

## Allgemeine Vertragsbedingungen der xSuite Group GmbH - (AVB xSuite)

### A) Überlassung von Standardsoftware (Softwarelizenz)

### B) Software-Pflegeverträge

### C) Hardware-Kaufverträge

### D) Hardware-Wartungsverträge

### E) Verträge über allg. IT-Dienstleistungen

### F) Gemeinsame Bedingungen für alle vorstehenden Vertragsformen

---

## A) Überlassung von Standardsoftware (Softwarelizenz)

### 1. Vertragsgegenstand/Nutzungsrecht

- 1.1. Erwirbt der Kunde auf der Basis eines Kaufvertrags Standard-Softwareprogramme (nachstehend Software oder Programm) über xSuite, gelten ausschließlich die Nutzungs- bzw. Lizenzbedingungen des jeweiligen Softwareherstellers oder Lieferanten (Anbieters), die xSuite an den Kunden bei Vertragsschluss durchreicht und der jeweiligen Lieferung beifügt. Der Nutzungsvertrag kommt insoweit nur mit dem jeweiligen Anbieter zustande.
- 1.2. Sofern es sich um eine von xSuite entwickelte Software handelt oder xSuite als Lieferant der Software Lizenzgeber ist, erhält der Kunde das einfache, zeitlich unbegrenzte, inhaltlich und räumlich beschränkte sowie übertragbare Recht, die Software einschließlich der dazugehörigen Dokumentationen zu den nachstehenden Bedingungen zu nutzen.
- 1.3. Haben die Parteien einen Testzeitraum vereinbart, ist das in Ziffer A. 1.2. genannte Nutzungsrecht durch softwaretechnische Schutzmechanismen auf 3 Monate begrenzt. Nach Ablauf des Testzeitraums und Zahlung der vereinbarten Vergütung erhält der Kunde ein zeitlich unbegrenztes Nutzungsrecht.
- 1.4. Die Leistungsmerkmale der Software sind in dem jeweiligen Kaufvertrag oder in der beigefügten Programmbeschreibung aufgeführt. Der Preis und die Zahlungsmodalitäten für die Software ergeben sich ebenfalls aus dem jeweiligen Kaufvertrag. Im Übrigen gelten die jeweils zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen Preislisten von xSuite, zuzüglich etwaiger Nebenkosten wie Zoll, Verpackung, Liefer- und Transportkosten.
- 1.5. Nutzen im Sinne dieser allgemeinen Vertragsbedingungen ist jedes dauerhafte oder vorübergehende, ganz oder teilweise Vervielfältigen (Kopieren) durch Laden, Anzeigen, Ablaufen, Übertragen oder Speichern der Software zum Zwecke ihrer Ausführung und Verarbeitung der darin enthaltenen Datenbestände.
- 1.6. Sofern der Einsatz von xSuite-Software Lizenzen weiterer Softwarehersteller voraussetzt, zum Beispiel Betriebssysteme, Datenbanken oder Zugriffsrechte auf Drittsysteme, hat der Kunde für die Beschaffung entsprechender Sorge zu tragen und die Lizenzierung herbeizuführen. xSuite übernimmt hierfür weder Kosten noch irgendeine Haftung.

### 2. Vervielfältigungsrecht und Zugriffsschutz

- 2.1. Der Kunde darf die gelieferte Software vervielfältigen, soweit die Vervielfältigung für die Benutzung des Programms notwendig ist. Zu den notwendigen Vervielfältigungen zählen insbesondere die Installation des Programms vom Originaldatenträger auf den Massenspeicher der eingesetzten Hardware sowie das Laden in den Arbeitsspeicher.
- 2.2. Darüber hinaus kann der Kunde eine Vervielfältigung zu Sicherungszwecken vornehmen. Es darf jedoch grundsätzlich nur eine einzige Sicherungskopie angefertigt und aufbewahrt werden. Diese Sicherungskopie ist als solche des überlassenen Programms zu kennzeichnen.
- 2.3. Ist aus Gründen der Datensicherheit oder der Sicherstellung einer schnellen Reaktivierung des Computersystems nach einem Totalausfall die turnusmäßige Sicherung des gesamten Datenbestands einschließlich der eingesetzten Software unerlässlich, darf der Kunde Sicherungskopien in der zwingend erforderlichen Anzahl herstellen. Die betreffenden Datenträger sind entsprechend zu kennzeichnen. Die Sicherungskopien dürfen nur zu reinen archivarischen Zwecken verwendet werden.
- 2.4. Weitere Vervielfältigungen, zu denen auch die Ausgabe des Programmcodes auf einen Drucker sowie das Fotokopieren des gesamten Handbuchs oder wesentlicher Teile davon zählen, darf der Kunde nicht anfertigen. Gegebenenfalls für Mitarbeiter benötigte zusätzliche Handbücher sind über xSuite zu beziehen. Für den Fall, dass dem Kunden der Quellcode überlassen wurde, ist es dem Kunden verboten, diesen in irgendeiner Form Dritten zugänglich zu machen, es sei denn, xSuite erteilt vorher ihre schriftliche Zustimmung.

### 3. Begrenzung des Nutzungsumfangs/Netzwerkeinsatz

- 3.1. Der Kunde darf die Software auf jeder in seinem ausschließlichen Besitz befindlichen Hardware einsetzen. Wechselt der Kunde die Hardware, muss er die Programme von der bisher verwendeten Hardware löschen. Für den Fall des Betriebs

der Software in einem externen Rechenzentrum wird der Kunde dem Betreiber des Rechenzentrums eine entsprechende Verpflichtung auferlegen.

- 3.2. Der Kunde ist berechtigt, die Software innerhalb eines geschlossenen Firmennetzwerkes zu nutzen. Die Erweiterung der Nutzung außerhalb dieses Netzwerkes und/oder durch Dritte bedarf einer gesonderten Vereinbarung mit xSuite.
- 3.3. Im Mandantenbetrieb auf einem bei SAP Deutschland AG & Co. KG oder einer SAP Tochter- oder Konzerngesellschaft gemeldeten SAP-System (ausgewiesen durch eine SAP Installationsnummer = Mandant) ist der Kunde berechtigt, die Software im lokalen Netzwerkbetrieb an einem Installationsstandort zu nutzen. Eine Erweiterung der Nutzung, z.B. auf mehrere Mandanten, bedarf einer gesonderten Vereinbarung mit xSuite
- 3.4. Ein zeitgleiches Einspeichern, Vorrätighalten oder Benutzen auf mehr als einer Hardware oder eines Netzwerksystems im Sinne der vorstehenden Ziffern ist unzulässig.
- 3.5. xSuite ist berechtigt, den ordnungsgemäßen Einsatz der Vertragssoftware zu überprüfen, insbesondere daraufhin, ob der Kunde die Programme qualitativ und quantitativ im Rahmen der von ihm/ihr erworbenen Lizenzen nutzt. Hierzu wird der Kunde der xSuite Auskunft erteilen, d.h. die Prüfung selbst durchführen. Der Kunde wird der xSuite im Bedarfsfall auf Anforderung ferner weitere Einsicht in relevante Dokumente und Unterlagen gewähren sowie die Überprüfung der eingesetzten Hard- und Softwareumgebung durch die xSuite oder eine von beiden Parteien gemeinsam ausgewählte Wirtschaftsprüfungsgesellschaft ermöglichen. Ergibt die Überprüfung eine Überschreitung der erworbenen Lizenzanzahl um mehr als 3 % oder eine anderweitige nicht-vertragsgemäße Nutzung, so trägt der Kunde die Kosten der Überprüfung, ansonsten trägt die Kosten die xSuite. Betreffend eine infolge der Prüfung festgestellte Über- oder Unterschreitung der vertraglich vereinbarten Nutzung der Vertragssoftware werden die Parteien im Nachgang zu der Prüfung eine für die Zukunft geltende vertragliche Anpassung vereinbaren.

#### **4. Dekompilierung und Programmänderung**

- 4.1. Ohne vorhergehende schriftliche Zustimmung von xSuite ist die Bearbeitung oder Veränderung des Quellcodes unzulässig. Die Rückübersetzung des überlassenen Programmcodes in andere Codeformen (Dekompilierung) sowie sonstige Arten der Erschließung der verschiedenen Herstellungsstufen der Software (Reverse-Engineering) einschließlich einer sonstigen Programmänderung sind unzulässig.
- 4.2. Der Kunde ist berechtigt, die Software mit anderen bestimmungsgemäßen Computerprogrammen (insbesondere SAP-Systemen) mittels der dafür vorgesehenen Schnittstellen zu verbinden.
- 4.3. Die Entfernung eines Kopierschutzes oder ähnlicher Schutzmechanismen (insbesondere technische Lizenzbegrenzungen) ist unzulässig. Allein sofern durch diesen Schutzmechanismus die störungsfreie Programmnutzung beeinträchtigt oder verhindert wird und xSuite diese trotz entsprechender Aufforderung zur Störungsbeseitigung nicht innerhalb angemessener Zeit vorgenommen hat, darf der Kunde den Kopierschutz beziehungsweise den Schutzmechanismus entfernen. Für die Beeinträchtigung oder Verhinderung störungsfreier Nutzbarkeit durch den Schutzmechanismus trägt der Kunde die Beweislast.
- 4.4. Urhebervermerke, Seriennummern sowie sonstige der Programmidentifikation dienende Merkmale dürfen auf keinen Fall entfernt oder verändert werden. Gleiches gilt für eine Unterdrückung der Bildschirmanzeige entsprechender Merkmale.

