

## Allgemeine Geschäftsbedingungen (Softwareentwicklung)

### 1. Geltung der Bedingungen

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle gegenwärtigen und zukünftigen Verträge zwischen der ClassiX Software GmbH oder der classix software-engineering UG (haftungsbeschränkt) (im folgenden "ClassiX") und dem Kunden, soweit in einer gesonderten Vertragsurkunde keine entgegenstehenden Regelungen zwischen den Parteien getroffen werden. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden erkennt ClassiX nicht an, es sei denn, ClassiX hätte ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zugestimmt. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten nur gegenüber Unternehmern im Sinne von § 14 des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB).

### 2. Vertragsschluss

Ein Vertrag kommt erst mit beiderseitiger Unterzeichnung eines schriftlichen Vertrages oder der Unterzeichnung einer von ClassiX übermittelten Auftragsbestätigung durch den Kunden zustande.

### 3. Vertragsgegenstand

- a. Soweit ClassiX für den Kunden Leistungen im Bereich der Softwareerstellung und/oder -anpassung erbringt, ist Vertragsgegenstand die in der Auftragsbestätigung wiedergegebene, von ClassiX im Zusammenwirken mit dem Kunden vorzunehmende, Softwareerstellung und/oder -anpassung einschließlich elektronischer Benutzungsanleitung (nachfolgend zusammen „Vertragssoftware“ genannt).
- b. Werden zur Erfüllung des Auftrages Standardsoftwareprodukte der ClassiX eingesetzt, erwirbt der Kunde die in der Auftragsbestätigung näher bezeichneten Lizenzen der Standardsoftware in der dort genannten Anzahl zu den dort ausgewiesenen Preisen. Inhalt, Ausgestaltung und Beschränkungen des mit der jeweiligen Lizenz eingeräumten Nutzungsrechtes ergeben sich aus den Standardlizenzbestimmungen der ClassiX, welche mit der Auftragsbestätigung überreicht werden.
- c. ClassiX ist ohne ausdrückliche schriftliche Vereinbarung nicht zur Überlassung des dem ablauffähigen Programm zu Grunde liegenden Quellcodes einschließlich der dazugehörigen Entwicklungsdokumentation verpflichtet.

### 4. Softwareerstellung

- a. Die ClassiX analysiert, bewertet und dokumentiert den Bedarf des Kunden und entwirft im Rahmen eines **Aktivitäten- und Zeitplans** in Zusammenarbeit mit dem Kunden einen detaillierten Plan zur Erstellung der vertragsgegenständlichen Software. Die Erstellung der Vertragssoftware kann je nach Umfang in voneinander getrennten Leistungsphasen, so genannten „Sprints“, erfolgen.
- b. Die Vertragssoftware ist bis zu dem zwischen den Parteien im Rahmen eines schriftlichen Terminplans abschließend vereinbarten Fertigstellungstermin fertig zu stellen und an den Kunden zu übergeben.
- c. Der Kunde berät und unterstützt die ClassiX kontinuierlich hinsichtlich der Ermittlung der für den Sollzustand der Vertragssoftware wesentlichen Informationen. Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten trotz Aufforderung der ClassiX nicht, nicht rechtzeitig oder nicht vollständig nach, so verschieben sich die von der Verzögerung Betroffenen, im **Aktivitäten und Zeitplan** vereinbarten Ausführungsfristen entsprechend, wenn und soweit diese wegen der Verzögerung nicht eingehalten werden können.
- d. Erkennt ClassiX während der Planungsphase, dass die vorgesehene Softwarekonfiguration im Hinblick auf die mittlerweile herausgearbeiteten Tatsachen, Anforderungen und Programmeigenschaften modifiziert werden muss, wird sie den Kunden hierauf unverzüglich hinweisen und ihm alternative Vorschläge unterbreiten. Die gleiche Hinweispflicht besteht, wenn der Kunde erkennt, dass Angaben oder Anforderungen der ClassiX fehlerhaft, unvollständig, nicht eindeutig oder objektiv zur Ausführung nicht geeignet sind. Der Kunde wird über eventuelle Änderungen, die sich aufgrund solcher Hinweise für die Erarbeitung und den Inhalt der zu erstellenden Vertragssoftware geben, unverzüglich entscheiden.
- e. Auf ausdrückliches schriftliches Verlangen des Kunden werden die Vertragsparteien bezüglich der vom Kunden im Rahmen des jeweiligen Einzelauftrages gewünschten Programmierleistungen ein Pflichtenheft gemeinsam erstellen. Ein solches Pflichtenheft hat alle für ClassiX erforderlichen Informationen einschließlich eines Terminplans für die Durchführung der Leistungen zu enthalten. Es ist von den Vertragspartnern mit Datumsangabe rechtsverbindlich zu unterzeichnen.

