

Allgemeine Geschäftsbedingungen der netgo software GmbH für Werk- und Dienstleistungen

(AGB Werk- und Dienstleistungen)

Auf Wunsch stellen wir Ihnen gerne AGB in einer größeren Schrift zur Verfügung.

1. Gegenstand

- 1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen der netgo software GmbH regeln die Erbringung vereinbarter Werk- und Dienstleistungen durch die netgo software GmbH (netgo software).
- 1.2. netgo software-Leistungen werden im Bestellschein als Werkleistungen oder Dienstleistungen vereinbart.

Bei Werkleistungen ist netgo software für die Beaufsichtigung, Steuerung und Kontrolle der Leistungserbringung sowie für die erbrachten Leistungen verantwortlich. Die organisatorische Einbindung der Leistungen von netgo software in den Betriebsablauf des Kunden ist von diesem eigenverantwortlich vorzunehmen.

Dienstleistungen dienen der Beratung und Unterstützung des Kunden. netgo software erbringt diese in eigener Verantwortung.

Der Kunde ist jedoch für die von ihm angestrebten und damit erzielbaren Ergebnisse selbst verantwortlich. netgo software übernimmt keine Gewähr dafür, dass diese Ergebnisse tatsächlich realisiert werden können.

- 1.3. Nach dem Stand der Technik ist es nicht möglich, Fehler in Programmen der Informationstechnologie unter allen Anwendungsbedingungen auszuschließen oder vorherzusehen. netgo software erbringt ihre Leistungen in der beim Kunden vorhandenen spezifischen Hard- und Software-Umgebung sowie seiner nach Art und Umfang spezifischen Nutzung. Aufgrund dieser Bedingungen können unter Umständen spezifische Fehler auftreten oder vom Kunden gewünschte Funktionalitäten nicht realisiert werden. In diesen Fällen ist eine konstruktive Zusammenarbeit zwischen dem Kunden und netgo software erforderlich, um den Fehler zu erkennen und dann zu beseitigen oder zu umgehen. Die Haftung von netgo software gemäß Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 1.4. netgo software unterbreitet ihren Kunden Angebote in der Regel in Form von Bestellscheinen. An Angebote ist netgo software 30 Tage gerechnet vom Datum des Angebotes gebunden.

Ein Vertrag kommt innerhalb der Bindungsfrist mit Annahme des Angebotes durch den Kunden zustande. Die Annahme soll in Textform erfolgen. Eine Annahme durch den Kunden nach Ablauf der Bindungsfrist bedarf der Bestätigung durch netgo software in Textform, damit ein Vertrag zustande kommt.

Mündliche Annahmeerklärungen (Aufträge), in der Regel auch alle anderen Annahmeerklärungen, bestätigt netgo software in Textform. Ändert der Kunde mit der Annahme den Inhalt des Angebotes, kommt ein Vertrag erst zustande, wenn netgo software das geänderte Angebot in Textform annimmt.

Werden Verträge ausnahmsweise mündlich geschlossen, bestätigt netgo software den Vertragsinhalt umgehend in Textform. Für den Vertragsinhalt ist ausschließlich diese Bestätigung maßgeblich, wenn der Kunde der Bestätigung nicht unverzüglich widerspricht.

- 1.5. Der Kunde kann die AGB für Werk- und Dienstleistungen im Internet einsehen oder erhält sie bei Vertragsabschluss. Sie gelten bis zu ihrer Änderung für alle nachfolgenden Bestellungen.
- 1.6. Schriftverkehr, Auftragserteilung und -bestätigung können auf elektronischem Wege erfolgen, wenn die Identität des Absenders und die Authentizität des Dokumentes durch einen Identifizierungscode (Benutzer-ID) nachgewiesen werden.

