

Teil I: Allgemeine Vorschriften

§ 1 Regelungsgegenstand

- 1) Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen der MyCRM GmbH, Hirschlandstraße 150, 73730 Esslingen enthalten neben Allgemeinen Vorschriften (**Teil I**) spezielle Regelungen zur Einräumung von Nutzungsrechten an „Anpassungen“ von „Standardsoftware“ (**Teil II**) sowie zu diesen „Anpassungen“ der „Standardsoftware“ selbst (**Teil III**) und zur Erbringung von Consulting- (**Teil IV**) und Supportleistungen (**Teil V**). Sie enthalten schließlich auch Bestimmungen für Leistungen im Bereich Hosting und Providing (**Teil VI**).
- 2) Die Leistungen und Angebote der MyCRM richten sich ausschließlich an Unternehmer i.S.d. § 14 BGB.

§ 2 Vertragsbestandteile, Abwehrklausel und Definitionen

1) Abwehrklausel

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der MyCRM gelten ausschließlich. Sofern der „Kunde“ ebenfalls Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet, kommt der Vertrag auch ohne ausdrückliche Einigung über die Einbeziehung Allgemeiner Geschäftsbedingungen zustande. Soweit die verschiedenen Allgemeinen Geschäftsbedingungen inhaltlich übereinstimmen, gelten diese als vereinbart. An die Stelle sich widersprechender Einzelregelungen treten die Regelungen des dispositiven Rechts. Gleiches gilt für den Fall, dass die Geschäftsbedingungen des „Kunden“ Regelungen enthalten, die im Rahmen dieser Geschäftsbedingungen nicht enthalten sind. Enthalten die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen der MyCRM Regelungen, die in den Geschäftsbedingungen des „Kunden“ nicht enthalten sind, so gelten die vorliegenden Geschäftsbedingungen. Jedwedem formularmäßigen Hinweis auf eigene Geschäftsbedingungen des „Kunden“ wird hiermit ausdrücklich widersprochen.

2) Definitionen

- a) „Anpassungen“ bezeichnet zwischen den Parteien im Rahmen eines Workshops abgestimmte, klar formulierte Anpassungen von „Standardsoftware“, die von den Parteien im Rahmen eines Anpassungsprojekts umgesetzt werden sollen;
- b) „Auslieferung“ ist die Übergabe der gelieferten „Anpassungen“ per Download; entsprechend dem Auftrag installiert der „Kunde“ die „Anpassungen“ und alle nachfolgenden Releases selbst, oder MyCRM installiert die „Anpassungen“ beim „Kunden“ vor Ort.
- c) „Change“ ist jede vom „Kunden“ gewünschte und schriftlich vereinbarte Änderung, Ergänzung, Erweiterung oder sonstige Abweichung von dem bei „Vertragsschluss“ vereinbarten Leistungsumfang;
- d) „Daten“ sind Daten, die der „Kunde“ mit der „Standardsoftware“ erstellt und/oder mittels der vertragsgegenständlich überlassenen Leistungen und Produkte der MyCRM erhebt, speichert, transportiert, verändert oder löscht.
- e) „Dritter“ ist jeder andere, dem durch MyCRM keine Rechte zur Nutzung der „Anpassungen“ überlassen wurden.
- f) „Dokumentation“ ist die Bedienungs- sowie Installationsanleitung für die „Anpassungen“. Diese wird dem „Kunden“ ebenso wie die „Anpassungen“ in Dateiform überlassen.
- g) „FOSS“ (Free and Open Source Software) kennzeichnet Software, die nicht von MyCRM erstellt oder geliefert wurde. So bezeichnete Software steht jedermann kostenlos zur Verfügung. Allerdings hat der „Kunde“ den Inhalt der jeweiligen Lizenzbestimmungen, denen die „FOSS“ unterliegt, zu beachten. Sofern die „FOSS“ vom „Kunden“ beigestellt wird, übernimmt MyCRM für „technische Fehler“ der „FOSS“ keine Gewährleistung.
- h) „Kunde“ ist das Unternehmen, welches entweder seinen Angestellten, berechtigten Mitarbeitern oder nach Absprache auch Kooperationspartnern die „Anpassungen“ zur Nutzung überlassen darf.
- i) „Mitarbeiter“ sind alle Angestellten der MyCRM und alle mit der Durchführung des jeweiligen Auftrags mit Zustimmung des „Kunden“ beauftragten Subunternehmer oder deren Mitarbeiter. Diese sind zur Geheimhaltung und zur Beachtung datenschutzrechtlicher Vorschriften verpflichtet.
- j) „Standardsoftware“ ist die nicht für den „Kunden“ erstellte oder angepasste Software, die der „Kunde“ – ggf. auf Vermittlung von MyCRM von den Herstellern der „Standardsoftware“ direkt erworben bzw. zur zeitlich begrenzten Nutzung überlassen bekommen hat. Diese kann in bereits betriebsfähiger Software oder in einzelnen Tools, Bibliotheken etc. bestehen.
- k) „System“ ist das technische System des „Kunden“, auf dem die „Anpassungen“ betrieben werden sollen (sic. Hardware, Betriebssystemsoftware, Firmware, erforderliche Umsysteme).
- l) „Systemumgebung“ sind die technischen Umsysteme, die zum ordnungsgemäßen Betrieb der „Anpassungen“ erforderlich sind. Die „Systemumgebung“ ist in der „Dokumentation“ beschrieben. Eine ohne Zustimmung der MyCRM erfolgende Änderung der „Systemumgebung“ kann zu einem „technischen Fehler“ führen, der nicht von der MyCRM zu

vertreten ist, da MyCRM keine Gewähr für das Funktionieren der von ihr zur Verfügung gestellten „Anpassungen“ in jedweder, erst in der Zukunft existierenden „Systemumgebung“ geben kann.

- m) „Technischer Fehler“ bedeutet, dass die dem „Kunden“ zur Verfügung gestellten Dienste oder Leistungen nicht verfügbar sind oder die „Anpassungen“ falsche Ergebnisse liefern. Ein „technischer Fehler“ liegt unabhängig von der Frage vor, ob die MyCRM im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung eine Behebung des „technischen Fehlers“ schuldet.
- n) „Vertragsschluss“ ist die Unterzeichnung des jeweiligen Auftrags durch beide Parteien.

3) Andere Hersteller, „FOSS“

MyCRM nimmt „Anpassungen“ an „Standardsoftware“ vor, die dem „Kunden“ – ggf. auf Vermittlung von MyCRM von den jeweiligen Herstellern der „Standardsoftware“ überlassen wird. Hinsichtlich der Nutzungsbedingungen für die „Standardsoftware“ gelten daher ausschließlich die Vereinbarungen zwischen dem „Kunden“ und dem jeweiligen Hersteller der „Standardsoftware“. Auch Gewährleistungsansprüche und sonstige Ansprüche des „Kunden“ hinsichtlich der „Standardsoftware“ können ausschließlich im Verhältnis zwischen dem „Kunden“ und dem jeweiligen Hersteller der „Standardsoftware“ geltend gemacht werden, wenn und soweit nicht im Einzelfall MyCRM mit dem „Kunden“ ausdrücklich eine besondere Vereinbarung (z.B. im Hinblick auf „Support-Leistungen“ für die „Standardsoftware“) getroffen hat.

Soweit dem „Kunden“ überlassene „Standardsoftware“ „FOSS“ enthält oder die „Standardsoftware“ ausschließlich aus „FOSS“ besteht, hat der „Kunde“ gemäß der Vereinbarung mit dem jeweiligen Hersteller bzw. Lieferanten der „Standardsoftware“ die Lizenzbedingungen für die „FOSS“ zu beachten. Sofern durch MyCRM bereitgestellte „Anpassungen“ „FOSS“ enthalten oder ausschließlich aus „FOSS“ bestehen, wird MyCRM den „Kunden“ hierüber informieren und ihm die jeweils für die „FOSS“ gültigen Lizenzbedingungen zugänglich machen.

§ 3 Vertragsgegenstand; Change

- 1) Der jeweilige Leistungsumfang der MyCRM ergibt sich abschließend aus den Festlegungen im Angebot bzw. im Auftrag. Für die Beschaffenheit der von MyCRM zu erbringenden Lieferungen und Leistungen ist die dem „Kunden“ mit der Übersendung des Angebots zur Verfügung stehende Leistungsbeschreibung – **Anlage LBS** – abschließend maßgeblich. Sofern diese nicht in Schriftform zur Verfügung steht, gilt die Leistungsbeschreibung, die online verfügbar ist, wobei MyCRM dem „Kunden“ die entsprechenden Web-Adressen mitteilen wird.
- 2) Darstellungen in Testprogrammen, Produkt- oder Projektbeschreibungen, auch im Internet, sind ausdrücklich keine Beschreibungen der Produktbeschaffenheit i.S.d. §§ 434, 633 BGB – dies schon deshalb nicht, weil die Produkte und Leistungen ständiger Anpassung unterliegen, so dass Änderungen und Irrtümer dort vorbehalten sind und sich auch die Angaben ebenso auch auf zukünftige Entwicklungen beziehen können.
- 3) Ein „Change“ wird nur durch ausdrückliche schriftliche Bestätigung durch MyCRM Vertragsgegenstand und ist gesondert gemäß der vereinbarten Preisliste zu vergüten.

§ 4 Vergütung; Zurückbehaltungsrechte; Aufrechnung

- 1) Die Höhe der Vergütung richtet sich nach dem Auftrag. Alle Zahlungsmodalitäten wie Teilzahlungen, Rabatte, Skonti etc. sind im Auftrag geregelt. Das Gleiche gilt für Reisekosten und Spesen.
- 2) Alle Preise verstehen sich als Nettopreise und sind zzgl. der jeweils geltenden Mehrwertsteuer zu zahlen.
- 3) Zahlungen des „Kunden“ sind innerhalb von zwei Wochen nach Zugang einer prüffähigen Rechnung fällig und müssen zugunsten der MyCRM auf eines der in der Rechnung angegebenen Konten erfolgen.
- 4) Der „Kunde“ hat in seinen Zahlungen eine Bestimmung zu treffen, auf welche Schuld er zahlt. Unterlässt er diese Bestimmung, werden Zahlungseingänge zunächst gegen bestehende Nebenforderungen (Zinsen etc.) und dann gegen die jeweils älteste Schuld des „Kunden“ verbucht.
- 5) Kommt der „Kunde“ seinen Zahlungsverpflichtungen nicht rechtzeitig nach, kann die MyCRM unbeschadet der Geltendmachung weiteren Schadensersatzes Verzugschäden in Höhe der gesetzlichen Verzugszinsen gegenüber dem „Kunden“ geltend machen.
- 6) Erfüllt der „Kunde“ seine Zahlungsverpflichtungen trotz Mahnung unter Bestimmung einer angemessenen Nachfrist nicht, ist die MyCRM unbeschadet der Rechte des Absatzes 5 berechtigt, die Arbeiten an sämtlichen im Auftrage des „Kunden“

laufenden Arbeiten oder im Rahmen der Erbringung von Dauerschuldverhältnissen für die jeweils noch nicht gezahlten Leistungen einzustellen sowie von dem betreffenden Vertrag zurückzutreten, Vorbehaltsware i.S.d. § 6 an sich zu nehmen, den Widerruf sämtlicher unter Vorbehalt übertragenen Nutzungsrechte zu erklären, sowie dem „Kunden“ sämtliche bis dahin entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen.

- 7) MyCRM behält sich die Geltendmachung von Zurückhaltungsrechten gegenüber dem „Kunden“ im Falle von Zahlungsrückständen aus demselben Vertragsverhältnis vor. Dem „Kunden“ wird per E-Mail ein entsprechender Warnhinweis über die Verfügbarkeit der „Standardsoftware“, deren „Anpassungen“ und der „Daten“ erteilt, wenn sich MyCRM deren Nutzbarkeit vorbehält und von der Zahlung der offenen Posten abhängig macht.
- 8) Der „Kunde“ ist zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts sowie zur Aufrechnung nur insoweit berechtigt, als die zugrundeliegende Forderung von MyCRM anerkannt oder rechtskräftig festgestellt ist. Dies gilt nicht, wenn die Forderung des „Kunden“ auf Mangelbeseitigungs- oder Fertigstellungsmehrkosten beruht.