### 5. Nutzungsrechte

- a. Soweit zwischen den Parteien nichts anderes ausdrücklich schriftlich vereinbart ist, erhält der Kunde an der von ClassiX erstellten und/oder angepassten Vertragssoftware das einfache, nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht, die Software für seinen Betrieb zu nutzen. Dieses Recht schließt nicht das Recht zur Bearbeitung der Software ein.
- b. Der Kunde wird Copyright-Vermerke auf Datenträgern und Dokumenten nicht entfernen.

- c. Soweit ClassiX dem Kunden zur Erfüllung der Vertragssoftware eines anderen Herstellers oder Open-Source-Software (nachfolgend zusammen „Drittkomponenten“) liefert, gelten für die Drittkomponenten ergänzend die dem Liefergegenstand beigefügten oder auf den Webseiten von ClassiX abrufbaren jeweiligen Lizenzbedingungen der Drittkomponenten (nachfolgend „Drittlizenzbedingungen“). Die Drittlizenzbedingungen können sich ändern. Bei Widersprüchen zwischen den Bestimmungen dieser Ziffer 5. und den Regelungen der Drittlizenzbedingungen gehen die Regelungen der Drittlizenzbedingungen –ausschließlich in Bezug auf die Drittkomponenten– vor.

### 6. Vertragsänderungen

- a. Der Kunde ist berechtigt, bis zur Abnahme zumutbare, von der Feature-Liste abweichende Änderungen des Auftrags mit ClassiX zu vereinbaren. ClassiX behält sich vor, die für das jeweilige Softwareprojekt vereinbarte Vergütung bei vereinbarten Änderungen des Leistungsumfanges anzupassen. Die vereinbarten Fristen verlängern sich zugunsten von ClassiX, wenn die vereinbarte Änderung Verzögerungen verursacht, die nicht anders abgefangen werden können.
- b. Die vorzunehmenden Änderungen und damit verbundenen Fristanpassungen werden in einem Änderungsprotokoll, das Vertragsbestandteil wird, festgehalten.