#### **5. Weiterübertragung und Weitervermietung**

- 5.1. Der Kunde darf die Software einschließlich des Benutzerhandbuchs und des sonstigen Begleitmaterials auf Dauer an Dritte übertragen, vorausgesetzt der erwerbende Dritte erklärt sich mit der Weitergeltung der vereinbarten Nutzungsbedingungen, insbesondere der vorliegenden allgemeinen Vertragsbedingungen sowohl ihm gegenüber als auch gegenüber xSuite einverstanden. Im Falle der Weitergabe muss der Kunde dem neuen Nutzer sämtliche Softwarekopien einschließlich gegebenenfalls vorhandener Sicherungskopien übergeben oder die nicht übergebenen Kopien vernichten. Infolge der Weitergabe erlischt das Recht des alten Kunden zur Nutzung der Software.
- 5.2. Der Kunde darf die Software einschließlich des Benutzerhandbuchs und des sonstigen Begleitmaterials Dritten auf Zeit überlassen, sofern dies nicht im Wege der Vermietung zu Erwerbszwecken oder des Leasing geschieht. Ziffer A. 5.1 gilt entsprechend.
- 5.3. Der Kunde darf die Software Dritten nicht überlassen, wenn der begründete Verdacht besteht, der Dritte werde die Vertragsbedingungen verletzen, insbesondere unerlaubte Vervielfältigungen herstellen. Dies gilt auch im Hinblick auf Mitarbeiter des Kunden.
- 5.4. Das Recht zur Weitergabe der Software im Sinne der Ziffer A. 5.1 und A. 5.2 wird unter dem Vorbehalt erteilt, dass xSuite keine Folgekosten irgendwelcher Art (z.B. durch systemspezifische Anpassungen) entstehen. Ferner haftet xSuite nicht für Umstände, die dem Erwerber dadurch entstehen, dass bei ihm eine abweichende (also nicht zwischen Kunde und xSuite vereinbarte) Systemumgebung besteht.

#### **6. Obhutspflicht**

Der Kunde wird die gelieferten Original-Datenträger an einem gegen den unberechtigten Zugriff Dritter gesicherten Ort aufbewahren sowie seine Mitarbeiter nachdrücklich auf die Einhaltung der vorliegenden Vertragsbedingungen sowie der Regelungen des Urheberrechts hinweisen.

## 7. Informationspflichten

- 7.1. Der Kunde ist im Falle der Überlassung eines Programms an Dritte verpflichtet, xSuite den Namen und die vollständige Anschrift des Dritten schriftlich mitzuteilen.
- 7.2. Sofern es sich bei den überlassenen Programmen um spezielle an die Hardware, Betriebssysteme, Datenbanken oder sonstige Applikationen des Kunden angepasste Software handelt, ist der Kunde auch verpflichtet, xSuite einen Wechsel der vertragsgemäßen Systemplattform schriftlich anzuzeigen.
- 7.3. Der Kunde ist unabhängig vom Wert der überlassenen Software dazu verpflichtet, xSuite die Entfernung eines Kopierschutzes oder eines ähnlichen Schutzmechanismus aus dem Programmcode schriftlich anzuzeigen. Die für eine derartige erlaubte Programmänderung notwendige Störung der Programmnutzung muss der Kunde möglichst genau umschreiben. Die Umschreibungspflicht umfasst eine detaillierte Darstellung der aufgetretenen Störungssymptome, der vermuteten Störungsursache sowie insbesondere eine eingehende Beschreibung der vorgenommenen Programmänderungen.

## 8. Gewährleistung

- 8.1. Die Vertragsparteien stimmen darin überein, dass es nicht möglich ist, Software so zu entwickeln, dass sie für alle Anwendungsbedingungen fehlerfrei sind. xSuite macht für jede von ihr angebotene Software eine auf dem jeweils neuesten Stand gehaltene Programmbeschreibung verfügbar, die die bestimmungsgemäße Benutzung und die Einsatzbedingungen des Programms angibt.
- 8.2. Für die jeweils überlassene Softwareversion gewährleistet xSuite die Eignung für den vertragsgemäßen Gebrauch in Übereinstimmung mit den vertraglich vereinbarten Leistungsmerkmalen. Im Falle von erheblichen Abweichungen der Leistungsmerkmale ist xSuite zur Nachbesserung berechtigt und, soweit dies nicht mit einem unangemessenen Aufwand verbunden ist, auch verpflichtet. Gelingt es xSuite innerhalb einer angemessenen Frist nicht, durch Nachbesserung die Abweichungen von den vertraglichen Leistungsmerkmalen zu beseitigen oder so zu umgehen, dass dem Kunden der vertragsgemäße Gebrauch des Programms ermöglicht wird, kann der Kunde eine Herabsetzung der vereinbarten Vergütung verlangen. Die Verpflichtung zur Nachbesserung endet 12 Monate nach Lieferung der Software bzw. 12 Monate nach dem Ende eines vereinbarten Testzeitraums.
- 8.3. Die Gewährleistung erstreckt sich nicht auf Mängel, die durch abweichend von für das Programm vorgesehenen und in der Leistungsbeschreibung angegebenen Einsatzbedingungen verursacht werden.

## 9. Weitere Bedingungen

Im Übrigen gelten die gemeinsamen Bedingungen nach Abschnitt F.

## B) Software-Pflegeverträge

### 1. Vertragsgegenstand

- 1.1. Gegenstand von Softwarepflegeverträgen ist die Pflege von über xSuite gelieferte Standardsoftware (nachstehend Software oder Programm) gemäß den in dem jeweiligen Vertrag (im folgenden Software-Pflegevertrag) genannten Bedingungen zur Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft der Software beim Kunden, ohne, dass jegliche Unterbrechung der Betriebsbereitschaft ausgeschlossen werden kann.
- 1.2. Die Pflege umfasst keine Einsatzberatung und keinen speziellen Änderungsdienst zur spezifischen Anpassung der Software an die Belange des Kunden.
- 1.3. Voraussetzung für Pflegeleistungen ist, dass die Lizenzbedingungen/ Nutzungsrechtsbestimmungen von nicht von xSuite stammender oder gelieferter Software, denen der Kunde unterworfen ist, für die zu pflegende Standardsoftware keine Einschränkung für die Erbringung dieser Pflegeleistung, insbesondere Bearbeitungsrechte durch Dritte enthalten. Bei Verstößen stellt der Kunde xSuite insofern von einer Inanspruchnahme durch Dritte frei.

### 2. Pflegeleistungen, Reaktions- und Servicezeiten

- 2.1. Sind Pflegeleistungen von xSuite im Rahmen eines Software-Pflegevertrags zu erbringen, gehören dazu die folgenden Leistungen:
  - 2.1.1. Die Überlassung der jeweils neuesten bzw. freigegebenen Programmversion (durch Service-Releases; Updates) für die in dem Software-Pflegevertrag genannten Software. Zur Überlassung zählt nicht die Installation oder Einrichtung der Software. Diese ist, sofern sie nicht vom Kunden selbst durchgeführt werden kann, gesondert bei xSuite zu beauftragen.
  - 2.1.2. Die Aktualisierung der Softwaredokumentationen.
  - 2.1.3. Die Mängelbeseitigung sowohl innerhalb des Programmcodes als auch innerhalb der Dokumentation.
  - 2.1.4. Sowohl die schriftliche als auch die telefonische Beratung des Kunden bei Problemen hinsichtlich gegebenenfalls zu verzeichnender Störungen.

- 2.1.5. Der telefonische Beratungsdienst (Hotline) steht dem Kunden **werktags außer Samstag zwischen 8:00 Uhr und 18:00 Uhr** zur Verfügung.
- 2.1.6. Die Bearbeitung von Störungsmeldungen erfolgt im Rahmen folgender Reaktionszeiten und Kategorien von Funktionsstörungen:

#### **Kategorie 1**

Funktionsstörungen, die einen Betrieb nicht ermöglichen bzw. vollständig verhindern. In diesem Fall erfolgt die Reaktion von xSuite schnellstmöglich, jedenfalls aber innerhalb von 4 Stunden.

#### **Kategorie 2**

Funktionsstörungen, die den Betrieb erheblich beeinträchtigen (Grundfunktionen sind nicht funktionsfähig). In diesem Fall erfolgt die Reaktion von xSuite schnellstmöglich, jedenfalls aber innerhalb von 10 Stunden.

#### **Kategorie 3**

Funktionsstörungen, die den Betrieb nur unerheblich oder gar nicht beeinträchtigen. In diesem Fall erfolgt die Reaktion von xSuite schnellstmöglich, jedenfalls aber innerhalb von 20 Stunden.