2. Planungs- und Ausführungsbedingungen, Endtermin, Abnahme, Verantwortlichkeit der Vertragspartner

- 2.1. Der Bestellschein enthält die „Beschreibungen der Leistungen“, die Planungs- und Ausführungsbedingungen, die Festlegung der Funktionen und Spezifikationen (Leistungsmerkmale) eines Werkes sowie Angaben über zur Verwendung kommende Teile, Geräte, Programme und sonstige erforderliche Erzeugnisse.
- 2.2. Die Vertragspartner können im Bestellschein einen Zeitplan für die Leistungserbringung und einen geplanten Endtermin für die Beendigung von Dienstleistungen sowie einen geplanten oder festen Endtermin für die Fertigstellung und Übergabe von Werkleistungen vereinbaren.
- 2.3. Bei Werkleistungen wird netgo software dem Kunden zum Endtermin, soweit im Bestellschein vereinbart, die Erfüllung der Leistungsmerkmale, nach festgelegten Abnahmekriterien und mittels vom Kunden bereitzustellender Testdaten und Testszenarien, in einem Abnahmetest nachweisen.

Der Kunde wird die Werkleistungen nach erfolgreichem Abnahmetest und/oder der Übergabe unverzüglich abnehmen. Unerhebliche Abweichungen von den vereinbarten Leistungsmerkmalen und Abnahmekriterien berechtigen den Kunden nicht, die Abnahme zu verweigern. Die Verpflichtung von netgo software zur Fehlerbeseitigung gemäß Ziffer 9 (Gewährleistung) bleibt unberührt.

Gelingt es netgo software aus von ihr zu vertretenden Gründen nicht, zum Endtermin oder, wenn erforderlich, innerhalb einer angemessenen Nachfrist, die vereinbarten Leistungsmerkmale nachzuweisen, so kann der Kunde nach dem Ablauf der Nachfrist vom Vertrag ganz oder teilweise zurücktreten. In diesem Fall gilt Ziffer 12.4 entsprechend.

- 2.4. Der Kunde wird netgo software erforderliche Arbeitsvoraussetzungen (wie z. B. Systemkapazität, Datensichtgeräte, Räumlichkeiten, Telefon- und Netzwerkanschlüsse) zur Verfügung stellen. Sofern zutreffend, sind weitere Verantwortlichkeiten der Vertragspartner im Bestellschein aufgeführt. Bei der Leistungserbringung ist netgo software davon abhängig, dass der Kunde die übernommenen Verantwortlichkeiten fristgemäß erfüllt. Geschieht dies nicht, und entstehen dadurch Verzögerungen und/oder Mehraufwand, kann netgo software – unbeschadet weitergehender gesetzlicher Rechte – Änderungen des Zeitplans und der Preise verlangen.

3. Änderungen des Leistungsumfangs

- 3.1. Jeder der Vertragspartner kann beim anderen Vertragspartner in schriftlicher Form Änderungen des vereinbarten Leistungsumfangs beantragen. Nach Erhalt eines Änderungsantrags wird der Empfänger prüfen, ob und zu welchen Bedingungen die Änderung durchführbar ist und dem Antragsteller die Zustimmung bzw. Ablehnung unverzüglich schriftlich mitteilen und gegebenenfalls begründen.

Erfordert ein Änderungsantrag des Kunden eine umfangreiche Überprüfung, wird diese gesondert vereinbart. Der Überprüfungsaufwand hierfür kann dem Kunden von netgo software in Rechnung gestellt werden.

- 3.2. Die für eine Überprüfung und/oder Änderung erforderlichen vertraglichen Anpassungen der vereinbarten Bedingungen und Leistungen werden schriftlich festgelegt (zusätzlicher Bestellschein / Änderungsvereinbarungen) und kommen entsprechend Ziffer 1.4 zustande.

4. Preise und Zahlungsbedingungen

- 4.1. Werk- und Dienstleistungen werden zu dem im Bestellschein aufgeführten Festpreis oder gemäß Ziffer 4.2 auf Zeit- und Materialbasis nach Beendigung bzw. Abnahme der Leistungen berechnet, soweit nicht im Bestellschein eine andere Rechnungsstellung vereinbart ist.
- 4.2. Bei Werk- und Dienstleistungen auf Zeit- und Materialbasis werden die angefallenen Arbeits- und Reisezeiten zu den jeweils gültigen Vergütungsklassen und Berechnungssätzen

sowie die verbrauchten Teile zu den zum Zeitpunkt der Leistung jeweils gültigen Preisen berechnet. Sonstige Leistungen, einschließlich Aufenthalts- und Fahrtkosten, werden zusätzlich berechnet. Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich, jeweils zum Ende eines Kalendermonats.