### 7. Mitwirkungspflicht des Kunden

- a. Der Kunde ist im Rahmen des Zumutbaren zur angemessenen Mitwirkung bei der Softwareerstellung und/oder -anpassung verpflichtet. Die Mitwirkungspflicht umfasst insbesondere die Bereitstellung der erforderlichen Informationen Informationstechnischer (IT) und projektorganisatorischer Art (u.a. Hardware- und Betriebssysteme, eingesetzte Standardsoftware, Organisationspläne) sowie gegebenenfalls der Hardware, auf der die Software später eingesetzt werden soll.
  - b. Auf Wunsch von ClassiX gestattet der Kunde ClassiX den Zugriff auf die Software mittels Telekommunikation. Die hierfür erforderlichen Verbindungen stellt der Kunde nach Absprache mit ClassiX her.
  - c. Der Kunde benennt gegenüber ClassiX einen sachkundigen Mitarbeiter, der die zur Durchführung des Vertrages erforderlichen Auskünfte erteilen und Entscheidungen selbst treffen oder veranlassen kann.
  - d. Der Kunde wird ClassiX auftretende Störungen unverzüglich nach Kenntniserlangung, nachvollziehbar und detailliert mitteilen. Eine Meldung von Fehlern ist nur durch den Systemverantwortlichen und seinen Stellvertreter sowie die Keyuser möglich.
  - e. Der Kunde ist verpflichtet, die Benutzerdokumentation vollumfänglich zu beachten.
  - f. Der Kunde wird ClassiX bei der Fehleruntersuchung und Fehlerbeseitigung (Pflege der Software gemäß Ziffer 18.) im Rahmen des Zumutbaren unterstützen. Hierzu gehört es insbesondere, ClassiX auf Anforderung schriftliche Mängelberichte vorzulegen und sonstige Daten und Protokolle bereitzustellen, die zur Analyse eines Fehlers geeignet sind.
  - g. Der Kunde hat dem Pflegepersonal von ClassiX –sofern dies zur Erbringung der Pflegeleistung (gemäß Ziffer 18.) erforderlich ist– den Zugang zu den Datenverarbeitungseinheiten, auf denen die Vertragssoftware installiert ist, zu gestatten. Er hält auch die für die Durchführung der Pflegearbeiten erforderlichen technischen Einrichtungen wie Stromversorgung, Telefonverbindung und Datenübertragungsleitungen funktionsbereit und stellt diese in angemessenem Umfang kostenlos zur Verfügung.
  - h. Erbringt der Kunde die gebotenen Mitwirkungsleistungen nicht oder wirkt er nicht im erforderlichen Umfang mit, so hat er ClassiX den entstehenden Mehraufwand nach den in der aktuellen Preisliste von ClassiX ausgewiesenen Vergütungssätzen zu tragen. ClassiX ist in diesem Fall zudem berechtigt, die Leistungen und Lieferungen auszusetzen, bis die Mitwirkungsleistungen erbracht sind. Erbringt der Kunde die gebotenen Mitwirkungsleistungen auch innerhalb einer durch ClassiX gesetzten, angemessenen Frist nicht, oder nicht im erforderlichen Umfang, ist ClassiX berechtigt, den Vertrag außerordentlich zu kündigen. Weitere Rechte bleiben unberührt.
- ### 8. Abnahme
- Sofern die Parteien schriftlich ausdrücklich eine Abnahme vereinbaren, gilt Folgendes:
- a. Hat die durch ClassiX zu liefernde Vertragssoftware die vertragsgemäße Beschaffenheit, erfolgt die Abnahme durch den Kunden. Die Abnahmeerklärung bedarf der Schriftform (Abnahmeprotokoll). Das Abnahmeprotokoll ist nach erfolgreich durchgeführter Abnahmeprüfung von ClassiX zu erstellen und vom Kunden gegenzuzeichnen.
  - b. Einzelne Leistungen von ClassiX können Gegenstand von Teilabnahmen sein (im Falle der Erbringung der Leistung in Leistungsphasen, „Sprints“, 4a.). Hat der Kunde eine vorbehaltlose Teilabnahme für eine entsprechende Leistung erklärt, kann der Kunde eine Verweigerung der Gesamtabnahme nicht auf Mängel der entsprechend abgenommenen Teilleistung stützen, welche bereits im Zeitpunkt der

Teilabnahme für den Kunden erkennbar waren und nicht gerügt wurden.

