

Inhaltsverzeichnis:

1. Teil: Allgemeiner Teil	2
§ 1 Definitionen	2
§ 2 Geltungsbereich der AGB, Form	3
§ 3 Änderungen der AGB bei Dauerschuldverhältnissen bzw. Rahmenvereinbarungen	3
§ 4 Vertragsschluss, Vertragsunterlagen, Garantien	4
§ 5 Leistungen, Liefertermine	4
§ 6 Reaktions- und Entstörungszeiten	4
§ 7 Mitarbeiter und Art Leistungserbringung friendWorks	4
§ 8 Preise und Zahlungsbedingungen	5
§ 9 Pflichten Kunde	5
§ 10 Mitwirkungspflichten Kunde	6
§ 11 Haftung	7
§ 12 Haftungshöchstsumme	7
§ 13 Force Majeure	7
§ 14 Mängelansprüche und deren Verjährung bei kaufrechtlichen und werkvertraglichen Leistungen	7
§ 15 Mängelansprüche bei mietrechtlichen Leistungen	8
§ 16 Abnahme	8
§ 17 Zurückbehaltungsrecht und Aufrechnung	8
§ 18 Übertragung von Rechten und Pflichten / Subunternehmer	8
§ 19 Vertragstrafen und pauschalisierte Schadensersatzansprüche	9
§ 20 Dauerschuldverhältnisse: Laufzeit, Kündigung	9
§ 21 Nutzungsrechte an den urheberrechtsschutzfähigen Leistungen friendWorks	9
§ 22 Nutzungsrechte an den Leistungen Dritter	9
§ 23 Lieferung Software und Quellcode	9
§ 24 Sicherungsmaßnahmen, Audit-Recht	9
§ 25 Rechte Dritter	10
§ 26 Eigentumsvorbehalt und Rechtevorbehalt	10
§ 27 Vertraulichkeit	10
§ 28 Datenverarbeitung	11
§ 29 Projektmanagement	11

§ 30 Change-Request	11
§ 31 Sonstiges	11
2. Teil: Besondere Bedingungen Überlassung von Gegenständen auf Dauer (Verkauf)	12
§32 Gegenstand des Vertrages	12
§33 Nutzungsrechte an Software	12
3. Teil: Besondere Bedingungen zeitlich begrenzte Überlassung von Software (Miete)	12
§34 Gegenstand des Vertrages	12
§35 Leistung friendWorks	13
§36 Nutzungsrechte an Software	13
§37 Instandhaltung	14
§38 Support und Service-Level	14
4. Teil: Besondere Bedingungen Hosting	14
§39 Gegenstand des Vertrages	14
§40 Rechte und Pflichten friendWorks	14
§41 Rechte und Pflichten Kunde	14
§42 Freistellung	15
5. Teil: Besondere Bedingungen Pflege von Software	15
§43 Gegenstand des Vertrages	15
§44 Leistung friendWorks im Rahmen der Softwarepflege	15
§45 Keine Leistung friendWorks im Rahmen der Softwarepflege	16

1. Teil: Allgemeiner Teil

§ 1 Definitionen

AGB	Allgemeine Geschäftsbedingungen
Änderungsverlangen	Vorschlag zu Änderungen der Leistungen in Textform
Entstörungszeit	Der Zeitraum in dem friendWorks sich bemüht nach einer Meldung einer Störung des Kunden die Störung, auch durch einen Work-Around zu beheben.
friendWorks	friendWorks GmbH, Pfarrplatz 16, 94315 Straubing
Geschäftszeiten/Servicezeiten	Mo-Fr 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen am Sitz von friendWorks. Für die Zeiträume gelten die Zeiten der Zeitzone am Sitz von friendWorks.
Kunde	Unternehmer gemäß § 14 BGB, Kaufleute, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-

	rechtliches Sondervermögen
Reaktionszeit	Der Zeitraum in dem friendWorks auf eine Meldung einer Störung des Kunden reagieren muss.
Störung	Beeinträchtigung einer durch friendWorks geschuldeten Leistung (die „Leistung“ richtet sich nach dem Einzelvertrag und kann z.B. die Instandhaltung bzw. Wartung einer Software sein oder die Bereitstellung von Speicherplatz über das Internet sein), sodass die Nutzung mehr als unerheblich eingeschränkt oder unmöglich ist.
Störung der Kategorie 1	Störung, die eine Nutzung vollständig oder nahezu vollständig ausschließt; die Störung ist betriebsverhindernd.
Störung der Kategorie 2	Störung, welche die Nutzung derart beeinträchtigt, dass eine sinnvolle Nutzung nicht oder nur unter unverhältnismäßigem Aufwand möglich ist; die Störung ist betriebsbehindernd.
Störung der Kategorie 3	Sonstige Störungen, welche die Nutzung nicht oder nur unwesentlich beeinträchtigen.
Übergabepunkt	Routerausgang des Rechenzentrums, in dem der Server steht.
Updates	Bsp.: Version 5.3
Upgrades	Bsp.: Version 6

§ 2 Geltungsbereich der AGB, Form

(1) Diese AGB gelten für die gesamte Geschäftsbeziehung zwischen friendWorks und dem Kunden in ihrer zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Fassung. Die AGB werden auch für zukünftige Einzelverträge vereinbart.

(2) Individuelle Vertragsabreden haben Vorrang vor diesen AGB.

(3) Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende AGB des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, ihrer Geltung wird ausdrücklich zugestimmt. Dieses Zustimmungserfordernis gilt in jedem Fall, und zwar auch dann, wenn friendWorks in Kenntnis der AGB des Kunden die Leistung vorbehaltlos ausführt.

(4) Rechtserhebliche Erklärungen und Anzeigen des Kunden in Bezug auf den Einzelvertrag (z.B. Fristsetzung, Mängelanzeige, Rücktritt, Minderung, Kündigung), sind mindestens in Textform abzugeben. Gesetzliche Formvorschriften und weitere Nachweise insbesondere bei Zweifeln über die Legitimation des Erklärenden bleiben unberührt.

(5) Hinweise auf die Geltung gesetzlicher Vorschriften haben nur klarstellende Bedeutung. Auch ohne eine derartige Klarstellung gelten daher die gesetzlichen Vorschriften, soweit sie in diesen AGB nicht unmittelbar abgeändert oder ausdrücklich ausgeschlossen werden.

(6) Der 1. Teil dieser AGB gilt für sämtliche Leistungen von friendWorks, solange und so weit im 2. Teil - 5. Teil nichts abweichendes bestimmt ist. Der 2. Teil – 5. Teil enthalten spezielle Regelungen für besondere Leistungen von friendWorks, welche grundsätzlich ergänzend zu dem 1. Teil gelten. Im Einzelfall gelten die Regelungen im 2. Teil - 5. Teil vorrangig zum 1. Teil, solange und soweit sie vom 1. Teil abweichen.

§ 3 Änderungen der AGB bei Dauerschuldverhältnissen bzw. Rahmenvereinbarungen

(1) friendWorks wird dem Kunden Änderung der AGB oder Änderung der Preise mit einer Mindestfrist zur Annahme von sechs (6) Wochen in Textform anbieten.

(2) Die angebotenen Änderungen werden wirksam, wenn der Kunde diese in Textform annimmt.

(3) Wenn der Kunde die Änderung der AGB oder Preislisten nicht annimmt, hat friendWorks das Recht den Einzelvertrag mit einer Frist von sechs (6) Wochen zum Monatsende in Textform zu kündigen.

§ 4 Vertragsschluss, Vertragsunterlagen, Garantien

(1) friendWorks erbringt seine Leistungen aufgrund eines zwischen dem Kunden und friendWorks geschlossenen Einzelvertrages. Der Leistungsumfang ergibt sich aus den Vertragserklärungen der Parteien und den dazugehörigen Unterlagen von friendWorks. Die darin enthaltenen Angaben sind als Leistungsbeschreibungen zu verstehen und nicht als Garantien. Eine Garantie wird nur gewährt, wenn sie als solche ausdrücklich bezeichnet worden ist.

(2) Die Angebote von friendWorks sind freibleibend.

(3) Ist die Bestellung des Kunden als Angebot (§ 145 BGB) des Kunden zu qualifizieren, kann friendWorks das Angebot binnen zwei (2) Woche annehmen.