§ 5 Teilleistungen durch MyCRM; Gefahrübergang

- 1) MyCRM ist zu Teillieferungen und Teilleistungen berechtigt und kann sich zur Erfüllung ihrer Verbindlichkeiten der Hilfe „Dritter“ bedienen, wenn und soweit dies dem „Kunden“ zumutbar ist.
- 2) Die Gefahr des zufälligen Untergangs geht mit „Auslieferung“ an den „Kunden“ auf diesen über.

§ 6 Vorbehalte der Übertragung von Nutzungs- und Eigentumsrechten

- 1) Bis zur vollständigen Bezahlung sämtlicher zum Zeitpunkt der „Auslieferung“ bestehender Forderungen aus der Vertragsbeziehung der Parteien (im Folgenden „Bedingungseintritt“) erhält der „Kunde“ von MyCRM ein zeitlich beschränktes Nutzungsrecht an den gelieferten „Anpassungen“. Sollen Nutzungsrechte an den „Anpassungen“ endgültig übertragen werden, findet diese Übertragung erst nach dem „Bedingungseintritt“ statt; bei Bezahlung durch Scheck oder Wechsel gilt als „Bedingungseintritt“ deren Einlösung.
- 2) Bei Geltendmachung des Vorbehalts erlischt das Recht des „Kunden“ zur Weiterverwendung der „Anpassungen“, es sei denn, MyCRM teilt dem „Kunden“ etwas anderes mit. Sämtliche vom „Kunden“ angefertigten Programmkopien müssen in diesem Fall gelöscht werden.

§ 7 Mitarbeiter der MyCRM

- 1) MyCRM verpflichtet sich, zur Erbringung der von ihr geschuldeten Leistungen nur qualifiziertes und zuverlässiges Personal einzusetzen. Die Auswahl und Einteilung der „Mitarbeiter“ obliegen MyCRM. Die Leistungserbringung, Einarbeitung und aufgabenbezogene Schulung der „Mitarbeiter“ erfolgen unter verantwortlicher Leitung von MyCRM. Die „Mitarbeiter“ der MyCRM unterstehen disziplinarisch ausschließlich den Weisungsrechten von MyCRM, unabhängig vom Ort der Arbeitsleistung.
- 2) Die „Mitarbeiter“ von MyCRM erhalten für die Dauer ihrer Tätigkeit bei dem „Kunden“ das Recht, sich in den Räumen des „Kunden“ während der betriebsüblichen Arbeitszeiten aufzuhalten. Der „Kunde“ ist berechtigt, aus wichtigen Gründen einzelnen eingesetzten „Mitarbeitern“ der MyCRM den Zugang zu den Räumen des „Kunden“ zu verweigern. Wenn nicht die Verweigerung auf einem wichtigen Grund beruht, den nur MyCRM zu vertreten hat, ist diese berechtigt, eine Anpassung der vereinbarten Termine und der Vergütung zu verlangen, soweit diese durch die Zugangsverweigerung erforderlich geworden und im Übrigen angemessen sind.
- 3) Die Fachaufsicht über die „Mitarbeiter“ der MyCRM obliegt ausschließlich dieser selbst. Verlangt der „Kunde“ unter Angabe eines sachlich nachvollziehbaren Grundes die Auswechslung eines „Mitarbeiters“, ist MyCRM verpflichtet, diesen in einem zumutbaren Zeitrahmen auszuwechseln.

§ 8 Haftung

- 1) MyCRM haftet nicht für Datenverluste oder Schäden, die darauf zurückzuführen sind, dass der „Kunde“ nicht produktiv mit der „Standardsoftware“, deren „Anpassungen“ oder den „Daten“ arbeiten kann, sofern diese Schäden dadurch entstehen, dass es der „Kunde“ unterlassen hat, die „Standardsoftware“, deren „Anpassungen“ und die mit ihr verarbeiteten „Daten“ in angemessenen Zeiträumen unter Anwendung einer dem jeweils aktuellen und bewährten Stand der Technik entsprechenden Mitteln zu sichern. Dies gilt nicht, wenn und soweit der „Kunde“ MyCRM mit der Datensicherung beauftragt hat.

- 2) Die Kompatibilität der Lieferungen und Leistungen von MyCRM zu bestehenden Hard- wie auch Softwarekonfigurationen des „Kunden“ wird nur zu der ausdrücklich in der jeweiligen Leistungsbeschreibung erwähnten „Systemumgebung“ gewährleistet. MyCRM übernimmt grundsätzlich keine Haftung für die Kompatibilität ihrer Lieferungen und Leistungen zu anderen Hardware- oder Softwarekonfigurationen des „Kunden“, die nach der Bestellung durch den „Kunden“ geändert wurden. Ebenso wenig wird eine Haftung für die Kompatibilität von Systemen gewährleistet, die eventuell gleichzeitig mit der Leistung der MyCRM beim „Kunden“ durch andere Lieferanten in Betrieb genommen werden. Abweichungen sind gesondert zu vereinbaren. Sofern der „Kunde“ ohne Zustimmung der MyCRM die für die ordnungsgemäße Funktion der Lieferungen und Leistungen der MyCRM erforderliche „Systemumgebung“ nach der Installation oder Abnahme ändert, trägt der „Kunde“ die Beweislast dafür, dass der Schaden nicht durch die Veränderung der „Systemumgebung“ verursacht wurde. Das Gleiche gilt, wenn der „Kunde“ das gelieferte Produkt selbst geändert hat.

- 3) Haftungsbegrenzung
 - a) Soweit zwischen den Parteien vereinbart, wird die Haftung für Ansprüche auf Ersatz fahrlässig verursachter Schäden gleich aus welchem Rechtsgrund auf die von den Parteien in der **Anlage HBV** individuell festgelegte Obergrenze der Höhe nach begrenzt.
 - b) Besteht eine Vereinbarung nach lit. a nicht, wird die Haftung für Ansprüche auf Ersatz fahrlässig verursachter Schäden gleich aus welchem Rechtsgrund auf den bei „Vertragsschluss“ typischen und vorhersehbaren Schadensumfang begrenzt.
 - c) Die Vorschriften nach den lit. a und b gelten entsprechend für Aufwendungsersatz- oder Schadensersatzansprüche, die infolge eines fahrlässig verursachten Mangels aus dem Verkauf oder der Erstellung eines Produkts geltend gemacht werden.
- 4) Die vorgenannten Ansprüche verjähren 12 Monate a.) im Falle des Verkaufs ab dem Gefahrenübergang b.) im Falle der Erstellung eines Werks ab der Abnahme oder c.) im Falle der Verursachung des Schadens auf der Grundlage einer anderen vertraglichen Verpflichtung 12 Monate nach dem Moment, in dem der „Kunde“ den Schaden kannte oder ohne Anwendung grober Fahrlässigkeit hätte kennen müssen.
- 5) Hinsichtlich von Schäden, die sich aus einer Verletzung von Leib, Leben und/oder Gesundheit und/oder der Verletzung einer Garantiezusage ergeben und/oder die grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht wurden, bleiben die gesetzlichen Bestimmungen zur Verjährung unberührt. Ebenso unberührt bleiben die Regelungen des Produkthaftungsgesetzes.

§ 9 Sach- und Rechtsmängel von „Standardsoftware“

- 1) MyCRM ist nicht Verkäufer der „Standardsoftware“. Diese wird dem „Kunden“ ausschließlich – ggf. auf Vermittlung von MyCRM – durch deren Hersteller oder sonstige Lieferanten überlassen. Für die Sach- und Rechtsmängelfreiheit der „Standardsoftware“ hat MyCRM dem „Kunden“ gegenüber daher nicht im Rahmen der Gewährleistung einzustehen.
- 2) Der „Kunde“ hat unbeschadet der Regelung des Absatzes 1 die Möglichkeit, MyCRM mit der Erbringung von „Support-Leistungen“ auch hinsichtlich der „Standardsoftware“ zu beauftragen.

§ 10 Mitwirkungspflichten

- 1) Beistellungs- und Mitwirkungspflichten ergeben sich zum einen aus dieser Regelung und der konkreten Fassung der **Anlage MPK**, zum anderen aus den Regelungen des jeweiligen Auftrags sowie für Leistungen zur „Anpassung“ von „Standardsoftware“ insbesondere der **Anlage WSP** in ihrer jeweils jüngsten, aktualisierten Fassung.

- 2) Allgemeine Mitwirkungspflichten

Abseits der speziellen Regelungen gelten allgemein folgende Mitwirkungspflichten für den „Kunden“. Der „Kunde“ hat für die Mitwirkungshandlungen die notwendigen organisatorischen und personellen Voraussetzungen zu schaffen, er wird insbesondere

- während der Vertragslaufzeit schriftlich einen Verantwortlichen benennen, der alle für die Zwecke der Durchführung dieser Vereinbarung erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt;
- MyCRM im Rahmen seiner Möglichkeiten nach besten Kräften bei der Suche nach der Fehlerursache unterstützen und erforderlichenfalls seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit den von MyCRM eingesetzten „Mitarbeitern“ anhalten;
- die technischen Installationsvoraussetzungen der „Systemumgebung“ schaffen und während der Projektlaufzeit aufrechterhalten;
- ein Testsystem unterhalten, das die „Systemumgebung“ so gut wie möglich wiedergibt. Er wird jegliche neu ausgelieferte „Standardsoftware“ zunächst auf dem Testsystem installieren und untersuchen, ob sich in der Testumgebung „technische Fehler“ ereignen.
- Der „Kunde“ wird MyCRM in jeder Hinsicht bei der Erfüllung der vertraglichen Leistungspflichten kostenfrei unterstützen. Der „Kunde“ verpflichtet sich, beim Auftreten von Störungen aktiv bei der Fehleranalyse mitzuwirken und Fehler so genau zu dokumentieren, dass eine Reproduktion des Fehlers möglich ist. Diese Verpflichtung richtet sich nach den Möglichkeiten des „Kunden“, „technische Fehler“ festzustellen und zu benennen. Eine Fehlermeldung muss Informationen über die Art des „technischen Fehlers“, das Modul in dem der „technische Fehler“ aufgetreten ist, die Versionsnummer sowie die Arbeiten, die am Computer bei Auftreten des „technischen Fehlers“ durchgeführt wurden,

enthalten. Die Fehlermeldung hat in Textform über das Ticket-System der MyCRM (ticketsystem/serviceportal) zu erfolgen.

- 3) Sofern für MyCRM ersichtlich ist, dass der „Kunde“ eine ihm obliegende Mitwirkungshandlung nicht vertragsgemäß erbringt, wird MyCRM dem „Kunden“ dieses mitteilen und auf die Folgen hinweisen. MyCRM kommt nicht in Verzug, solange der „Kunde“ eine ihm obliegende Mitwirkungspflicht nicht vertragsgemäß erfüllt. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

§ 11 Höhere Gewalt

Wird MyCRM an der Erfüllung ihrer Verpflichtungen durch den Eintritt von unvorhersehbaren, außergewöhnlichen Umständen gehindert, die sie trotz der ihr zumutbaren Sorgfalt nicht abwenden kann, z.B.

- Betriebsstörungen (z.B. Hackerangriffe, DDoS-Attacken),
- behördliche Eingriffe,
- Energieversorgungsschwierigkeiten,
- Streik oder Aussperrung,

sei es, dass diese Umstände im Bereich der MyCRM oder im Bereich ihrer Lieferanten eintreten, verlängert sich, wenn die jeweils geschuldete vertragliche Leistung nicht unmöglich wird, die zu ihrer Erfüllung vereinbarte Frist in angemessenem Umfang, maximal aber um die Zeitspanne von acht Wochen. Kann eine Leistung auch nach Ablauf der vorgenannten Frist wegen desselben ununterbrochen andauernden Ereignisses höherer Gewalt noch immer nicht erbracht werden, so gilt dies als endgültige Unmöglichkeit, die von keiner Partei zu vertreten ist. Das Recht des „Kunden“, den Vertrag zu kündigen/vom Vertrag zurückzutreten, wenn ihm anderenfalls unzumutbare Nachteile entstehen, bleibt unberührt.

