

# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER TM3 SOFTWARE GMBH

## 1. Allgemeines, Geltungsbereich

- 1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) gelten für alle Lieferungen und Leistungen der TM3 Software GmbH („TM3“), soweit in diesen AGB oder dem jeweiligen Vertrag ein anderes nicht ausdrücklich bestimmt ist. Insbesondere gelten sie für die auf die jeweilige Vertragslaufzeit befristete Überlassung (Miete) der Softwarelösung „TM3 Echtzeit-Lagerlogistiksystem“ („Vertragssoftware“) sowie für die damit in Verbindung stehenden Support-, Installations-, Customizing-, Pflege- und sonstigen Dienstleistungen. Sie gelten nicht für das Produkt „KeyTrac“, für das gesonderte Geschäftsbedingungen gelten, die unter <http://www.keytrac.net/legal> abrufbar sind.
- 1.2 Diese AGB gelten nach § 310 BGB nur gegenüber Unternehmern im Sinne des § 14 BGB, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen. Sie sind Bestandteil eines jeden zwischen TM3 und ihrem jeweiligen Vertragspartner („Kunde“) abgeschlossenen Vertrages, sofern und soweit im Einzelfall nicht ausdrücklich anders vereinbart. Sie gelten auch für alle zukünftigen Geschäftsbeziehungen mit dem Kunden, auch wenn künftig nicht ausdrücklich auf diese AGB Bezug genommen wird.
- 1.3 Vertragspartner des jeweiligen Softwaremietvertrages sind TM3 und der Kunde. Soweit der Kunde die Vertragssoftware über einen Partner von TM3 bezogen hat, wird dieser lediglich als Vermittler tätig, ohne selbst Vertragspartner des Softwaremietvertrages zu werden.
- 1.4 Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden (z.B. Allgemeine Einkaufsbedingungen) werden nur dann und nur insoweit Vertragsbestandteil, als TM3 ihrer Geltung schriftlich zugestimmt hat. Eines ausdrücklichen Widerspruchs gegen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden bedarf es nicht. Diese AGB gelten auch dann ausschließlich, wenn TM3 in Kenntnis abweichender, entgegenstehender oder ergänzender Geschäftsbedingungen des Kunden die Leistung vorbehaltlos erbracht hat.

## 2. Vertragsanbahnung, Vertragsschluss, Schriftform

- 2.1 Software, Unterlagen oder sonstige Materialien (z.B. Vorschläge, Prozessentwürfe, Testprogramme etc.), die TM3 dem Kunden vorvertraglich zur Verfügung gestellt hat, sind geistiges Eigentum von TM3 (vgl. Ziffer 8.1). Sie dürfen nicht vervielfältigt und Dritten nicht zugänglich gemacht werden. Wenn kein Vertrag zustande kommt, sind sie, nach Wahl von TM3, entweder zurückzugeben oder zu löschen und dürfen nicht weiter benutzt werden. Im Übrigen gelten auch für das vorvertragliche Schuldverhältnis diese AGB.

- 2.2 Angebote von TM3 an den Kunden sind grundsätzlich nur dann verbindlich, wenn sie als solche gekennzeichnet sind („**Verbindliche Angebote**“). Im Übrigen sind vorvertragliche Mitteilungen seitens TM3 grundsätzlich freibleibend und unverbindlich, soweit sich aus der Mitteilung selbst oder den Umständen ein anderes nicht ergibt. Insbesondere wenn TM3 einen bloßen Kostenvoranschlag für den Kunden erstellt, ist darin lediglich die Aufforderung zur Abgabe eines Angebots durch den Kunden zu sehen, den TM3 entweder schriftlich (auch per Fax oder E-Mail) oder durch die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen annehmen kann.