(4) An Abbildungen, Zeichnungen, Kalkulationen und sonstigen Unterlagen, welche im Rahmen der Vorbereitung des Vertragsschlusses oder während der Vertragslaufzeit an den Kunden übermittelt wird, behält sich friendWorks das Eigentumsrecht und das Urheberrecht vor. Das gilt auch für Unterlagen, die als vertraulich bezeichnet sind. Vor der Weitergabe an Dritte benötigt der Kunde die Zustimmung von friendWorks.

(5) In Prospekten, Anzeigen und sonstigen Unterlagen enthaltene Abbildungen oder Zeichnungen können aufgrund der technisch bedingten Darstellungsmöglichkeiten geringfügig anders aussehen.

(6) Die Mitarbeiter von friendWorks sind nicht befugt, mündliche Nebenabreden zu treffen oder mündliche Zusicherungen zu geben, die über den Inhalt des schriftlichen oder textförmlichen Vertrags hinausgehen.

(7) Der Vertragsschluss erfolgt unter dem Vorbehalt, im Falle nicht richtiger Selbstbelieferung, nicht zu leisten. Dies gilt nur für den Fall, dass die Nichtlieferung nicht von friendWorks zu vertreten ist und dieser mit der gebotenen Sorgfalt ein konkretes Deckungsgeschäft mit dem Zulieferer abgeschlossen hat. friendWorks wird alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um die Ware zu beschaffen. Andernfalls wird die Gegenleistung unverzüglich zurückerstattet. Im Falle der Nichtverfügbarkeit der Ware wird der Kunde unverzüglich informiert.

§ 5 Leistungen, Liefertermine

(1) Insoweit nichts anderes ausdrücklich vereinbart ist, sind Liefertermine, Meilensteine, Lieferfristen und Fertigstellungstermine unverbindlich, solange und soweit sie nicht ausdrücklich als verbindlich durch friendWorks bezeichnet werden.

(2) friendWorks ist zu Teillieferungen und Teilleistungen jederzeit berechtigt, sofern dies dem Kunden zumutbar ist.

(3) Die Leistungen von friendWorks werden am Sitz von friendWorks erbracht, insbesondere per Fernwartung, freigegebenen Chat oder telefonisch nach Wahl von friendWorks.

(4) Führt eine Verletzung allgemeiner oder besonderer vertraglicher Mitwirkungspflichten sowie gesetzlicher Mitwirkungspflichten des Kunden zu einer Verzögerung, werden Leistungsfristen von friendWorks entsprechend gehemmt und Leistungstermine entsprechend verschoben. Dadurch verursachter Mehraufwand ist friendWorks zusätzlich zur vereinbarten Vergütung auf der Grundlage der jeweils geltenden Tagessätze/-Stundensätze vom Kunden zu erstatten. Ein gesetzliches Kündigungsrecht friendWorks bleibt unberührt.

§ 6 Reaktions- und Entstörszeiten

(1) Die Reaktions- und Entstörszeiten stellen unverbindliche Richtwerte dar und richten sich nach dem Einzelfall.

(2) Die Reaktions- und Entstörszeiten beginnen mit der Meldung einer Störung durch den Kunden. Ferner beginnen und enden die Reaktions- und Entstörszeiten nur während der Servicezeiten friendWorks. Außerhalb der Servicezeiten sind die Reaktions- und Entstörszeiten gehemmt. Führt eine Verletzung allgemeiner oder besonderer vertraglicher Mitwirkungspflichten sowie gesetzlicher Mitwirkungspflichten des Kunden zu einer Verzögerung, werden die Reaktions- und Entstörszeiten entsprechend gehemmt.

§ 7 Mitarbeiter und Art Leistungserbringung friendWorks

(1) Die Mitarbeiter von friendWorks, welche die Leistung erbringen, sucht friendWorks aus. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Leistungserbringung durch bestimmte Mitarbeiter von friendWorks.

(2) friendWorks bestimmt Ort, Art und Weise der Leistungserbringung.

(3) Der Kunde hat gegenüber Mitarbeitern von friendWorks kein Weisungsrecht.

§ 8 Preise und Zahlungsbedingungen

(1) Alle Preise sind Nettobeträge ohne Steuern, die auf Umsätze erhoben werden, wie etwa Umsatzsteuer, GST (Goods and Services Tax) und Quellensteuern. Alle Preise gelten zuzüglich Versandkosten, Verpackungskosten, Reisekosten und ggf. Versicherungskosten. Etwaige Zölle, Gebühren, Steuern und sonstige öffentliche Abgaben trägt der Kunde.

(2) Sofern nichts anderes vereinbart ist, sind Rechnungen sofort und ohne Abzug fällig. Ist ein Zahlungstermin nicht vereinbart, so richtet sich der Eintritt des Verzuges nach den gesetzlichen Vorschriften.

(3) Der Kunde ist stets für die Vergütung vorleistungspflichtig. Bei Dauerschuldverhältnissen mit fester Laufzeit wird die Vergütung für die jeweilige gesamte Laufzeit im Voraus am 1. Werktag nach Beginn der Laufzeit fällig. Bei Dauerschuldverhältnissen mit unbestimmter Laufzeit wird die Vergütung jährlich im Voraus am 1. Januar fällig.

(4) Leistungen außerhalb des vereinbarten Umfangs sind vom Kunden gesondert zu vergüten. Es gelten hierfür die jeweils anwendbaren Vergütungssätze friendWorks.

(5) Der Kunde stimmt der Übermittlung von Rechnungen im Sinne des Umsatzsteuergesetzes auf elektronischem Weg, insbesondere durch E-Mail, zu.

(6) Reisezeiten werden mit 50% der vereinbarten Vergütung, welche für die Leistung von friendWorks vereinbart ist, berechnet.

(7) Reisekosten (Hin- und Rückfahrt) werden mit 1,- EUR zzgl. der gesetzlichen Umsatzsteuer pro gefahrenen Kilometer pro KFZ vergütet; sonstige Reisekosten auf Basis der nachgewiesenen Auslagen.

(8) Erbringt friendWorks außerhalb der Servicezeiten Leistungen, wird auf die vereinbarte Vergütung zusätzlich 50 % aufgeschlagen. An Sonn- und Feiertagen wird auf die vereinbarte Vergütung 100 % aufgeschlagen. Von den Zuschlägen ausgenommen sind Leistungen, deren Veranlassung friendWorks zu vertreten hat.

§ 9 Pflichten Kunde

(1) Der Kunde sichert friendWorks zu, dass alle Daten, die der Kunde an friendWorks übermittelt, vollständig und richtig sind. Der Kunde verpflichtet sich dazu, unverzüglich eventuell auftretende Änderungen seiner Daten friendWorks zu übermitteln.

(2) friendWorks ist berechtigt, alle für das jeweilige Vertragsverhältnis relevanten Informationen und Willenserklärungen an die von dem Kunden genannte E-Mailadresse zu versenden. Der Kunde sichert zu, diese regelmäßig auf neue Nachrichten zu überprüfen.

(3) Der Kunde verwaltet seine Passwörter und sonstige Zugangsdaten sorgfältig und hält sie stets geheim. Er ist gehalten, seine Passwörter regelmäßig zu ändern, und soweit sie ihm zugeteilt sind, wird er sie unverzüglich ändern.

(4) Der Kunde ist verpflichtet, friendWorks unverzüglich zu informieren, sobald ihm bekannt wird, dass Dritte sein Passwort unberechtigterweise benutzen. Der Kunde ist verpflichtet, friendWorks alle Schäden zu ersetzen, die auf einen Missbrauch der Passwörter durch Dritte oder die Nutzung der Passwörter durch Dritte zurückzuführen sind, soweit er dies zu vertreten hat.

(5) Der Kunde verpflichtet sich, ihm überlassenen Online-Speicher nicht zur Verbreitung rechtswidriger Inhalte zu verwenden.

(6) Der Kunde verpflichtet sich, die Nutzung der ihm zur Verfügung gestellten Ressourcen so zu gestalten, dass die Sicherheit und/oder Verfügbarkeit und/oder Systemintegrität und/oder Verfügbarkeit der Systeme friendWorks nicht beeinträchtigt wird.

(7) Der Kunde wird die Daten vor deren Ablage oder Nutzung in der von friendWorks zur Verfügung gestellten Software oder Infrastruktur (z.B. Online-Speicher) auf Viren oder sonstige schädliche Komponenten prüfen und hierfür dem Stand der Technik entsprechende Maßnahmen (z.B. Virenschutzprogramme) einsetzen.

