der Art des Mangels hat soluzione innerhalb der vom Kunden gesetzten Fristen das Recht, weitere Nachbesserungsversuche durchzuführen.
- c) Ist die Nacherfüllung endgültig fehlgeschlagen, kann der Kunde den Rücktritt vom Vertrag erklären oder die Vergütung mindern. Rücktritt und Schadensersatz anstelle der ganzen Leistung kann der Kunde nur bei erheblichen Mängeln verlangen.
- d) Ansprüche auf Nacherfüllung verjähren in 12 Monaten ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Entsprechendes gilt für den Rücktritt oder die Minderung. Dies gilt nicht bei Vorsatz, arglistigem Verschweigen eines Mangels oder Nichteinhaltens einer Beschaffenheitsgarantie.

(4) soluzione ist berechtigt, einen Mangel zu umgehen, wenn die Mangelursache selbst nur mit unverhältnismäßigem Aufwand zu beseitigen ist und die Nutzbarkeit der Produkte dadurch nicht erheblich leidet.

(5) soluzione ist nicht haftbar für Mängel, die durch den Kunden, dessen Personal oder Dritte oder die vom Kunden benutzte Computerausstattung verursacht wurden oder das Ergebnis falscher Vorgaben des Kunden sind. soluzione haftet ferner nicht für nicht reproduzierbare Softwarefehler.

(6) Ist ein vom Kunden gemeldeter Mangel nicht soluzione zuzurechnen oder liegt gar kein Mangel vor, so stellt soluzione dem Kunden die in Zusammenhang mit der Mängelmeldung angefallenen Analyse-, Behebungs- und Wartungsarbeiten zu den jeweils geltenden Tagessätzen von soluzione in Rechnung.

C. Zusätzliche Bestimmungen für Wartung und Pflege von Produkten

§ 16 Inhalt des Wartungs- und Pflegevertrages

(1) **Vertragsinhalt.** Soweit die Parteien gegen gesondertes Entgelt eine Vereinbarung über die Wartung und Pflege von Produkten getroffen haben, wird soluzione im Rahmen dieses Vertrages folgende Leistungen erbringen:

- a) Support bei technischen Fragen und Problemen, die im Zusammenhang mit dem Produkt auftreten.
- b) Lieferung von verfügbaren Updates der Produkte;
- c) Bereitstellung und Einpflegen neuer Lerninhalte, zum Beispiel wenn Microsoft durch ein Update seiner Software deren Funktionalität ändert und dadurch die Beschreibung des entsprechenden Features aktualisiert werden muss;
- d) Behebung von Mängeln der Produkte nach Ablauf der vereinbarten Verjährungsfrist für Sachmängel.

(2) **Ausgeschlossene Leistungen.** Von der Wartung und Pflege ausgeschlossen sind:

- a) Beseitigung von Störungen/Schäden, die
- durch Eingriffe des Kunden oder Dritter verursacht wurden;
 - auf die Verwendung anderer als von soluzione freigegebener Systemvoraussetzungen zurückzuführen sind;
 - durch Missachtung von Installationsanweisungen oder durch unsachgemäße Bedienung entstanden sind, die nicht von soluzione zu vertreten ist;
 - die durch fehlende Back-up / Datensicherung des Kunden hervorgerufen wurden;
 - die durch Kompatibilitätskombinationen mit Software von Fremdanbietern verursacht wurden.
- b) Produkte, die durch kundenseitige Bearbeitungen verändert wurden sowie Bestandteile, die nicht zur Originalfassung des jeweiligen Produkts gehören.
- c) Produkte, die nicht unter den von soluzione vorgegebenen Einsatzbedingungen genutzt werden.
- d) Versionen der Produkte, die mehr als 18 Monate älter sind als die jeweils aktuelle Version.

(3) **Zusätzliche Leistungen.** Gegen gesonderte Auftragserteilung und Vergütung bietet soluzione folgende Leistungen an:

- a) Beseitigung von Störungen/Schäden, die auf einer der in Absatz 2 a) genannten Fälle zurückzuführen sind;
- b) Einweisung und Schulung von Mitarbeitern;
- c) Anpassung der Produkte an die Besonderheiten des Kunden;
- d) Vor-Ort-Service beim Kunden.

§ 17 Updates

(1) **Übermittlung.** Wenn und soweit soluzione während der Laufzeit des Vertrages Updates für die Standardversion eines Produkts auf den deutschsprachigen Markt bringt, wird soluzione dem Kunden diese Updates per Email oder als Download übermitteln.