- 2.3 An ein Verbindliches Angebot gegenüber dem Kunden ist TM3 nur für die Dauer der dort jeweils angegebenen Frist gebunden. Ist eine solche nicht bestimmt, ist TM3 für die Dauer von vier Wochen ab dem Ausstellungsdatum an das Verbindliche Angebot gebunden. Verbindliche Angebote von TM3 gelten als angenommen, wenn der Kunde das Angebot fristgemäß unterzeichnet an TM3 zurückreicht (auch per Fax oder E-Mail) oder anderweitig zu erkennen gibt, dass er das Angebot annimmt.

- 2.4 Im Zweifel sind das Verbindliche Angebot oder die Auftragsbestätigung von TM3 für den Vertragsinhalt maßgeblich.

- 2.5 Vom Kunden nach Vertragsschluss gegenüber TM3 abzugebende Erklärungen zur Ausübung von Gestaltungsrechten und sonstige Willenserklärungen, insbesondere Fristsetzungen, Mängelanzeigen, Rücktrittserklärungen, Kündigungen oder Minderungserklärungen, bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

## 3. Softwaremiete

- 3.1 TM3 stellt dem Kunden die Vertragssoftware für die vereinbarte Vertragslaufzeit gegen Zahlung der vereinbarten Vergütung (vgl. Ziffer 10) zur Nutzung zur Verfügung.

- 3.2 Abhängig von dem vom Kunden gewählten Betriebsmodell wird die Vertragssoftware entweder (i) auf Systemen von TM3 gehostet und dem Kunden mittels eines speziellen Clients zur Nutzung über das Internet bereitgestellt („**SaaS-Variante**“) oder (ii) auf einem Server des Kunden installiert und von TM3 über eine VPN-Verbindung ferngewartet („**VPN-Variante**“).

- 3.3 Die geschuldete Beschaffenheit der Vertragssoftware, insbesondere deren Leistungs- und Funktionsumfang, ergibt sich abschließend aus der Leistungsbeschreibung, die Bestandteil des Verbindlichen Angebotes von TM3 ist. Eine darüber hinausgehende Beschaffenheit der Vertragssoftware ist von TM3 nicht geschuldet.

- 3.4 TM3 entwickelt die Vertragssoftware laufend weiter. Hierzu wird TM3 dem Kunden nach eigenem Ermessen Updates und Upgrades zur Verfügung stellen, um ältere Versionen der Vertragssoftware durch neue zu ersetzen. Sämtliche

dem Kunden zur Verfügung gestellten Änderungen oder neue Versionen gelten als Vertragssoftware im Sinne dieser AGB.