Als Reaktionszeit ist dabei die Zeit definiert, die zwischen qualifizierter Fehlermeldung gem. Ziffer B. 5.2 und dem Beginn der qualifizierten Bearbeitung des Störfalles durch xSuite vergeht. Die obigen Stundenangaben berechnen sich nur innerhalb der o.g. Verfügbarkeit der Hotline (werktags außer Samstag zwischen 8.00 und 18.00 Uhr).

Darüber hinaus bietet xSuite auch 24 Stunden lang die Möglichkeit zur Störungsmeldung über ihr WEB-Portal. Die Störungsmeldung über das WEB-Portal wird allerdings nur während der o.g. Verfügbarkeitszeiten der Telefon-hotline, also werktags außer Samstag zwischen 8.00 und 18:00 Uhr, bearbeitet; die Reaktionszeiten laufen auch nur innerhalb dieser Verfügbarkeitszeiten.

### **2.2. Nicht zu den vertraglichen Pflegediensten von xSuite zählen folgende Leistungen:**

- 2.2.1. Pflegeleistungen außerhalb der zuvor genannten Bereitschaftszeiten sowie Pflegeleistungen vor Ort.
- 2.2.2. Pflegeleistungen, die durch den Einsatz der Software auf einem anderen Hardwaresystem oder unter einem anderen Betriebssystem notwendig werden.
- 2.2.3. Pflegeleistungen nach einem unerlaubten Eingriff des Kunden in die Programmcodes der Software.
- 2.2.4. Pflegeleistungen hinsichtlich der Zusammenarbeit der vertragsgegenständlichen Software mit anderen Computerprogrammen, die nicht Gegenstand des Software-Pflegevertrags sind.
- 2.2.5. Support und Beratung im Geschäftsumfeld.

### **3. Vergütung**

- 3.1. Die Vergütung für die Pflege der Software richtet sich nach dem jeweiligen Software-Pflegevertrag und wird jeweils für ein Kalenderjahr im Voraus in Rechnung gestellt. Der Rechnungsbetrag ist spätestens am 1. Werktag eines jeden Berechnungszeitraums im Voraus zur Zahlung fällig. Die anteilige Vergütung für einen Pflegezeitraum, der vor Beginn des ersten vollen Berechnungszeitraums liegt, wird anteilig bis zum Jahresende in Rechnung gestellt und ist 14 Tage nach Rechnungsstellung zur Zahlung fällig.
- 3.2. xSuite behält sich vor, die monatliche Vergütung mit einer Ankündigungsfrist von 3 Monaten anzupassen. Bei einer Erhöhung der Wartungsgebühr um mehr als 7,5% innerhalb von 12 Monaten seit der letzten Festsetzung ist der Kunde berechtigt, den Vertrag unter Einhaltung einer Frist von einem Monat zum Ende des Monats vor Inkrafttreten der Erhöhung zu kündigen.

### **4. Kündigung**

Ein Software-Pflegevertrag wird, soweit nicht einzelvertraglich anders vereinbart, auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und kann mit einer Kündigungsfrist von 4 Monaten zum Kalenderjahresende schriftlich gekündigt werden.

### **5. Mitwirkungspflichten des Kunden**

- 5.1. Der Kunde ist verpflichtet, von xSuite gelieferte Service-Releases und Updates unverzüglich nach Lieferung durch jeweils kompetente und für das Produkt ausgebildete Mitarbeiter auf sein System aufzuspielen, um somit den jeweils neuesten Stand der Software herzustellen und aufrecht zu erhalten.
- 5.2. Der Kunde muss seine Fehlermeldungen und/oder Fragen nach Kräften präzisieren (qualifizieren). Er muss hierfür auf kompetente und für das jeweilige Produkt ausgebildete Mitarbeiter zurückgreifen. Zu einer qualifizierten Meldung gehört insbesondere eine genaue Angabe/Beschreibung der Funktionsstörung. Dazu gehören wiederum genaue Angaben zu dem eingesetzten Softwareprodukt, -modul und -release, eine qualitative Fehlerbeschreibung, die Dringlichkeit und die Auswirkungen einer Funktionsstörung sowie Informationen über etwaige Veränderungen in der Systemumgebung. Auf

Anforderung von xSuite ist der Kunde zudem verpflichtet, xSuite sämtliche erforderlichen Daten, LOG-files, Protokolle und sonstige Informationen, die der Bearbeitung des Falles dienen, zur Verfügung zu stellen.

- 5.3. Zur erfahrungsgemäß effizientesten Meldung, Beschreibung, Eingrenzung und Feststellung von Störungen empfiehlt xSuite vorrangig, das von ihr entwickelte WEB-Portal zu benutzen.
- 5.4. Während erforderlicher Testläufe ist der Kunde persönlich anwesend oder stellt hierfür kompetente und für das Produkt ausgebildete Mitarbeiter ab, die bevollmächtigt sind, über Mängel, Funktionserweiterungen, Funktionskürzungen sowie Änderungen der Programmstruktur zu urteilen und zu entscheiden. Gegebenenfalls sind andere Arbeiten mit der Computeranlage während der Zeit der Pflegearbeiten einzustellen.
- 5.5. Der Kunde gestattet xSuite auf Anforderung den Zugriff auf seine Systeme und Programme mittels Datenfernübertragung (Remote-Access). Die hierfür auf Seiten des Kunden erforderliche Verbindung stellt der Kunde in Abstimmung mit xSuite auf eigene Kosten zur Verfügung.
- 5.6. Der Kunde stellt sicher, dass während der Vertragslaufzeit kompetente, in der Bedienung des Systems und der Software geschulte Mitarbeiter zur Verfügung stehen. Der Kunde sorgt dafür, dass xSuite ungehinderten Zugang zu den Systemen und der Software hat. Der Kunde wird auf seine Kosten alle erforderlichen technischen Einrichtungen einschließlich Energieversorgung, Telefonverbindungen und Übertragungsleitungen zur Verfügung stellen und für die Dauer der Leistungen auf seine Kosten betriebsbereit halten.
- 5.7. xSuite ist solange von ihrer Verpflichtung zur Pflege der Software befreit, solange der Kunde seinen vorstehenden Mitwirkungspflichten nicht nachkommt.
- 5.8. xSuite ist berechtigt, zur Erfüllung ihrer Verpflichtungen aus Softwarepflegeverträgen Subunternehmer einzusetzen.

## **6. Gewährleistung**

- 6.1. xSuite gewährleistet, dass die Pflegeleistungen mit den vereinbarten Leistungen gemäß Software-Pflegevertrag übereinstimmen. Eine fehlende Übereinstimmung der Ergebnisse der Softwarepflege ist von Seiten des Kunden in einer konkreten Mängelbeschreibung gem. Ziffer B. 5.2. zu dokumentieren. Gelingt es xSuite nicht, erhebliche Abweichungen von der vereinbarten Leistung in angemessener Frist zu beseitigen, hat der Kunde xSuite eine angemessene Nachfrist zu setzen. Gelingt es xSuite auch nicht, durch Nachbesserungen innerhalb der Nachfrist die Abweichungen von den vertraglichen Leistungsmerkmalen zu beseitigen oder so zu umgehen, dass dem Kunden der vertragsgemäße Gebrauch des Programms ermöglicht wird, kann der Kunde den Software-Pflegevertrag fristlos kündigen. Das vorstehende gilt entsprechend für den Fall, dass ein nachgewiesener Fehler in einer von xSuite gelieferten Software vorliegt.
- 6.2. Die Gewährleistung endet 12 Monate nach Abnahme der Leistungsergebnisse oder mangels formeller Abnahme 12 Monate nach Inbetriebnahme des betreffenden Leistungsergebnisses oder 12 Monate nach Beendigung des Vertrags. Sie erstreckt sich nicht auf Fehler oder sonstige Mängel, die auf einem Abweichen der vertraglich vereinbarten Einsatzbedingungen beruhen. Die Gewährleistung entfällt, soweit der Kunde die Pflegeergebnisse selbst ändert oder von Dritten ändern lässt.

## **7. Weitere Bedingungen**

Im Übrigen gelten die gemeinsamen Bedingungen nach Abschnitt F.

## **C) Hardware-Kaufverträge**

### **1. Vertragsgegenstand**

- 1.1 Gegenstand bei Hardwarekaufverträgen ist der Kauf von Computerhardware samt der zugehörigen Dokumentationen (im folgenden „Hardware“), bestehend aus den im jeweiligen Kaufvertrag aufgeführten Geräten, Elementen und Zusatzeinrichtungen einschließlich der dort spezifizierten Eigenschaften, Leistungsmerkmalen und sonstigen Vertragsbedingungen und eines etwaigen Liefertermins.
- 1.2 Die Verantwortung für die Auswahl der Hardware (einschließlich der durch ihren Einsatz herbeizuführenden Leistungsergebnisse) liegt beim Kunden. Eine Erfolgsgarantie übernimmt xSuite insoweit ausdrücklich nicht.

### **2. Preise und Zahlungsmodalitäten**

Der Preis und die Zahlungsmodalitäten für die Hardware ergeben sich aus dem jeweiligen Kaufvertrag. Im Übrigen gelten die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses jeweils gültigen Preislisten von xSuite, zuzüglich etwaiger Nebenkosten wie Zoll, Verpackung, Liefer- und Transportkosten.

