

## Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der Firma Andreas Muth SEV

### 1. Geltungsbereich

Unsere AGB gelten für alle Liefer- und Dienstleistungsverträge (z. B. Lizenz- und Wartungsverträge, Installationen, Serviceleistungen, Abrechnungsleistungen und technische Betreuungen). Sie gelten auch, wenn der Kunde auf seine eigenen Geschäftsbedingungen verweist, es sei denn, diesen wurde ausdrücklich schriftlich zugestimmt.

### 2. Begriffsbestimmungen

„Arbeitszeiten“ sind Zeiten von Montag bis Donnerstag, 8:00 Uhr bis 16:15 Uhr und Freitag von 8:00 Uhr bis 13:45 Uhr mit Ausnahme der bundeseinheitlich gesetzlichen Feiertage in Deutschland und in Sachsen-Anhalt sowie der 24.12. und 31.12. eines Jahres.

„Rufbereitschaftszeiten“ sind die Zeiten an Arbeitstagen jeweils von 16:15 Uhr bis 20:00 Uhr, an Samstagen, Sonntagen und Feiertagen von 8:00 Uhr bis 16:00 Uhr.

„Updates“ sind Aktualisierungen einer Software auf eine neue Version. Sie können die Beseitigung von bekannten Mängeln, Änderungen oder Neuerungen in der Software enthalten. „Upgrades“ umfassen die Änderung der Software auf eine weiterentwickelte Produktlinie.

### 3. Vertragsverhältnis, Leistungsbeschreibung

Der Inhalt des Vertragsverhältnisses zwischen dem Auftragnehmer (nachfolgend AN) und dem Kunden ergibt sich aus dem geschlossenen Vertrag und diesen AGB.

### 4. Liefertermine und Ausführungsfristen

Vereinbarte Liefertermine und Ausführungsfristen sind unverbindlich. Überschreitet der Auftragnehmer einen vereinbarten Termin bedarf es einer Mahnung zur Inverzugsetzung des AN. Der Kunde ist zum Rücktritt vom Vertrag nur berechtigt, wenn er nach Verzugseintritt erfolglos schriftlich eine angemessene Frist zur Erfüllung des Vertrages bestimmt hat. Termine und Ausführungsfristen verlängern sich, auch bei Verzug, bei Vorliegen höherer Gewalt und allen unvorhergesehenen, nach Vertragsschluss eingetretenen Hindernissen, die der AN nicht zu vertreten hat; insbesondere bei Betriebsstörungen, Streiks, Aussperrung oder Störung der Verkehrswege, soweit solche Hindernisse nachweislich auf die Vertragserfüllung von erheblichem Einfluss sind. Gerät der Kunde in Verzug mit der Anlieferung notwendiger Unterlagen oder werden diese nicht in der vereinbarten Qualität zur Verfügung gestellt, verlängern sich die Ausführungsfristen des AN angemessen.

### 5. Untersuchungs- und Rügepflicht/ Mängelklassifizierung

Der AN unternimmt erhebliche Anstrengungen um für seine Produkte Mängelfreiheit zu erreichen. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass es nach heutigem Stand der Technik nicht möglich ist, gänzlich mangelfreie Software zu entwickeln. Der Kunde ist verpflichtet, die gelieferte Ware oder die erbrachte Leistung auf offensichtliche Mängel zu untersuchen. Festgestellte Mängel werden wie folgt unterschieden:

Ein wesentlicher Mangel liegt vor, wenn die ordnungsgemäße Nutzung der erbrachten Leistung ganz oder zum Teil ausgeschlossen ist oder die Geschäftsabläufe des Kunden in einem hohen Maße behindert werden. Eine Umgehungslösung liegt nicht vor. Ein unwesentlicher Mangel liegt vor, wenn die ordnungsgemäße Nutzung der erbrachten Leistung oder die Geschäftsabläufe des Kunden nur geringfügig beeinträchtigt werden und die Störung durch zumutbare Maßnahmen umgangen werden kann. Die Parteien gehen davon aus, dass diese Mängel im Rahmen von folgenden Updates behoben werden. AN und Kunde vereinbaren eine angemessene Frist zur Behebung der angezeigten Mängel. Zu den offensichtlichen Mängeln gehört die Lieferung einer anderen Sache oder einer zu geringe Menge. Offensichtliche Mängel sind mit Abnahme, sofern eine Abnahme nicht stattfindet, gegenüber dem AN spätestens innerhalb von zwei Wochen nach Lieferung bzw. Fertigstellung der Leistung schriftlich zu rügen. Verdeckte Mängel müssen beim AN innerhalb von zwei Wochen nach der Feststellung durch den Kunden gerügt werden. Bei Verletzung der Untersuchungs- und Rügepflicht gilt die Ware bzw. die Leistung in Ansehung des betreffenden Mangels als genehmigt und abgenommen.