(8) friendWorks ist berechtigt, Systeme oder Zugänge des Kunden zu sperren, wenn gegen die Verpflichtungen unter dieser Ziffer „Pflichten des Kunden“ Abs. 3 – Abs. 7 durch den Kunden oder einen Dritten verstoßen wird.

(9) Der Kunde ist verpflichtet seinen Datenbestand mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns regelmäßig zu sichern. Er wird insbesondere unmittelbar vor jeder Installation und/oder sonstigem Eingriff durch friendWorks oder durch von diesem beauftragte Dritte eine vollständige Datensicherung sämtlicher System- und Anwendungsdaten

vornehmen. Die Datensicherungen sind so zu verwahren, dass eine jederzeitige Wiederherstellung der gesicherten Daten möglich ist. friendWorks empfiehlt dem Kunde regelmäßig selbst einen Test zur Datenwiederherstellung aus den Backups durchzuführen. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass ein sog. „Raid-System“ keine Datensicherung ist.

(10) Für die Nutzung der Software müssen, die sich aus der Leistungsbeschreibung ergebenden Systemvoraussetzungen beim Kunden erfüllt sein. Der Kunde trägt hierfür selbst die Verantwortung.

§ 10 Mitwirkungspflichten Kunde

(1) Ein wesentlicher Faktor für die Leistungserbringung von friendWorks ist die Mitwirkung des Kunden. Der Kunde hat die ordnungsgemäße Durchführung der Leistung von friendWorks in jeder Phase durch Mitwirkungshandlungen im erforderlichen und zumutbaren Umfang zu fördern. Es handelt sich hierbei nicht nur um Obliegenheiten, sondern um echte Pflichten. Gesetzliche Mitwirkungspflichten bleiben unberührt.

(2) Die Mitwirkungspflichten erfüllt der Kunde auf eigene Kosten.

(3) Der Kunde wird Erklärung und (Mitwirkungs-) Pflichten fristgerecht erfüllen.

(4) Der Kunde hat im Besonderen folgende Mitwirkungspflichten:

(a) Der Kunde wird die zur ordnungsgemäßen Durchführung der Leistung notwendigen Inhalte, Informationen, Unterlagen, Dokumentationen, Zugänge, Daten, Anlagen, Geräte, Computerprogramme und Teile von Computerprogrammen, Kommunikationsgeräte, Internetanschluss sowie sonstige Mittel zur Verfügung stellen.

(b) Der Kunde wird Mitarbeitern von friendWorks oder von friendWorks beauftragte Dritte zu den Geschäftszeiten des Kunden den ungehinderten und sicheren Zutritt zu seinen Geschäftsräumen, Rechnern, Software und Arbeitsmittel ermöglichen, soweit dies zur Erfüllung des Vertragszwecks notwendig ist.

(c) Der Kunde ist verpflichtet im Rahmen des Test- oder Echtbetriebs festgestellte Störungen unverzüglich und so präzise wie möglich unter Beschreibung der Symptome der Einsatzbedingungen, vorausgegangener Anweisungen an das EDV-System sowie etwaiger relevanter Drittmaschinen oder -EDV-Systeme zu dokumentieren und zu protokollieren und an friendWorks zu melden. Der Kunde ist verpflichtet die Klasse der Störung nach billigem Ermessen unter Berücksichtigung der Interessen friendWorks bei der Meldung mitzuteilen, wobei die Klasse der Störung schließlich durch friendWorks verbindlich eingestuft und dem Kunden mitgeteilt wird.

(d) Der Kunde benennt friendWorks mindestens einen sachlich und fachlich geeigneten Mitarbeiter als Ansprechpartner. Änderungen des Ansprechpartners werden friendWorks unverzüglich mitgeteilt. Allein dieser Ansprechpartner ist berechtigt Störungen an friendWorks zu melden.

(e) Der Kunde hat vor der Meldung einer Störung im Rahmen seiner Möglichkeiten eine Analyse der Systemumgebung durchzuführen, um sicherzustellen, dass der Fehler nicht auf Systemkomponenten zurückzuführen ist, die nicht Gegenstand des Einzelvertrages sind.

(f) Der Kunde wird von friendWorks bereitgestellte Updates, Upgrades, Patches oder sonstige Maßnahmen zur Fehlerbehebungen unverzüglich einspielen bzw. vornehmen.

(g) Der Kunde benennt einen sachkundigen und fachlich geeigneten Mitarbeiter, der die zur Durchführung der Leistung von friendWorks erforderlichen Auskünfte erteilen und Entscheidungen selbst treffen oder veranlassen kann.

(h) Der Kunde wird nach Arbeiten von friendWorks eine Überprüfung, insbesondere im Hinblick auf Vollständigkeit und Funktionsfähigkeit der Leistung sowie des EDV-Systems durchführen, insbesondere, ob die Funktionsfähigkeit des EDV-Systems und insbesondere der Datensicherung noch gegeben ist und das Ergebnis angemessen dokumentieren.

(i) Der Kunde stellt eine von friendWorks benannte Fernwartungssoftware zur Verfügung.

(j) Der Kunde stellt Testpläne und Testdaten bereit sowie baut die Testumgebung auf und stellt sie bereit.

(k) Der Kunde wartet die Systemumgebung (Hard- und Software) des Kunden fortlaufend. Der Kunde gewährleistet ein dauerndes Systemmanagement der Systemumgebung. Der Kunde setzt ausschließlich Software auf dem aktuellen oder dem jeweiligen Stand vor dieser Version ein, es sei denn dem Kunden wird etwas anderes durch friendWorks vorgegeben. Im Besonderen ist der Kunde verpflichtet die Systemvoraussetzungen der durch friendWorks überlassenen und/oder gepflegte Software zu prüfen und einzuhalten, bevor er die Systemumgebung anpasst.

(l) Der Kunde entscheidet rechtzeitig über die im Rahmen eines Projekts erforderlichen Investitionen und veranlasst dies.

(m) Der Kunde hat friendWorks das Recht zur Benutzung von Systemen Dritter zu verschaffen, soweit dieses notwendig ist, um die nach dem Einzelvertrag geschuldeten Leistungen zu erbringen.

(n) Der Kunde hat sich über die wesentlichen Funktionsmerkmale der Software informiert, welche Gegenstand eines Einzelvertrages sind und trägt das Risiko, ob die Software seinen betrieblichen Bedürfnissen und Anforderungen entspricht;

§ 11 Haftung

(1) Soweit sich aus diesen AGB einschließlich der nachfolgenden Bestimmungen nichts anderes ergibt, haftet friendWorks bei einer Verletzung von vertraglichen und außervertraglichen Pflichten nach den gesetzlichen Vorschriften.

(2) Auf Schadensersatz haftet friendWorks – gleich aus welchem Rechtsgrund – im Rahmen der Verschuldenshaftung bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet friendWorks, vorbehaltlich gesetzlicher Haftungsbeschränkungen (zB Sorgfalt in eigenen Angelegenheiten; unerhebliche Pflichtverletzung), nur

- für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit,

- für Schäden aus der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Verpflichtung, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf,); in diesem Fall ist die Haftung jedoch auf den Ersatz des vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schadens begrenzt.

(3) Die sich aus Abs. 2 ergebenden Haftungsbeschränkungen gelten auch bei Pflichtverletzungen durch bzw. zugunsten von Personen, deren Verschulden friendWorks nach gesetzlichen Vorschriften zu vertreten hat. Sie gelten nicht im Falle der Arglist oder im Falle der Garantie oder für Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz.

(4) Für die Verjährung gilt § 14 Abs. 8.

§ 12 Haftungshöchstsumme

Es wird folgende Haftungshöchstsumme vereinbart:

1.000.000,00 € für Vermögensschäden

3.000.000,00 € für Betriebs-, Produkt- und Umwelthaftpflichtschäden / Umweltschäden

§ 13 Force Majeure

(1) Soweit und solange ein Fall höherer Gewalt („Force Majeure“) vorliegt, sind die Parteien zeitweise von ihren Leistungspflichten befreit.