§ 12 Geheimhaltung

- 1) Die Vertragsbeziehung der Parteien gründet auf wechselseitigem Vertrauen. Die Parteien sichern sich gegenseitig zu, dass sie während der Laufzeit der Geschäftsbeziehung und zwei Jahre nach ihrer Beendigung alle Informationen, Dokumente und Daten, die ihnen von der anderen Partei zur Kenntnis gebracht worden bzw. im Rahmen der Zusammenarbeit zur Kenntnis gelangt sind und die als „geheim“ gekennzeichnet oder deklariert sind („vertrauliche Informationen“), als ihnen anvertraute Betriebsgeheimnisse behandeln und sie nicht an „Dritte“ weitergeben oder verwerten. Dies gilt nicht, solange und soweit diese Informationen, Dokumente und Daten
 - a) den Parteien bereits vorher ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung bekannt waren oder
 - b) allgemein bekannt sind oder werden, ohne dass dies eine der Parteien zu vertreten hat, oder
 - c) einer der Parteien von einem „Dritten“ rechtmäßigerweise ohne Geheimhaltungspflicht mitgeteilt bzw. überlassen werden oder von dem überlassenen Unternehmen zur Bekanntmachung schriftlich freigegeben worden sind, oder
 - d) nach gesetzlichen oder verwaltungsrechtlichen Vorschriften oder aufgrund einer unanfechtbaren gerichtlichen Entscheidung offengelegt werden müssen, wenn der offenlegenden Vertragspartei dieses Erfordernis unverzüglich bekannt gegeben wird und der Umfang der Offenlegung soweit wie möglich eingeschränkt wird.
- 2) Bei „FOSS“ handelt es sich nicht um „vertrauliche Informationen“ im Sinne dieses § 12.
- 3) Beide Parteien sowie die mit ihnen gem. § 15 AktG verbundenen Unternehmen sind verpflichtet und werden ihre Mitarbeiter verpflichten, die bei der Durchführung des vorliegenden Vertrages bekannt gewordenen Geschäftsgeheimnisse des jeweiligen Vertragspartners vertraulich zu behandeln und insbesondere Unterlagen nicht „Dritten“ zugänglich zu machen. Die Parteien sichern sich gegenseitig zu, „vertrauliche Informationen“ jeweils nur denjenigen eigenen Mitarbeitern zugänglich zu machen, für die deren Kenntnis unerlässlich sind („Need-to-know-Basis“).
- 4) Auf Verlangen werden beide Parteien bei Beendigung der Zusammenarbeit alle „vertraulichen Informationen“ unwiederbringlich löschen oder an die jeweils andere Partei zurückgeben. Auf Anfrage einer Partei ist die Löschung schriftlich zu bestätigen. Die Verpflichtungen nach diesem Abschnitt zur Geheimhaltung und Datenschutz bleiben auch nach Beendigung der vollständigen Abwicklung des Vertrags bestehen.
- 5) Diese Bestimmungen gelten voll umfänglich für alle „Mitarbeiter“ von MyCRM.
- 6) MyCRM hat ferner sicherzustellen, dass alle „Mitarbeiter“ die gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz beachten. Die nach Datenschutzrecht erforderliche Verpflichtung auf das Datengeheimnis ist vor der erstmaligen Aufnahme der

Tätigkeit der „Mitarbeiter“ vorzunehmen und dem „Kunden“ auf Verlangen nachzuweisen. Das Gleiche gilt für Mitarbeiter von eingeschalteten Subunternehmern.

- 7) Kommt der „Kunde“ einer in dieser Vorschrift genannten Verpflichtung nicht nach, kann MyCRM eine der Höhe nach angemessene Vertragsstrafe verlangen. MyCRM wird die Vertragsstrafe im Einzelfall nach billigem Ermessen unter Berücksichtigung der Schwere des Verstoßes, des Verschuldens des „Kunden“ sowie des der MyCRM entstandenen Schadens festsetzen; dieses Ermessen ist der Höhe nach gerichtlich überprüfbar. Die Geltendmachung von weitergehenden Schadensersatzansprüchen bleibt MyCRM ungeachtet dessen unbenommen.

§ 13 Abwerbverbot

Die Parteien und die mit ihnen verbundenen Unternehmen gem. § 15 AktG verpflichten sich zur gegenseitigen Loyalität. Zu unterlassen ist insbesondere die Abwerbung von Mitarbeitern der anderen Partei ohne vorherige Zustimmung der jeweils anderen Partei während der Vertragsbeziehung sowie für einen Zeitraum von 12 Monaten nach Beendigung der Zusammenarbeit, sofern diese Beauftragung oder Beschäftigung einen unmittelbaren Bezug zu den Leistungen dieses Vertrags und der beteiligten Abteilungen der Parteien aufweist. Im Falle der Zuwiderhandlung kann MyCRM eine Vertragsstrafe nach Maßgabe des § 12 Abs. 7 verlangen.

§ 14 Allgemeines

- 1) Sollte eine Bestimmung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam sein oder werden, so soll die Wirksamkeit der übrigen Regelungen dadurch nicht berührt werden.
- 2) Sämtliche Vereinbarungen, die eine Änderung, Ergänzung oder Konkretisierung eines Vertragsbestandteils beinhalten, sowie besondere Garantiezusagen und Abmachungen, sind schriftlich niederzulegen.
- 3) MyCRM darf das Projekt für interne Projektberichte, z.B. Aufschluss über verwendete Technologien oder Einsatzbereiche, nutzen. Case-Studies oder Success-Stories dürfen auf der Website der MyCRM und in ihren Präsentationen nur nach vorheriger schriftlicher Genehmigung des „Kunden“ referiert werden.
- 4) Der „Kunde“ darf Rechte und Ansprüche aus diesem Vertrag nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der MyCRM an „Dritte“ abtreten; § 354a HGB bleibt hiervon unberührt. MyCRM ist berechtigt, den Vertrag insgesamt oder einzelne Leistungen auf mit ihr verbundene Unternehmen i.S.d. § 15 AktG abzutreten.
- 5) Die Parteien vereinbaren im Hinblick auf sämtliche Rechtsbeziehungen aus diesem Vertragsverhältnis die Anwendung des Rechts der Bundesrepublik Deutschland.
- 6) Sofern der „Kunde“ Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuchs, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen ist, wird für sämtliche Streitigkeiten, die im Rahmen der Abwicklung dieses Vertragsverhältnisses entstehen, der Sitz der MyCRM als Gerichtsstand vereinbart. MyCRM ist unbeschadet dessen auch berechtigt, Klage bei dem Gericht zu erheben, das für den Sitz des „Kunden“ zuständig ist.

Teil II: Lizenzbedingungen

§ 1 Allgemeines

- 1) Gegenstand dieser Lizenzbedingungen sind die in den Angeboten näher bezeichneten „Anpassungen“ der „Standardsoftware“.
- 2) Für „FOSS“ gelten die nachfolgenden Lizenzbestimmungen entsprechend. Der „Kunde“ kann an der „FOSS“ auch weitergehende Nutzungsrechte erwerben, dies allerdings nur direkt von den Rechteinhabern. Die „FOSS“-Komponenten sind in der **Anlage FOSS** mit den jeweils einschlägigen Lizenzbestimmungen aufgeführt. Schließt der „Kunde“ mit den jeweiligen Rechteinhabern der „FOSS“ einzelne Lizenzvereinbarungen ab, so gelten diese ausschließlich. Soweit die Regelungen dieses Teils II Regelungen zu „FOSS“ enthalten, träten diese im Verhältnis zum „Kunden“ außer Kraft.

§ 2 Umfang der Nutzungsrechte des „Kunden“ an „Anpassungen“

- 1) Die „Anpassungen“ dürfen vorbehaltlich anderslautender Vereinbarungen im Auftrag einmal fest auf einem Medium eines Servers gespeichert und jeweils einmal vorübergehend in den Arbeitsspeicher eines solchen Rechners geladen werden. Soll eine weitere Instanz wie z.B. eine VM betrieben werden, so benötigt der „Kunde“ für jede Instanz eine weitere Lizenz. Die Serversoftware darf aus dem Rechenzentrum eines anderen Anbieters als der MyCRM oder von dem „Kunden“ betrieben werden. Die hierzu erforderlichen einfachen Nutzungsrechte nach § 69c Nr.4 UrhG werden dem „Kunden“ ebenfalls übertragen. Die Anzahl der jeweilig simultanen Zugriffsrechte ergibt sich aus dem Auftrag.

Dem „Kunden“ werden zeitlich unbeschränkte, nicht ausschließliche Nutzungsrechte unter der Voraussetzung des unter § 6 **Teil I** genannten „Bedingungeintritts“ übertragen. Die Nutzungsrechte gelten weltweit.

- 2) „FOSS“

Der „Kunde“ ist vorbehaltlich anderslautender Vereinbarungen im Verhältnis zwischen dem Hersteller der „Standardsoftware“ und dem „Kunden“ bzw. in den „FOSS“-Lizenzbedingungen berechtigt, die „FOSS“ in dem in Abs. 1 beschriebenen Umfang zu nutzen.

- 3) Rechte am Quellcode

Soweit dem „Kunden“ „Anpassungen“ auch im Quellcode überlassen wird, erhält der „Kunde“ aufschiebend bedingt durch die nachfolgend genannten Umstände das nicht ausschließliche Recht, den Quellcode zu bearbeiten. Weitere Rechte werden hinsichtlich des Quellcodes nicht eingeräumt. Umstände im vorstehenden Sinne sind die Einstellung des Geschäftsbetriebs oder die Liquidation der MyCRM sowie die Aufgabe von Pflege und Support für „Anpassungen“ durch MyCRM.

§ 3 Nutzungsrechte an im Rahmen des Supports geänderten „Anpassungen“

- 1) Liegen den im Rahmen des Supports (**Teil V**) gelieferten „Anpassungen“ gesonderte Nutzungsbedingungen bei, so sind diese maßgebend. Im Übrigen gelten die Regelungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, **Teil II**.
- 2) Nimmt der „Kunde“ „Anpassungen“ in Benutzung (sic. lädt diese in den RAM eines in seinem Besitz stehenden Rechners), die frühere „Anpassungen“ ersetzen soll (z.B. ein „Update“ für einen früheren Programmstand), so erlischt das Recht des „Kunden“ zur Vervielfältigung dieser ersetzten „Anpassungen“ in den RAM eines Computers. Dies gilt nicht für „FOSS“. Das Recht, die ersetzten „Anpassungen“ permanent zu Zwecken der Archivierung als Sicherungskopie zu behalten, bleibt unberührt.

§ 4 Beschränkungen der Nutzungsrechte des „Kunden“

- 1) Soweit diese Lizenzbedingungen nicht etwas anderes regeln, ist der „Kunde“ nicht berechtigt, die „Anpassungen“ abzuändern, zu bearbeiten, zu übersetzen, zu portieren, zurückzuentwickeln, zu disassemblieren, zu dekompileieren oder durch sonstige Eingriffe in die „Anpassungen“ deren Quellcode zu ermitteln, es sei denn, dies ist durch zwingende gesetzliche Regelungen (insb. §§ 69d, 69e UrhG) ausdrücklich erlaubt.
- 2) Soweit nicht im Einzelfall ausdrücklich abweichend geregelt, ist der „Kunde“ nicht berechtigt, auftretende technische Fehler der „Anpassungen“ selbst zu berichtigen, solange MyCRM oder von ihr autorisierte „Dritte“ die Fehlerbeseitigung zu marktüblichen Bedingungen anbieten.
- 3) Benötigt der „Kunde“ zusätzlich zu den in der „Dokumentation“ enthaltenen Angaben weitere Informationen zur Herstellung der Interoperabilität der „Anpassungen“ mit unabhängig geschaffenen anderen Computerprogrammen, so wird er vorbehaltlich einer ausdrücklichen abweichenden Regelung im Einzelfall zunächst eine dahingehende Anfrage an MyCRM richten. Diese behält sich vor, die erforderlichen Informationen zur Verfügung zu stellen. Im Übrigen bleiben die Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes unberührt.