- 4.3. Die im Bestellschein genannten Vergütungsklassen und Berechnungssätze für Werk- und Dienstleistungen auf Zeit- und Materialbasis können von netgo software mit einer Frist von drei Monaten, erstmals vier Monate nach dem Zustandekommen eines Vertrags, geändert werden. Auf das Recht des Kunden zur Kündigung nach Ziffer 12 wird hingewiesen.
- 4.4. Erfolgt die Erbringung von Leistungen einschließlich Verlängerungen über einen Zeitraum von mindestens 24 Monaten, erfolgt eine Anpassung der Vergütung anhand des vom statistischen Bundesamt quartalsweise, nachträglich vorgelegten „Kalender- und saisonbereinigten Arbeitskostenindex für das produzierende Gewerbe und marktbestimmte Dienstleistungsbereiche“. Sollte der Index eingestellt oder geändert werden, wird aus den nachfolgenden Indizes ein geeigneter Index ausgewählt. Verwendet wird der jeweils letzte zum Stichtag veröffentlichte / vorliegende Indexstand.

Als Basisindex wird der Stand zum Zeitpunkt der letzten Anpassung bzw. ohne bestehende Anpassung zum Zeitpunkt der erstmaligen Leistung verwendet (Beispiel 102,5). Eine Anpassung erfolgt immer dann, wenn sich der Index zum Abrechnungszeitpunkt (Abrechnungsindex (Beispiel 108,5)) gegenüber dem jeweiligen Basisindex um mehr als fünf Prozentpunkte erhöht oder ermäßigt hat. Die Berechnungsgrundlage der Anpassung ergibt sich aus der Differenz von Abrechnungsindex und Basisindex (Beispiel $108,5 - 102,5 = +6$). Der Arbeitskostenanteil von unseren Gesamtkosten liegt bei 80 Prozent. Die Anpassung aller zukünftigen Vergütungen erfolgt um die Berechnungsgrundlage vermindert auf den Arbeitskostenanteil (Beispiel $10.000 * +6% * 80% = 480$ auf zukünftig 10.480). Der Anteil der Arbeitskosten an den Gesamtkosten ändert sich daher mit jeder Anpassung.

Liegt die Berechnungsgrundlage bei mehr als zehn Prozentpunkten, fällt also extrem stark aus, erfolgt eine zusätzliche Nachvergütung für den unmittelbar zurückliegenden Abrechnungszeitraum. Die Berechnungsgrundlage wird hierfür um den tolerierten Sockelbetrag von fünf Prozentpunkten vermindert und dann für den halben Zeitraum angesetzt. (Beispiel 2: $88,5 - 102,5 = -14 \rightarrow 14 - 5 = 9 \rightarrow 9/2 = 4,5 \rightarrow 10.000 * -4,5% * 80% = -360$ (einmalige Ausgleichszahlung)).

netgo software wird den Stand der jeweiligen Indizes zukünftig auf den Rechnungen ausweisen.

- 4.5. Im Bestellschein angegebene Schätzpreise für Werk- und Dienstleistungen auf Zeit- und Materialbasis sind unverbindlich. Die einer Schätzung zu Grunde liegenden Mengenansätze beruhen auf einer nach bestem Wissen durchgeführten Bewertung des Leistungsumfangs. Falls netgo software im Verlaufe der Leistungserbringung feststellt, dass die Mengenansätze überschritten werden, wird sie den Kunden davon unverzüglich benachrichtigen. Bis zur Vorlage einer schriftlichen Zustimmung des Kunden, wird netgo software die dem Schätzpreis zu Grunde liegenden Mengenansätze nicht überschreiten.
- 4.6. Die Umsatzsteuer wird mit dem zur Zeit der Leistung geltenden Umsatzsteuersatz in Rechnung gestellt. Wird innerhalb des Vertragszeitraums der Umsatzsteuersatz geändert, geltende Zeiträume mit den jeweiligen Umsatzsteuersätzen als getrennt vereinbart.
- 4.7. Die Verzugszinsen betragen 8 Prozentpunkte über dem jeweils gültigen Basiszinssatz.
- 4.8. Der Kunde kann nur aufrechnen, wenn seine Gegenforderung unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist.