(2) Force Majeure ist ein betriebsfremdes, von außen durch elementare Naturkräfte oder durch Handlungen dritter Personen herbeigeführtes Ereignis, das nach menschlicher Einsicht und Erfahrung unvorhersehbar ist, mit wirtschaftlich erträglichen Mitteln auch durch die äußerste, nach der Sachlage vernünftigerweise zu erwartende Sorgfalt nicht verhütet oder unschädlich gemacht werden kann und auch nicht wegen seiner Häufigkeit in Kauf zu nehmen ist.

(3) Die Parteien können den Einzelvertrag kündigen, wenn ein Force Majeure Ereignis länger als ein Monat andauert und eine einvernehmliche Vertragsanpassung nicht erzielt werden kann.

§ 14 Mängelansprüche und deren Verjährung bei kaufrechtlichen und werkvertraglichen Leistungen

(1) Für die Rechte des Kunden bei Sach- und Rechtsmängeln gelten die gesetzlichen Vorschriften, soweit nachfolgend nichts anderes bestimmt ist.

(2) In allen Fällen unberührt bleiben die gesetzlichen Sondervorschriften zum Aufwendungsersatz bei Endlieferung der neu hergestellten Ware an einen Verbraucher (Lieferantenregress gem. §§ 478, 445a, 445b bzw. §§ 445c, 327 Abs. 5, 327u BGB), sofern nicht, z.B. im Rahmen einer Qualitätssicherungsvereinbarung, ein gleichwertiger Ausgleich vereinbart wurde.

(3) Als Beschaffenheit der Ware gilt grds. nur die Leistungsbeschreibung von friendWorks als vereinbart. Öffentliche Äußerungen, Anpreisung oder Werbung des Herstellers oder sonstige Dritter stellen daneben keine vertragsmäßige Beschaffenheit der Ware dar.

(4) Bei Waren mit digitalen Elementen oder sonstigen digitalen Inhalten schuldet friendWorks eine Bereitstellung und ggf. eine Aktualisierung der digitalen Inhalte nur, soweit sich dies ausdrücklich aus einer Beschaffenheitsvereinbarung gem. Abs. 3 ergibt. Für öffentliche Äußerungen des Herstellers und sonstiger Dritter übernimmt friendWorks insoweit keine Haftung.

(5) Unternehmer müssen offensichtliche Mängel innerhalb einer Frist von 2 Wochen ab Empfang der Leistung anzeigen; andernfalls ist die Geltendmachung des Gewährleistungsanspruchs ausgeschlossen. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung bzw. Mitteilung. Für Kaufleute gilt § 377 HGB.

(6) Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz bzw. Ersatz vergeblicher Aufwendungen bestehen auch bei Mängeln nur nach Maßgabe von § 11 und sind im Übrigen ausgeschlossen.

(7) Der Kunde wird friendWorks mindestens zweimal eine angemessene Nachfrist zur Mängelbeseitigung setzen, bevor er weitere ihm aufgrund der Mängel zustehende Rechte und Ansprüche geltend macht. Bei der letzten Fristsetzung wird der Kunde friendWorks schriftlich darauf hinweisen, dass er sich für den Fall des fruchtlosen Verstreichens der Frist vorbehält, die ihm zustehenden Rechte und Ansprüche geltend zu machen. Eine Übermittlung der Erklärung in Textform, wie E-Mail oder Fax ist ausgeschlossen.

(8) Es gelten folgende Verjährungsfristen:

(a) Die Verjährungsfrist beträgt 1 Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn.

(b) Es gilt die gesetzliche Verjährungsfrist, wenn friendWorks grobes Verschulden vorwerfbar ist, im Falle von friendWorks zurechenbaren Körper- und Gesundheitsschäden und bei Verlust des Lebens des Kunden, im Falle einer Garantie, im Fall des Lieferregresses (§§ 478 , 445a , 445b bzw. §§ 445c , 327 Abs. 5 , 327u BGB), wenn friendWorks einen Mangel arglistig verschwiegen hat, im Falle des § 438 Abs. 1 Nr. 2 BGB (bei einem Bauwerk und bei einer Sache, die entsprechend ihrer üblichen Verwendungsweise für ein Bauwerk verwendet worden ist und dessen Mangelhaftigkeit verursacht hat) und im Falle des § 634a Abs. 1 Nr. 2 BGB (bei einem Bauwerk und einem Werk, dessen Erfolg in der Erbringung von Planungs- oder Überwachungsleistungen hierfür besteht). Die Haftung friendWorks nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt hiervon unberührt.

§ 15 Mängelansprüche bei mietrechtlichen Leistungen

Es gilt grundsätzlich die gesetzliche Gewährleistung. Die Anwendung des § 536a Abs. 2 BGB (Selbstbeseitigungsrecht des Mieters) ist ausgeschlossen. Ausgeschlossen ist auch die Anwendung von § 536a Abs. 1 BGB (Schadensersatzpflicht des Vermieters), soweit die Norm eine verschuldensunabhängige Haftung vorsieht.

§ 16 Abnahme

Wenn eine Abnahme aufgrund Gesetzes oder Vereinbarung erforderlich ist, gelten die folgenden Regelungen:

(1) friendWorks informiert den Kunden nach Fertigstellung der im jeweiligen Vertrag vereinbarten (Teil-) Leistung entsprechend und übergibt die Leistung.

(2) Der Kunde hat sodann innerhalb eines Zeitraums von 14 Werktagen ab Mitteilung und Übergabe die erbrachte (Teil-) Leistung zu testen und friendWorks über etwaige Mängel zu unterrichten bzw. die Leistung als vertragsgemäß anzunehmen.

(3) Der Kunde stellt alle für die Durchführung der Abnahmeprüfung erforderlichen Systeme und Daten einschließlich der Testfälle zur Verfügung. friendWorks ist berechtigt und auf Verlangen des Kunden gegen gesonderte Vergütung verpflichtet, an der Abnahmeprüfung teilzunehmen.

(4) Die vorbehaltlose Nutzung der Leistung von friendWorks gilt als Abnahme. Ebenso gilt es als Abnahme, wenn der Kunde die Abnahme nicht innerhalb der Frist nach Abs. 2 erklärt, ohne die Gründe für die Abnahmeverweigerung plausibel in Textform darzulegen.

§ 17 Zurückbehaltungsrecht und Aufrechnung

(1) Der Kunde hat ein Recht zur Aufrechnung nur, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt, anerkannt oder durch friendWorks nicht bestritten wurden.

(2) Der Kunde kann ein Zurückbehaltungsrecht nur ausüben, wenn sein Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

§ 18 Übertragung von Rechten und Pflichten / Subunternehmer

(1) Der Kunde ist zur Abtretung der Rechte und Pflichten aus dem Einzelvertrag und/oder der Übertragung des Einzelvertrages nur mit vorheriger Zustimmung friendWorks in Textform berechtigt.

(2) friendWorks ist berechtigt, Dritte mit der Erfüllung seiner Pflichten, vollständig oder teilweise, zu betrauen.

(3) friendWorks ist zur Abtretung der Rechte und Pflichten aus dem Einzelvertrag berechtigt. friendWorks ist zur Übertragung des Einzelvertrages auf Dritte berechtigt.

§ 19 Vertragsstrafen und pauschalisierte Schadensersatzansprüche

Vertragsstrafen und pauschalisierte Schadensersatzansprüche gegen friendWorks sind ausgeschlossen.

§ 20 Dauerschuldverhältnisse: Laufzeit, Kündigung

(1) Solange und so weit individuell nichts anderes vereinbart ist, beginnt der Einzelvertrag mit Abschluss des Einzelvertrages.

(2) Bei Einzelverträgen mit fester Laufzeit, verlängert sich die Laufzeit um jeweils um die erste Vertragslaufzeit, sofern der Vertrag nicht mit einer Frist von vier (4) Monaten zum Ende der jeweiligen Laufzeit von einer der Parteien gekündigt wird. Ist die erste Vertragslaufzeit länger als ein Jahr, betragen die Verlängerungszeiträume jeweils ein (1) Jahr.

(3) Bei Einzelverträgen, welche auf unbestimmte Zeit abgeschlossen werden, kann der Einzelvertrag von beiden Parteien mit einer Frist von vier (4) Monaten zum Kalenderjahresende gekündigt werden.

(4) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung auf Grund eines wichtigen Grundes bleibt für die Parteien unberührt.