- c. ClassiX wird dem Kunden die Abnahmebereitschaft der jeweiligen Leistung oder Teilleistung mitteilen und diese für den Kunden in einer Testumgebung zur Abnahme und zur Durchführung der Abnahmeprüfung bereitstellen. Unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb eines Zeitraums von 14 Tagen ab Zugang der Mitteilung, führen der Kunde und ClassiX eine Abnahmeprüfung durch.
- d. Festgestellte Fehler der abzunehmenden Leistung oder Teilleistung sind nach folgenden Fehlerklassen zu unterscheiden:  
Fehlerklasse 1: Der Fehler führt dazu, dass das System insgesamt oder der abzunehmende Teil des Systems nicht genutzt werden kann.  
Fehlerklasse 2: Der Fehler bedingt bei wichtigen Funktionen erhebliche Nutzungseinschränkungen, die nicht für eine angemessene, dem Kunden zumutbare Zeitdauer durch geeignete Maßnahmen umgangen werden können.  
Fehlerklasse 3: Alle sonstigen Fehler.
- e. Der Kunde ist zu einer Verweigerung der Abnahme nur wegen der Fehler der Fehlerklassen 1 und 2 berechtigt.  
Fehler der Fehlerklasse 3 hindern die Abnahmefähigkeit der Leistung nicht, sondern sind im Rahmen der Gewährleistung zu beheben. Sie werden in der schriftlichen Abnahmeerklärung als Mängel festgehalten.
- f. Scheitert die Abnahme, wird ClassiX die abnahmehindernden Mängel unverzüglich beseitigen und die Leistungen erneut zur Abnahme bereitstellen.
- g. Wenn der Kunde nicht unverzüglich die Abnahme erklärt, kann ihm ClassiX schriftlich eine Frist von einer Woche zur Abgabe dieser Erklärung setzen. Die Abnahme gilt als erfolgt, wenn der Kunden innerhalb dieser Frist die Gründe für die Verweigerung der Abnahme nicht schriftlich spezifiziert.
- h. Solange ClassiX die schriftliche Abnahmebestätigung des Kunden nicht übergeben wurde, ist der Kunde zur Nutzung der Software nicht berechtigt.
- i. Nutzt der Kunde die Software vor Erteilung der Abnahmebestätigung dennoch im produktiven Einsatz, gilt dies als Abnahme.

#### **9. Vergütung**

- a. Zur vollständigen Abgeltung ihrer in den Leistungsphasen zu erbringenden Leistungen erhält die ClassiX für ihren Arbeitsaufwand eine Vergütung nach den gemäß Qualifikation der eingesetzten Mitarbeiter gestaffelten und im Aktivitäten- und Fristenplan festgelegten Stundensätzen.
- b. Sämtliche Rechnungen sind ohne Abzüge zu dem im jeweiligen Vertrag vereinbarten, bzw. in der jeweilig erteilten Auftragsbestätigung, genannten Zahlungsziel fällig. Alle angegebenen Preise sind Nettopreise und verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer. Für den Fall, dass kein Zahlungsziel vereinbart wurde, sind die Rechnungen ohne jeden Abzug sofort nach Rechnungserhalt zur Zahlung fällig.
- c. Die Höhe der Vergütung für die Pflegeleistungen von ClassiX richtet sich nach der jeweils aktuellen Preisliste von ClassiX, welche mit der Auftragsbestätigung (Ziffer 2.) dem Kunden bekannt gegeben wird.

#### **10. Teillieferung, Höhere Gewalt**

- a. ClassiX ist in für den Kunden zumutbarem Umfang zu Teillieferungen berechtigt, die als Teilerfüllung gelten.
- b. Im Fall höherer Gewalt oder sonstiger von ClassiX nicht vorhersehbarer, nicht verschuldeter und nicht beeinflussbarer, außergewöhnlicher Umstände, die ClassiX daran hindern, die Ware zum vereinbarten Termin oder innerhalb der vereinbarten Frist zu liefern, verschiebt sich der Liefertermin bzw. verlängert sich die Lieferfrist um die Dauer der durch diese Umstände bedingten Leistungsstörungen.

#### **11. Mängelgewährleistung**

- a. Ein im Rahmen eines mit ClassiX geschlossenen Vertrages zu beseitigender Mangel liegt vor, wenn die Vertragssoftware nicht die in der Dokumentation beschriebene Funktionalität aufweist. „Dokumentation“ meint die zum Zeitpunkt des Erwerbs unter [www.appswarehouse.de](http://www.appswarehouse.de) (Anwenderdokumentation) und [www.instantview.org](http://www.instantview.org) (techn. Doku.) für die lizenzierte ClassiX-Software abrufbaren Informationen.
- b. Soweit ein von ClassiX zu vertretender Mangel vorliegt, ist ClassiX nach eigener Wahl berechtigt, Nacherfüllung durch Beseitigung des Mangels oder ersatzweise Lieferung einer mangelfreien Software zu leisten.
- c. Sachmängel, die während der Laufzeit dieses Vertrages vom Kunden an ClassiX gemeldet werden, beseitigt ClassiX im Rahmen der Fehlerbeseitigung gemäß gemäß Ziffer 18.
- d. Soweit es sich bei der von ClassiX gelieferten Software um die eines anderen Herstellers als ClassiX handelt, ist ClassiX im Rahmen der Nacherfüllung nur zur Lieferung von Patches und Bug fixes des Herstellers verpflichtet. Solche Patches oder Bug fixes können durch