### **3. Lieferung, Untersuchungs- und Rügeobliegenheit**

- 3.2. Die genauen Lieferbedingungen und -daten richten sich nach dem jeweiligen Kaufvertrag.
- 3.3. Der Kunde wird jede gelieferte Hardware einschließlich Handbücher und sonstiger Dokumentationen innerhalb von 8 Werktagen nach Lieferung untersuchen, insbesondere im Hinblick auf die Vollständigkeit von Datenträgern und Handbüchern sowie der Funktionsfähigkeit grundlegender Programmfunktionen. Mängel, die hierbei festgestellt werden oder

feststellbar sind, müssen xSuite innerhalb weiterer 8 Werktagen schriftlich mittels genauer Mängeldokumentation gemeldet werden. Die Mängelrüge muss eine nach Kräften zu detaillierende Beschreibung der Mängel beinhalten.

- 3.4. Mängel, die im Rahmen der beschriebenen ordnungsgemäßen Untersuchung nicht feststellbar sind, müssen innerhalb von 8 Werktagen nach Entdeckung und Einhaltung der in vorstehender Ziffer dargelegten Rügeanforderungen gerügt werden.
- 3.5. Bei einer Verletzung der Untersuchung- und Rügepflicht gilt die Hardware in Ansehung des betreffenden Mangels als genehmigt.
- 3.6. xSuite ist auf Wunsch des Kunden bereit, alte Hardware oder Verpackungsmaterial für die von ihr gelieferten Produkte fachgerecht zu entsorgen. Einzelheiten richten sich nach dem jeweiligen Kaufvertrag und den gesetzlichen Anforderungen.

#### 4. Rücktrittsrecht von xSuite

- 4.1. xSuite hat das Recht, von einem Vertrag zurückzutreten, wenn Gegenstand der Leistungspflicht Hardware oder Leistungsergebnisse anderer Unternehmen (Vorlieferanten) sind, die xSuite selbst dort beziehen muss, und der Vorlieferant erst nach Vertragsschluss seine Leistungen verweigert oder von wesentlich geänderten oder neuen Voraussetzungen oder Gegenleistungen abhängig macht, die xSuite bei Abschluss des jeweiligen Vertrags mit dem Kunden nicht erwarten konnte. xSuite muss in diesen Fällen den Rücktritt unverzüglich erklären und etwaige Gegenleistungen des Kunden diesem unverzüglich erstatten.
- 4.2. xSuite kann im Übrigen unter den Voraussetzungen der §§ 323 ff. BGB von einem Kaufvertrag zurücktreten und überlassene Produkte zurückfordern, insbesondere dann, wenn der Verkäufer auch nach Ablauf einer nach Fälligkeit gesetzten Frist mit mehr als 10% des Kaufpreises im Verzug bleibt.

#### 5. Aufstellung der Hardware

- 5.1. Sofern und soweit sich xSuite zur Aufstellung der Hardware vertraglich verpflichtet hat, ist ein etwaiger Aufstellungsort vom Kunden im Kaufvertrag anzugeben. Die Aufstellungs- und Anschlussvoraussetzungen hat der Kunde in einer xSuite vor Vertragsabschluss zur Verfügung zu stellenden Dokumentation näher zu bezeichnen.
- 5.2. Der Kunde schafft bis zu den vereinbarten Lieferdaten die räumlichen, technischen und sonstigen Aufstellungs- und Anschlussvoraussetzungen, die xSuite in die Lage versetzen, die Betriebsbereitschaft der Hardware herbeizuführen.
- 5.3. Über eventuelle spätere Änderungen oder Ergänzungen wird der Kunde xSuite rechtzeitig unterrichten und beraten. xSuite ist grundsätzlich nicht dafür verantwortlich, die gelieferte Hardware im Rahmen der Aufstellung und der Herbeiführung der Betriebsbereitschaft mit sonstigen Geräten oder Programmen zu verbinden. Nach Abschluss der Aufstellungsarbeiten wird xSuite dem Kunden die Betriebsbereitschaft unverzüglich mitteilen.

#### 6. Betriebssystem-Software

Sind mit der Lieferung der Hardware auch Betriebssysteme Bestandteil des Kaufvertrags, sind diese nur für den vertragsgemäßen Betrieb der Hardware bestimmt. Die Regelungen zur Softwareüberlassung gemäß Ziffer A. 1.2 dieser allgemeinen Vertragsbedingungen finden insoweit keine Anwendung. xSuite übermittelt dem Kunden lediglich diejenigen Rechte, die der Betriebssystemhersteller und/oder Vorlieferant mit der Auslieferung der Hardware gewährt. Der erforderliche Nutzungsvertrag kommt insoweit ausschließlich mit dem jeweiligen Betriebssystemhersteller und/oder Hardwarelieferanten zustande. Eine weitergehende Nutzung bedarf in jedem Fall der Zustimmung des Herstellers und/oder Lieferanten des jeweiligen Betriebssystems.

#### 7. Mängelgewährleistung

- 7.1. xSuite **gewährleistet**, dass die Hardware die im Kaufvertrag beschriebene Beschaffenheit hat. Soweit die Beschaffenheit der Hardware nicht im einzelnen vereinbart ist, gewährleistet xSuite, dass sie sich für die nach dem Vertrag vorausgesetzte Verwendung oder, falls nach dem Vertrag eine bestimmte Verwendung vorausgesetzt ist, für eine gewöhnliche Verwendung eignet und eine Beschaffenheit aufweist, die für Hardware der gleichen Art üblich ist und vom Kunden erwartet werden kann; eine unerhebliche Minderung des Wertes oder der Tauglichkeit bleibt außer Betracht. Weitergehende Garantien übernimmt xSuite nicht.
- 7.2. Die Gewährleistungsfrist für neue Hardware beträgt 12 Monate und beginnt mit dem Tag der Lieferung der Hardware. Gebrauchte Hardware wird stets unter Ausschluss der Gewährleistung verkauft. Für geprüfte und überarbeitete Gebrauchtware leistet xSuite 6 Monate Gewähr.
- 7.3. Während der Gewährleistungsfrist auftretende Mängel hat der Kunde xSuite in allen erkennbaren Einzelheiten, soweit möglich insbesondere in reproduzierbare Form zu melden. Hierbei befolgt der Kunde im Rahmen des Zumutbaren die Hinweise von xSuite zur Problemanalyse und Fehlerbeseitigung.
- 7.4. xSuite wird mit den Arbeiten zur Mängelbeseitigung in angemessener Frist beginnen. Mängel, die vor Ablauf der Gewährleistungsfrist ordnungsgemäß gemeldet werden, beseitigt xSuite auf eigene Kosten. Stellt sich ein gemeldeter Mangel als nicht von xSuite zu vertreten heraus, kann xSuite ihren Aufwand nach Zeit gemäß jeweils gültiger Preisliste erstattet verlangen. Hat aber der Kunde gekaufte Produkte nach der Lieferung an einen anderen Ort als seinem Geschäftssitz verbracht, hat er, wenn das Verbringen der Produkte nicht ihrem bestimmungsgemäßen Gebrauch entspricht, die im Rahmen der Nacherfüllung hierdurch bedingten Mehraufwendungen zu tragen.

- 7.5. Die Gewährleistung umfasst nicht die Beseitigung von Fehlern, die durch normalen Verschleiß, äußere Einflüsse oder Bedienungsfehler entstehen. Sie entfällt, soweit der Kunde ohne Zustimmung von xSuite Geräte, Elemente oder Zusatzeinrichtungen selbst ändert oder durch Dritte ändern lässt, es sei denn, der Kunde führt den Nachweis dass die noch in Rede stehenden Mängel weder insgesamt noch teilweise durch solche Änderungen verursacht worden sind und dass die Mängelbeseitigung durch die Änderungen nicht erschwert wird. Erweist sich der gerügte Mangel als Folge eines Handhabungs-, Bedienungs- oder Eingabefehlers, entstand er durch vertragswidrige Nutzung mit einem nicht freigegebenen Betriebssystem oder in Kombination mit sonstigen xSuite-fremden Programmen, oder wurden Steuerungsmaßnahmen nicht beachtet, ist xSuite von der Gewährleistung befreit. Dies gilt entsprechend für die Fälle, in denen die Nachbesserungsarbeiten von xSuite durch die vorstehend aufgeführten Umstände erschwert, behindert oder mehr als nur unwesentlich im Umfang erweitert wurden.
- 7.6. xSuite kann im Rahmen ihrer Gewährleistungspflicht fehlerhafte Geräte, Elemente, Zusatzeinrichtungen oder Teile reparieren oder austauschen. In dem hierfür erforderlichen Umfang wird der Kunde vor dem Austausch Programme (einschließlich seiner Anwendungsprogramme), Daten, Datenträger, Änderungen und Anbauten entfernen. Der Kunde gibt xSuite die erforderliche Zeit und Gelegenheit zur Durchführung der Nacherfüllungsarbeiten. Ein Nacherfüllungsanspruch ist ausgeschlossen, wenn eine Nachbesserung für xSuite mit einem unverhältnismäßigen Aufwand verbunden wäre. Im Rahmen der Nacherfüllung ausgetauschte Teile gehen in das Eigentum von xSuite über, sofern der Eigentumsvorbehalt an der Hardware selbst noch wirksam ist.
- 7.7. Soweit dies möglich und im Hinblick auf die Auswirkungen des Mangels angemessen ist, wird xSuite bis zur endgültigen Behebung eine Zwischenlösung zur Umgehung des Mangels bereitstellen; die Zwischenlösung kann auch in der Zurverfügungstellung einer vergleichbaren Ausweichanlage bestehen.
- 7.8. Bei fehlschlagen oder Unzumutbarkeit der Nacherfüllung kann der Kunde den Vertrag rückgängig machen (Rücktritt) oder den Kaufpreis herabsetzen (Minderung).