(5) Ein wichtiger Grund liegt für friendWorks, der zur außerordentlichen Kündigung berechtigt, insbesondere vor, wenn der Kunde für zwei (2) aufeinanderfolgende Monate mit der Bezahlung der Vergütung in Verzug gerät oder in einem länger als zwei (2) Monate dauernden Zeitraum mit einem Betrag in Verzug gerät, der einem monatlichen Entgelt entspricht.

(6) Für Kündigungserklärungen gilt die Textform.

§ 21 Nutzungsrechte an den urheberrechtsschutzfähigen Leistungen friendWorks

(1) Der Umfang der Einräumung der Nutzungsrechte an der Leistung friendWorks ergibt sich aus dem zwischen friendWorks und dem Kunden geschlossenen Einzelvertrag.

(2) Ist in dem Einzelvertrag nichts ausdrücklich vereinbart, wird dem Kunden ein einfaches (nicht-ausschließliches) zeitlich und räumlich uneingeschränktes Recht eingeräumt. Ein Recht zur Unter- oder Weiterlizenzierung, Vermietung, Übertragung sowie zur Bearbeitung ist ausgeschlossen. Das gilt auch, wenn es sich um Leistungen friendWorks handelt, welche individuell für den Kunden erstellt wurden.

§ 22 Nutzungsrechte an den Leistungen Dritter

Wenn friendWorks Software eines Dritten für die Leistungserbringung auftragsgemäß verwendet oder diese an den Kunden gleichgültig in welcher Form überlassen wird (z.B. veräußert oder vermietet), gelten die Lizenzbedingungen des Dritten. Voraussetzung für die Nutzung der Software des Dritten ist die Akzeptanz sowie die Einhaltung der Lizenzbedingungen des Dritten. Die konkreten Bedingungen sind im jeweiligen Einzelvertrag als Link zitiert oder als Anhang beigefügt. Soweit dies nicht der Fall ist, gelten auch die Nutzungsbedingungen, die der Hersteller für die jeweilige Software vorsieht. Sollten sich diese Bedingungen während der Laufzeit eines Einzelvertrages ändern, gelten die jeweils aktuellen Bedingungen

§ 23 Lieferung Software und Quellcode

(1) friendWorks liefert Software im Objektcode sowie die elektronische Dokumentation auf einem üblichen Datenträger oder als Download aus dem Internet oder einem anderen elektronischen Übertragungsweg.

(2) Der Kunde hat keinen Anspruch auf den Quellcode. Das gilt auch, wenn es sich um Leistungen friendWorks handelt, welche individuell für den Kunden erstellt wurden.

§ 24 Sicherungsmaßnahmen, Audit-Recht

(1) Der Kunde wird es friendWorks auf dessen Verlangen zu ermöglichen, den ordnungsgemäßen Einsatz der Software zu überprüfen, insbesondere daraufhin, ob der Kunde die Software qualitativ und quantitativ im Rahmen der von ihm erworbenen Lizenzen nutzt.

(2) Hierzu wird der Kunde friendWorks Auskunft erteilen, Einsicht in relevante Dokumente und Unterlagen gewähren sowie eine Überprüfung der eingesetzten Hardware- und Softwareumgebung durch friendWorks oder eine von friendWorks benannte und für den Kunden akzeptable Wirtschaftsprüfungsgesellschaft ermöglichen.

(3) friendWorks darf die Prüfung in den Räumen des Kunden zu dessen regelmäßigen Geschäftszeiten durchführen oder durch zur Verschwiegenheit verpflichtete Dritte durchführen lassen. friendWorks wird darauf achten, dass der Geschäftsbetrieb des Kunden durch seine Tätigkeit vor Ort so wenig wie möglich gestört wird. Ergibt die Überprüfung eine Überschreitung der erworbenen Lizenzanzahl um mehr als 5% (fünf Prozent) oder eine anderweitige nicht-vertragsgemäße Nutzung, so trägt der Kunde die Kosten der Überprüfung, ansonsten trägt die Kosten friendWorks.

§ 25 Rechte Dritter

(1) Der Kunde sichert zu, dass die von ihm zur Verfügung gestellten Mittel, wie Software, frei von Schutzrechten Dritter sind und auch sonst keine Rechte Dritter bestehen, welche den vertragsgemäßen Gebrauch einschränken oder ausschließen oder den Einsatz und Bereitstellung der Leistungen durch friendWorks einschränken oder ausschließen.

(2) Der Kunde stellt friendWorks von allen Ansprüchen Dritter frei, einschließlich der Kosten einer angemessenen Rechtsverteidigung, wenn friendWorks wegen nicht hinreichender Nutzungsrechte (insb. Bearbeitungsrechte) oder wegen rechtswidrigen bzw. rechtsverletzenden Inhalten des Kunden von Dritten in Anspruch genommen wird. Das gilt nicht, wenn der Kunde dies nicht zu vertreten hat.

§ 26 Eigentumsvorbehalt und Rechtevorbehalt

(1) friendWorks behält sich das Eigentum an der Ware bis zur vollständigen Begleichung aller Forderungen aus der Geschäftsverbindung vor.

(2) Bei vertragswidrigem Verhalten des Kunden, insbesondere bei Zahlungsverzug, bei falschen Angaben des Kunden über seine Kreditwürdigkeit oder wenn ein Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens gestellt wird, ist friendWorks – gegebenenfalls nach Fristsetzung – berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten und die Ware heraus zu verlangen, sofern der Kunde die Gegenleistung noch nicht oder nicht vollständig erbracht hat.

(3) Der Kunde muss die Ware pfleglich behandeln. Er muss sie auf seine Kosten gegen Feuer-, Wasser- und Diebstahlschäden ausreichend zum Neuwert versichern.

(4) Bei Pfändungen der Vorbehaltsware durch Dritte oder bei sonstigen Eingriffen Dritter muss der Kunde auf das Eigentum von friendWorks hinweisen und muss friendWorks unverzüglich benachrichtigen, damit friendWorks seine Eigentumsrechte durchsetzen kann. Sofern der Dritte die friendWorks in diesem Zusammenhang entstehenden gerichtlichen oder außergerichtlichen Kosten nicht zu erstatten vermag, haftet hierfür der Kunde.

(5) Die Rechteeinräumung erfolgt aufschiebend bedingt auf den Zeitpunkt der vollständigen Zahlung der Vergütung aus dem Einzelvertrag.

§ 27 Vertraulichkeit

(1) Der Kunde verpflichtet sich zur Einhaltung strikter Vertraulichkeit hinsichtlich aller Informationen, die der Kunde schriftlich, mündlich oder in anderer Form im Zusammenhang mit der Verhandlung des Vertrages und der Durchführung der Leistung von friendWorks erhält, insbesondere Dokumente, Entwürfe, Pläne, Daten, Know-how und jede andere Form von Geschäftsgeheimnissen.

(2) Der Kunde ist verpflichtet, in geeigneter Weise auch seine Mitarbeiter und weitere Personen, die mit diesem Vertrag und seiner Abwicklung befasst sind, auf die Einhaltung dieser Vertraulichkeit zu verpflichten.

(3) Die Vertraulichkeitsverpflichtung entfällt, wenn der Kunde nachweist, dass eine bestimmte Information ihm bereits bekannt war, bevor die Zusammenarbeit mit friendWorks begonnen wurde, wenn der Kunde diese Information von einer anderen dazu berechtigten dritten Partei erhalten hat oder die Information allgemein zugänglich war, ohne dass der Kunde für diese allgemeine Zugänglichkeit verantwortlich ist.

(4) Der Kunde ist verpflichtet, alle ihm zur Verfügung gestellten Geschäfts- und Betriebsunterlagen sowie alle sonstigen Schriftstücke, die Angelegenheiten von friendWorks betreffen (auch eigene Aufzeichnungen, Entwürfe etc.), ordnungsgemäß aufzubewahren und insbesondere dafür zu sorgen, dass Dritte nicht Einsicht nehmen können. Die

Unterlagen bzw. Schriftstücke sind während der Dauer des Vertragsverhältnisses auf Anforderung und nach Beendigung des Vertragsverhältnisses unverzüglich und unaufgefordert an friendWorks zurückzugeben.

(5) Eine ggf. gesondert abgeschlossene Vertraulichkeitsvereinbarung bleibt unberührt.