5. Einsatz von Personal

- 5.1. Die Vertragspartner benennen jeweils einen Ansprechpartner zur gegenseitigen Abstimmung und Klärung aller Fragen, die sich im Verlauf der Leistungserbringung ergeben.

- 5.2. Die Vertragspartner sind während der Leistungserbringung für die Auswahl, Beaufsichtigung, Steuerung und Kontrolle ihrer jeweils eingesetzten eigenen Mitarbeiter verantwortlich.

6. Unteraufträge

netgo software kann Werk- und Dienstleistungen ganz oder teilweise durch von ihr bestimmte Unterauftragnehmer ausführen lassen.

7. Vertrauliche Informationen und Datenschutz

- 7.1. Die Vertragspartner werden wesentliche und nicht allgemein bekannte Angelegenheiten des anderen Vertragspartners mit der im Geschäftsleben üblichen Sorgfalt behandeln. Ein darüberhinausgehender Schutz besonders vertraulicher Informationen und die damit verbundene Festlegung von Voraussetzungen und Bedingungen erfordern jeweils den Abschluss einer separaten schriftlichen Vereinbarung (Vertraulichkeitsvereinbarung). Ideen, Konzeptionen, Know-how und Techniken, die sich auf die Informationsverarbeitung beziehen, können von den Vertragspartnern, soweit dem keine Schutzrechte entgegenstehen, frei genutzt werden.
- 7.2. netgo software wird personenbezogene Daten des Kunden im Sinne des Datenschutzgesetzes nur speichern oder verarbeiten, soweit dies im Rahmen der Durchführung eines Vertrages unbedingt erforderlich ist. Voraussetzung hierfür ist in jedem Fall der Abschluss einer separaten Vertraulichkeitsvereinbarung.

8. Eigentums- und Nutzungsrechte

- 8.1. Materialien sind Schriftwerke oder andere urheberrechtlich geschützte Werke (Arbeitsergebnisse), die dem Kunden gemäß dem vereinbarten Leistungsumfang in schriftlicher, maschinenlesbarer oder anderer Darstellung übergeben werden: wie z. B. Programme, Programmlisten, Hilfsprogramme, Dokumentationen, Protokolle, Zeichnungen oder ähnliche Werke. Der Begriff „Materialien“ umfasst nicht Programme, die eigenen Lizenzbedingungen unterliegen.
- 8.2. Änderungen oder Umgestaltungen von vorhandenen Materialien werden im Bestellschein als „Bearbeitungen“ gekennzeichnet. Der Kunde wird netgo software vor der Bearbeitung eine entsprechende Einwilligung des Rechtsinhabers des vorhandenen Materials vorlegen.
- 8.3. netgo software spezifiziert die Materialien, die dem Kunden übergeben werden. netgo software oder Dritte haben alle Eigentums- und Nutzungsrechte (einschließlich Copyright) an den Materialien, die während der Durchführung der Leistungen entstehen oder bereits vorher bestanden.

Soweit im Bestellschein nicht anders geregelt, erhält der Kunde eine Kopie dieser spezifizierten Materialien und dafür das unwiderrufliche, nicht ausschließliche, weltweite Recht, Kopien dieses Materials innerhalb seines Unternehmens zu nutzen, auszuführen, zu reproduzieren, anzuzeigen, zu übertragen und zu verteilen.

Der Kunde ist verpflichtet, den Copyright-Vermerk und sonstige Eigentums Hinweise auf jeder Kopie anzubringen, die unter diesen Bedingungen gefertigt wird.