## 8. Weitere Bedingungen

Im Übrigen gelten die gemeinsamen Bedingungen nach Abschnitt F.

## D) Hardware-Wartungsverträge

### 1. Vertragsgegenstand

- 1.1. Gegenstand von Hardware Wartungsverträgen ist die im jeweiligen Einzelvertrag spezifizierte Hardware. Zur Wartung gehört die Störungsbeseitigung an der Hardware auf Anforderung des Kunden (Instandsetzung). Die Wartung dient der Erhaltung der Betriebsbereitschaft der Hardware, schließt jedoch keine Garantie einer stets störungsfreien Arbeitsweise der Hardware ein.
- 1.2. Die Wartungspflichten von xSuite beziehen sich auf den im Servicevertrag genannten Aufstellungsort. Wenn der Kunde die Hardware später insgesamt oder teilweise an anderen Orten aufstellen will, so wird er xSuite hiervon im Voraus schriftlich unterrichten. Ihre Zustimmung, die Wartung auch an anderen Aufstellungsort im Bereich der Bundesrepublik Deutschland durchzuführen, wird xSuite nur aus wichtigem Grund versagen. xSuite kann verlangen, dass von ihr benannte Spezialisten zu den mit einem Wechsel des Aufstellungsortes verbundenen Transport- und Installationsarbeiten hinzugezogen werden. Alle mit dem Wechsel des Aufstellungsortes verbundenen unmittelbaren Aufwendungen und Folgekosten von xSuite gehen zu Lasten des Kunden.

### 2. Leistungsumfang

- 2.1. Während der in Ziffer D. 3 geregelten Servicezeiten übernimmt xSuite die Instandsetzung der Hardware auf Anforderung des Kunden.
  - 2.1.1. xSuite unterhält dazu einen telefonischen Störungsdienst, der es ihr ermöglicht, auf Anfragen des Kunden spätestens innerhalb von vier Stunden zu reagieren, um dem Kunden auf Basis seiner Störungsmeldung diagnostische Unterstützung und Beratung zu gewähren.
  - 2.1.2. Kann die Störung nicht durch telefonische Unterstützung umgehend beseitigt werden, wird xSuite innerhalb der im Servicevertrag geregelten Reaktionszeit, während der Servicezeiten, am Aufstellungsort die Instandsetzungsarbeiten aufnehmen und bis zur Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft fortführen.
  - 2.1.3. Die Reaktionszeiten für Leistungen vor Ort betragen:
    - bei Totalausfall 24 Stunden (Arbeiten ist an der betroffenen Hardware gar nicht mehr möglich = 100%)
    - bei schweren Störungen 48 Stunden (Arbeiten ist an der betroffenen Hardware nur noch unter erheblichen Betriebseinschränkungen möglich = mind. 75%)
    - bei leichten Störungen und Bagatellschäden 120 Stunden (Arbeiten ist mit Betriebseinschränkungen möglich = 0 bis 75%)
  - 2.1.4. Die Pflichten zur Durchführung von Instandsetzungsarbeiten entfallen, soweit sich zeigt, dass die Betriebsbereitschaft nicht mehr oder nur noch mit unvertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden kann. Als unvertretbar gilt

- der Aufwand, wenn die Summe der xSuite entstehenden Personal- und/oder Materialkosten 100% des Wertes des konkret zu wartenden Hardwaregegenstandes übersteigen würde.
- 2.2. xSuite setzt für die Wartungsarbeiten qualifiziertes Personal ein, das mit den Eigenschaften der Anlagen des vom Kunden benutzten Typs vertraut ist. Sie stellt im erforderlichen Umfang Wartungsmaterial, Werkzeuge, Dokumentationen, Diagnoseeinrichtungen und andere Hilfsmittel auf eigene Kosten zur Verfügung.
  - 2.3. Bei Instandsetzungsarbeiten, die in den Servicezeitraum fallen, trägt xSuite alle mit Entsendung, Einsatz und Unterbringung seines Personals und alle mit Reparatur oder Austausch von Teilen verbundenen Kosten, soweit die Störungen im Rahmen einer ordnungsgemäßen Nutzung der Hardware aufgetreten sind.
  - 2.4. Im Austausch gelieferte Teile sind neu oder neuwertig und in einem einwandfreien, funktionstüchtigen Zustand. Die ausgetauschten Teile verbleiben im Eigentum von xSuite, es sei denn der Kunde kauft die Austauschteile. Der Kunde versichert, dass Rechte Dritter diesem Austausch und Eigentumsübergang nicht im Wege stehen.
  - 2.5. Nicht in den Wartungsleistungen enthalten sind:
    - 2.5.1. Instandsetzungsarbeiten außerhalb der in Ziffer D.3. geregelten Servicezeiten.
    - 2.5.2. Maßnahmen zur Beseitigung von Störungen, die auf Bedienungsfehlern, sonstigen unsachgemäßen Behandlungen, technischen Eingriffen seitens des Kunden oder Dritten oder äußeren, nicht von xSuite zu vertretenden Einflüssen beruhen.
    - 2.5.3. Kosten von Austauschteilen, die einem besonderen Verschleiß unterliegen sowie Datenträger. Verschleißteile sind als solches vom jeweiligen Hardwarehersteller in der Regel definiert.
    - 2.5.4. Wartung von im Servicevertrag nicht erfasstem Zubehör, Änderungen, Anbauten oder sonstigen Einrichtungen.
    - 2.5.5. Elektrische Arbeiten außerhalb der Hardware.
  - 2.6. Zusätzliche Leistungen der in dem vorstehenden Absatz erwähnten Art wird xSuite auf Wunsch des Kunden innerhalb angemessener Zeit erbringen, soweit zum gegebenen Zeitpunkt genügend Wartungspersonal zur Verfügung steht und bei dem Kunden keine unzumutbaren Wartungsvoraussetzungen vorliegen. Alle Personal-, Reise-, Unterbringungs- und Materialkosten, die im Rahmen solcher zusätzlichen Leistungen anfallen, werden unabhängig von der im Servicevertrag geregelten Vergütung nach den dann allgemein gültigen Sätzen von xSuite gemäß Preisliste berechnet.
  - 2.7. xSuite erfasst Art und Dauer der Wartungsarbeiten in Dienstleistungsberichten, die vom Kunden gegenzuzeichnen sind, und speichert diese Daten für eine spätere Verwendung in einer Datenbank.
  - 2.8. Im Rahmen von mehreren technischen Möglichkeiten der Instandsetzung ist xSuite berechtigt, den jeweils ökonomisch günstigsten Weg zu wählen. Möchte der Kunde hingegen eine technische Lösung, die teurer ist als die von xSuite gewählte, hat er die entstehenden Mehrkosten zu tragen.
  - 2.9. xSuite ist zur Beseitigung einer Störung aufgrund dieser allgemeinen Vertragsbedingungen nicht verpflichtet, wenn der Kunde Änderungen oder Erweiterungen an den Geräten ohne Zustimmung von xSuite vorgenommen hat oder Eingriffe in die Geräte von nicht durch xSuite autorisiertes Personal vorgenommen wurden, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Störung auf derartigen Umständen nicht beruht.
  - 2.10. xSuite ist berechtigt, Subunternehmer mit der Durchführung der Wartungsarbeiten zu beauftragen und ganz oder teilweise einzusetzen.

### 3. Servicezeiten

Wartungsservice erfolgt **werktags außer Samstag in der Zeit von 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr**. Darüber hinausgehende Servicezeiten sind in dem Servicevertrag jeweils gesondert zu vereinbaren. Die im Servicevertrag vereinbarte Servicezeit kann durch beide Vertragsparteien durch schriftliche Ankündigung unter Einhaltung einer Frist von 6 Wochen zum Quartalsende geändert werden.

### 4. Vergütung

- 4.1. Die Vergütung für die Wartung der Hardware richtet sich nach dem jeweiligen Servicevertrag und wird jeweils für 12 Monate im Voraus in Rechnung gestellt. Der Rechnungsbetrag ist spätestens am 1. Werktag eines jeden Berechnungszeitraums im Voraus zur Zahlung fällig. Die anteilige Vergütung für einen Wartungszeitraum, der vor Beginn des ersten vollen Berechnungszeitraums liegt, wird anteilig in Rechnung gestellt und ist 14 Tage nach Rechnungsstellung zur Zahlung fällig.
- 4.2. xSuite behält sich vor, die monatliche Vergütung mit einer Ankündigungsfrist von 3 Monaten anzupassen. Bei einer Erhöhung der Wartungsgebühr um mehr als 7,5% innerhalb von 12 Monaten seit der letzten Festsetzung ist der Kunde berechtigt, den Vertrag unter Einhaltung einer Frist von einem Monat zum Ende des Monats vor Inkrafttreten der Erhöhung zu kündigen.