### 6. Abnahme

Die Parteien vereinbaren eine förmliche Abnahme. Die Abnahme erfolgt nach Ablauf einer angemessenen Frist zur Prüfung des Produkts bzw. der Leistung. Der AN teilt dem Kunden den Abnahmetermin schriftlich mit. Die Parteien erstellen ein Abnahmeprotokoll, welches die Abnahme bzw. etwaige Mängel, deren Klassifizierung sowie Fristen zur Beseitigung der Mängel dokumentiert. Bei wesentlichen Mängeln kann die Abnahme durch den Kunden bis zur Behebung dieser Mängel verweigert werden. Unwesentliche Mängel berechtigen nicht zur Abnahmeverweigerung. Die unwesentlichen Mängel werden innerhalb der vereinbarten Nachfrist mit kommenden Updates und Releases behoben. Der Abnahme steht es gleich, wenn auch ein weiterer Abnahmetermin fruchtlos verstrichen ist, welchen der AN dem Kunden mitgeteilt hat.

### 7. Preise, Fälligkeit

Sämtliche Preise verstehen sich als Nettopreise zuzüglich der jeweils gültigen Mehrwertsteuer. Soweit kein bestimmter Preis vereinbart ist, gilt der am Tag des Vertragsabschlusses gültige Listenpreis. Etwaige Preiserhöhungen sind vier Monate im Voraus anzukündigen. Sie berechtigen den Kunden, mit einer Frist von einem Monat zu einer Kündigung des Vertrages zum Tag des Wirksamwerdens der Preiserhöhung. Zahlungen sind grundsätzlich 14 Tage nach Rechnungsdatum fällig. Werden Rechnungen verspätet bezahlt, so ist der AN berechtigt, Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe derzeit von 9 % (§ 286 II BGB) über dem jeweiligen Basiszinssatz zu verlangen. Für die Bearbeitung von Aufträgen, die nicht Umfang der vertraglichen Vereinbarungen sind gelten die folgenden Verrechnungssätze:

- an Arbeitstagen innerhalb der Arbeitszeit 95,00€ je angefangene Stunde
- während der Rufbereitschaftszeiten wird ein Aufschlag von 25% auf den vorstehenden Stundenverrechnungssatz erhoben,
- an Sonn- und Feiertagen wird ein Aufschlag von 50% auf den vorstehenden Stundenverrechnungssatz erhoben.

Außerhalb der Arbeitszeiten werden lediglich die Störungen im Rahmen bestehender Wartungsverträge beseitigt, sofern ein Abwarten bis zum folgenden Arbeitstag nicht zumutbar ist (Havariefall). Die Rufbereitschaft dient ausschließlich der Behebung von akuten Störungen. Wartungsarbeiten und turnusmäßige Reparaturen/ Instandsetzungsarbeiten erfolgen ausschließlich während der Arbeitszeiten.

### 8. Datenschutz, Geheimhaltung, Aufbewahrung

Der AN wird vertrauliche Daten, die der Kunde eindeutig als vertraulich gekennzeichnet hat und dem AN zur Durchführung der vertraglichen Leistungen zur Verfügung stellt, mit der größten Sorgfalt und Vertraulichkeit behandeln.

Der Kunde ist damit einverstanden, dass im Rahmen der Geschäftsbeziehungen durch den AN personenbezogene Daten unter Beachtung der Regelungen der EU-DSGVO gespeichert und verarbeitet werden dürfen, soweit dies im Rahmen der Durchführung dieses Vertrages erforderlich ist. Der Auftragnehmer verweist ergänzend auf die dem Kunden übergebene Datenschutzerklärung. Die Vertragsparteien schließen ferner eine Vereinbarung über die Auftragsverarbeitung nach Art. 28 Abs. 3 DSGVO. Jeder Vertragspartner wird alle Unterlagen und Informationen, die er zur und in Erfüllung eines Dienstleistungsvertrages erhält, vertraulich behandeln. Diese Pflicht bleibt auch nach Beendigung der vertraglichen Vereinbarung bestehen. Die dem AN zur Verfügung gestellten Arbeitsunterlagen und Daten sind mit eigenüblicher Sorgfalt aufzubewahren. Die Aufbewahrungspflicht des AN gilt auch für Datenträger und Programme und endet 60 Tage nach Abschluss der Arbeiten bzw. Beendigung des Dienstleistungsvertrages, soweit keine anderen Festlegungen über Archivierungsleistungen getroffen wurden.