ClassiX nur geliefert werden, soweit sie vom anderen Hersteller zur Verfügung gestellt werden.

- e. Der Kunde wird ClassiX auf Anforderung nach besten Kräften bei der Ermittlung und Beseitigung des jeweiligen Mangels unterstützen.
- f. Schlägt die Nacherfüllung fehl, insbesondere weil der Mangel trotz mehrfacher Beseitigungsversuche nicht behoben wird, ist der Kunde berechtigt, die betroffene Leistung nach seiner Wahl rückabzuwickeln oder den Preis dieser Leistung zu mindern. Bei nur geringfügigen Mängeln steht dem Kunden jedoch kein Rücktrittsrecht zu.
- g. Die Verjährungsfrist beträgt ein Jahr ab Erhalt der Vertragssoftware.
- h. Die Gewährleistung erstreckt sich nicht auf solche Mängel der Vertragssoftware, die dadurch verursacht werden, dass der Kunde die Software verändert oder durch Dritte verändern lässt.

#### **12. Haftung**

- a. Bei leicht fahrlässiger Pflichtverletzung unwesentlicher Vertragspflichten haftet ClassiX nicht. Im Falle der leicht fahrlässigen Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht beschränkt sich die Haftung von ClassiX auf den nach der Art der Ware oder Leistung vertragstypischen vorhersehbaren Schaden. Unter wesentlichen Vertragspflichten sind solche Pflichten zu verstehen, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf.
- b. Die Haftungsbeschränkungen betreffen nicht Ansprüche des Kunden aus Produkthaftung. Weiter gelten die Haftungsbeschränkungen nicht bei ClassiX zurechenbaren Körper- und Gesundheitsschäden oder bei Verlust des Lebens sowie für den Fall, dass Schäden auf das Fehlen einer garantierten Beschaffenheit oder das sonstige Nichterfüllen einer Garantie zurückgehen.
- c. Die vorgenannten Haftungsbeschränkungen gelten für sämtliche Schadensersatzansprüche unabhängig von ihrem Rechtsgrund, insbesondere auch für die Haftung aufgrund vor-, neben- und außervertraglicher Ansprüche.
- d. Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrensprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre.
- e. ClassiX haftet nicht für Schäden, die dadurch verursacht werden, dass Bearbeitungen oder Änderungen der AppsWarehouse-Module durch den Kunden oder Dritte vorgenommen werden. Dies gilt nicht, wenn der Kunde nachweist, dass der Schaden nicht durch die von ihm vorgenommene Bearbeitung oder Änderung verursacht worden ist.
- f. Soweit die Haftung von ClassiX ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für deren Angestellte, Arbeitnehmer sowie sonstige Erfüllungsgehilfen.

#### **13. Freistellung**

Der Kunde räumt ClassiX an sämtlichen Computerprogrammen und Datenbanken, die er ClassiX zum Zwecke der Realisierung der von ihm in Auftrag gegebenen Programmierungen zur Verfügung stellt, die für die Erfüllung des jeweiligen Auftrages nötigen urheberrechtlichen Nutzungsrechte einschließlich des einfachen Rechtes zur Bearbeitung und Umgestaltung ein. Der Kunde stellt ClassiX von allen Ansprüchen frei, die von Dritten wegen der Bearbeitung oder Umgestaltung der in dieser Ziffer 13. genannten Computerprogramme und Datenbanken geltend gemacht werden.