§ 5 Geheimhaltungs- und Sicherungspflichten

- 1) Der „Kunde“ hat die „Anpassungen“ angemessen gegen Zugriff Unbefugter zu sichern. Diese Pflicht gilt nicht für „FOSS“.
- 2) Der „Kunde“ hat sicherzustellen, dass Personen, die Zugang zu den „Anpassungen“ haben, die Lizenzbedingungen und Nutzungsbeschränkungen beachten.

Teil III: Leistungen zur Anpassung der „Standardsoftware“

§ 1 Zielbestimmungen und Realisierungsprozess

- 1) Ziel des Vertrags ist es, die vom „Kunden“ gewünschten „Anpassungen“ der „Standardsoftware“ zu realisieren. Die Realisierung der „Anpassungen“ erfolgt anhand der Festlegungen in der Anlage WSP. Voraussetzung hierfür ist, dass bei „Vertragsschluss“ über die „Anpassungen“, also die geforderten zusätzlichen oder veränderten Eigenschaften und Funktionen der „Standardsoftware“ Klarheit herrscht und keine weitere, dem „Vertragsschluss“ nachfolgende Planungsphase durchgeführt werden soll.
- 2) Die Leistungen können je nach Auftrag durch die Programmierung neuer Funktionen („Customizing“) oder durch die Verwendung von Anpassungsmöglichkeiten der „Standardsoftware“ ohne Änderung des Codes („Parametrisierung“) erfolgen.
- 3) In Ansehung des Umfangs der vom „Kunden“ gewünschten Leistungen vollzieht sich der Realisierungsprozess in zwei Phasen. In der ersten Phase wird im Rahmen eines Workshops die Anlage WSP erstellt:
 - a) Die Parteien werden im Rahmen eines Workshops die technisch möglichen und vom „Kunden“ für den produktiven Einsatz der „Standardsoftware“ gleichzeitig gewünschten und erforderlichen Anpassungen der „Standardsoftware“ erarbeiten. Die Ergebnisse des Workshops werden protokolliert und in der Anlage WSP dokumentiert. Gemeinsam mit der Anlage LBS dient die Anlage WSP als maßgebliche Dokumentation für den Sollzustand der „Anpassungen“. Andere als die in diesen Anlagen explizit aufgenommenen Eigenschaften und Funktionen schuldet MyCRM nicht.
 - b) In der Anlage WSP sind daher insbesondere Zielbestimmungen beider Parteien, Qualitätsmerkmale, die „Systemumgebung“ und Anwendungsbereiche, Entwicklungszeiten und Zielumgebung, die Erfassung von Durchführbarkeitsrisiken, Verantwortlichkeiten, Terminpläne, Kosten, die Mitwirkungspflichten des „Kunden“ bei der Realisierung und die Abnahmeprozedur zu erfassen.
- 4) Anhand der Festlegungen der Anlage WSP werden die „Anpassungen“ der „Standardsoftware“ vorgenommen. Nach diesem Prozess erfolgen die Abnahme und nach der Abnahme die Inbetriebnahme der „Anpassungen“. Die Fristen richten sich nach dem durch beide Parteien permanent aktualisierten Projektzeitplan – Anlage PPI. Andere als in der Anlage PPI enthaltene Fristen sind nur dann verbindlich, wenn sie in einer separaten Vereinbarung schriftlich oder in Textform fixiert wurden. Änderungen können nur im beiderseitigen Einverständnis erfolgen. Sollte aus Sicht von MyCRM absehbar sein, dass die in der Anlage PPI genannten Termine und Fristen, aus welchen Gründen auch immer, nicht eingehalten werden können, so meldet MyCRM dies unverzüglich nach Kenntnis der zu den Terminverschiebungen führenden Gründe. Sofern sich eine gesetzliche Bestimmung kurz vor der geplanten Abnahme ändert und hierdurch die Nutzbarkeit der „Anpassungen“ in der ursprünglich vereinbarten Form gefährdet ist, kann MyCRM unbeschadet der vorgenannten Meldepflicht eine angemessene Verlängerung der Realisierungsfrist für diese Funktion verlangen.
- 5) Wünscht der „Kunde“ eine Realisierung unter Berücksichtigung neuer Software-Releases der „Standardsoftware“, die zum Zeitpunkt des Workshops noch nicht verwendet werden sollten, so steht die Realisierung solcher Aufträge unter dem Vorbehalt der rechtzeitigen und vollständigen Selbstbelieferung der MyCRM. MyCRM hat den „Kunden“ aber in jedem Falle über mögliche Lieferschwierigkeiten in Kenntnis zu setzen.

§ 2 Organisation

- 1) Die Parteien benennen einander jeweils bei „Vertragsschluss“ die verantwortlichen Personen und deren Stellvertreter mit der Erklärung, dass diese Ansprechpersonen zur Abgabe bzw. Entgegennahme fachlicher Informationen berechtigt und bevollmächtigt sind und dazu, Willenserklärungen verbindlich abzugeben und zu empfangen. Nach einvernehmlicher Festlegung der beteiligten Personen können diese nur noch aus wichtigem Grund oder einvernehmlich ausgetauscht werden.
- 2) Zur Erfüllung und reibungslosen Abwicklung des Vertrages wird zu Projektbeginn ein Projektteam gebildet, dem Mitarbeiter beider Parteien angehören. Jede Partei benennt einen Projektleiter, der insbesondere verantwortlich ist für die Koordination innerhalb der eigenen Projektteammitglieder und die Kommunikation mit dem Projektleiter der anderen Partei, die Überwachung des Projektfortschritts, die Herbeiführung kurzfristiger unaufschiebbarer Entscheidungen, die Einführung des Lenkungsausschusses, die Weiterleitung von Änderungen und zusätzlichen Anforderungen während des Projektes zur Entscheidung an den Lenkungsausschuss sowie für die Erstellung der Projektdokumentationen.
- 3) Zur Steuerung und Kontrolle der Projektabwicklung und der strategischen Zielerreichung können die Parteien einen Lenkungsausschuss einsetzen. Der Lenkungsausschuss tritt regelmäßig und auf gesondertes Verlangen der Projektleitung oder einer Partei zusammen. Er trifft kurzfristig die für die zügige Projektabwicklung erforderlichen Entscheidungen. Er entscheidet insbesondere auch über etwaige

Änderungs- bzw. Ergänzungsanträge in Bezug auf die im Rahmen des Projektes zu erbringenden Leistungen und die Auswirkungen der Änderungen bzw. Ergänzungen auf die sonstigen Regelungen des Auftrages.

- 4) Die Ansprechperson des „Kunden“ wird erforderliche Auskünfte erteilen, Entscheidungen treffen bzw. bei dem „Kunden“ herbeiführen und erforderliche Leistungen erbringen, um den Projektfortschritt bestmöglich zu fördern. Der „Kunde“ wird seine Mitwirkung durch geeignetes, kompetentes Personal auf seine Kosten erbringen.

§ 3 Abnahme

- 1) Falls die „Anpassungen“ aus mehreren Modulen bestehen bzw. mehrere, funktional voneinander unabhängige „Anpassungen“ vorgenommen werden sollen, werden diese jeweils sukzessive realisiert, getestet und abgenommen. Die Möglichkeit der Teilabnahme wird ausdrücklich vereinbart, soweit der „Kunde“ einzelne „Anpassungen“ separat technisch funktional nutzen kann und dies unter Berücksichtigung des Vertragszwecks auch zugemutet werden kann. Die Termine richten sich nach der **Anlage PPI**. Die Gewährleistungsfristen beginnen mit der Abnahme des letzten Teilprojekts.
- 2) Die Abnahme der „Anpassungen“ erfolgt gegen die **Anlage WSP**. Im Falle eines „Changes“ ist gegen die schriftliche Dokumentation des „Changes“ und die aktualisierte Fassung der **Anlage WSP** abzunehmen.
- 3) Dabei gilt als Abnahmedatum im Falle der förmlichen Abnahme der Termin der Unterzeichnung des Abnahmeprotokolls durch den „Kunden“. Die Abnahme darf nicht unbillig verweigert werden. Unbillig ist insbesondere eine Abnahmeverweigerung, wenn die „Anpassungen“ die beschriebenen Funktionen im Wesentlichen erfüllen und keine Fehler verursacht werden, die die Verwendung der „Anpassungen“ oder aufgrund von Mängeln der „Anpassungen“ der „Standardsoftware“ insgesamt erheblich beeinträchtigen. Nicht wesentliche Mängel werden im Abnahmeprotokoll festgehalten und von MyCRM nachgebessert, führen aber nicht dazu, dass der „Kunde“ die Erklärung der Abnahme verweigern darf. Das Abnahmeprotokoll muss von beiden Parteien unterschrieben werden.
- 4) Hat der „Kunde“ zehn Werktage nach Abschluss der Arbeiten die Abnahme noch nicht ausdrücklich erklärt, gilt die Abnahmeerklärung als konkludent erfolgt, wenn MyCRM den „Kunden“ auf die Folgen seines Verhaltens hinweist und der „Kunde“ hierauf binnen einer Frist von fünf Werktagen nicht zumindest einen wesentlichen Mangel geltend macht.

§ 4 Gewährleistung für die Werkerstellung; Datensicherung

- 1) MyCRM leistet bei Sachmängeln zunächst Gewähr durch Nacherfüllung. Hierzu überlässt sie nach ihrer Wahl dem „Kunden“ einen neuen, mangelfreien Stand der „Anpassungen“ oder beseitigt den Mangel; als Mangelbeseitigung gilt es auch, wenn MyCRM dem „Kunden“ durch Lieferung neuer „Anpassungen“ oder anderer Software zumutbare Ersatzlösungen bereitstellt, die die Auswirkungen des Mangels vermeiden, wenn deren Einsatz dem „Kunden“ zumutbar ist. MyCRM hat das Recht auf Vornahme einer angemessenen Anzahl von Nachbesserungsversuchen binnen angemessener Zeit. MyCRM ist berechtigt, die Nacherfüllung davon abhängig zu machen, dass der „Kunde“ zumindest einen angemessenen Teil der Vergütung bezahlt hat.
- 2) Rechtsmängel: Behaupten „Dritte“ Ansprüche, die der vertraglichen Nutzung der „Anpassungen“ entgegenstehen, unterrichtet der „Kunde“ die MyCRM unverzüglich. Er ermächtigt die MyCRM hiermit, die Auseinandersetzung mit dem Dritten gerichtlich und außergerichtlich allein zu führen. MyCRM ist verpflichtet, die Ansprüche auf eigene Kosten abzuwehren und von allen mit der Anspruchsabwehr verbundenen Kosten und Schäden freizustellen, soweit diese nicht auf dessen eigenen pflichtwidrigen Verhalten beruhen.
- 3) Das Recht zur Geltendmachung des Rücktritts wegen des Vorliegens eines unwesentlichen Mangels, der die Nutzbarkeit der Funktionen der „Anpassungen“ oder aufgrund von Mängeln der „Anpassungen“ der „Standardsoftware“ insgesamt nur unwesentlich einschränkt, ist ausgeschlossen. Das Recht zur Ersatzvornahme nach § 637 BGB ist ausgeschlossen, sofern MyCRM zur Mängelbeseitigung imstande und bereit ist.
- 4) Die Gewährleistungsfrist beträgt 12 Monate und beginnt mit der Abnahme der vereinbarten Leistungen. Die gleiche Frist gilt für die Verjährung der Schadensersatzansprüche. Hinsichtlich von Schäden, die sich aus einer Verletzung von Leib, Leben und/oder Gesundheit und/oder der Verletzung einer Garantiezusage ergeben und/oder die grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht wurden, bleiben die gesetzlichen Bestimmungen zur Verjährung unberührt.
- 5) Der „Kunde“ hat alle erforderlichen Maßnahmen wie Bereitstellung der Computer, Zugang zu diesen bzw. Ermöglichung des Zugriffes per DFÜ vorzunehmen, damit auftretende Fehler durch MyCRM so schnell wie möglich behoben werden können. MyCRM gerät nicht mit der Mängelbeseitigung in Verzug, solange der „Kunde“ eine dieser Mitwirkungspflichten nicht erfüllt hat. MyCRM hat dem „Kunden“ dies allerdings schriftlich mitzuteilen.