- 3.5 Der Kunde ist allein dafür verantwortlich, eine ausreichend dimensionierte Systemumgebung (Hard- und Software sowie Internetanbindung) bereitzustellen, die den Systemanforderungen der Vertragssoftware entspricht und die Funktionsfähigkeit der Vertragssoftware unter seinen Einsatzbedingungen zu überprüfen. Soweit sie nicht bereits in dem Verbindlichen Angebot von TM3 enthalten sind, teilt TM3 dem Kunden die Systemanforderungen auf dessen Anfrage mit. Der Betrieb und die Konfiguration seines IT-Systems ist Aufgabe des Kunden.
- 3.6 Der Kunde ist ebenso allein verantwortlich für die Verfügbarkeit seiner Internetverbindung und trägt alle hiermit in Zusammenhang stehenden Kosten. Die Herstellung und Aufrechterhaltung der Datenverbindung zwischen dem IT-System des Kunden und dem von TM3 für die Nutzung der SaaS-Variante betriebenen Übergabepunkt, an dem die Vertragssoftware für den Online-Zugriff des Kunden bereitgestellt wird, ist von TM3 nicht geschuldet. Vom Kunden entdeckte Mängel sind TM3 unverzüglich anzuzeigen. Sofern im Falle der VPN-Variante eine VPN-Verbindung zum System des Kunden aus von diesem zu vertretenden Gründen (z.B. aufgrund einer unterbrochenen oder gestörten Internetverbindung aufseiten des Kunden) nicht hergestellt werden kann, ruhen die Leistungspflichten von TM3 für die Dauer der Nichterreichbarkeit; insbesondere ist TM3 in diesem Fall nicht dazu in der Lage, Updates zu installieren oder sonstige (Fern-)Wartungsmaßnahmen vorzunehmen.
- 3.7 Im Falle der SaaS-Variante erstellt TM3 ein tägliches Backup des Datenbestandes. Das Backup wird für die Mindestaufbewahrungsdauer der darauffolgenden drei Kalendertage vorgehalten. Im Übrigen – das heißt, im Falle der VPN-Variante uneingeschränkt und im Falle der SaaS-Variante für die nicht von TM3 gehosteten Datenbestände sowie ggf. eine über die vorgenannte Mindestaufbewahrungsdauer hinausgehende Sicherung – fällt es in die alleinige Verantwortung des Kunden, für eine ordnungsgemäße Datensicherung zu sorgen. Die vom Kunden sicherzustellende Datensicherung muss in anwendungsadäquaten Abständen erfolgen, mindestens jedoch einmal täglich, so dass die Wiederherstellung der System- und Anwendungsdaten mit vertretbarem Aufwand sichergestellt ist. Die täglichen Backups müssen mindestens 30 Tage lang verfügbar sein. TM3 wird dem Kunden auf Anfrage mitteilen, wie er die Vertragssoftware und deren Datenbestand im Falle der VPN-Variante sichern kann, um seine vorgenannte Obliegenheit zur Erstellung täglicher Backups erfüllen zu können, wobei die Verantwortung für die ordnungsgemäße Erstellung der Backups jedoch in jedem Falle beim Kunden verbleibt.

#### 4. Verfügbarkeit der Vertragssoftware bei der SaaS-Variante

- 4.1 Die Verfügbarkeit der im Wege der SaaS-Variante bereitgestellten Vertragssoftware

beträgt – abhängig vom jeweils vereinbarten Leistungs- und Abrechnungszeitraum – 98,5 % im Monats- bzw. Jahresdurchschnitt. TM3 haftet für die Nichteinhaltung der vereinbarten Verfügbarkeit nur, soweit die Ausfallzeiten von ihr zu vertreten sind. Insbesondere haftet TM3 nicht für Verfügbarkeitseinschränkungen aufgrund von Netzwerk- und Stromausfällen außerhalb des Einflussbereiches von TM3, Ausfälle infolge höherer Gewalt oder für Ausfälle, die vom Kunden verursacht sind.

- 4.2 TM3 ist sowohl bei der SaaS-Variante als auch der VPN-Variante berechtigt, täglich in der Zeit von 22:00 Uhr bis 4 Uhr sowie sonntags ganztägig Wartungsarbeiten an der Vertragssoftware bzw. den zu ihrer Bereitstellung eingesetzten Systemen durchzuführen. Weitere Wartungsfenster im laufenden Betrieb können zwischen den Parteien auch außerhalb der vorgenannten Zeiten jederzeit einvernehmlich abgestimmt werden (auch telefonisch oder per E-Mail). Während der vereinbarten Wartungsfenster eintretende Nichtverfügbarkeiten der Vertragssoftware bleiben bei der Ermittlung der Verfügbarkeit gemäß vorstehend Ziffer 4.1 unberücksichtigt.

- 4.3 Für den Fall, dass die Verfügbarkeit der im Wege der SaaS-Variante bereitgestellten Vertragssoftware die gemäß vorstehend Ziffer 4.1 vereinbarte Verfügbarkeit unterschreitet, kann der Kunde von TM3 Entschädigung für den Nutzungsausfall verlangen, deren Höhe sich wie folgt berechnet:

Entschädigung = vereinbarter Mietzins x (98,5 % - tatsächliche Verfügbarkeit in Prozent)

Bsp.: Falls eine monatliche Abrechnung vereinbart ist und die monatliche Verfügbarkeit der im Wege der SaaS-Variante bereitgestellten Vertragssoftware in dem betreffenden Monat nur 97 % beträgt und ein monatlicher Mietzins in Höhe von EUR 980,00 vereinbart ist, beträgt die Höhe der von TM3 zu leistenden Entschädigung  $\text{EUR } 980,00 \times (98,5\% - 97\%) = \text{EUR } 980,00 \times 0,015 = \text{EUR } 14,70$ .