- 8.4. Unternehmen ist jede juristische Person (GmbH, AG etc.) sowie jede Tochtergesellschaft, an der eine Beteiligung von mehr als 50 % besteht.
- 8.5. Für Erfindungen, die während der Leistungserbringung bei einem der Vertragspartner entstanden sind bzw. entwickelt wurden und für die Schutzrechte angemeldet wurden, gilt folgendes:
 - 8.5.1. Erfindungen von Mitarbeitern des Kunden gehören dem Kunden und solche von Mitarbeitern von netgo software gehören netgo software. An diesen Erfindungen sowie an den hierfür erteilten Schutzrechten gewähren sich die Vertragspartner für ihr Unternehmen eine nicht ausschließliche, unwiderrufliche, weltweite und gebührenfreie Lizenz.

8.5.2. Erfindungen, die gemeinschaftlich von den Mitarbeitern des Kunden und von netgo software gemacht wurden, und hierfür erteilte Schutzrechte gehören beiden Vertragspartnern. Jeder der Vertragspartner hat das Recht, für solche Erfindungen Lizenzen an Dritte zu erteilen oder seine Rechte zu übertragen, ohne den anderen Vertragspartner davon in Kenntnis zu setzen oder Zahlungen an ihn zu leisten.

9. Gewährleistung

9.1. Bei Werkleistungen gewährleistet netgo software, dass die im Bestellschein vereinbarten Leistungsmerkmale erfüllt sind und dem Leistungsumfang entsprechen.

netgo software wird Gewährleistungsmängel, die vom Kunden in Textform gemeldet wurden, beseitigen. Die Gewährleistungsfrist beginnt mit der Abnahme (Ziffer 2.3) oder Ingebrauchnahme und beträgt zwölf Monate. Wird ein Mangel nicht innerhalb angemessener Zeit beseitigt, wobei netgo software drei Nachbesserungsversuche zustehen, kann der Kunde hinsichtlich des Mangels, nach seiner Wahl, die Herabsetzung des Preises oder, falls der Wert oder die Tauglichkeit des Werks erheblich gemindert ist, die Rückgängigmachung des Vertrages verlangen.

9.2. Bei Dienstleistungen besteht kein Anspruch auf Gewährleistung.

9.3. Ergibt die Überprüfung einer Mängelanzeige, dass ein Gewährleistungsmangel nicht vorlag, kann netgo software verlangen, dass ihr die entstandenen Aufwendungen ersetzt werden. Kosten der Überprüfung und Reparatur werden zu den jeweils gültigen Servicepreisen von netgo software berechnet.

9.4. Die Gewährleistung entfällt hinsichtlich solcher Programme oder Programmeile, die vom Kunden selbst oder auf seine Veranlassung durch Dritte ohne Zustimmung von netgo software geändert oder erweitert wurden, es sei denn, der Kunde weist nach, dass solche Änderungen oder Erweiterungen für den Mangel nicht ursächlich sind.

9.5. netgo software kann ihrer Verpflichtung zur Mängelbeseitigung auch dadurch nachkommen, dass dem Kunden eine neuere Programmversion zur Verfügung gestellt wird.

9.6. Der Kunde ist für die Sicherung seiner Daten selbst verantwortlich. Auch im Falle einer Fehlerbeseitigung durch netgo software übernimmt diese keine Gewährleistung oder Haftung für die Sicherheit der Daten, es sei denn, die Voraussetzungen einer Haftung gemäß Ziffer 10 liegen vor.

10. Haftung

10.1. Der Anspruch des Kunden auf Schadenersatz wegen eines Mangels von Lizenzprogrammen wird ausgeschlossen. Hiervon ausgenommen sind Ansprüche aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, wenn netgo software die Pflichtverletzung zu vertreten hat und sonstige Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung durch netgo software beruhen. Einer Pflichtverletzung durch netgo software steht die eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen gleich.

10.2. Für alle übrigen Haftungsansprüche gilt: netgo software haftet unbeschränkt bei der Verletzung des Körpers, des Lebens und der Gesundheit sowie bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Bei Unmöglichkeit oder der Verletzung vertragswesentlicher Pflichten haftet netgo software auch bei leichter Fahrlässigkeit, dann jedoch beschränkt auf den typischen, vorhersehbaren Schaden. Im Übrigen haftet netgo software nicht. Vorstehende Haftungsregelung gilt auch für die Organe und Erfüllungsgehilfen von netgo software.