(2) **Nutzungs- und Mängelrechte.** An den Updates räumt soluzione dem Kunden dieselben Nutzungs- und Mängelrechte ein, wie sie dem Kunden an der ursprünglichen Version des Produkts durch den Kaufvertrag eingeräumt wurden. Die Verjährungsfrist für Sachmängel beginnt mit dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde die Möglichkeit hat, das Update zu nutzen (beispielsweise mit der Mitteilung, dass das Update zum Download bereitsteht). Hinsichtlich der Nutzungsrechte treten die Rechte an den Updates nach einer

angemessenen Übergangszeit – die in der Regel nicht mehr als 18 Monate beträgt – an die Stelle der Rechte an den vorangegangenen Versionen. Der Kunde darf jeweils eine Kopie der alten Version archivieren.

(3) **Funktionalität der Updates und Bedienkonzept.** Updates der Software können der Fehlerbeseitigung der Software dienen und/oder Funktionen der Software ändern und/oder erweitern und/oder verbessern oder neue Funktionen beinhalten. Der Funktionsumfang der Updates ergibt sich im Einzelnen jeweils aus der mitgelieferten Information über die Software.

§ 18 Behebung von Mängeln

(1) Die Rechte des Kunden im Falle von Sachmängeln der Produkte während der im Kaufvertrag vereinbarten Verjährungsfrist richten sich nach dem mit soluzione abgeschlossenen Kaufvertrag.

(2) Mängel der Produkte, die nach Ablauf der Verjährungsfrist für Sachmängel an der jeweils aktuellen Version (d.h. nicht bereits von soluzione abgekündigte Version der Produkte) auftreten und die der Kunde soluzione in reproduzierbarer Art und Weise mitteilt, wird soluzione innerhalb einer angemessenen Frist beseitigen. Die Mängelbeseitigung erfolgt entweder durch Lieferung eines Updates, in der der Fehler nicht mehr vorhanden ist, oder durch Mitteilung einer sinnvollen Umgehungsmöglichkeit („Workaround“).

§ 19 Mitwirkungspflichten

(1) **Allgemeine Mitwirkungspflichten.** Der Kunde wird soluzione bei der Erbringung der Wartungs- und Supportleistungen bestmöglich unterstützen. Der Kunde wird soluzione die zur Vertragserfüllung notwendigen Kenntnisse, insbesondere über die Umgebungsbedingungen der Produkte beim Kunden, verschaffen sowie soluzione über Änderungen informieren.

(2) **Nutzung neuester Versionen.** Der Kunde wird jeweils nach einer angemessenen Übergangszeit – die in der Regel nicht mehr als 18 Monate beträgt – die neueste ihm überlassene Version der Produkte, einschließlich deren Updates und Upgrades, einsetzen, es sei denn, dieser Einsatz ist mit unzumutbarem Aufwand für den Kunden verbunden.

(3) **Ansprechpartner des Kunden.** Um sicherzustellen, dass soluzione eine effiziente Wartungs- und Supportleistung erbringen kann, benennt der Kunde einen (1) in technischer Hinsicht ausreichend qualifizierten Mitarbeiter als Ansprechpartner für soluzione. soluzione ist nur verpflichtet, gegenüber dem vom Kunden benannten Ansprechpartner Wartungs- und Pflegeleistungen zu erbringen. Der Kunde wird daher dafür Sorge tragen, dass Änderungen des Ansprechpartners soluzione rechtzeitig mitgeteilt werden.

(4) **Störungsbeschreibung.** Der Kunde wird Störungen der Produkte in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Erkennung und Analyse zweckdienlichen Informationen schriftlich oder per E-Mail an support@soluzione.de melden. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten der Störung geführt haben, die Erscheinungsform, die Auswirkungen der

Störung und die Systemumgebung, am besten dokumentiert mit Screenshots.

(5) **Datensicherung.** Der Kunde hat in eigener Verantwortung für eine ordnungsgemäße Datensicherung Sorge zu tragen, insbesondere vor der Einspielung von Updates und vor der Durchführung von Wartungsarbeiten.

D. Zusätzliche Bestimmungen für Schulungen

§ 20 Schulungsmaterialien

Die von soluzione im Rahmen einer Schulung verwendeten Schulungsmaterialien sind urheberrechtlich geschützt und dürfen ohne schriftliche Zustimmung von soluzione weder vervielfältigt noch öffentlich zugänglich gemacht werden.

§ 21 Storno-Regelung

(1) **Stornierung durch den Kunden.** Bis acht Wochen vor dem vereinbarten Veranstaltungsbeginn kann der Kunde vereinbarte Schulungsveranstaltungen kostenfrei stornieren. Im Falle einer späteren Stornierung durch den Kunden erhält soluzione

- a) 50% des vereinbarten Entgeltes bei einer Stornierung spätestens 21 Tage vor dem vereinbarten Veranstaltungsbeginn;
- b) 100% des vereinbarten Entgeltes bei einer Stornierung weniger als 21 Tage vor dem vereinbarten Veranstaltungsbeginn.