§ 28 Datenverarbeitung

(1) friendWorks und der Kunde verpflichten sich, die jeweils geltenden datenschutzrechtlichen Vorschriften, zu erfüllen und ihre Mitarbeiter und beauftragte Dritte zu dieser Einhaltung ebenfalls zu verpflichten.

(2) Der Kunde bleibt im Hinblick auf personenbezogene Daten verantwortliche Stelle und hat daher stets zu prüfen, ob die Verarbeitung der Daten von entsprechenden Erlaubnistatbeständen getragen ist. Der Kunde ist selbst für die nach dem Datenschutzrecht erforderlichen Zustimmungserklärungen der betroffenen Personen (z.B.: Mitarbeiter, Kunden, Vertragspartner des Kunden) verantwortlich.

(3) Sofern und so weit friendWorks aufgrund des Einzelvertrages die Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag des Kunden schuldet oder auf personenbezogene Daten des Kunden zugreifen kann, werden die Parteien einen Auftragsverarbeitungsvertrag abschließen.

(4) Soweit friendWorks zum Austausch von Datenträgern verpflichtet ist, liegt es in der Verantwortung des Kunden, dass sämtliche Daten auf dem ausgetauschten Datenträger in unwiederbringlicher Weise vernichtet werden, damit ein etwaiger Zugriff auf Daten, die auf dem ausgetauschten Datenträger gespeichert waren, nach dem erfolgten Austausch tatsächlich unmöglich wird.

(5) Der Kunde räumt dem friendWorks für die Zwecke der Vertragsdurchführung das Recht ein, die vom friendWorks für den Kunden zu speichernden Daten vervielfältigen zu dürfen, soweit dies zur Erbringung des Einzelvertrages geschuldeten Leistung erforderlich ist. friendWorks ist auch berechtigt aber nicht verpflichtet, die Daten in einem Ausfallsystem bzw. separaten Ausfallrechenzentrum vorzuhalten. Zur Entstörung ist friendWorks berechtigt aber nicht verpflichtet, Änderungen der Struktur der Daten oder dem Datenformat vorzunehmen.

§ 29 Projektmanagement

(1) Soweit die Leistungen im Rahmen eines Projekts erbracht werden, werden die Parteien jeweils die Projektleiter sowie ggf. technische Ansprechpartner benennen.

(2) Voraussetzung des Austauschs der Projektleiter durch eine der beiden Parteien ist das Einverständnis der jeweils anderen Partei, dass diese nur aus sachlichen Gründen versagen darf.

(3) Eine Besprechung der Projektleiter findet regelmäßig nach Absprache beginnend ab Vertragsschluss am Sitz von friendWorks oder telefonisch statt.

§ 30 Change-Request

(1) friendWorks und der Kunde können jederzeit die Änderung der vereinbarten Leistungen in Textform vorschlagen (Change-Request).

(2) Die jeweilige andere Partei des Change-Request werden das Change-Request unverzüglich, regelmäßig binnen zwei (2) Wochen prüfen und diese in Textform annehmen oder ablehnen. Ein Schweigen gilt als Ablehnung. Wenn keine Annahme erfolgt, gilt der Einzelvertrag unverändert fort.

(2) Erfordert ein Change-Request eine umfangreiche Prüfung durch friendWorks oder erfordert eine Vielzahl an Change-Request insgesamt einen erheblichen Aufwand, kann friendWorks für die Prüfung und Erstellung des Änderungsangebots eine angemessene Vergütung verlangen. friendWorks wird den Kunden vorab hierauf in Textform hinweisen und mit der Prüfung und Angebotserstellung erst dann beginnen, nachdem der Kunde den Prüfungsauftrag in Textform bestätigt hat.

(3) Bis zur Annahme oder Ablehnung des Change-Request werden die Leistungen unverändert fortgeführt.

(4) Den Parteien steht es frei, Änderungen auch außerhalb des vorstehenden Verfahrens zu vereinbaren.

§ 31 Sonstiges

(1) Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist Erfüllungsort der Sitz von friendWorks.

(2) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Bestimmungen des UN-Kaufrechts finden keine Anwendung.

(3) Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertrag das an dem Geschäftssitz von friendWorks zuständige Gericht, sofern nicht ein ausschließlicher Gerichtsstand gegeben ist. friendWorks ist jedoch auch berechtigt, den Kaufmann an seinem Wohn- oder Geschäftssitzgericht zu verklagen. Die Zuständigkeit aufgrund eines ausschließlichen Gerichtsstands bleibt hiervon unberührt.

(4) Sollte eine Bestimmung dieser AGB unwirksam sein oder werden, wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon nicht berührt.

(5) Der Kunde hat friendWorks innerhalb angemessener Frist über Veränderungen in seiner Gesellschaftsform, seiner Geschäftsadresse oder seinen Mehrheitsverhältnissen zu informieren. Sollte der Kunde diese Informationen nicht rechtzeitig zur Verfügung stellen, so haftet er für sich daraus ergebende Nachteile und Kosten.

2. Teil: Besondere Bedingungen Überlassung von Gegenständen auf Dauer (Verkauf)

§ 32 Gegenstand des Vertrages

Gegenstand ist die dauerhafte Überlassung von Waren oder Software, wenn und so weit friendWorks unmittelbarer Vertragspartner des Kunden ist. Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus dem jeweiligen Einzelvertrag.

§ 33 Nutzungsrechte an Software

Solange und so weit im Einzelvertrag nichts anderes vereinbart ist gilt Folgendes:

(1) friendWorks räumt dem Kunden bei der Überlassung der Software auf Dauer mit vollständiger Zahlung der Vergütung das einfache (nicht-ausschließliche) und zeitlich unbeschränkte Recht ein, die Software für eigene Zwecke in dem Umfang des Vertragszweckes zu nutzen.

(2) Der Kunde ist berechtigt, eine zur Gewährleistung der künftigen Nutzung erforderliche Sicherungskopie zu erstellen; er hat diese als solche zu kennzeichnen und einen Urheberrechtsvermerk anzubringen.

(3) Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software zu vermieten, unterzulizenzieren, weiterzulizenzieren, drahtgebunden oder drahtlos wiederzugeben, öffentlich zugänglich zu machen oder sie Dritten in anderer Weise zur Verfügung zu stellen. Nicht Dritte in diesem Sinn sind Angestellte im Geschäftsbetrieb des Kunden und Personen, die der Kunde einsetzt, um die bestimmungsgemäße Verwendung sicherzustellen.

(4) Der Kunde ist berechtigt, einem Dritten unter Beachtung des Umfangs der Rechteeinräumung die erworbene Kopie der Software einschließlich der Dokumentation dauerhaft zu überlassen. In diesem Fall verpflichtet sich der Kunde, die Nutzung der Software bei Vertragsschluss vollständig aufzugeben und sämtliche Kopien der Software zu löschen, es sei denn, er ist zur längeren Aufbewahrung verpflichtet. friendWorks kann von dem Kunden Auskunft über die Durchführung der nach dem vorstehenden Satz durchzuführenden Maßnahmen verlangen.

(5) Der Kunde ist ausschließlich dann berechtigt, die Software zu dekompile und zu vervielfältigen, soweit dies gesetzlich vorgesehen ist. Dies gilt jedoch nur unter der Voraussetzung, dass friendWorks dem Kunde die hierzu notwendigen Informationen auf Anforderung nicht innerhalb angemessener Frist zugänglich gemacht hat.

(6) Der Kunde hat kein Bearbeitungsrecht.

(7) Nutzt der Kunde die Software in einem Umfang, der die erworbenen Nutzungsrechte qualitativ (im Hinblick auf die Art der gestatteten Nutzung) oder quantitativ (im Hinblick auf die Anzahl der erworbenen Lizenzen) überschreitet, so wird er unverzüglich die zur erlaubten Nutzung notwendigen Nutzungsrechte erwerben. Unterlässt er dies, so wird friendWorks die ihm zustehenden Rechte geltend machen.

(8) Urhebervermerke, Seriennummern sowie sonstige der Programmidentifikation dienende Merkmale dürfen nicht von der Software entfernt oder verändert werden.

(9) Verstößt der Kunde gegen eine der vorstehenden Bestimmungen, werden sämtliche im Rahmen des Einzelvertrages erteilten Nutzungsrechte sofort unwirksam und fallen automatisch an friendWorks zurück. In diesem Fall hat der Kunde die Software vollständig aufzugeben, sämtliche installierten Kopien der Software von auf seinen Systemen entfernen und sämtliche auf anderen Datenträgern befindlichen Kopien zu löschen oder friendWorks zu übergeben.