## 5. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 5.1. Bei der Nutzung der Hardware und bei der Meldung und Eingrenzung von Störungen beachtet der Kunde die Bedienungsanleitung und eventuelle sonstige Hinweise von xSuite. Der Kunde trifft im Rahmen des zumutbaren die erforderlichen Maßnahmen, die eine Feststellung der Fehler und ihre Ursachen erleichtern und Wiederholungskäufe abkürzen.
- 5.2. Der Kunde gibt xSuite die erforderliche Zeit und Gelegenheit zur Durchführung der Wartungsarbeiten. Insbesondere erhält xSuite freien Zugang zur Hardware sowie den notwendigen Raum zur Aufbewahrung von Geräten, Werkzeugen, Ersatzteilen etc. Der Kunde hält alle für die Durchführung der Wartung benötigten technischen Einrichtungen (einschließlich Telefonverbindungen und Datenfernverbindung) funktionsbereit und stellt diese dem Wartungspersonal von xSuite in angemessenem Umfang kostenlos zur Verfügung.
- 5.3. Auf Wunsch von xSuite stellt der Kunde einen Beauftragten als kompetenten Ansprechpartner zur Unterstützung des Wartungspersonals am Aufstellungsort ab, der mit der Hardware, ihren Programmen und Arbeitsabläufen vertraut ist.
- 5.4. Vor einem Austausch von Teilen oder Geräten wird der Kunde auf Anforderung von xSuite Programme, Daten, Datenträger, Änderungen und Einbauten unverzüglich entfernen und sichern.
- 5.5. xSuite ist von ihrer Wartungspflicht befreit, solange der Kunde seinen vorstehenden Mitwirkungspflichten nicht nachkommt.

## 6. Gewährleistung

- 6.1. xSuite gewährleistet, dass die Wartungsleistungen mit den vereinbarten Leistungen gemäß Servicevertrag übereinstimmen. Eine fehlende Übereinstimmung der Wartungsergebnisse ist von Seiten des Kunden in einer möglichst konkreten Mängelbeschreibung zu dokumentieren. Gelingt es xSuite nicht, erhebliche Abweichungen von der vereinbarten Leistung in angemessener Frist zu beseitigen, hat der Kunde xSuite eine angemessene Nachfrist zu setzen. Gelingt es xSuite auch nicht, durch Nachbesserungen innerhalb der Nachfrist die Abweichungen von den vertraglichen Leistungsmerkmalen zu beseitigen oder so zu umgehen, dass dem Kunden der vertragsgemäße Gebrauch der Hardware ermöglicht wird, kann der Kunde den Servicevertrag fristlos kündigen.
- 6.2. Die Gewährleistung endet 12 Monate nach Abnahme der Leistungsergebnisse oder mangels formeller Abnahme 12 Monate nach Inbetriebnahme des betreffenden Leistungsergebnisses spätestens aber 12 Monate nach Beendigung des Vertrags. Sie erstreckt sich nicht auf Fehler oder sonstige Mängel, die auf einem Abweichen der vertraglich vereinbarten Einsatzbedingungen beruhen. Die Gewährleistung entfällt, soweit der Kunde die Wartungsergebnisse selbst ändert oder von Dritten ändern lässt.

## 7. Kündigung

Ein Wartungsvertrag mit xSuite wird soweit nicht einzelvertraglich anders vereinbart auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und kann mit einer Kündigungsfrist von 4 Monaten zum Kalenderjahresende schriftlich gekündigt werden.

## 8. Weitere Bedingungen

Im Übrigen gelten die gemeinsamen Bedingungen nach Abschnitt F.

## E) Verträge über allg. IT-Dienstleistungen

### 1. Vertragsgegenstand

- 1.1. Allgemeine IT-Dienstleistungen durch xSuite werden unter Einbeziehung dieser allgemeinen Vertragsbedingungen in einem xSuite-Dienstvertrag zwischen den Parteien geregelt.
- 1.2. Beratungs- und sonstige Dienstleistungen erbringt xSuite nach bestem Wissen, nach Maßgabe des für die jeweilige Software gegebenen Standards und mit dem Ziel, ein Arbeiten des Kunden mit ihrer Hard- und Software nach Maßgabe des jeweils einzelvertraglich vereinbarten Leistungsumfangs zu ermöglichen, ohne aber eine Garantie für den Erfolg der Dienstleistungen zu übernehmen. Der Kunde trägt stets die Projekt- und Erfolgsverantwortung.
- 1.3. xSuite ist berechtigt, Subunternehmer mit der Erbringung der IT-Dienstleistungen zu beauftragen und ganz oder teilweise einzusetzen.

### 2. Zusammenarbeit der Vertragsparteien

- 2.1. Der Kunde wird Wünsche wegen der zu erbringenden Dienstleistung ausschließlich dem von xSuite im Vertrag benannten verantwortlichen Ansprechpartner übermitteln und den übrigen von xSuite eingesetzten Personen keine Weisungen erteilen.
- 2.2. Wird eine von xSuite zur Vertragserfüllung eingesetzte Person auf Wunsch des Kunden durch eine andere ersetzt und ist eine Einarbeitung erforderlich, so geht diese zu Lasten des Kunden. Bei der Auswahl wird xSuite die Interessen des Kunden angemessen berücksichtigen.
- 2.3. Der Kunde kann mit der Begründung den Austausch einer von xSuite zur Vertragserfüllung eingesetzten Person verlangen, wenn diese wiederholt und schwerwiegend gegen vertragliche Pflichten verstoßen hat. Die durch diesen Austausch entstehenden Kosten gehen zu Lasten von xSuite.

### **3. Rechte an den verkörperten Dienstleistungsergebnissen**

- 3.1. xSuite räumt dem Kunden das einfache, zeitlich unbegrenzte und übertragbare Recht ein, die im Rahmen des Dienstvertrages erbrachten, verkörperten Dienstleistungsergebnisse zu nutzen, soweit sich dies aus Zweck und Einsatzbereich des Vertrages ergibt. Diese Rechte schließen die vereinbarten Zwischenergebnisse, Schulungsunterlagen und Hilfsmittel ein.
- 3.2. Abweichungen von diesen Nutzungsregelungen bedürfen der Vereinbarung im jeweiligen Dienstvertrag.

### **4. Mitwirkungsleistung des Kunden**

- 4.1. Der Kunde wird xSuite bei der Erbringung der vertraglichen Leistungen in angemessenem Umfang unterstützen. Er wird ihr insbesondere die erforderlichen Informationen und Unterlagen vollständig und rechtzeitig zur Verfügung stellen. Darüber hinausgehende Mitwirkungsleistungen bedürfen der gesonderten Vereinbarung im Vertrag.
- 4.2. Die Datensicherung vor und während der Ausführung von Dienstleistungen obliegt dem Kunden.

### **5. Vergütung**

- 5.1. Eine im Vertrag vereinbarte Vergütung nach Aufwand ist das Entgelt für den Zeitaufwand der vertraglichen Leistungen, soweit nichts anderes vereinbart ist. Materialaufwand wird gesondert vergütet. Vom Kunden zu vertretende Wartezeiten durch xSuite werden wie Arbeitszeiten vergütet. xSuite erstellt monatlich nachträglich Rechnungen, soweit nichts anderes vereinbart ist. Eine Vergütung nach Aufwand wird nach Erhalt einer prüffähigen Rechnung und des von xSuite unterschriebenen und vom Kunden durch Gegenzeichnung genehmigten Leistungsnachweises fällig, soweit keine andere Form des Leistungsnachweises vereinbart ist. Bei Tätigkeiten, die außerhalb der Räumlichkeiten des Kunden erfolgen, ist die Basis für die Vergütung die jeweiligen Aufzeichnungen des Projektmitarbeiters von xSuite und die daraus resultierenden Reports aus dem Dienstleistungserfassungssystem von xSuite, die als Anlage der Rechnung beigelegt werden.
- 5.2. Die jeweiligen Leistungsnachweise von xSuite gelten auch als genehmigt, wenn und soweit der Kunde nicht innerhalb von 14 Kalendertagen nach Erhalt Einwände geltend macht. Ist bei vereinbarter Vergütung nach Aufwand eine Obergrenze festgelegt, ist xSuite auch bei Erreichen dieser Grenze zur vollständigen Erbringung ihrer Leistung verpflichtet.
- 5.3. Ein im Vertrag vereinbarter Festpreis ist das Entgelt für alle vertraglichen Leistungen, der nach vollständiger Erbringung der Dienstleistung fällig wird. Voraussetzung für die Fälligkeit ist der Erhalt einer prüffähigen Rechnung.
- 5.4. Reisezeiten, Reisekosten und Nebenkosten werden entsprechend der jeweils gültigen xSuite Preisliste vergütet.