#### **14. Eigentumsvorbehalt**

ClassiX behält sich das Eigentum an den gelieferten Waren bis zur vollständigen Zahlung sämtlicher zum Zeitpunkt der Lieferung bestehenden Forderungen aus dem Vertrag vor. Der Kunde ist verpflichtet, die im Eigentum von ClassiX stehenden Waren mit kaufmännischer Sorgfalt zu verwahren und ausreichend zu versichern.

#### **15. Geheimhaltung, Datenschutz**

- a. ClassiX und der Kunde verpflichten sich, alle im Rahmen der Zusammenarbeit erhaltenen Informationen über den Vertragspartner unbefristet streng geheim zu halten. Das gilt neben den betrieblichen Organisationsabläufen besonders für alle Informationen, die als vertraulich bezeichnet werden oder als Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse eindeutig erkennbar sind.
- b. Ausgenommen von der Geheimhaltungspflicht sind Informationen, welche sich zum Zeitpunkt der Zurverfügungstellung durch die eine Vertragspartei bereits im Besitz der anderen Vertragspartei befinden, offenkundig sind oder rechtmäßig von Dritten erlangt wurden. Die Vertragspartei, die sich auf eine solche Ausnahme beruft, trägt die Beweislast für das Vorliegen dieser Ausnahme.
- c. ClassiX und der Kunde verpflichten sich, die gesetzlichen Vorschriften zum Datenschutz, insbesondere das Telemediengesetz sowie das Bundesdatenschutzgesetz einzuhalten.

#### **16. Aufrechnung, Zurückbehaltungsrecht**

- a. Der Kunde ist zur Aufrechnung nur berechtigt, wenn die Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt worden oder unstreitig sind.

b. Der Kunde darf ein Zurückbehaltungsrecht nur aufgrund unbestrittener oder rechtskräftig festgestellter Forderungen geltend machen, die auf demselben Vertragsverhältnis beruhen.

#### 17. Leistung durch Dritte

ClassiX ist berechtigt, zur Erfüllung ihrer Aufgaben und Verpflichtungen auch hinreichend qualifizierte Dritte einzusetzen.

#### 18. Pflege der Vertragssoftware

Sofern die Parteien eine Pflege- bzw. Wartung der Vertragssoftware vereinbaren (Vertragsschluss Ziffer 2.), richtet sich die Pflege der übereigneten Vertragssoftware nach folgender Maßgabe (soweit mit dem Kunden kein gesonderter schriftlicher Pflegevertrag geschlossen wurde).

a. ClassiX wird ihr vom Kunden mitgeteilte Mängel innerhalb einer angemessenen Frist am Geschäftssitz von ClassiX innerhalb seiner allgemeinen Servicezeiten (Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr) beseitigen. Gesetzliche Feiertage in Hamburg und der Bundesrepublik Deutschland sind von der allgemeinen Servicezeit ausgenommen.

b. Für fernmündliche Hilfestellung steht die "Hotline" unter der Rufnummer 040-5305429-50, für Meldungen per E-Mail die Adresse support@classix.de während der genannten Servicezeit zur Verfügung.

c. Ein im Rahmen dieses Vertrages zu beseitigender Mangel liegt vor, wenn die Vertragssoftware nicht die in der Dokumentation beschriebene Funktionalität aufweist. „Dokumentation“ meint die zum Zeitpunkt des Erwerbs unter [www.instantview.org](http://www.instantview.org) für die lizenzierte ClassiX-Software abrufbaren Informationen. Ein Mangel liegt (insbesondere) nicht vor, wenn

- eine Störung durch unsachgemäße Behandlung der Vertragssoftware durch den Kunden hervorgerufen wurde;
- die Ursache für eine Störung nicht in der Vertragssoftware liegt, sondern durch sonstige Ursachen hervorgerufen wird, die nicht in der Sphäre von ClassiX liegen (z.B. Systemabsturz o.Ä.).

d. Auftretende Mängel werden von den Vertragsparteien einvernehmlich analog zu der Regelung 8.d. [Abnahme] als betriebsverhindernde (Kategorie A), betriebsbehindernde (Kategorie B) oder sonstige Mängel (Kategorie C) eingeordnet. Erzielen die Vertragsparteien nicht unverzüglich ein Einvernehmen, entscheidet ClassiX über die Einordnung nach billigem Ermessen. Als Reaktionszeit werden für betriebsverhindernde Mängel eine Stunde, für betriebsbehindernde Mängel 6 Std. und für sonstige Mängel 24 Stunden vereinbart. Innerhalb der Reaktionszeit ist die Fehleranalyse und -behebung durch ClassiX einzuleiten.