11. Rechte Dritter

11.1. netgo software wird den Kunden gegen alle Ansprüche verteidigen, die aus einer Verletzung eines gewerblichen Schutzrechts oder Urheberrechts durch vertragsgemäß genutzte Werk- oder Dienstleistungen von netgo software hergeleitet werden, und dem Kunden gerichtlich auferlegte Kosten und Schadenersatz-

beträge erstatten, sofern der Kunde netgo software von solchen Ansprüchen unverzüglich benachrichtigt hat und netgo software alle Abwehrmaßnahmen und Vergleichsverhandlungen vorbehalten bleiben. Sind solche Ansprüche geltend gemacht worden oder zu erwarten, kann netgo software auf ihre Kosten ihre Leistungen ändern oder austauschen. Ist dies oder der Erwerb eines Nutzungsrechtes mit angemessenem Aufwand nicht möglich, stimmt der Kunde zu, die Leistungen an netgo software zurückzugeben. In diesem Fall erstattet netgo software dem Kunden dafür bezahlten Betrag. Im Übrigen haftet netgo software nur gemäß Ziffer 10.

11.2. Die Regelungen für Ziffer 11.1 finden keine Anwendung, falls Ansprüche eines Dritten darauf beruhen, dass die Materialien vom Kunden verändert oder unter anderen als den spezifizierten Einsatzbedingungen genutzt werden oder dass nicht von netgo software gelieferte Produkte mit den Materialien eingesetzt oder außerhalb des von netgo software gelieferten Systems benutzt wurden.

11.3. Der Kunde stellt netgo software und ihre Unterauftragnehmer von jeglicher Haftung für Ansprüche Dritter frei, die aufgrund einer unberechtigten Übergabe zur Bearbeitung entsprechend Ziffer 8.2 entstehen, soweit nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit netgo software oder ihrer Erfüllungsgehilfen vorliegt.

12. Kündigung

12.1. Der Kunde kann einen Vertrag mit einer Frist von einem Monat jederzeit kündigen. Dies gilt nicht für Wartung und Unterstützung.

12.2. Der Kunde und netgo software können einen Vertrag fristlos kündigen, wenn der jeweils andere seine vertraglichen Verpflichtungen – auch nach Einräumung einer angemessenen Nachfrist – nicht erfüllt.

12.3. netgo software wird nach einer Kündigung entsprechend Ziffer 12.1 und 12.2 alle Arbeiten zur Erfüllung des betroffenen Leistungsumfangs unverzüglich oder nach einem mit dem Kunden vereinbarten Zeitplan einstellen. Der Kunde zahlt den vereinbarten Preis abzüglich der anteiligen Kosten für jenen vereinbarten Leistungsumfang, die durch die Kündigung gespart wurden.

12.4. Kündigt der Kunde aus Gründen, die von netgo software zu vertreten sind, zahlt er den Preis nur für diejenigen Teile der erhaltenen Leistungen, die für ihn nutzbar sind.

12.5. Soweit Vertragsbedingungen ihrer Natur nach (z. B. Ziffern 14.4 „Allgemeines“, 1.1 „Gegenstand“) nicht zeitlich befristet sind, gelten sie auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses und für eventuelle Rechtsnachfolger oder Vertragsübernehmer.

13. Ausfuhrbestimmungen

13.1. Beabsichtigt der Kunde, soweit er hierzu vertraglich berechtigt ist, von netgo software gelieferte oder erstellte Programme zu exportieren, wird der Kunde die Ausfuhrbestimmungen der Bundesrepublik Deutschland und des Einfuhrlandes befolgen.

13.2. Der Kunde wird netgo software alle Informationen und Erklärungen zur Verfügung stellen, die netgo software ihrerseits zur Erfüllung inländischer und ausländischer Ausfuhrbestimmungen benötigt.

14. Allgemeines

14.1. netgo software kann Verträge auf ein anderes mit netgo software im Sinne der §§15ff AktG verbundenen Unternehmen übertragen. Im Übrigen bedarf eine Abtretung von Rechten oder Übertragung von Pflichten aus einem Vertrag der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Kunden und netgo software.