- 4.4 Eine von TM3 gemäß vorstehend Ziffer 4.3 geleistete Entschädigung ist auf etwaige weitergehende Schadensersatz- oder Minderungsansprüche des Kunden wegen der Nichtverfügbarkeit der Vertragssoftware anzurechnen.

#### 5. Softwarepflege

- 5.1 Die Pflege der Vertragssoftware („Support“) ist Gegenstand des Leistungsangebotes von TM3 und integraler Bestandteil jedes Mietvertrages. Sie beinhaltet die Behandlung von Fehlern, die während der vertragsgemäßen Nutzung der Vertragssoftware auftreten und kann nur mit dem Mietvertrag beendet werden.
- 5.2 Der Support von TM3 umfasst auch die Behandlung von Fehlern oder sonstigen Mängeln, die TM3 hinsichtlich der Vertragssoftware unabhängig von deren Nutzung durch den Kunden bekannt werden. Bestehende Mängelansprüche des Kunden bleiben unberührt.
- 5.3 Die Fehlerbehandlung im Sinne dieses Vertrags umfasst die Eingrenzung der Fehlerursache, die Fehlerdiagnose sowie Leistungen, die auf die

Behebung des Fehlers gerichtet sind. Die Fehlerbeseitigung erfolgt regelmäßig durch die Überlassung von Bugfixes, Patches, Updates, Service Packs o.ä., die die Vertragssoftware ändern und/oder ergänzen. TM3 übernimmt eine Verantwortung für die Behebung des Fehlers nur insoweit, als es sich dabei um einen Mangel im Rechtssinne handelt. Ein Fehler liegt nicht vor, wenn die Vertragssoftware aufgrund von Änderungen an vom Kunden eingesetzter Drittsoftware oder sonstigen nicht in die Verantwortung von TM3 fallenden Gründen nicht oder nur eingeschränkt eingesetzt werden kann. Werden mittels der Vertragssoftware Schnittstellen zu Drittsoftware bereitgestellt, so bezieht sich die Leistungspflicht von TM3, soweit vertraglich nicht ausdrücklich abweichend vereinbart, nur auf die vom Kunden zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses eingesetzte Version der betreffenden Drittsoftware und gehören aufgrund von nachträglichen Änderungen der Drittsoftware etwa erforderlich werdende Anpassungen nicht zum Leistungsumfang. Soweit die Nichtverfügbarkeit oder eingeschränkte Nutzbarkeit von Funktionen der Vertragssoftware auf Umstände zurückzuführen ist, die nicht von TM3 zu vertreten sind (z.B. weil über Schnittstellen angebundene Systeme Dritter ausfallen), ist es allein Sache des Kunden, die aufgetretenen Störungen ggf. dem betreffenden Dritten zu melden und für deren Beseitigung zu sorgen.

- 5.4 Fehler sind vom Kunden unter Angabe der Fehlerklasse über das Online-Ticket-System gemäß nachstehend Ziffer 6 an TM3 zu melden. TM3 verpflichtet sich, bei Eingang einer ordnungsgemäßen Fehlermeldung des Kunden innerhalb der nachstehenden Reaktionszeiten während der vereinbarten Service- und Supportzeiten gemäß nachstehend Ziffer 6.2 Maßnahmen zur Fehlerbeseitigung einzuleiten. Gleichzeitig wird TM3 dem Kunden eine Einschätzung zu der für die Fehlerbeseitigung voraussichtlich benötigten Zeit geben. Die Arbeiten zur Fehlerbeseitigung erfolgen im Rahmen der Möglichkeiten von TM3 unter Beachtung ihrer vertraglichen Pflichten. Ein Anspruch auf die Beseitigung des Fehlers innerhalb einer bestimmten Zeit folgt aus den vereinbarten Reaktionszeiten jedoch nicht.