Teil IV: Consulting-Leistungen

§ 1 Anwendbarkeit, Inhalt

- 1) Die nachfolgenden §§ 1 bis 3 dieses **Teils IV** gelten nur für Consulting-Leistungen der MyCRM; für „Support-Leistungen“ gelten ausschließlich die Bedingungen des **Teils V**.
- 2) Die im Auftrag festzulegenden Bestimmungen sollten umfassen:
 - a) den Inhalt der Leistung,
 - b) den Leistungsort,
 - c) die angestrebte Dauer des Auftrages,
 - d) die Regelung der Projekthoheit und Systemverantwortung,
 - e) ggf. den angestrebten Fertigstellungstermin,
 - f) Einzelfragen der Vergütung,
 - g) ggf. Umfang der Dokumentation der Leistung,
 - h) Einzelfragen der Übernahme oder Abnahme der Leistung,
 - i) erforderliche Mitwirkungspflichten des „Kunden“.

§ 2 Regelungen für Werkverträge

- 1) Die Anwendbarkeit dieser Regelung setzt voraus, dass der „Kunde“ MyCRM einen Auftrag zur Realisierung einer bestimmten Leistung erteilt hat, MyCRM für den Eintritt des Erfolgs einsteht und der „Kunde“ nicht die Projekthoheit innehat.
- 2) Eine Abnahme erfolgt gegen die Bestimmungen des Auftrags. Die Abnahme ist schriftlich oder per Mail zu protokollieren. Sofern der „Kunde“ die Leistung der MyCRM in Betrieb nimmt, ohne wesentliche Mängel geltend zu machen, geht diese von dem Bestehen einer konkludenten Abnahme aus. MyCRM hat den „Kunden“ hierauf aber unter Fristsetzung in Schriftform gesondert hinzuweisen.
- 3) MyCRM leistet bei Sachmängeln zunächst Gewähr durch Nacherfüllung. Hierzu überlässt sie nach ihrer Wahl dem „Kunden“ einen neuen, mangelfreien Leistungsstand oder beseitigt den Mangel; als Mangelbeseitigung gilt es auch, wenn MyCRM dem „Kunden“ durch Lieferung z.B. von neuer Software Ersatzlösungen bereitstellt, die die Auswirkung des Mangels vermeiden, wenn deren Einsatz dem „Kunden“ zumutbar ist.
- 4) Schlägt eine der Schwere des Mangels angemessene Anzahl der Nacherfüllung fehl und ist diese nicht innerhalb von einer zumutbaren Zeit erfolgt, so ist der „Kunde“ berechtigt, weitere Gewährleistungsansprüche geltend zu machen. Das Recht zur Geltendmachung des Rücktritts wegen des Vorliegens eines unwesentlichen Mangels, der die Nutzbarkeit der Leistungen nur unwesentlich einschränkt, ist ausgeschlossen.
- 5) Das Recht zur Ersatzvornahme nach § 637 BGB ist ausgeschlossen, sofern MyCRM zur Mängelbeseitigung imstande und bereit ist.
- 6) Die Gewährleistungsfrist beträgt 12 Monate und beginnt mit der Abnahme der vereinbarten Leistungen. Die gleiche Frist gilt für die Verjährung der Schadensersatzansprüche. Hinsichtlich von Schäden, die sich aus einer Verletzung von Leib, Leben und/oder Gesundheit und/oder der Verletzung einer Garantiezusage ergeben und/oder die grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht wurden, bleiben die gesetzlichen Bestimmungen zur Verjährung unberührt. Ansprüche auf Aufwendungsersatz verjähren unter den gleichen Bedingungen.

§ 3 Regelungen für Dienstverträge

- 1) Die Regelungen dieses Paragraphen setzen voraus, dass die Projektführung, das Change Management und die Systemverantwortung für die Realisierung des Projektes dem „Kunden“ obliegen und die Parteien vereinbart haben, dass dem „Kunden“ Arbeitsleistungen der MyCRM zeitweilig zur Verfügung gestellt wurden, ohne dass erfolgsabhängige Vergütungen vereinbart werden. Die Regelung ist auch anzuwenden, wenn MyCRM Beratungsleistungen erbringt.
- 2) Auf Anfrage des „Kunden“ wird MyCRM im Rahmen ihrer betrieblichen und personellen Möglichkeiten „Changes“ der vereinbarten Leistungen vornehmen. Ohne ausdrückliche Vereinbarung ist MyCRM hierzu jedoch nicht verpflichtet.

Vereinbarte Termine verschieben sich entsprechend des für die Prüfung und Ausführung der Änderungswünsche erforderlichen zeitlichen Aufwandes.

- 3) Beim gleichzeitigen Vorliegen mehrerer Leistungsmängel ist der „Kunde“ berechtigt, MyCRM die Prioritäten für die Beseitigung vorzugeben. MyCRM wird den „Kunden“ über den Stand und den Erfolg der Beseitigung laufend informieren. Sofern sich ein Leistungsmangel nicht innerhalb eines angemessenen Zeitraums beheben lässt, wird MyCRM nach Wunsch des „Kunden“ eine Behelfslösung bereitstellen.

Teil V: Support-Leistungen

§ 1 Vertragsgegenstand

Gegenstand dieses Teils sind „Support-Leistungen“ bezüglich der von MyCRM gelieferten „Anpassungen“.

„Support-Leistungen“ bezüglich der „Standardsoftware“ und/oder „FOSS“ werden nur aufgrund ausdrücklicher schriftlicher Vereinbarung zwischen den Parteien und nur gegen eine zusätzliche Vergütung gem. § 5 erbracht.

Die genaue Bezeichnung aller „Support-Programme“ ergibt sich aus der – ggf. zu aktualisierenden – **Anlage PRG**.

§ 2 Definitionen

- a) „Support-Leistungen“ sind alle Leistungen zur Unterstützung des „Kunden“ im Rahmen der Fehlerbehebung gem. § 4 Abs. 1 sowie die Kundenbetreuung gem. § 4 Abs. 2.
- b) „Support-Programme“ bezeichnet sämtliche von MyCRM im Rahmen dieses Vertrags betreute Software gem. **Anlage PRG**.
- c) „Vorfall“ ist eine Situation, in der der „Kunde“ Hilfe benötigt, ohne dass feststeht ob ein „technischer Fehler“, eine Fehlbedienung oder ein Mangel die Situation verursacht hat.
- d) „Kritischer Vorfall“ ist ein Vorfall, der die Nutzbarkeit der „Support-Programme“ ganz oder teilweise verhindert oder den produktiven Betrieb (Geschäftsprozesse) des „Kunden“ schwerwiegend beeinträchtigt.
- e) „Schwerwiegender Vorfall“ ist ein „Vorfall“, der weder die Nutzbarkeit der „Support-Programme“ verhindert noch den produktiven Betrieb (Geschäftsprozesse) des „Kunden“ schwerwiegend beeinträchtigt, der aber die Nutzbarkeit der „Standardsoftware“ einschränkt und spürbare Auswirkungen auf den produktiven Betrieb (Geschäftsprozesse) des „Kunden“ hat. Die Auswirkungen auf den produktiven Betrieb (Geschäftsprozesse) des „Kunden“ können durch angemessene Umgehungsmaßnahmen auf Kosten von MyCRM auf ein erträgliches Niveau vermindert werden. Das gleichzeitige Auftreten mehrerer „schwerwiegender Vorfälle“ kann zu einem „kritischen Vorfall“ der Leistung insgesamt führen.
- f) „Gewöhnlicher Vorfall“ ist ein „Vorfall“, der die Nutzbarkeit der „Support-Programme“ einschränkt, aber nur geringfügigen Einfluss auf den produktiven Betrieb (Geschäftsprozesse) des „Kunden“ hat.
- g) „Unwesentlicher Vorfall“ ist ein „Vorfall“, der die Nutzbarkeit der „Support-Programme“ nur unwesentlich einschränkt und nur minimalen Einfluss auf den produktiven Betrieb (Geschäftsprozesse) des „Kunden“ hat.
- h) „Update“ bezeichnet einen zur Korrektur oder Umgehung von „technischen Fehlern“ der „Support-Programme“ entwickelten Programmstand, der dem „Kunden“ von MyCRM zur Verfügung gestellt wird und der nur sehr beschränkten Funktionstests, Systemtests, Regressionstests oder sonstigen Testverfahren unterzogen wurde, die MyCRM ansonsten als Teil der normalen Qualitätssicherung anwendet. Das Ziel eines „Updates“ ist die schnellstmögliche Bereitstellung einer Fehlerkorrektur. Jedes „Update“ ist durch seine Versionsnummer eindeutig identifizierbar. Ein „Update“ kann nur auf einem eindeutig benannten Versionsstand des jeweiligen „Support-Programms“ installiert werden.
- i) „Werktage“ sind Wochentage von Montag bis Freitag. Die Durchführung der Fehlerbeseitigung erfolgt zu den regulären Bürozeiten der MyCRM von Montag bis Freitag in der Zeit von 08.00 Uhr bis 17.00 Uhr außer an „Feiertagen“. Es gilt die Zeitzone Berlin.
- j) „Feiertage“ sind die für das Bundesland Baden-Württemberg gültigen; als „Feiertage“ gelten außerdem der 24. und 31. Dezember eines Jahres. Sie beginnen am Vortag um 17.00 Uhr und enden am nächsten „Werktag“ um 8.00 Uhr. Es gilt die Zeitzone Berlin.

§ 3 Voraussetzungen für „Support-Leistungen“

- 1) Qualitätssicherung

Jegliche Änderung der „Support-Programme“ selbst oder der „Systemumgebung“ kann theoretisch zu einer Fehlfunktion der „Support-Programme“ führen. Im Grundsatz hat jede Änderung nach dem Prozess Datensicherung, Test der Datensicherung, Test der neuen Software in der alten Systemumgebung / Test der alten Software in der geänderten Systemumgebung, Produktivsetzen zu

erfolgen.

2) Technische Voraussetzungen für den Remoteservice

Voraussetzung für die Erbringung von „Support-Leistungen“ via Remotezugriff ist ein Zugang für MyCRM zum Kundennetzwerk, über den die Verbindung zu einer vom „Kunden“ bereitzustellenden Remote-Umgebung mittels SSH und Web Browser hergestellt wird. Die Umgebung ist vom „Kunden“ so zu gestalten, dass MyCRM zur Supporterbringung eine Nutzung der „Standardsoftware“ sowie ein bidirektionaler Datenaustausch ermöglicht werden.

Der Zugang zum Kundennetzwerk ist durch Bereitstellung eines nicht proprietären VPN-Zugangs zum Kundennetzwerk vorzugsweise über das Protokoll L2TP-IPSec oder über das Protokoll PPTP mit Authentifizierung PAP bzw. CHAP bereitzustellen.

3) Abweichende Regelungen

Ist die Bereitstellung der unter § 3 Abs. 2 und 3 genannten technischen Voraussetzungen für den „Kunden“ unzumutbar, so kann der „Kunde“ MyCRM gegen Erstattung der Mehrkosten für Einrichtung und Betrieb und unter Darlegung der Unzumutbarkeit zur Einrichtung eines alternativen Verfahrens schriftlich auffordern.