### **6. Änderung der Dienstleistung**

- 6.1. Der Kunde kann nach Vertragsschluss Änderungen des Leistungsumfangs im Rahmen der Leistungsfähigkeit von xSuite verlangen, es sei denn, dies ist für xSuite unzumutbar. Das Änderungsverfahren ist zwischen den Parteien individuell schriftlich zu vereinbaren.
- 6.2. xSuite hat das Änderungsverlangen des Kunden zu prüfen und ihm innerhalb von 10 Arbeitstagen mitzuteilen, ob das Änderungsverlangen für sie nicht zumutbar oder nicht durchführbar ist. Ist das Änderungsverlangen zumutbar und durchführbar, teilt xSuite gleichzeitig mit, ob eine umfangreiche Prüfung erforderlich ist oder nicht.
- 6.3. Ist eine umfangreiche Prüfung des Änderungsantrags erforderlich, hat xSuite gleichzeitig ein entsprechendes Prüfungsangebot mit Angaben zur Vergütung zu unterbreiten. Der Kunde wird binnen 10 Arbeitstagen entweder den Prüfungsauftrag erteilen oder ablehnen. Ist eine umfangreiche Prüfung des Änderungsverlangens nicht erforderlich, hat xSuite entweder ein Realisierungsangebot unter Angabe von Leistungszeitraum, geplanten Terminen und Auswirkungen auf die Vergütung zu unterbreiten oder die Durchführung der beantragten Änderungen zu vereinbaren.
- 6.4. Der Kunde wird das Realisierungsangebot von xSuite innerhalb der Angebotsbindefrist annehmen oder ablehnen. Vereinbarte Leistungsänderungen sind durch entsprechende Anpassung des Vertrages verbindlich zu dokumentieren.
- 6.5. Der Kunde und xSuite können vereinbaren, dass die von dem Änderungsantrag betroffenen Dienstleistungen bis zur notwendigen Anpassung der vertraglichen Vereinbarungen unterbrochen werden.
- 6.6. Kommt die notwendige Anpassung der vertraglichen Vereinbarungen nicht innerhalb der Angebotsbindefrist des Realisierungsangebotes zustande, so werden die Arbeiten auf der Grundlage des bestehenden Vertrages weitergeführt. Die Leistungszeiträume verlängern sich um die Zahl der Arbeitstage, an denen infolge des Änderungsverlangens bzw. der Prüfung des Änderungsverlangens die Arbeiten unterbrochen wurden. xSuite kann für die Dauer der Unterbrechung die vereinbarte Aufwandsvergütung oder eine angemessene Erhöhung des vereinbarten Festpreises verlangen, es sei denn, dass xSuite ihre von der Unterbrechung betroffenen Arbeitnehmer anderweitig eingesetzt oder einzusetzen böswillig unterlassen hat.

### **7. Qualitative Leistungsstörung, Rügepflicht**

- 7.1. Wird eine Dienstleistung nicht vertragsgemäß oder fehlerhaft erbracht und hat xSuite dies zu vertreten, so ist xSuite verpflichtet, die Dienstleistung ohne Mehrkosten für den Kunden innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen. Voraussetzung ist eine Rüge des Kunden, die unverzüglich zu erfolgen hat, spätestens innerhalb von 2 Wochen nach Kenntnis. Gelingt die vertragsgemäße Erbringung der Dienstleistung aus von xSuite zu vertretenden

Gründen auch innerhalb einer vom Kunden ausdrücklich zu setzenden angemessenen Nachfrist in wesentlichen Teilen nicht, ist der Kunde berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen.

- 7.2. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 7.3. xSuite hat stets Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung aufgrund des Vertrages erbrachten Leistungen. Die Vergütung entfällt nur für solche Leistungen, für die der Kunde innerhalb von 4 Wochen nach Erklärung der Kündigung darlegt, dass sie für ihn ohne Interesse sind.
- 7.4. Weitergehende Ansprüche des Kunden wegen qualitativer Leistungsstörungen sind ausgeschlossen. Dieser Ausschluss gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie nicht bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

## 8. Weitere Bedingungen

Im Übrigen gelten die gemeinsamen Bedingungen gemäß Abschnitt F.

## F) Gemeinsame Bedingungen für alle vorstehenden Vertragsformen

### 1. Geltung der Bedingungen

Sämtliche Verträge, Lieferungen und Leistungen werden ausschließlich nach Maßgabe dieser allgemeinen Vertragsbedingungen (AVB) abgeschlossen. Abweichende Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nur, wenn sie ausdrücklich schriftlich von xSuite anerkannt worden sind. Stillschweigen von xSuite gilt nicht als Anerkennung, auch nicht nach Zugang derartiger Bedingungen.

Diese allgemeinen Vertragsbedingungen gelten, soweit nicht in dem jeweiligen Einzelvertrag Abweichendes vereinbart wurde.

### 2. Vertragsschluss

Angaben von xSuite in Prospekten, Anzeigen usw. sind unverbindlich. Angebote von xSuite sind unverbindlich und frei widerruflich. Erteilt der Kunde auf der Basis eines Angebots von xSuite eine Bestellung, ist der Kunde daran 6 Wochen gebunden. Ein verbindlicher Vertragsabschluss erfolgt erst durch schriftliche Annahme der Bestellung durch xSuite.

### 3. Preise und Zahlungsbedingungen

Sämtliche mit xSuite vereinbarte Preise und Vergütungen sind Nettopreise die sich um die jeweils gesetzlich festgelegte Mehrwertsteuer erhöhen. Sofern nicht im jeweiligen Vertrag oder den vorstehenden Bedingungen abweichend geregelt, sind Lieferungen und Leistungen mit Rechnungsstellung sofort und ohne Abzug zur Zahlung fällig. Wechsel werden von xSuite nicht akzeptiert.

### 4. Eigentumsvorbehalt

- 4.1. Bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises durch den Kunden bleiben sämtliche von xSuite gelieferten Produkte im uneingeschränkten Eigentum von xSuite; bei Bezahlung durch Scheck bis zu deren Gutschrift auf einem Konto von xSuite.
- 4.2. Der Eigentumsvorbehalt gilt auch für den Fall des Einbaus und/oder der Weiterverarbeitung und/oder der Bearbeitung der gelieferten Produkte durch den Kunden (verlängerter Eigentumsvorbehalt) mit folgenden Maßgaben:
  - 4.2.1. Die Verarbeitung oder Umbildung der gelieferten Produkte durch den Kunden wird stets für xSuite vorgenommen, ohne xSuite ihrerseits zu verpflichten. Wird ein Produkt mit anderen, xSuite nicht gehörenden Gegenständen verarbeitet, so erwirbt xSuite das Miteigentum an der neuen Sache im Verhältnis des Wertes des gelieferten Produkts (Faktura-Endbetrag, einschließlich Mehrwertsteuer) zu den anderen verarbeiteten Gegenständen zur Zeit der Verarbeitung. Für die durch Verarbeitung entstandene neue Sache gilt im Übrigen das gleiche wie für unter Vorbehalt gelieferte Produkte.
  - 4.2.2. Werden gelieferte Produkte mit anderen, xSuite nicht gehörenden Gegenständen untrennbar vermischt, so erwirbt xSuite das Miteigentum an der neuen Sache im Verhältnis des Wertes des Produkts (Faktura-Endbetrag einschließlich Mehrwertsteuer) zu den anderen vermischten Gegenständen zum Zeitpunkt der Vermischung. Erfolgt die Vermischung in der Weise, dass die Sache des Kunden als Hauptsache anzusehen ist, so gilt als vereinbart, dass der Kunde xSuite anteilmäßig Miteigentum überträgt. Der Kunde verwahrt das so entstandene Alleineigentum oder Miteigentum für xSuite auf eigene Kosten.
- 4.3. Bei verschuldeten Zahlungsrückständen des Kunden sowie bei einer erheblichen Verletzung von Sorgfalts- oder Obhutspflichten gilt die Geltendmachung des Eigentumsvorbehalts durch xSuite nicht als Rücktritt vom Vertrag, es sei denn, xSuite teilt dies dem Kunden ausdrücklich mit.
- 4.4. Bei Geltendmachung des Eigentumsvorbehalts durch xSuite erlischt das Recht des Kunden zur Weiterverwendung der Software. Sämtliche vom Kunden angefertigten Programmkopien müssen an xSuite übergeben oder gelöscht werden.

## 5. Liefertermine, Verzugsfolgen

- 5.1. In Verträgen angegebene Liefertermine sind stets unverbindlich. Nach Überschreitung einer unverbindlichen Lieferfrist von 4 Wochen kann der Kunde xSuite auffordern, binnen angemessener Frist zu liefern. Mit dieser Mahnung kann ein Lieferverzug begründet werden.
- 5.2. Gerät xSuite bei der Erfüllung einer Hauptleistungspflicht in Verzug, kann sich der Kunde von dem Vertrag nur lösen oder Schadensersatz wegen Nichterfüllung verlangen, wenn er zuvor schriftlich eine fruchtlos abgelaufene Frist zur Leistung oder Nacherfüllung gesetzt hat.