Fehler werden wie folgt klassifiziert:

- Fehlerklasse 1:  
Priorität des Tickets „Dringend“  
  
Der Fehler verhindert den Geschäftsbetrieb des Kunden; eine Umgehungslösung liegt nicht vor. Die Vertragssoftware ist nicht lauffähig, es kommt zu Programmabstürzen.  
  
Reaktionszeit: 180 Minuten
- Fehlerklasse 2:  
Priorität des Ticket „Hoch“  
  
Der Fehler behindert den Geschäftsbetrieb des Kunden erheblich, die Nutzung der Vertragssoftware ist jedoch mit Umgehungs- lösungen oder mit temporär akzeptablen Einschränkungen oder Erschwernissen möglich. Die Funktionsweise der Vertragssoftware ist beeinträchtigt oder es kommt zu Fehlfunktionen.

Reaktionszeit: 480 Minuten

- Fehlerklasse 3:  
Priorität des Tickets „Normal“

Der Betriebsablauf des Kunden ist nicht beeinträchtigt. Ein Arbeiten mit der Vertragssoftware ist möglich, wenn auch nicht durchgängig innerhalb der vereinbarten Parameter. Fehlfunktionen können umgangen werden.

Reaktionszeit: ca. 7 Tage

- 5.5 Die Reaktionszeiten beginnen mit dem Eingang einer hinreichend spezifizierten Fehlermeldung des Kunden (vgl. Ziffer 6.3) bei TM3 zu laufen. Reaktionszeit bezeichnet den Zeitraum, innerhalb dessen TM3 mit den Arbeiten zur Fehlerbeseitigung beginnt. Die Reaktionszeit wird außerhalb der Service- und Supportzeiten (vgl. Ziffer 6.2) gehemmt. TM3 ist berechtigt, jedoch nicht verpflichtet, Störungen der Fehlerklasse 1 auch außerhalb ihrer und der Geschäftszeiten des Kunden zu beheben; dies jedoch nur, wenn der Kunde hierzu seine Mitwirkung in ausreichendem Umfang zusichert.
- 5.6 Sofern der Kunde den gemeldeten Fehler keiner Fehlerklasse zugeordnet hat oder sich bereits aus der Fehlerbeschreibung ergibt, dass die vom Kunden vorgenommene Einordnung ersichtlich unzutreffend ist, ist TM3 berechtigt, die Einordnung nach pflichtgemäßem Ermessen und unter Berücksichtigung der berechtigten Interessen des Kunden selbst vorzunehmen. Der Kunde erstattet TM3 den entstandenen Zusatzaufwand, wenn der Kunde nicht nachweist, dass die Einstufung in die betreffende Fehlerklasse richtig war.
- 5.7 Ist der vom Kunden über das Online-Ticket-System gemeldete Umstand nicht vom Support umfasst (z.B. weil die Störung auf vom Kunden verwendete Drittsoftware oder sonstige allein vom Kunden zu vertretende Ursachen zurückzuführen ist), ist TM3 berechtigt, dem Kunden den für die Suche und Beseitigung des Scheinfehlers tatsächlich angefallenen Aufwand auf der Grundlage der jeweils gültigen Stundensätze von TM3 in Rechnung zu stellen.
- 5.8 TM3 kann auftretende Fehler unter Berücksichtigung der vorstehenden Priorisierung nach eigener Wahl durch folgende Maßnahmen beseitigen
- Bereitstellung von Software, die vom Kunden selbst zu installieren ist,
  - Fehlerbeseitigung über einen Fernwartungs-Zugriff auf die Systeme des Kunden,
  - Vorschlag an den Kunden zur Umgehung des Fehlers oder zur Fehlerbeseitigung, oder für den Fall, dass die vorbezeichneten Maßnahmen nicht möglich oder nicht erfolgversprechend sind, durch Fehlerbeseitigung vor Ort,
  - Fehler der Fehlerklasse 3 können von TM3 mit dem nächsten planmäßigen Programmstand behoben werden, wenn dies für den Kunden zumutbar ist.