MyCRM kann ein von § 3 Abs. 2 und 3 abweichendes Verfahren nutzen, sofern dies dem „Kunden“ zumutbar ist.

Zeitverzögerungen und/oder verzögerte Fehlerbeseitigungsmaßnahmen bei der von § 3 Abs. 2 und 3 abweichenden Regelung oder bei Nichtvorhandensein der Möglichkeit zur Erbringung von „Support-Leistungen“ via Remotezugriff überhaupt gehen zu Lasten des „Kunden“, es sei denn, der „Kunde“ ist für die abweichende Regelung oder Praxis nicht verantwortlich.

4) Änderungen der technischen Voraussetzungen für den Remotezugriff

Sofern der „Kunde“ ohne frühzeitige schriftliche Information gegenüber MyCRM Änderungen an den in § 3 Abs. 2 und 3 genannten technischen Voraussetzungen für den Remotezugriff vornimmt, werden Arbeiten der MyCRM zur Aufrechterhaltung der Funktion/Betriebsbereitschaft dem „Kunden“ nach den gültigen Vergütungssätzen in Rechnung gestellt. Des Weiteren gehen Zeitverzögerungen und/oder verzögerte Fehlerbeseitigungsmaßnahmen durch nicht durch MyCRM verschuldete Ausfälle des Remotezugriffs zu Lasten des „Kunden“.

5) Fehlen der technischen Voraussetzungen für den Remotezugriff

Stellt der „Kunde“ keine Möglichkeit für den Remotezugriff zur Verfügung, wird MyCRM alle Mehraufwände, die auf das Fehlen der Datenverbindung zurückgehen, gesondert nach den üblichen Kostensätzen berechnen. MyCRM kann Einsätze vor Ort, die aufgrund dieser Tatsache notwendig werden, nur im Rahmen der jeweiligen Personalverfügbarkeit einplanen. Es können dabei keine Reaktionszeiten vor Ort zugesichert werden.

§ 4 „Support-Leistungen“

1) Voraussetzungen

- a) Die Parteien vereinbaren für alle „Support-Leistungen“ ein System zur „Vorfall“-Verfolgung, auf das beide Parteien zugreifen können, um den Status gemeldeter „Vorfälle“ überprüfen oder ändern zu können.
- b) Jeder „Vorfall“ ist vom „Kunden“ gemäß den Definitionen für die Schwere eines „Vorfalls“ gem. § 2 lit. d) bis g) zu kategorisieren; die Kategorisierung ist vom 1st Level Support Team zu bestätigen. Kann eine einvernehmliche Einordnung nicht erreicht werden, entscheidet MyCRM nach billigem Ermessen unter Berücksichtigung der Auswirkungen des jeweiligen „Vorfalls“ auf die Geschäftsprozesse des „Kunden“, in welche Kategorie der „Vorfall“ einzustufen ist.

2) Hotline (1st Level Support)

- a) Meldungen „technischer Fehler“ sowie sonstige Supportanfragen können per E-Mail über die offizielle MyCRM-Hotline-Adresse „support@mycrmd.de“ erfolgen. In begründeten Ausnahmefällen kann die Fehlermeldung auch telefonisch über die offizielle MyCRM-Hotline-Nummer erfolgen. Die Hotline ist an „Werktagen“ erreichbar.
- b) Support im Sinne dieser Vorschriften ist jede problembezogene Antwort auf die Darstellung eines softwaretechnischen Problems des „Kunden“ im Zusammenhang mit den „Support- Programmen“. Nicht zu den Aufgaben der Hotline gehören die Klärung inhaltlicher und organisatorischer Fragen sowie die Einweisung in die Funktionalität der „Standardsoftware“.

- c) Jede Anfrage an die Kundenbetreuung wird elektronisch dokumentiert und erhält eine eindeutige Bearbeitungsnummer. Das 1st Level Support Team gibt die dokumentierten „Vorfälle“ insoweit weiter, als das 2nd Level Support Team sie benötigen könnte, um weitere Details oder Unterstützung bezüglich der gemeldeten „Vorfälle“ zu erhalten.
- d) Vor Inanspruchnahme der Hotline hat der „Kunde“ die Lösung des Problems im zumutbaren Rahmen selbst zu versuchen. Insbesondere hat er dabei die „Dokumentation“ und die Hilfefunktion der „Support-Programme“ zu beachten.

3) 2nd Level Support

Das 2nd Level Support Team ist dafür verantwortlich, Umgehungslösungen für die gemeldeten „Vorfälle“ zu finden. Das 2nd Level Support Team wird aber keine Veränderungen an den „Support-Programmen“ selbst vornehmen.

a) Hotline

Das 2nd Level Support Team verfügt an „Werktagen“ über eine eigenständige Telefonverbindung, um das 1st Level Support Team bei der Fehleranalyse und den einzuleitenden Maßnahmen für die gemeldeten „Vorfälle“ zu unterstützen:

Liegt ein „kritischer Mangel“ oder ein „schwerwiegender Mangel“ vor, muss eine telefonische Meldung gegenüber dem 2nd Level Support Team erfolgen, um die Einhaltung der Fehlerreaktionszeit zu gewährleisten.

Ein „Mitarbeiter“ des 2nd Level Support Teams hat jederzeit während der Fehlerbeseitigung die Möglichkeit, das 1st Level Support Team zu kontaktieren, um die Maßnahmen gegen eine gemeldete Fehlfunktion zu beschleunigen.

Vor Inanspruchnahme der Hotline hat der „Kunde“ die Lösung des Problems im zumutbaren Rahmen selbst zu versuchen. Insbesondere hat er dabei die „Dokumentation“ und die Hilfefunktion der „Support-Programme“ zu beachten.

b) technische Unterstützung

Das 2nd Level Support Team leistet technische Unterstützung gemäß den Bestimmungen des Auftrags. Aufwände, welche durch die Inanspruchnahme des 2nd Level Support Team für Schein-Vorfälle (z.B. Probleme durch unsachgemäße Nutzung oder Konfiguration des Systems) entstehen, werden separat in Rechnung gestellt.

c) Eskalation an den 3rd Level Support

Das 2nd Level Support Team verfügt über die Kontaktinformationen der beteiligten „Mitarbeiter“ des 3rd Level Supports für die jeweilige „Standardsoftware“ bzw. die „Anpassungen“. Das 2nd Level Support Team kündigt gegenüber dem 3rd Level Support Team diejenigen „Vorfälle“ an, die eine Behebung durch Änderungen im Software-Code erfordern.

d) Umfang

Vorfälle, welche durch eine Veränderung der „Systemumgebung“ des „Kunden“ verursacht werden, sind nicht von den 2nd Level „Support-Leistungen“ umfasst. Inhaltliche oder organisatorische Fragen oder Unterstützungsmaßnahmen bei der Einführung der „Standardsoftware“ bzw. der „Anpassungen“ sind nicht von den 2nd Level „Support-Leistungen“ umfasst.

Solche Leistungen der MyCRM werden separat gem. **Anlage P** berechnet.

4) 3rd Level Support

Das 3rd Level Support Team ist dafür verantwortlich, diejenigen „Vorfälle“ zu beheben, die Änderungen im Software-Code erfordern. Insbesondere wird das 3rd Level Support Team dem „Kunden“ „Updates“ zur Verfügung stellen, welche einen „technischen Fehler“ beheben.

Hotline

Das 3rd Level Support Team verfügt an „Werktagen“ über eine eigenständige Telefonverbindung, um das 2nd Level Support Team bei der Fehleranalyse und den einzuleitenden Maßnahmen für die gemeldeten „Vorfälle“ zu unterstützen.

5) Leistungsort

„Support-Leistungen“ werden am Geschäftssitz von MyCRM erbracht. Soweit nötig, werden „Mitarbeiter“ auch an den Geschäftssitz des „Kunden“ reisen.

§ 5 Sonstige Leistungen

Sonstige, nicht in § 4 genannte Leistungen werden von MyCRM nur gegen zusätzliche Vergütung gem. **Anlage P** erbracht.

§ 6 Mitwirkungspflichten

Unbeschadet der in § 10 des **Teils I** und in § 3 dieses **Teils V** genannten Pflichten obliegen dem „Kunden“ insbesondere die folgenden Mitwirkungspflichten:

1) Zugang zu Räumen und Geräten

Der „Kunde“ wird MyCRM zur Vornahme von „Support-Leistungen“ ohne Wartezeit ungehinderten Zugang zu den Räumlichkeiten und Geräten verschaffen, die benötigten technischen Einrichtungen wie Stromversorgung, Telefonverbindung und Datenübertragungsleitungen funktionsbereit halten, die gerätespezifischen Umgebungsbedingungen sicherstellen, insbesondere einen sachkundigen Ansprechpartner vor Ort zur Verfügung stellen, um eine zügige Durchführung der zu erbringenden Leistungen zu gewährleisten.

2) Aktualisierung von Programmen und/oder Programmteilen

Der „Kunde“ wird die von MyCRM erhaltenen „Updates“ nach näheren Hinweisen von MyCRM einspielen und immer die von MyCRM mitgeteilten Vorschläge zur Fehlersuche und Fehlerbehebung einhalten. Die Installation der von der MyCRM bereitgestellten „Updates“ erfolgt über Installationsroutinen oder Austausch einzelner Komponenten durch entsprechend geschultes Personal des „Kunden“.

3) Bestätigung der Fehlerbehebung

Der „Kunde“ sollte die ordnungsgemäße Vorfallklärung und/oder Fehlerbehebung innerhalb von 14 Tagen über die Kundenbetreuung bestätigen. Erfolgt keine Bestätigung durch den „Kunden“, so kann MyCRM den „Vorfall“ oder die Fehlerbehebung nach 14 weiteren Tagen als bestätigt markieren.

4) Update von Betriebssystem oder Datenbank

Es obliegt dem „Kunden“ die Soft- und Hardwareumgebung der „Support-Programme“ ordnungsgemäß zu warten.

Dem „Kunden“ wird empfohlen, die Durchführung von Betriebssystem- oder Datenbankupdates aufgrund technischen Fortschritts und/oder zur Fehlerbehebung, welche die jeweiligen Lieferanten/Hersteller als Problemlösung anbieten oder zur Bedingung für die weitere Pflege machen, zuzulassen. Dem „Kunden“ ist bekannt, dass „technische Fehler“ in der „Support-Programme“ auch an der verwendeten Betriebssystem- oder Datenbankversion liegen können. Sofern MyCRM nachweisen kann, dass „technische Fehler“ in den „Support-Programmen“ durch Verwendung neuer Betriebssystem- oder Datenbankversionen behoben werden, verzichtet der „Kunde“ für diese „technischen Fehler“ solange auf sein Recht zur Fehlerbeseitigung, wie er weiterhin seine ältere Betriebssystem- oder Datenbankversion einsetzt. Hierbei gelten die Systemfreigaben laut aktuell gültiger Systemvoraussetzungen, welche als Dokument auf den Internetseiten der Hersteller zur Verfügung stehen.

§ 7 Vergütung

1) Support-Gebühren

Es gelten die im Auftrag genannten Preise.

2) Geltungsbereich Supportgebühren

Die Supportgebühren gelten für „Support-Leistungen“ bezüglich des Produktivsystems.

3) Anpassung Supportgebühren

Nach einem Zeitraum von zwei Jahren nach Vertragsschluss sind Steigerungen aufgrund allgemeiner Kostensteigerung der insgesamt zu zahlenden Supportgebühren bis zu 5% pro Jahr möglich. Der „Kunde“ wird mindestens drei Monate vor Inkrafttreten der Erhöhung informiert.

4) Nicht-Vorliegen eines „Vorfalls“

Kann MyCRM bei gemeldeten „technischen Fehlern“ oder sonstigen in Anspruch genommenen „Support-Leistungen“ nachweisen, dass kein „Vorfall“ vorgelegen hat, so gehen die Aufwendungen für die Fehlersuche sowie die Leistungen der MyCRM für die Fehlerbeseitigung zu Lasten des „Kunden“.