## 6. Haftung für zu vertretende Pflichtverletzung

- 6.1. xSuite haftet nicht für Pflichtverletzungen die sie nicht zu vertreten hat.
- 6.2. Für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung von xSuite oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von xSuite beruhen, haftet xSuite unbeschränkt.
- 6.3. Bei den übrigen Haftungsansprüchen haftet xSuite unbeschränkt nur bei Nichtvorhandensein einer garantierten Beschaffenheit oder Leistungspflicht sowie für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit auch ihrer gesetzlichen Vertreter und leitenden Angestellten. Für das Verschulden sonstiger Erfüllungsgehilfen haftete xSuite nur im Umfang der Haftung für leichte Fahrlässigkeit nach Ziffer F 6.4. dieser Haftungsklauseln.
- 6.4. Für leichte Fahrlässigkeit haftet xSuite nur, sofern eine Pflicht verletzt wird, deren Einhaltung für die Erreichung des Vertragszwecks von besonderer Bedeutung ist (Kardinalpflicht). Bei der Verletzung einer Kardinalpflicht ist die Haftung summenmäßig beschränkt auf das Dreifache des jeweils vereinbarten Kaufpreises, der jeweils vereinbarten Vergütung bzw. auf das Dreifache des monatlichen Pflege-/ Wartungsentgelts sowie auf solche Schäden, mit deren Entstehung im Rahmen des Vertragsschlusses typischerweise gerechnet werden musste. Die gleichen Beschränkungen gelten auch für mittelbare oder Folgeschäden, die für xSuite nicht vorhersehbar waren. Sofern das Schadensereignis von einer Haftpflichtversicherung von xSuite erfasst ist, ist die Ersatzpflicht zudem auf die Versicherungsleistung beschränkt.
- 6.5. Die Haftung für Datenverluste wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrensprechender Anfertigung von Datensicherungen eingetreten wäre.
- 6.6. Die vorstehenden Regelungen gelten auch für die von xSuite eingesetzten Mitarbeiter, Vertreter oder Erfüllungsgehilfen entsprechend.
- 6.7. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt (§ 14 Produkthaftungsgesetz).

## 7. Aufrechnung

Eine Aufrechnung gegen Ansprüche von xSuite aus Verträgen ist nur zulässig mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen des Kunden.

## 8. Schutzrechte Dritter

- 8.1. Macht ein Dritter gegenüber dem Kunden Ansprüche wegen der Verletzung von Schutzrechten durch die Nutzung der gelieferten Produkte oder der Überlassung von Dienstleistungsergebnissen geltend und wird deren Nutzung hierdurch beeinträchtigt oder untersagt, haftet xSuite wie folgt:
- 8.2. xSuite wird nach ihrer Wahl und auf ihre Kosten entweder die gelieferten Produkte und/oder Leistungen so ändern oder ersetzen, dass sie das Schutzrecht nicht verletzen, aber im Wesentlichen den vereinbarten Leistungs- und Funktionsmerkmalen in für den Kunden zumutbarer Weise entsprechen oder den Kunden von Lizenzentgelten gegenüber dem Schutzrechtsinhaber oder Dritten freistellen. Gelingt dies xSuite zu angemessenen Bedingungen nicht, hat xSuite die Produkte gegen Erstattung der entrichteten Vergütung abzüglich eines die Zeit der Nutzung berücksichtigenden Betrages zurückzunehmen. In diesem Fall ist der Kunde verpflichtet, die Produkte zurückzugeben.
- 8.3. Voraussetzungen für die Haftung von xSuite nach vorstehender Ziffer sind, dass der Kunde xSuite von Ansprüchen Dritter unverzüglich verständigt, die behauptete Schutzrechtsverletzung nicht anerkennt und jegliche Auseinandersetzung einschließlich etwaiger außergerichtlicher Regelungen entweder xSuite überlässt oder nur im Einvernehmen mit xSuite führt. Dem Kunden durch die Rechtsverteidigung entstandene notwendige Gerichts- und Anwaltskosten gehen zu Lasten von xSuite.
- 8.4. Stellt der Kunde die Nutzung aus Schadensminderungs- oder sonstigen wichtigen Gründen ein, ist er verpflichtet, den Dritten darauf hinzuweisen, dass mit der Nutzungseinstellung ein Anerkenntnis der behaupteten Schutzrechtsverletzung nicht verbunden ist.
- 8.5. Soweit der Kunde die Schutzrechtsverletzung selbst zu vertreten hat, sind Ansprüche gegen xSuite ausgeschlossen.
- 8.6. Weitergehende Ansprüche des Kunden wegen einer Verletzung von Schutzrechten Dritter sind ausgeschlossen. Dieser Ausschluss gilt nicht bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit und bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.
- 8.7. Der Kunde wird xSuite mit Informationen und in anderer Form bei der Abwehr beziehungsweise vergleichsweisen Erledigung eines Anspruchs im Rahmen seiner Möglichkeiten unterstützen.

## 9. Geheimhaltung und Datenschutz

- 9.1. Die Vertragsparteien sind verpflichtet, die bei Abschluss und Durchführung der Verträge wechselseitig erhaltenen Informationen und Unterlagen, die nicht offenkundig sind (Vertrauliche Informationen), streng vertraulich zu behandeln und alle erforderlichen Maßnahmen zu treffen, um eine Kenntnisnahme und Verwertung durch Dritte zu unterbinden. Dies gilt insbesondere für alle Informationen über interne Belange der jeweils anderen Vertragspartei. Vertrauliche Informationen können hierbei auch solche Informationen sein, die während einer mündlichen Präsentation oder Diskussion bekannt werden und währenddessen als vertraulich bezeichnet wurden. Vertrauliche Informationen dürfen ausschließlich zum Zwecke der Erbringung der vertraglichen Leistungen eingesetzt werden. Diese Verpflichtungen gelten auch über die Beendigung des Vertrags hinaus.
- 9.2. Die Verpflichtung zur Geheimhaltung gilt nicht für Informationen, die der jeweiligen Vertragspartei bereits rechtmäßig bekannt sind oder außerhalb dieses Vertrags ohne Verstoß gegen eine Geheimhaltungspflicht bekannt werden.
- 9.3. Mitarbeiter der Vertragsparteien werden, falls diese nicht bereits aufgrund ihres Arbeitsvertrages dazu angehalten sind, zur Geheimhaltung verpflichtet, soweit diese mit geheimhaltungspflichtigen Informationen und Unterlagen in Berührung kommen. Entsprechendes gilt für Erfüllungsgehilfen der Vertragsparteien. Im Übrigen bedarf eine Weitergabe von Informationen an Dritte der vorherigen schriftlichen Zustimmung der jeweils anderen Vertragspartei.
- 9.4. Eine Vertragspartei wird erhaltene vertrauliche Unterlagen, Geschäftsinterna und Geschäftsgeheimnisse des jeweils anderen nach Vertragsende nach Wahl der anderen Vertragspartei sofort vernichten und diese auf Anforderung der anderen Vertragspartei unverzüglich schriftlich bestätigen oder an die andere Vertragspartei zurückgeben, ohne hiervon Kopien in irgendeiner Form einzubehalten.
- 9.5. Der Kunde wird durch diese Bedingungen darauf hingewiesen, dass seine Daten bei xSuite zum Zwecke der Vertragserfüllung elektronisch gespeichert und verarbeitet werden. **Der Kunde erklärt sich durch Anerkennung dieser Allgemeinen Vertragsbedingungen damit einverstanden.**
- 9.6. Die Vertragsparteien verpflichten sich, die gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz im Rahmen ihres Geschäftsbetriebes zu beachten und einzuhalten. Entsprechende Verpflichtungen werden die Vertragsparteien Ihren Mitarbeitern und dem weiteren Personenkreis, welche mit den Produkten in Berührung kommen, auferlegen.

## 10. Ausführbestimmungen

Beabsichtigt der Kunde von xSuite gelieferte Produkte zu exportieren oder sonst wie auszuführen, wird er die Ausführbestimmungen Deutschlands und die jeweiligen Einfuhrbestimmungen des Exportlandes (z.B. USA) befolgen.

## 11. Schlussbestimmungen

- 11.1. Sämtliche Änderungen und Ergänzungen dieser Vertragsbedingungen oder der zu Grunde liegenden Einzelverträge einschließlich der beigefügten Anlagen bedürfen zu ihrer rechtlichen Gültigkeit der Zustimmungen beider Vertragsparteien in Schriftform. Auch die Abänderung der Schriftformklausel bedarf der Schriftform.
- 11.2. **Die Schriftform ist auch gewahrt, wenn sie in elektronischer Form erfolgt. Die Vertragsparteien erklären sich ausdrücklich (auch) mit einer E-Mail-Kommunikation einverstanden, die unverschlüsselt erfolgt.**
- 11.3. In allen Rechtsbeziehungen zwischen xSuite und dem Kunden findet ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung. Die Anwendung des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG) ist ausgeschlossen. Nur die vorliegende deutsche Fassung der allgemeinen Vertragsbedingungen ist rechtsgültig und verbindlich. Eine Sprachübersetzung dient lediglich der Information des Kunden.
- 11.4. Gerichtsstand ist Hamburg.

Ahrensburg, Januar 2020