14.2. Diese Bedingungen enthalten sämtliche Rechte und Pflichten zwischen dem Kunden und netgo software und sind allein verbindlich, ungeachtet abweichender Geschäftsbedingungen des Kunden.

- 14.3. Von den vorstehenden Bedingungen abweichende oder zusätzliche Vereinbarungen sind nur wirksam in Form einer schriftlichen Zusatzvereinbarung oder einem Bestellschein, in dem auf die abgeänderten Bedingungen Bezug genommen wird.
- 14.4. Die Nutzung von Marken, Handelsnamen oder sonstigen Bezeichnungen in der Werbung oder in sonstigen Veröffentlichungen bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Rechtsinhabers.
- 14.5. Bevor der Kunde oder netgo software rechtliche Schritte wegen Nichterfüllung einer Vertragsbedingung unternimmt, ist dem Betroffenen die Erfüllung in angemessener Weise zu ermöglichen.
- 14.6. Sollten einzelne Teile dieser allgemeinen Bestimmungen nicht rechtswirksam sein oder ihre Rechtswirksamkeit durch einen späteren Umstand verlieren, oder sollte sich in diesem Vertrag eine Lücke herausstellen, so wird hierdurch die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Vertragsbestimmungen oder zur Ausfüllung der Lücke soll eine angemessene Regelung gelten, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen am nächsten kommt.
- 14.7. Die Verpflichtungen aus einem Vertrag werden ausschließlich in der Bundesrepublik Deutschland erfüllt.
- 14.8. Als Gerichtsstand für alle Streitigkeiten wird das Land Berlin vereinbart.
- A.5. Um die Unterstützungsleistung in geordneten Prozessen mit nachvollziehbaren Fragen, Problemlagen und Fehlerfällen zu gestalten, wird Unterstützung im Regelfall nur auf schriftliche Anfrage gewährt. Wenn im Bestellschein nicht anders geregelt, werden Anfragen per E-Mail an die im Bestellschein angegebene Adresse gesendet. netgo software wird die Anfrage in geeigneter Form per E-Mail, Rückruf, Brief, Telefax oder in sonstiger Form beantworten. In dringenden Fällen kann telefonisch die netgo software-Hotline in Anspruch genommen werden.
- A.6. Bei Nutzung der im Bestellschein aufgeführten Produkte und bei der Meldung und Eingrenzung von Störungen beachtet der Kunde die Dokumentationen und eventuelle sonstige Hinweise von netgo software. Der Kunde trifft im Rahmen des Zumutbaren die erforderlichen Maßnahmen, die eine Feststellung der Fehler und ihrer Ursachen erleichtern und Wiederholungsläufe abkürzen.
- A.7. Innerhalb der vereinbarten Unterstützungsbereitschaft wird netgo software nach Eingang einer Anfrage diesen Eingang innerhalb von zwei Stunden bestätigen und innerhalb eines Werktags beantworten. Die hier genannten Zeiten und Fristen gelten nur, wenn eine ausreichend genaue und nachvollziehbare Fehlerbeschreibung seitens des Kunden vorliegt. Programmfehler lassen sich in dieser relativ kurzen Zeit in der Regel nicht einkreisen oder beheben. In diesem Fall wird netgo software innerhalb der Frist eine Aussage zum Stand der Fehlerbearbeitung und absehbaren Behebung machen sowie, wenn möglich, eine Umgehungsmöglichkeit für den Fehlerzustand aufzeigen.

Anhang A: Wartung und Unterstützung

A.1. Gegenstand der **Wartung** ist die

- Fehlerbeseitigung, sofern nicht bereits im Rahmen der Gewährleistung geschuldet,
- Anpassung an gesetzliche Änderungen sowie
- weitere notwendige Anpassung auf äußere Bedingungen, die im Bestellschein benannt wurden,

um den ursprünglichen Leistungsumfang der Software aufrecht zu erhalten.

Wartungsleistungen ergänzen, erweitern oder ändern den Umfang einer bestehenden Software, einschließlich der dazugehörigen Dokumentation. Die Ergebnisse der Wartungsleistungen fallen daher unter die „Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Lizenzmaterial“ der netgo software GmbH.