Die vorgenannten Zeiten laufen ab Eingang der Fehlermeldung gemäß Ziffer 8d.

e. ClassiX wird die Mangelbeseitigung remote (d.h. per Fernwartung) durchführen. Eine Mangelbeseitigung vor Ort ist im Rahmen der Pauschalvergütung gemäß Ziffer 9. nicht geschuldet; der Kunde kann jedoch eine Mangelbeseitigung vor Ort gegen gesonderte Vergütung verlangen.

f. Art und Weise der Mangelbeseitigung stehen im billigen Ermessen von ClassiX. Als Mangelbeseitigung gilt auch, wenn ClassiX dem Kunden zumutbare Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Mangels zu vermeiden.

g. Bietet ClassiX dem Kunden zur Vermeidung oder Beseitigung von Mängeln neue Programmteile an, so hat der Kunde diese zu übernehmen und auf seiner Hardware gemäß den Installationsanweisungen von ClassiX zu installieren. Unter „neuen Programmteilen“ sind insbesondere Patches (d.h. die Auslieferung von Software zur Fehlerbehebung der Vertragssoftware, die auch kleinere Funktionserweiterungen enthalten kann) sowie Updates gemäß Ziffer 20., zu verstehen.

h. Die Beseitigung eines Mangels kann darüber hinaus auch in der Form von Handlungsanweisungen gegenüber dem Kunden erfolgen. Der Kunde hat derartige Handlungsanweisungen zu befolgen.

i. Stellt sich heraus, dass ein vom Kunden gemeldeter Mangel im Sinne von c. tatsächlich nicht besteht bzw. nicht auf die Vertragssoftware zurückzuführen ist, ist ClassiX berechtigt, den mit der Analyse und sonstiger Bearbeitung entstandenen Aufwand nach den in der aktuellen Preisliste von ClassiX ausgewiesenen Vergütungssätzen gesondert zu berechnen.

j. Voraussetzung für die Leistungsverpflichtung von ClassiX für eine Pflege der Software im Rahmen einer Pauschalvergütung ist, dass der Kunde die Vertragssoftware

- an dem von den Vertragsparteien spezifizierten Ort
- in der in spezifizierten Soft- und Hardwareumgebung betreibt.
- Werden die von den Vertragsparteien vorausgesetzten Spezifikationen geändert, sind diese Änderungen ClassiX gegenüber schriftlich mitzuteilen. Soweit sich aus der Änderung der Spezifikationen ein Mehraufwand für ClassiX ergibt, wird dieser nach den in der aktuellen Preisliste von ClassiX ausgewiesenen Vergütungssätzen gesondert berechnet.

k. Die von ClassiX nach Ziffer 18. geschuldete Pflege umfasst insbesondere nicht die folgenden Leistungen:

- Leistungen von ClassiX vor Ort beim Kunden;
- Leistungen, die auf Anforderung des Kunden außerhalb der in Ziffer 18a. genannten allgemeinen Servicezeiten von ClassiX vorgenommen werden;
- Leistungen an der Vertragssoftware, die durch unsachgemäße Behandlung und/oder Obliegenheitsverletzungen des Kunden, beispielsweise Nichtbeachtung von in der Benutzerdokumentation enthaltenen Bedienungsanweisungen, erforderlich werden;
- Leistungen an der Vertragssoftware, die durch höhere Gewalt oder sonstige nicht von ClassiX zu vertretende Umstände erforderlich werden;
- Leistungen an der Vertragssoftware, die im Zusammenhang mit der Installation eines an den Kunden überlassenen Updates und Versionen notwendig sind, Einweisung und Schulung bzgl. dieser Programmstände;
- Anpassungen der Vertragssoftware an geänderte und/oder neue Anlagen, Geräte oder Betriebssysteme des Kunden;
- die folgenden Leistungen bezogen auf die vom Kunden zu pflegenden Daten: Datenbereinigung, Aufräumen von Daten, Datenrücksicherung;
- Anpassungen der Vertragssoftware, die über die von ClassiX gemäß Ziffer 20. im Rahmen der Updates gelieferten Anpassungen hinausgehen und beispielsweise aus geänderten bzw. neuen Nutzungsanforderungen des Kunden resultieren.
- Leistungen, die nicht Gegenstand des in Ziffer 2. abschließend beschriebenen Leistungsumfangs von ClassiX sind.