5.9 Soweit im Verbindlichen Angebot von TM3 nicht ausdrücklich anders angegeben oder zwischen den Vertragsparteien im Einzelfall abweichend schriftlich vereinbart, sind vom Support nicht umfasst:

- Leistungen außerhalb der vereinbarten Service- und Supportzeiten (vgl. nachstehend Ziffer 6.1);
- Änderungs- und/oder Anpassungswünsche des Kunden hinsichtlich der Vertragssoftware außerhalb der Mangelbeseitigung;
- Leistungen für die Vertragssoftware, soweit diese vom Kunden außerhalb der von TM3 vorgegebenen Einsatzbedingungen genutzt wird;
- Reisekosten und Spesen für Arbeiten und Leistungen von TM3 vor Ort beim Kunden, es sei denn es handelt sich um Nacherfüllungsleistungen;
- Leistungen zur Fehlerbeseitigung, wenn die Vertragssoftware durch Programmierarbeiten des Kunden oder Dritter modifiziert wurde, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die vorgenommenen Änderungen für den aufgetretenen Fehler nicht ursächlich sind;
- Fehlersuche- und Wartungsarbeiten in der IT-Infrastruktur (z.B. Netzwerk und Server-Systeme) des Kunden;
- Arbeiten und Leistungen die durch höhere Gewalt oder sonstige nicht von TM3 zu vertretende Umstände erforderlich werden;
- Arbeiten und Leistungen die im Zusammenhang mit der Installation eines an den Kunden überlassenen Updates/Upgrades/Release notwendig sind, Einweisung und Schulung bzgl. dieser Programmstände sowie Fracht und Versandkosten;
- Leistungen für (Dritt-)Software oder Teile davon, die nicht Bestandteil der Vertragssoftware sind;
- Arbeiten und Leistungen die aus geänderten bzw. neuen Nutzungsanforderungen des Kunden resultieren;
- Leistungen zur Anpassung der Vertragssoftware an vom Kunden geänderte und/oder neue Hardware oder Betriebssysteme;
- Leistungen für die Vertragssoftware mit einem Release-Stand, der von TM3 nicht mehr gepflegt wird;
- Schulungs- und Beratungsleistungen;
- Erstellen von Auswertungen aus dem Datenbestand des Kunden;
- Leistungen, die die Installation und Konfiguration der Vertragssoftware betreffen;
- Leistungen, die am Sitz von TM3 erbracht werden können (z.B. im Wege der Fernwartung), auf Wunsch des Kunden aber an einem anderen Ort erbracht werden sollen;

- Leistungen, die erforderlich werden, weil der Kunde seinen Mitwirkungspflichten gemäß nachstehend Ziffer 11 nicht nachkommt.

Die Aufzählung ist nicht abschließend. Aus der fehlenden Nennung von Leistungen kann nicht geschlossen werden, dass in dem von TM3 geleisteten Support enthalten sind.

## 6. Service- und Supportzeiten, Online-Ticket-System

6.1 Bei Fehlern der Vertragssoftware wird TM3 den Kunden über ein Online-Ticket-System oder auf anderen Fernkommunikationswegen beraten und unterstützen.