Wenn der Kunde nachweist, dass soluzione durch die Stornierung nur ein geringerer Schaden entstanden ist, so ist lediglich dieser geringere Schadensbetrag zu zahlen.

(2) **Stornierung durch soluzione.** Storniert soluzione eine vereinbarte Veranstaltung aus vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachten Gründen, so kann der Kunde Schadensersatz wegen Nichterfüllung verlangen. Storniert soluzione eine vereinbarte Veranstaltung aus anderen von soluzione zu vertretenden Gründen, so ist die Schadensersatzhaftung von soluzione auf die im Zusammenhang mit der Veranstaltung erfolgten und nicht vermeidba-

ren Aufwendungen des Kunden beschränkt. Wenn der von soluzione für eine Veranstaltung vorgesehene Dozent unvorhergesehen erkrankt oder das Unternehmen verlässt, so ist ein hierdurch begründeter Ausfall der Veranstaltung nicht durch soluzione zu vertreten, und es bestehen im Zusammenhang mit der betroffenen Veranstaltung weder Vergütungsansprüche von soluzione noch Schadensersatzansprüche des Kunden.

(3) **Schriftform.** Die Stornierung einer Schulungsveranstaltung muss schriftlich gegenüber der anderen Vertragspartei erklärt werden.

E. Zusätzliche Bestimmungen für Security Services

§ 22 Security-Services

(1) **Erlaubnis des Kunden.** Soweit die Erbringung der Security Services von soluzione damit verbunden ist, dass soluzione (und/oder ein im Auftrag von soluzione tätiger Dritter) auf im Verantwortungsbereich des Kunden gespeicherte Daten zugreift oder solche Daten verändert, ist der Kunde mit diesem Zugriff bzw. dieser Veränderung einverstanden. Dies gilt auch, soweit es sich hierbei um nichtöffentliche Daten handelt und/oder hierbei Zugangssicherungen überwunden werden.

(2) **Berechtigung des Kunden.** Der Kunde gewährleistet, dass (i) er Security Services von soluzione nur für solche Systeme beauftragt, die im eigenen Verantwortungsbereich des Kunden (einschließlich ggf. vom Kunden beauftragter Dienstleister) sind, und dass (ii) er im Hinblick auf diese Systeme uneingeschränkt berechtigt ist, die vereinbarten Security Services von soluzione durchführen zu lassen. Der Kunde wird soluzione die Erfüllung dieser Voraussetzungen auf Anforderung nachweisen.

(3) **Information/Einwilligung sonstiger Betroffener.** Der Kunde ist verpflichtet, vor Beginn der vereinbarten Security Services alle

hiervon betroffenen Personen (unabhängig davon, ob es sich bei ihnen um natürliche Personen, juristische Personen oder sonstige Rechtsträger handelt) im rechtlich erforderlichen Umfang über die bevorstehenden Maßnahmen zu informieren und, soweit rechtlich erforderlich, deren Einwilligung einzuholen. Der Kunde wird soluzione die Erfüllung dieser Verpflichtungen auf Anforderung nachweisen.

(4) **Backup-Pflicht.** Der Kunde ist verpflichtet, vor Beginn der vereinbarten Security Services alle hiervon betroffenen Systeme im Verantwortungsbereich des Kunden (einschließlich ggf. vom Kunden beauftragter Dienstleister) und die auf diesen Systemen gespeicherten Programme und Daten vollumfänglich durch ein Backup zu sichern. Darüber hinaus hat der Kunde alle notwendigen Sicherheitsmaßnahmen zu treffen (auch, soweit dies über die Erstellung von Backups hinausgeht), um die betroffenen Systeme, Programme und Daten nach Erbringung der Security Services wieder in den ursprünglichen Zustand zurückversetzen zu können.

(5) **Vertraulichkeit.** Alle von soluzione im Rahmen von Security Services erlangten Informationen über betroffene Systeme im Verantwortungsbereich des Kunden und die darauf gespeicherten Daten sind von soluzione als vertrauliche Informationen im Sinne der vereinbarten Vertraulichkeitsregelung zu behandeln. Die nachfolgende Regelung zur „Responsible Disclosure“ bleibt hiervon unberührt.

(6) **Responsible Disclosure.** Wenn soluzione im Rahmen seiner Security-Services für den Kunden Sicherheitslücken oder sonstige technische Fehler in allgemein auf dem Markt verfügbaren IT-Produkten feststellt, ist soluzione berechtigt, solche Fehler gemäß marktüblichen Standards der „Responsible Disclosure“ gegenüber dem jeweiligen Hersteller des Produkts und/oder der Öffentlichkeit zu offenbaren.