3. Teil: Besondere Bedingungen zeitlich begrenzte Überlassung von Software (Miete)

§ 34 Gegenstand des Vertrages

Dieser Teil gilt für die zeitlich begrenzte Überlassung von Software, wenn und soweit friendWorks unmittelbarer Vertragspartner des Kunden ist. Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus dem jeweiligen Einzelvertrag.

§ 35 Leistung friendWorks

(1) Gegenstand einer Softwareüberlassung für einen zeitlich begrenzten Zeitraum ist die Überlassung der Software auf der Infrastruktur des Kunden bzw. auf der Infrastruktur eines Dritten, welcher vom Kunden beauftragt wurde oder auf der Infrastruktur von friendWorks bzw. eines von friendWorks beauftragten Dritten in der jeweils neuesten verfügbaren Version im Objektcode und die Einräumung der in § 36 beschriebenen Nutzungsrechte für die Dauer des jeweiligen Einzelvertrages. Klarstellend: Wenn die Software auf der Infrastruktur von friendWorks bzw. eines von friendWorks beauftragten Dritten überlassen wird, gilt für die hiermit verbundene Hostingleistung der 4. Teil dieser AGB.

(2) Diese AGB gelten entsprechend für die Überlassung von Updates und Upgrades.

(3) Der Kunde installiert die Software selbst.

(4) Der Kunde ist verpflichtet seinen Datenbestand mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns regelmäßig zu sichern.

(5) Sonstige über die Vermietung der Software hinausgehende Leistungen wie z.B. Installations-, Konfigurations-, Programmierungs-, Beratungs-, Schulungs-, Datensicherungsleistungen sind nicht Gegenstand der zeitlich begrenzten Softwareüberlassung.

§ 36 Nutzungsrechte an Software

Solange und so weit im Einzelvertrag nichts anderes vereinbart ist gilt Folgendes:

(1) Der Kunde erhält mit vollständiger Bezahlung des Entgelts ein einfaches (nicht-ausschließliches), nicht übertragbares, zeitlich auf die Vertragslaufzeit beschränktes Recht zur Nutzung der Software für eigene Zwecke im Umfang des Vertragszwecks.

(2) Die Anzahl der Lizenzen sowie Art und Umfang der Lizenz bestimmen sich im Übrigen nach der Vereinbarung zwischen dem Kunde und friendWorks.

(3) In keinem Fall hat der Kunde das Recht, die überlassene Software zu vermieten oder in sonstiger Weise unter- oder weiterzulizenzieren, sie drahtgebunden oder drahtlos öffentlich wiederzugeben oder zugänglich zu machen oder sie Dritten entgeltlich oder unentgeltlich zur Verfügung zu stellen, z.B. im Wege des Application Service Providing oder als „Software as a Service“. Nicht Dritte in diesem Sinn sind Angestellte im Geschäftsbetrieb des Kunden und Personen, die der Kunde einsetzt, um die bestimmungsgemäße Verwendung sicherzustellen.

(4) Der Kunde hat kein Bearbeitungsrecht.

(5) Der Kunde ist berechtigt, eine Sicherungskopie zu erstellen, wenn dies zur Sicherung der künftigen Nutzung erforderlich ist. Der Kunde wird auf der erstellten Sicherungskopie den Vermerk „Sicherungskopie“ sowie einen Urheberrechtsvermerk sichtbar anbringen.

(6) Der Kunde ist ausschließlich dann berechtigt, die Software zu dekompile und zu vervielfältigen, soweit dies gesetzlich vorgesehen ist. Dies gilt jedoch nur unter der Voraussetzung, dass friendWorks dem Kunde die hierzu notwendigen Informationen auf Anforderung nicht innerhalb angemessener Frist zugänglich gemacht hat.

(7) Nach Ende der Laufzeit der Nutzung hat der Kunde die Software vollständig aufzugeben, sämtliche installierten Kopien der Software von auf seinen Systemen entfernen und sämtliche auf anderen Datenträgern befindlichen Kopien zu löschen oder friendWorks zu übergeben. Auf Anforderung friendWorks wird der Kunde ihm die vollständige Durchführung der genannten Maßnahmen schriftlich bestätigen.

(8) Nutzt der Kunde die Software in einem Umfang, der die erworbenen Nutzungsrechte qualitativ (im Hinblick auf die Art der gestatteten Nutzung) oder quantitativ (im Hinblick auf die Anzahl der erworbenen Lizenzen) überschreitet, so wird er unverzüglich die zur erlaubten Nutzung notwendigen Nutzungsrechte erwerben. Unterlässt er dies, so wird friendWorks die ihm zustehenden Rechte geltend machen.

(9) Urhebervermerke, Seriennummern sowie sonstige der Programmidentifikation dienende Merkmale dürfen nicht von der Software entfernt oder verändert werden.

(10) Verstößt der Kunde gegen eine der vorstehenden Bestimmungen, werden sämtliche im Rahmen dieses Vertrags erteilten Nutzungsrechte sofort unwirksam und fallen automatisch an friendWorks zurück. In diesem Fall hat der Kunde die Software vollständig aufzugeben, sämtliche installierten Kopien der Software von auf seinen Systemen entfernen und sämtliche auf anderen Datenträgern befindlichen Kopien zu löschen oder friendWorks zu übergeben.

§ 37 Instandhaltung

(1) friendWorks leistet Gewähr für die Aufrechterhaltung der vertraglich vereinbarten Beschaffenheit der Software während der Vertragslaufzeit sowie dafür, dass einer vertragsgemäßen Nutzung der Software keine Rechte Dritter entgegenstehen.

(2) friendWorks genügt seiner Pflicht zur Nachbesserung auch, indem er mit einer automatischen Installationsroutine versehene Updates oder Upgrades zum Download bereitstellt und dem Kunde Support zur Lösung etwa auftretender Störungen oder Installationsprobleme anbietet.

(3) friendWorks überlässt dem Kunde für die Laufzeit des Vertrages alle Updates, Upgrades, Patches der Software zum Download.

(4) Es werden für die die Instandhaltungsleistungen die gleichen Nutzungsrechte, wie für die zu instand haltende Software eingeräumt.

§ 38 Support und Service-Level

(1) FRIENDWORKS erbringt einen First-Level-Support zur Lösung etwa auftretender Störungen während der Servicezeiten. Der 1st Level Support wird per Fernwartung, freigegebenen Chat oder telefonisch nach Wahl von friendWorks durchgeführt. Die Einzelheiten werden im Einzelvertrag festgehalten.

(2) Die Vereinbarungen zu dem Service-Level sowie zur Entstörung sind im Einzelvertrag festgehalten und im Übrigen gelten diese AGB.

4. Teil: Besondere Bedingungen Hosting

§ 39 Gegenstand des Vertrages

friendWorks stellt dem Kunden einen Speicherplatz auf seiner eigenen Infrastruktur (Server) bzw. eines von ihm beauftragten Dritten zur Speicherung von Daten und/oder der Bereitstellung einer Software und/oder der Bereitstellung einer Systemumgebung bereit. Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus dem jeweiligen Einzelvertrag.

§ 40 Rechte und Pflichten friendWorks

(1) Die Nutzbarkeit richtet sich nach der vereinbarten Verfügbarkeit. Als Verfügbarkeit gilt die Möglichkeit des Kunden sämtliche Hauptfunktionen zu nutzen. Wartungszeiten, Pflegezeiten sowie Zeiten der Störung unter Einhaltung der Entstörungsfristen gelten als Zeiten der Verfügbarkeit. Zeiten unerheblicher Störungen bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeit außer Betracht. Für den Nachweis der Verfügbarkeit sind die Messinstrumente des Providers im Rechenzentrum maßgeblich.

(2) friendWorks schuldet nicht die Herstellung und Aufrechterhaltung der Datenverbindung zwischen den IT-Systemen des Kunden und dem Übergabepunkt. Die Leistungen friendWorks beschränken sich auf die Datenkommunikation zwischen dem Übergabepunkt und dem für den Kunden bereitgestellten Server.