l. Nicht von der Softwarepflege nach Ziffer 2. erfasste zusätzliche Leistungen übernimmt ClassiX auf Anforderung des Kunden nur gegen gesonderte Vergütung und nach Abschluss eines entsprechenden schriftlichen Auftrags. Die Berechnung durch ClassiX erfolgt nach den in der aktuellen Preisliste von ClassiX ausgewiesenen Vergütungssätzen.

#### 19. Vertragsbeendigung

a. Der zwischen ClassiX und dem Kunden geschlossene Vertrag hinsichtlich der Softwareerstellung und/oder -anpassung (Ziffer 3.a.) endet mit der Erfüllung der vertragsgegenständlichen Pflichten.

b. Der Pflegevertrag beginnt an dem in der Auftragsbestätigung (Ziffer 2.) genannten Datum.

c. Der Pflegevertrag hat eine Laufzeit von 12 Monaten. Er verlängert sich jeweils um 12 Monate, falls er nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines jeden Vertragsjahres von einem der Vertragsparteien schriftlich gekündigt wird.

d. Die Möglichkeit einer fristlosen Kündigung der Verträge aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

e. Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

#### 20. Lieferung von Programm-Updates

a. ClassiX stellt dem Kunden jeweils den neuesten Programmstand (Update) der Vertragssoftware zur Verfügung. Updates werden per Fernwartung durch ClassiX auf dem Server des Kunden eingespielt oder elektronisch zur Verfügung gestellt. Unter einem „Update“ ist die Bündelung mehrerer Mängelbehebungen und/oder Störungsbeseitigungen sowie geringfügiger funktionaler Verbesserungen und/oder Anpassungen der Vertragssoftware in einer einzigen Lieferung zu verstehen. Auf Wunsch des Kunden kann die Installation von Updates auch vor Ort beim Kunden gegen gesonderte Vergütung nach den in der aktuellen Preisliste von ClassiX ausgewiesenen Vergütungssätzen vorgenommen werden.

b. Die Lieferung von „Upgrades“, d.h. neuen Versionen der Vertragssoftware gemäß Ziffer 2. ist vom Lieferumfang ausgenommen. Neue Versionen der Vertragssoftware sind vom Kunden mit gesondertem Vertrag zu erwerben und separat zu vergüten.

#### 21. Schlichtungsklausel

ClassiX und der Kunde verpflichten sich, im Falle einer sich aus der Zusammenarbeit ergebenden Streitigkeit vor Durchführung eines streitigen Verfahrens (Klage) eine Schlichtung gemäß der Schlichtungsordnung der Hamburger Schlichtungsstelle für IT-Streitigkeiten in der zum Zeitpunkt der Einleitung eines Schlichtungsverfahrens gültigen Fassung durchzuführen. Das Schlichtungsverfahren soll dazu dienen, den Streit ganz oder teilweise, vorläufig oder endgültig beizulegen.

#### 22. Sonstige Bestimmungen

a. Erfüllungsort ist der Geschäftssitz von ClassiX.

b. Für diese Geschäftsbedingungen und den Vertrag gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

c. Gegenüber Kaufleuten, juristischen Personen des öffentlichen Rechts sowie öffentlich-rechtlichen Sondervermögen wird Hamburg als ausschließlicher Gerichtsstand vereinbart.