A.2. Die Wartung beinhaltet, sofern im Bestellschein nicht anders angegeben, die Überlassung der jeweils neuesten Programmversion der vereinbarten Software.

Nutzt der Kunde nicht die neueste Programmversion, ist netgo software berechtigt, Fehler durch Überlassung der neuesten Programmversion zu beseitigen. Tritt der Fehler danach immer noch auf, wird netgo software diesen ausschließlich auf der Basis der neuesten Programmversion beseitigen. Ältere Programmversionen werden dann nicht gewartet.

Sofern im Bestellschein vermerkt, umfasst die Wartung auch Software-Erweiterungen. Hiervon ausgenommen sind Erweiterungen, die im Verhältnis zur bestehenden Anwendung einen wesentlichen Umfang haben und einen in sich geschlossenen Anwendungsbereich darstellen.

A.3. Neue Programmversionen, -Releases oder Fehlerpatches werden per E-Mail oder als Download über den Internet- Auftritt zur Verfügung gestellt. Erforderliche Lizenzkeys werden auf Anforderung per E-Mail geliefert.

A.4. Gegenstand der **Unterstützung** ist die

- kurzfristige Beantwortung von fachlichen und technischen Fragen sowie
- die Hilfe bei der Beseitigung von Störungen, deren Ursache ein Fehler der netgo software-Software ist.

A.8. netgo software setzt für die Wartungs- und Unterstützungsarbeiten qualifiziertes Personal ein, das mit den Eigenschaften der im Bestellschein aufgeführten Produkte vertraut ist. netgo software stellt im erforderlichen Umfang Dokumentationen, Diagnose- und Testeinrichtungen sowie andere Hilfsmittel zur Verfügung.

A.9. Wartungs- und Unterstützungsbereitschaft und die damit verbundenen Wartungs- und Unterstützungsleistungen erfolgen grundsätzlich an Werktagen, montags bis freitags in der Zeit von 09:00 bis 17:00 Uhr, wenn nicht hiervon abweichende Regelungen im Bestellschein vereinbart wurden.

A.10. Nicht in den Wartungs- und Unterstützungsleistungen enthalten sind Arbeiten außerhalb der Wartungs- und Unterstützungsbereitschaft und eine Leistungserbringung vor Ort.

A.11. Wartungs- und Unterstützungsleistungen werden für einen angegebenen Zeitraum mit einem Verlängerungszeitraum sowie einem Widerspruchszeitpunkt vereinbart. Wenn der Verlängerung nicht vor Ablauf des Widerspruchszeitpunkts widersprochen wurde, verlängert sich der Vertrag automatisch um den Verlängerungszeitraum.

A.12. Wenn im Bestellschein keine Zeiträume, Verlängerungszeiträume oder Widerspruchszeitpunkte vereinbart sind, gilt als Zeitraum jeweils ein Jahr, als Verlängerungszeitraum ebenfalls jeweils ein Jahr und als Widerspruchsfrist zwei Monate vor Ablauf des jeweils verlängerten Vertragszeitraums.

A.13. Für bestimmte Unterstützungsleistungen wird im Bestellschein ein Zeitkonto vereinbart. Es wird halbjährlich ein Zeitguthaben eingestellt, von dem alle Unterstützungsleistungen abgebucht werden. Ist das Zeitkonto aufgebraucht, werden alle darüberhinausgehenden Aufwendungen nach dem aktuellen Stundensatz für Unterstützungsleistungen monatlich berechnet. Das Zeitguthaben errechnet sich aus der Höhe der Gebühren für Wartung und Unterstützung, es wird im Bestellschein mitgeteilt. Nicht verbrauchte Zeitguthaben werden als Bereitschaftsgebühr verrechnet und zum Jahreswechsel grundsätzlich auf Null gestellt.

A.13.1. Die durchgeführten Unterstützungsleistungen werden mit Datum, Bearbeiter, Problembeschreibung, Maßnahme und benötigter Zeit protokolliert und auf Verlangen dem Kunden zur Verfügung gestellt.