(3) Wenn die Sicherheit, Vertraulichkeit, Verfügbarkeit, Integrität und Belastbarkeit der Systeme, Netze, Programme, Anwendungen und Daten friendWorks sowie von Dritten dauerhaft nicht gewährleistet ist, kann friendWorks Programme, Anwendungen, Skripte, Apps, Dateien und Links ganz oder teilweise abschalten oder ändern inklusive des Einspielens von Updates, Upgrades oder des Bringens auf einen neuen Versionsstand, solange und soweit dies auch nach Abwägung der Interessen anderer Kunden für den Kunden zumutbar ist. Dies gilt insbesondere für Programme, Anwendungen, Skripte und Apps für die der Hersteller- oder Community-Support abgelaufen ist.

(4) Sofern der Speicherplatz zur Speicherung der Daten nicht mehr ausreichen sollte, wird friendWorks den Kunden hiervon verständigen. Der Kunde kann das entsprechende Kontingent vergütungspflichtig nachbestellen, vorbehaltlich der Verfügbarkeit sowie der Annahme von friendWorks. Es gelten die jeweils zum Zeitpunkt der Nachbestellung aktuellen Preislisten von friendWorks. Eine Nachbestellung hat auf die Laufzeit des Vertrages keinen Einfluss.

(5) Es gilt i.Ü. oben § 37.

§ 41 Rechte und Pflichten Kunde

(1) Der Kunde ist ausschließlich und uneingeschränkt für sämtliche Daten sowie die hierfür etwa erforderlichen Rechtspositionen allein verantwortlich. friendWorks nimmt von Daten des Kunden keine Kenntnis und prüft die vom Kunden genutzten Daten grundsätzlich nicht.

(2) Der Kunde sichert zu, dass die auf den Servern von friendWorks abgelegten Daten sowie dessen Nutzung und Bereitstellung durch friendWorks, nicht gegen geltendes Recht, behördliche Anordnungen, Rechte Dritter oder Vereinbarungen mit Dritten verstoßen.

(3) Der Kunde bleibt Inhaber der auf den Servern des friendWorks abgelegten Daten und kann diese jederzeit herausverlangen.

(4) friendWorks treffen keine Verwahrungs- oder Obhutspflichten hinsichtlich der Daten. Der Kunde hat in eigener Verantwortung ordnungsgemäße, ausreichende, regelmäßige und vollständige Datensicherungen vorzunehmen. Eine Pflicht zur regelmäßigen Sicherung der Inhalte und Daten des Kunden seitens friendWorks besteht ohne gesonderte vertragliche Vereinbarung nicht.

(5) Der Kunde wird ferner darauf achten, dass von ihm abgelegte Inhalte, insbesondere auch installierte Programme, Skripte etc., den Betrieb des Servers oder des Kommunikationsnetzes friendWorks oder die Sicherheit und Integrität anderer auf den Servern von friendWorks abgelegten Daten nicht gefährden.

(6) friendWorks ist zur sofortigen Sperre berechtigt, wenn der begründete Verdacht besteht, dass die gespeicherten Daten rechtswidrig sind oder Rechte Dritter verletzen. Ein begründeter Verdacht liegt vor, wenn Gerichte, Behörden oder sonstige Dritte den friendWorks davon in Kenntnis setzen. friendWorks hat den Kunden von der Sperre und dem Grund hierfür unverzüglich zu unterrichten. Die Sperre ist aufzuheben, sobald der Verdacht entkräftet wurde.

(7) Der Kunde ist nicht berechtigt, die Leistung von friendWorks einem Dritten teilweise oder vollständig, entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zu überlassen.

§ 42 Freistellung

Der Kunde verpflichtet sich, bei einer Zuwiderhandlung gegen § 40 Abs. 2 oder Abs. 5, friendWorks von jeder Haftung und jeglichen Kosten, einschließlich möglicher und tatsächlicher Kosten eines gerichtlichen Verfahrens, freizustellen, falls friendWorks von Dritten, auch von Mitarbeitern des Kunden persönlich, infolge von Handlungen oder Unterlassungen des Kunden in Anspruch genommen wird, es sei denn der Kunde hat dies nicht zu vertreten. friendWorks wird den Kunden über die Inanspruchnahme unterrichten und ihm, soweit dies rechtlich möglich ist, Gelegenheit zur Abwehr des geltend gemachten Anspruchs geben. Gleichzeitig wird der Kunde friendWorks unverzüglich alle ihm verfügbaren Informationen über den Sachverhalt, der Gegenstand der Inanspruchnahme ist, vollständig mitteilen.

5. Teil: Besondere Bedingungen Pflege von Software

§ 43 Gegenstand des Vertrages

Dieser Teil gilt für die Pflege von Software.

§ 44 Leistung friendWorks im Rahmen der Softwarepflege

(1) Der Leistungsumfang ergibt sich aus dem Einzelvertrag. Wenn nichts anderes vereinbart ist, erbringt friendWorks die nachfolgenden Leistungen (nachfolgend gemeinsam "Softwarepflege"):

(a) Vorhalten eines 1st Level Support, vgl. § 37

(b) Entstörung der Software, vgl. § 37 und Abs. 2

(c) Weitergabe von Updates, Upgrades und Patches

(2) Die Entstörung iSd Teils umfasst die Eingrenzung der Fehlerursache, die Fehlerdiagnose sowie Leistungen, die auf die Behebung des Fehlers gerichtet sind (insb. Patches und Service Packs). friendWorks übernimmt keine Verantwortung für die Behebung des Fehlers. Leistungen der Fehlerbehandlung können auch durch eine Umgehung, Update- oder Upgrade-Lieferung oder durch Lieferung einer neuen Version erfolgen

(3) Die Softwarepflege umfasst nur die Software, die an Installationsorten installiert ist, die der Kunde friendWorks mitgeteilt hat. Jeder Wechsel des Installationsortes ist friendWorks in Textform mitzuteilen. friendWorks kann die Softwarepflege, für die an einem neuen Installationsort installierte Software nur aus wichtigem Grunde ablehnen. Zusätzliche Kosten, die durch den Wechsel des Installationsorts bei der Erbringung der aufgrund dieses Vertrags geschuldeten Leistungen entstehen, gehen zu Lasten des Kunden.

(4) Wenn der Kunde selbst Pflegeleistungen vornimmt, ohne zuvor friendWorks die Möglichkeit zu geben seine Pflegeleistungen zu erbringen, behält sich friendWorks vor den hierdurch anfallenden Mehraufwand zu berechnen.

(5) Mängelansprüche des Kunden bleiben unberührt.

§ 45 Keine Leistung friendWorks im Rahmen der Softwarepflege

Nicht in der Softwarepflege enthalten sind:

- (1) Beratungs- und Unterstützungsleistungen im Zusammenhang mit den Funktionen der Software;
- (2) Leistungen außerhalb der vereinbarten Servicezeit;
- (3) Leistungen für die Software, die nicht unter den von friendWorks vorgegebenen Einsatzbedingungen genutzt wird;
- (4) Leistungen für die Software, die durch nicht von friendWorks vorgenommene Programmierarbeiten verändert wurden;
- (5) Leistungen für Computerprogramme oder Teile davon, die nicht zur Software gehören (z.B. Installation von Updates und Upgrades, sofern sie nicht ausschließlich der Fehlerbehebung dienen);
- (6) Leistungen für die Software, für die von friendWorks bereitgestellte Updates oder sonstige Fehlerbehebungen nicht installiert wurden und der gemeldete Fehler darin bereits behoben wurde, es sei denn deren Installation ist dem Kunden aus nicht von ihm zu vertretenden Gründen unzumutbar;
- (7) Leistungen für die Software mit einem Release-Stand, der von friendWorks grundsätzlich nicht mehr gepflegt wird;
- (8) Leistungen, die am Sitz von friendWorks erbracht werden können, auf Wunsch des Kunden aber an einem anderen Ort erbracht werden; und
- (9) Leistungen, die erforderlich werden, weil der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht nachkommt.
- (10) Leistungen in Form von Schulungen;
- (11) Programmierarbeiten, soweit sie nicht zwingend für die Überlassung von Updates bzw. Upgrades notwendig sind;
- (12) Individuelle Anpassungs- oder Systemintegrationswünsche;
- (13) Datensicherungen, soweit sie nicht zwingend erforderlich für die Durchführung der vertraglich geschuldeten Leistungen sind.