### 9. Störungen/ Fehlermeldungen und Reaktionszeiten

Für Wartungsverträge vereinbaren die Parteien für die Beseitigung von Störungen folgende Störungsklassen und Reaktionszeiten:

- a) Störungsklasse 1 („Kritische Störung“): Eine kritische Störung liegt vor, wenn die ordnungsgemäße Nutzung der Software ganz oder zum Teil ausgeschlossen ist oder die Geschäftsabläufe des Kunden verhindert werden und eine Umgehungslösung nicht vorliegt oder nicht möglich ist.

- b) Störungsklasse 2 („Wesentliche Störung“): Eine wesentliche Störung liegt vor, wenn die Geschäftsabläufe des Kunden erheblich behindert werden (Grundfunktionen sind nicht funktionsfähig), die Nutzung der Software jedoch mit Umgehungs-lösungen oder mit temporär akzeptablen Einschränkungen oder Erschwernissen möglich ist.
- c) Störungsklasse 3 („Unwesentliche Störung“): Eine unwesentliche Störung liegt vor, wenn die Nutzung der Software oder die Geschäftsabläufe des Kunden geringfügig beeinträchtigt werden und die Störung durch zumutbare Maßnahmen umgangen werden kann.

Der Kunde ist verpflichtet jede Störung unter Angabe der Störungsklasse und ohne schuldhaftes Zögern dem AN elektronisch per E-Mail an die E-Mail-Adresse [technik@muth-sev.de](mailto:technik@muth-sev.de) und telefonisch mitzuteilen. Außerhalb der Arbeitszeiten sind Störungen und Fehlermeldungen telefonisch an den Rufbereitschaftsdienst des AN zu richten.

Der Kunde ist verpflichtet, die Störung kurz in nachvollziehbarer Art und Weise (z. B. Screenshots) und unter Angabe der Auswirkungen auf den Geschäftsablauf (z. B. betroffene Anwender) und der Dringlichkeit zu beschreiben und dem AN die für die Fehlerbeseitigung zweckdienlichen Informationen (insbesondere eingesetztes Softwareprodukt, -modul, -release) zur Verfügung zu stellen. Auf Verlangen des AN ist der Kunde darüber hinaus verpflichtet, dem AN die erforderlichen Daten, Protokolle und sonstige Informationen, die der Behebung des Fehlers dienen, zur Verfügung zu stellen.

Die Absätze 1 und 2 gelten entsprechend für Fehler, die bei der Installation einer neuen Softwareversion durch den AN auftreten. Während der Arbeits- und Bereitschaftszeiten beträgt die Reaktionszeit für kritische Störungen maximal 4 Stunden und für wesentliche Störungen maximal 10 Stunden. Die Parteien sind sich darüber einig, dass kein Anspruch auf die sofortige Behebung von unwesentlichen Störungen besteht. Diese werden mit einem der folgenden Updates behoben. Kosten für Hilfestellung, Fehldiagnose sowie Fehler und Störungsbeseitigung, die vom Kunde zu vertreten sind sowie sonstige Korrekturen, Änderungen und Ergänzungen werden vom AN gegen Berechnung durchgeführt. Dies gilt auch für die Behebung von Mängeln, wenn Programmänderungen, Ergänzungen oder sonstige Eingriffe vom AG selbst oder von dritter Seite vorgenommen worden sind. Es gelten die aktuellen Verrechnungssätze geregelt in Punkt 7 der AGB.

#### **10. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden**

Software und Services werden laufend aktualisiert. Der Kunde wird über Updates informiert und kann entscheiden, ob er diese ausführen möchte oder nicht. Die Installation aktueller Updates ist Voraussetzung für den Betrieb neuester Funktionalitäten und der Funktionalität des Services insgesamt, deren Betrieb nicht oder nur eingeschränkt gegeben ist, wenn Update-Installationen unterbleiben. Der Kunde hat die Pflicht, seine Daten regelmäßig auf eigenen Medien zu sichern. Soweit spezielle Systemvoraussetzungen für die Nutzung von Diensten oder Produkten genannt sind, so hat der Kunde sicherzustellen, dass diese durch sein System erfüllt werden. Der Kunde stellt den AN von jeglichen Ansprüchen Dritter, denen aufgrund der Verletzung von Bestimmungen in diesen AGB ein Schaden entstanden ist, frei.