5) Abrechnungsgrundlage

Finden sowohl Fehlerbehebungen für den „Kunden“ statt, die über die pauschale Supportgebühr abgegolten sind, als auch solche, die gesondert abgerechnet werden, so dienen die Service-Berichte der „Mitarbeiter“ und/oder die Vorfalldokumentation der MyCRM-Kundenbetreuung als Abrechnungsgrundlage.

§ 8 Gewährleistung für die Funktionserhaltung

1) Die Leistungen werden nicht als fehlerhaft angesehen, wenn MyCRM dem „Kunden“ eine angemessene Umgehungslösung anbietet, um einen Mangel zu beseitigen. MyCRM hat das Recht die „Support-Programme“ zu ändern, um den Mangel zu beheben, falls die Leistung und die Nutzbarkeit der „Support-Programme“ durch den „Kunden“ nicht betroffen sind und die Änderung keine Kosten für den „Kunden“ verursacht.

2) Gelingt es MyCRM innerhalb der angemessenen Frist nicht, bestehende Fehler zu beheben, so ist der „Kunde“ berechtigt, die Gewährleistungsrechte geltend zu machen. Das Recht auf Rücktritt oder Geltendmachung von Schadensersatz besteht nicht, sofern die Funktionsfähigkeit der „Support-Programme“ nicht wesentlich beeinträchtigt ist.

3) Der „Kunde“ hat nicht das Recht, Mängel selbst zu beseitigen und für die dadurch entstandenen Aufwendungen Entschädigung zu verlangen, solange MyCRM bereit ist, die Mängel zu beheben, und falls weitere Bemühungen zur Behebung für den „Kunden“ zumutbar sind.

4) Änderungen an den „Support-Programmen“ oder der „Systemumgebung“

a) Nimmt der „Kunde“ oder ein vom „Kunden“ beauftragter „Dritter“ Änderungen an den „Support-Programmen“ nach deren Installation und Abnahme vor und hat MyCRM hierzu nicht ihre vorherige Zustimmung erteilt, ist MyCRM nicht verpflichtet, den Mangel zu beseitigen, es sei denn, der „Kunde“ kann beweisen, dass der Mangel nicht durch diese Änderungen verursacht wurde und dass diese Änderungen nicht die Identifikation und die Beseitigung des Mangels behindert haben.

b) Verlangt der „Kunde“ die Beseitigung eines Sach- oder Rechtsmangels, nachdem der Supportvertrag beendet wurde, trägt der „Kunde“ die Beweislast dafür, dass der Mangel durch einen Fehler der Leistungen seitens der MyCRM verursacht wurde, falls der „Kunde“ oder ein vom „Kunden“ beauftragter „Dritter“ die „Support-Programme“ und / oder die vereinbarte „Systemumgebung“ nach der Kündigung des Vertrags verändert hat.

5) Gewährleistungsansprüche verjähren zwölf Monate ab der Abnahme. Dies gilt nicht in den Fällen, in denen ein auftretender Fehler der „Support-Leistungen“ zu einem Schaden an Leib, Leben und Gesundheit geführt hat und/ oder durch den Fehler eine Garantiezusage verletzt wird und/oder der Schaden vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wird. Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt.

- 6) Falls der „Kunde“ die Abnahme nicht binnen zehn Tagen nach Erbringung der Leistungen ausdrücklich erklärt hat, gilt die Leistung als abgenommen, wenn MyCRM den „Kunden“ auf die Folgen seines Verhaltens hinweist und der „Kunde“ hierauf binnen einer Frist von fünf Werktagen nicht zumindest einen wesentlichen Mangel geltend macht.
- 7) Stellt sich heraus, dass die von MyCRM erbrachten Leistungen nicht unter die Gewährleistung fallen, trägt der „Kunde“ die Kosten für die erbrachten Leistungen einschließlich aller angefallenen Reisekosten und Aufwendungen. Die Kosten werden anhand der aktuellen Preisliste berechnet.

§ 9 Vertragsdauer, Kündigung

- 1) Der Vertrag beträgt die im Auftrag genannte Zeitspanne. Nach Ablauf dieser Zeitspanne verlängert er sich jeweils um ein weiteres Jahr, wenn er nicht mit einer Frist von drei Monaten vor Ablauf eines Kalenderjahres von einer der Parteien schriftlich gekündigt wird.
- 2) Das dem „Kunden“ eingeräumte Nutzungsrecht an den „Anpassungen“ bleibt von einer Kündigung des Supportvertrages unberührt.
- 3) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt. Kündigt der „Kunde“ wegen Vorliegens eines wichtigen Grundes, der durch MyCRM zu vertreten ist, so wird ihm die bereits bezahlte Supportgebühr anteilig erstattet.
- 4) Ein wichtiger Grund liegt für MyCRM insbesondere in jedem Fall vor, in dem
 - a) der „Kunde“ trotz Mahnung mit der Zahlung der Supportgebühren mehr als 4 Wochen in Rückstand gerät;
 - b) der „Kunde“ zahlungsunfähig ist oder über sein Vermögen ein Insolvenzverfahren eröffnet ist, oder mangels Masse der Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens abgewiesen worden ist; nach Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen des „Kunden“ darf MyCRM jedoch nicht wegen eines Verzugs mit der Entrichtung der Vergütung, der in der Zeit vor dem Eröffnungsantrag eingetreten ist, oder wegen einer Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des „Kunden“ kündigen;

Teil VI: Hosting und Providing

§ 1 Regelungsgegenstand

- 1) Gegenstand dieses Vertrages ist die zeitlich begrenzte Überlassung von „Systemen“ gegen Entgelt und die Übergabe von „Daten“, „Standardsoftware“ und ggf. „Anpassungen“ an dem „Knotenpunkt“ des Rechenzentrums in öffentliche Datennetze. Die Einzelheiten der jeweiligen Leistungsgegenstände, Regelungen zur Höhe der Vergütung und Laufzeit ergeben sich aus den Bestimmungen des jeweiligen Auftrags.
- 2) MyCRM schuldet dabei ein Bemühen, dass die auf den „Systemen“ gehostete „Standardsoftware“, „Daten“, Datenbanken oder andere Software des „Kunden“ (ggf. unter Einschluss von „Anpassungen“) im World-Wide-Web von der Öffentlichkeit in dem zeitlich vereinbarten Umfang innerhalb der vereinbarten „Wartungsfenster“ und „Verfügbarkeiten“ abrufbar sind. Dabei bezeichnet der Terminus „abgerufen“, dass der „Kunde“ die „Standardsoftware“, „Daten“, Datenbanken und andere Software über öffentliche Datennetze in den Arbeitsspeicher seines Rechners laden kann und Zugriff auf eigene „Daten“, Datenbanken und andere Software hat, die für ihn in einem Rechenzentrum gespeichert und verarbeitet werden oder auf diese über einen gängigen Browser zugreifen kann. MyCRM übernimmt aber keine Verantwortung für den Erfolg des jeweiligen Zugangs zu den „Daten“, Datenbanken und der Software, soweit nicht ausschließlich das von MyCRM betriebene Netz einschließlich der Schnittstellen zu Netzen Dritter benutzt wird und die MyCRM die Erreichbarkeit vom Ort des Zugriffs bis zum Sitz des Rechenzentrums zu vertreten hat. Die omnipräsente, ubiquitäre Erreichbarkeit von Zieladressen kann von MyCRM aufgrund der Struktur des Internets sowie des Umstandes, dass MyCRM die Betreiber und Vermittler der Datennetze selbst weder auswählt noch faktische Beherrschungsmöglichkeiten des Internets für die MyCRM bestehen, nicht gewährleistet werden.
- 3) Die Datenübertragung findet nur statt innerhalb der vertraglich vereinbarten „Verfügbarkeit“ unter Berücksichtigung der „Wartungsfenster“ statt. Vertrags ergeben sich aus dem Auftrag.
- 4) MyCRM trägt dafür Sorge, dass der „Kunde“ innerhalb der „Verfügbarkeit“ die Möglichkeit des Zugriffs auf das „System“ hat. Hierzu vergibt MyCRM einen Benutzernamen und ein Passwort an den „Kunden“. Aus Sicherheitsgründen gibt MyCRM dem „Kunden“ zudem die Möglichkeit sein Passwort zu ändern.
- 5) Der „Kunde“ darf das „System“ nicht „Dritten“ weitervermieten.

- 6) Die Maßnahmen zur Datensicherung ergeben sich aus dem Auftrag.
- 7) Der „Kunde“ hat das Recht, im Rahmen der Vertragsleistungen auf Anforderung bis zu einer Datensicherung pro Woche per Datenträger zu erhalten. Voraussetzung hierfür ist, dass die Daten des „Kunden“ zielgerichtet aus den Datensicherungen extrahiert werden können und die Daten nicht z.B. mit lieferantenseitigen Stammdaten verbunden sind. Die für die Aufbereitung der angeforderten Datensicherung und alle hiermit in Verbindung stehenden zusätzlichen Kosten werden dem „Kunden“ gesondert in Rechnung gestellt.
- 8) Optional kann MyCRM für den Kunden weitere Leistungen zur Administration der „Systeme“, zur Sicherung der „Daten“ oder Datenbanken des „Kunden“ sowie zur Wartung oder Pflege von anderen als den vermieteten „Systemen“ erbringen (Providing-Leistungen). Für diese Leistungen gelten die Regelungen des **Teils IV** entsprechend.

§ 2 Definitionen

- a) „Knotenpunkt“ ist der Übergabepunkt vom Rechenzentrum der MyCRM in Datennetze, die rechtlich nicht der MyCRM zuzuordnen sind, wie insbesondere dem Internet.
- b) „Verfügbarkeit“ bedeutet die Verfügbarkeit des „Systems“ am „Knotenpunkt“, skaliert auf die laufende Verfügbarkeit pro Monat, abzüglich der vereinbarten Unterbrechungen wie insbesondere der „Wartungsfenster“. Die „Verfügbarkeiten“, Sicherungs- und „Wartungsfenster“ ergeben sich aus den Regelungen des Auftrags. Die „Verfügbarkeit“ der Leistungen richtet sich nach den Werten, die am „Knotenpunkt“ gemessen werden.
- c) „Wartungsfenster“ sind die Zeiten, in denen infolge von Wartungs- oder Instandsetzungsarbeiten das „System“ dem „Kunden“ wie vereinbart nicht oder nur eingeschränkt am „Knotenpunkt“ zur Verfügung steht.

Für „Vorfälle“ gelten ferner die Definitionen des § 2, **Teil V** entsprechend.

§ 3 Vergütung

- 1) Anpassung Hostinggebühren

MyCRM behält sich jeweils zum Ende des sich aus dem Auftrag ergebenden Vertragszeitraums eine Anpassung der zu zahlenden Vergütung für den jeweils übernächsten Vertragszeitraum vor. Der „Kunde“ wird hierüber in Textform so rechtzeitig informiert, dass ihm eine ordentliche Kündigung vor Wirksamwerden der Preiserhöhung möglich wäre.

- 2) Der „Kunde“ ist außerdem verpflichtet, das Nutzungsentgelt zu zahlen, das durch die befugte oder unbefugte Nutzung des Zugangs durch „Dritte“ entstanden ist, es sei denn, er hat die Nutzung nicht zu vertreten.