#### **11. Gewährleistung**

Mängelansprüche verjähren innerhalb einer Verjährungsfrist von zwei Jahren, welche mit der Abnahme beginnt. Es gelten die gesetzlichen Regelungen des Werkvertragsrechts. Eine unerhebliche Minderung des Wertes oder der Tauglichkeit kommt nicht in Betracht. Aufgrund der Vielzahl der in der Praxis auftretenden Daten- und Bedienkonstellationen sowie von Bedienfehlern sichert der AN keine vollständige Mangelfreiheit zu. Auch ein Datenverlust lässt sich nicht vollständig ausschließen.

#### **12. Haftung des Auftragnehmers**

Der AN haftet nicht für Schäden, die kausal aus einer vom Kunden zu vertretenden Pflichtverletzung herrühren, soweit diese bei pflichtgemäßem Handeln des Kunden nicht eingetreten wären.

Zudem wird der Kunde darauf hingewiesen, dass die Datenkommunikation über das Internet nach dem derzeitigen Stand der Technik nicht gänzlich fehlerfrei und/oder jederzeit verfügbar gewährleistet werden kann. Der AN haftet daher weder für die ständige und ununterbrochene Verfügbarkeit des Onlinesystems noch für etwaige technische und elektronische Fehler der Software, Applikationen und Services.

Der AN wird sich bestmöglich bemühen, den Service mit so wenigen Unterbrechungen wie möglich bereitzustellen, kann aber nicht zu 100% sicherstellen, dass die Produkte und Dienste immer ohne Unterbrechungen, Verzögerungen oder sonstige Mängel funktionieren. Dies liegt daran, dass die Produkte über (öffentliche) Internetleitungen übertragen werden können und daher Stromausfälle oder Internetdienstunterbrechungen möglich sind, es z.B. so zu Ausfällen kommen kann, z.B. Datenpaketverluste und Verzögerungen, die die Qualität der Kommunikation beeinträchtigen können. Schadenersatzansprüche des Kunden gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere wegen Verletzung von Pflichten aus dem Vertrag und aus unerlaubter Handlung sind ausgeschlossen. Dies gilt nicht, sofern der AN wegen grob fahrlässiger und vorsätzlicher Verletzung vertragswesentlicher Pflichten, Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder Garantien betreffend oder wegen Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz zwingend haftet. Gleiches gilt für Pflichtverletzungen unserer Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen. Der Schadenersatzanspruch für die Verletzung vertragswesentlicher Pflichten ist auf den Umfang des typischen Schadens, mit dessen Eintritt zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vernünftigerweise gerechnet werden kann, begrenzt, soweit nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegt. Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden. Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrenentsprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre. Der Kunden ist verpflichtet, angemessene Maßnahmen zur Schadensabwehr und -minderung zu treffen. Der AN haftet nicht für ausgebliebene Einsparungen und andere mittelbare und Folgeschäden (z. B. durch Arbeitsergebnisse verursachte Schäden) sowie für Schäden an aufgezeichneten Daten. Die Haftung des AN wird soweit gesetzlich zulässig beschränkt auf die Höhe des tatsächlich entstandenen und nachgewiesenen Schadens, maximal auf das durch den Kunden zu zahlende Entgelt des verletzten Vertrages pro Kalenderjahr bei Sachschäden und eine Millionen EUR bei Personenschäden.

Verweigert der Kunden schuldhaft die Erfüllung des Vertrages, so kann der AN, unabhängig von der Möglichkeit, einen höheren Schaden nachzuweisen, und der Möglichkeit des AG, einen geringeren Schaden nachzuweisen, vom Kunden einen Schadenersatz in Höhe von 25 % des Nettovertragswertes für Aufwendungen, entgangenen Gewinn etc. verlangen.

#### **13. Haftung des Kunden, Folgen von Obliegenheitsverletzungen**

Bei durch ihn zu vertretenden Verletzungen von Rechten Dritter haftet der Kunde gegenüber diesen Dritten selbst und unmittelbar. Bei begründeten Ansprüchen Dritter ist der Kunde verpflichtet, den AN freizustellen, wobei etwas anderes nur dann gilt, soweit der Kunde nachweist, dass er die schadensursächliche Pflichtverletzung nicht zu vertreten hat.

#### **14. Erfüllungsort und Gerichtsstand**

Als Erfüllungsort und Gerichtsstand wird der der Geschäftssitz des AN vereinbart.

#### **15. Schlussbestimmungen**

Sollten eine oder mehrere der vorstehenden Bedingungen unwirksam sein, bleiben die übrigen Bedingungen hiervon unberührt. AN und Kunde sind in einem solchen Fall verpflichtet, eine unwirksame Bedingung durch eine wirksame Bedingung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen am nächsten kommt.