§ 4 Garantie der Rechtsinhaberschaft, verbotene Inhalte, vorübergehende Sperrung

- 1) Der „Kunde“ gewährt der MyCRM das zeitlich auf die Dauer des Vertrages beschränkte, nicht übertragbare und nicht ausschließliche Recht, vom „Kunden“ überlassene Inhalte (Texte, Bilder, Daten, Datenbanken etc.) zu Zwecken dieses Vertrages auf einer ausreichenden Anzahl von Backup-Kopien zu Zwecken der Datensicherung zu vervielfältigen sowie das Recht, diese Inhalte über das Internet zugänglich zu machen.
- 2) Der „Kunde“ garantiert, dass er Inhaber der übertragenen Rechte i.S.d. Abs. 1 ist oder ihm seinerseits entsprechende Rechte eingeräumt wurden und dass es ihm daher möglich ist, MyCRM die in Abs. 1 genannten Rechte wirksam einzuräumen. Der „Kunde“ garantiert außerdem, dass die Inhalte frei von Rechten Dritter sind, die der vorgenannten Rechtseinräumung entgegenstehen könnten. Der „Kunde“ garantiert, dass durch die Verwendung der Inhalte im Rahmen dieses Vertrags keine Persönlichkeitsrechte Dritter verletzt werden.
- 3) Der „Kunde“ hat unbeschadet dessen bei der Nutzung des „Systems“ das Recht zu beachten und die Rechte Dritter zu wahren. Es ist dem „Kunden“ danach bei der Nutzung des „Systems“ untersagt
 - a) Zeichen, insbesondere aber nicht ausschließlich Worte, Bilder oder Wort-Bildkombinationen zu verwenden, welche eingetragene Marken oder sonstige geschützte Unternehmenskennzeichen Dritter verletzen,
 - b) Gestaltungen, insbesondere aber nicht ausschließlich Abbildungen zu verwenden, welche eingetragene Designs oder Gemeinschaftsgeschmacksmuster oder nicht eingetragene Gemeinschaftsgeschmacksmuster Dritter verletzen,
 - c) pornografische, jugendgefährdende, gewaltverherrlichende oder sonst anstößige Gestaltungen zu verwenden,

- d) volksverhetzende, antisemitische, ausländerfeindliche, homophobe oder sonst menschenverachtende Gestaltungen zu verwenden,
- e) terrorismusunterstützende oder propagandistische Gestaltungen zu verwenden,
- f) beleidigende, rufschädigende oder sonst herabsetzende Gestaltungen zu verwenden,
- g) persönlichkeitsrechtsverletzende Gestaltungen zu verwenden,
- h) wettbewerbswidrige Gestaltungen zu verwenden.

Im Falle der Einbindung fremder Inhalte im „System“ wird der „Kunde“ diesen regelmäßig auf Rechtsverletzungen jedweder Art, insbesondere aber auf Verstöße gegen die vorstehenden Buchstaben a) bis h) untersuchen und von ihm erkannte Rechtsverletzungen ohne schuldhaftes Zögern beseitigen. Der „Kunde“ wird in einem solchen Falle die notwendigen Vorkehrungen treffen, um weitere Rechtsverstöße für die Zukunft auszuschließen.

- 4) MyCRM wird vor der Bereitstellung innerhalb des „Systems“ keine Prüfung der Inhalte auf Rechtsverstöße der vorgenannten Art vornehmen. MyCRM ist hierzu auch weder verpflichtet noch praktisch oder rechtlich in der Lage.
- 5) Der „Kunde“ stellt MyCRM von allen Ansprüchen Dritter wegen Verletzung der in Abs. 1 und 2 genannten Rechtspositionen, insbesondere von Ansprüchen wegen Urheberrechts- und Persönlichkeitsrechtsverletzungen, die gegen MyCRM im Zusammenhang mit der Bereitstellung des „Systems“ erhoben werden sollten, auf erstes Anfordern hin frei. Dem „Kunden“ bekanntwerdende Beeinträchtigungen der vertragsgegenständlichen Rechte hat dieser MyCRM unverzüglich mitzuteilen. MyCRM ist berechtigt, selbst geeignete Maßnahmen zur Abwehr von Ansprüchen Dritter oder zur Verfolgung seiner Rechte vorzunehmen. Eigene Maßnahmen des „Kunden“ hat dieser im Vorwege mit MyCRM abzustimmen. Die Freistellung beinhaltet auch den Ersatz der Kosten, die MyCRM durch eine Rechtsverfolgung/-verteidigung entstehen bzw. entstanden sind (insbesondere Gerichts- und Anwaltskosten).
- 6) Die in Abs. 5 genannten Freistellungen finden keine Anwendung, wenn der Anspruch des Dritten daraus resultiert, dass MyCRM die Inhalte entgegen den in diesem Vertrag festgehaltenen Bestimmungen für eigene Zwecke benutzt.
- 7) Die MyCRM ist berechtigt, den Zugang des „Kunden“ zu dem „System“ und den „Daten“ vorübergehend zu sperren, falls ein hinreichender Verdacht dahingehend besteht, dass der „Kunde“ rechtswidrige Inhalte in dem von der MyCRM überlassenen „System“ speichert oder mit diesen verbreitet.
- 8) Die Sperrung ist aufzuheben, sobald der Verdacht entkräftet ist und/oder eine gerichtliche und/oder behördliche Entscheidung vorliegt.

§ 5 Gewährleistung

- 1) Die Regelungen für die Erreichbarkeit (sic. der Abrufbarkeit der Software und der „Daten“ des „Kunden“) der „Systeme“ richten sich nach dem Dienstvertragsrecht. Eine Gewährleistung dafür, dass die auf den „Systemen“ gehosteten „Daten“, Datenbanken oder Software jederzeit am Sitz des „Kunden“ oder anderen Orten abrufbar sind, wird mithin nicht übernommen.
- 2) Für die „Verfügbarkeit“, d.h. Leistungen der vermieteten „Systeme“, übernimmt die MyCRM die Gewährleistung nach den nachfolgenden Regelungen:
 - a) Die Behebung von Mängeln erfolgt nach Wahl der MyCRM durch kostenfreie Nachbesserung oder Ersatzlieferung.
 - b) Eine Kündigung des „Kunden“ gemäß § 543 Abs. 2 Satz 1 Nr.1 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn der MyCRM ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist. Von einem Fehlschlagen der Mängelbeseitigung ist erst auszugehen, wenn diese unmöglich ist, wenn sie von der MyCRM verweigert oder in unzumutbarer Weise verzögert wird, wenn begründete Zweifel bezüglich der Erfolgsaussichten bestehen oder wenn aus anderen Gründen eine Unzumutbarkeit für den „Kunden“ gegeben ist.
 - c) Der „Kunde“ ist nicht berechtigt, Mängel selbst zu beseitigen und Ersatz der hierfür erforderlichen Aufwendungen zu verlangen, sofern eine Anzeige gem. § 6 Abs. 3 durch den „Kunden“ nicht erfolgt und eine Beseitigung des Mangels durch MyCRM danach nicht binnen angemessener Zeit erfolgt ist.
 - d) Die vorstehenden Ansprüche erlöschen auch, wenn der „Kunde“ von MyCRM erbrachte Leistungen nicht unverzüglich testet und dabei auftauchende oder erkennbare Mängel nicht unverzüglich der MyCRM meldet und beschreibt.
 - e) Die Verjährungsfrist für Schadensersatz- und Aufwendungsersatzansprüche beträgt 12 Monate. Sie beginnt frühestens mit der Meldung des Mangels durch den „Kunden“ und spätestens mit dem Ablauf des Jahres, in dem der „Kunde“ den Mangel kennt oder hätte ohne Fahrlässigkeit erkennen können. Dies gilt nicht, sofern MyCRM vorsätzlich oder grob

fahrlässig handelte, und/oder Gesundheit, Körper oder Leben nicht geschädigt und/oder eine Garantiezusage verletzt wurde.

- 3) Für die Durchführbarkeit der Datensicherung gelten folgende Regelungen:
 - a) An die Stelle der Abnahme tritt die Vollendung (§ 646 BGB).
 - b) Sofern der „Kunde“ eine Abnahme der Datensicherung wünscht, hat er diese per Mail zu erklären.
 - c) MyCRM hat bei Vorliegen eines Mangels zunächst das Recht zur Nachbesserung. Schlägt eine der Schwere des Mangels angemessene Anzahl der Nacherfüllung fehl und ist diese nicht innerhalb von einer dem „Kunden“ zumutbaren Zeit erfolgt, so ist der „Kunde“ berechtigt, eine angemessene Nachfrist zur Mängelbeseitigung zu setzen.
 - d) Die Verjährung der Gewährleistungsansprüche beträgt 12 Monate und beginnt mit der Vollendung. Dies gilt nicht, sofern MyCRM vorsätzlich oder grob fahrlässig einen Schaden durch eine mangelnde Datensicherung verursachte, und/oder durch die mangelnde Datensicherung Gesundheit, Körper oder Leben eines Menschen geschädigt werden und/oder durch die mangelnde Datensicherung zugleich eine Garantiezusage verletzt wurde.

§ 6 Vertragsdauer und Kündigung

- 1) Beginn und Dauer des Vertrags sowie die Regelung ordentlicher Kündigungsmöglichkeiten dieses Vertrags ergeben sich aus dem Auftrag.
- 2) Das Recht jeder Partei, den Vertrag bei Vorliegen eines wichtigen Grundes außerordentlich und fristlos zu kündigen, bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für MyCRM insbesondere in jedem Fall vor, in dem
 - a) der „Kunde“ für zwei aufeinanderfolgende Termine mit der Entrichtung der vereinbarten Vergütung im Verzug ist, oder der „Kunde“ in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Termine erstreckt, mit der Entrichtung der Vergütung in Höhe eines Betrages in Verzug gekommen ist, welcher der Vergütung für zwei Monate entspricht;
 - b) der „Kunde“ zahlungsunfähig ist oder über sein Vermögen ein Insolvenzverfahren eröffnet ist oder mangels Masse der Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens abgewiesen worden ist; nach Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen des „Kunden“ darf MyCRM jedoch nicht wegen eines Verzugs mit der Entrichtung der Vergütung, der in der Zeit vor dem Eröffnungsantrag eingetreten ist oder wegen einer Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des „Kunden“ kündigen;
 - c) der „Kunde“ gegen wesentliche vertragliche Pflichten verstößt, insbesondere die vertragliche Pflicht, bei der Nutzung des „Systems“ das Recht zu beachten und diesen Verstoß auch nach Abmahnung oder Benachrichtigung über die Sperrung der Inhalte durch die MyCRM nicht unverzüglich abstellt.

§ 7 Folgen der Vertragsbeendigung

- 1) Auf Verlangen des „Kunden“ erbringt MyCRM alle Leistungen, die zur Überleitung von „Daten“ und Datenbanken des „Kunden“ auf den „Kunden“ oder einen vom „Kunden“ benannten „Dritten“ erforderlich sind (z.B. die Migration auf ein anderes IT-System) für einen Zeitraum von bis zu sechs Monaten nach Beendigung des Vertrages. MyCRM wird mit dem „Kunden“ und dem von dem „Kunden“ benannten „Dritten“ eng zusammenarbeiten. MyCRM wird keine Projekthoheit für diese Leistungen übernehmen.
- 2) Mit Beendigung des Vertrags gibt MyCRM dem „Kunden“ auf dessen Wunsch alle Unterlagen und „Daten“ heraus, welche die MyCRM vom „Kunden“ im Zusammenhang mit dem beendeten Vertrag erhalten hat. MyCRM wird sämtliche Kopien, Unterlagen oder „Daten“, von denen der „Kunde“ keine Herausgabe wünscht, löschen bzw. vernichten und dem „Kunden“ die Löschung/Vernichtung auf Wunsch schriftlich bestätigen. Dies gilt nicht für Schriftwechsel und für andere nach gesetzlichen Vorschriften aufzubewahrende Dokumente und Unterlagen oder zum Verbleib bei dem Vertragspartner bestimmte Unterlagen.
- 3) Die von MyCRM im Rahmen der Unterstützungsleistungen zu erbringenden zusätzlichen Leistungen werden, soweit nicht abweichend vereinbart, nach Aufwand gem. der dann gültigen allgemeinen Preisliste im Voraus gezahlt und abgerechnet, vorausgesetzt, MyCRM hat dem „Kunden“ zuvor einen schriftlichen Kostenvoranschlag für die zusätzlich zu vergütenden Unterstützungsleistungen zukommen lassen und der „Kunde“ hat diesem nicht schriftlich widersprochen.