6.2 Die vom Kunden über das Online-Ticket-System übermittelten Fehlermeldungen/Tickets werden von TM3 werktags (Montag bis Freitag unter Ausnahme gesetzlicher Feiertage am Sitz von TM3) in der Zeit von 8:30 Uhr bis 17:00 Uhr bearbeitet („Service- und Supportzeiten“). Leistungen zur Fehlerbehandlung außerhalb der Service- und Supportzeiten können vom Kunden im Einzelfall gegen gesonderte Vergütung beauftragt werden.

6.3 Fehler und Fehlfunktionen der Vertragssoftware sind vom Kunden hinreichend detailliert unter Beschreibung der Fehler-Symptome, des Zeitpunktes des erstmaligen Auftretens, der Einsatzbedingungen, vorausgegangener Anweisungen an die Vertragssoftware, der Anzahl der betroffenen Arbeitsplätze sowie einer Schilderung der System- und Hardwareumgebung einschließlich etwa verwendeter Drittsoftware zu schildern. Jede Meldung hat unverzüglich nach Entdeckung des Fehlers zu erfolgen. Stellt TM3 für die Fehlermeldung Formulare zur Verfügung, so hat der Kunde sich vorrangig dieser zu bedienen.

## 7. Zusatzleistungen

7.1 Über die Gebrauchsüberlassung der Vertragssoftware und den Support hinaus übernimmt TM3 auf Wunsch des Kunden gegen gesonderte Vergütung auch weitere, im Vertragsumfang nicht enthaltene Beratungs-, Schulungs-, Installations-, Customizing- und Serviceleistungen für die Einführung, Anpassung und den Betrieb der Vertragssoftware („Zusatzleistungen“).

7.2 Grundlage für jede Erbringung von Zusatzleistungen durch TM3 ist ein vorheriges Briefing durch den Kunden über die Ziele und umzusetzenden Leistungsinhalte des jeweiligen Projektes/Auftrags. Der Kunde ist gegenüber TM3 nur in Bezug auf die Inhalte der jeweils zu erbringenden Zusatzleistungen weisungsbefugt. Über die Art und Weise der Leistungserbringung bzw. darüber, wie die vom Kunden gewünschten Leistungsinhalte umzusetzen sind, entscheidet TM3 selbst und in eigener Verantwortung, soweit nicht im Einzelfall abweichend vereinbart.

7.3 Die Vergütung der Zusatzleistungen erfolgt zeitbasiert nach dem tatsächlich angefallenen Aufwand auf der Grundlage der jeweils gültigen Tagessätze von TM3. Ein Beratungstag umfasst acht Zeitstunden. Die Abrechnung erfolgt auf der Basis von begonnenen 15-Minutenintervallen. Beratungstage, die in einem geringeren oder

höheren Umfang erbracht werden, werden anteilig auf Stundenbasis abgerechnet. Zur Ermittlung des voraussichtlichen Zeit- und Kostenaufwandes der vom Kunden gewünschten Zusatzleistungen erstellt TM3 eine Kostenschätzung, die vom Kunden vor Beginn der Arbeiten freigegeben werden muss.

## 8. Rechte an der Vertragssoftware

- 8.1 Dem Kunden stehen an der Vertragssoftware nur die ihm in den nachfolgenden Bestimmungen dieser Ziffer 8 ausdrücklich eingeräumten, nicht ausschließlichen Rechte und Befugnisse zu. Im Übrigen stehen alle Rechte an der Vertragssoftware, insbesondere urheberrechtliche Nutzungs- und Verwertungsrechte, Rechte an Erfindungen sowie technische Schutzrechte, im Verhältnis zum Kunden ausschließlich TM3 zu. Dies gilt entsprechend auch für alle sonstigen Gegenstände, Unterlagen, Informationen und Arbeitsergebnisse, die TM3 dem Kunden im Rahmen der Vertragsanbahnung und -durchführung (einschließlich Nacherfüllung und Support) überlässt bzw. für den Kunden erstellt.
- 8.2 TM3 räumt dem Kunden mit vollständiger Bezahlung der vereinbarten Vergütung gemäß nachstehend Ziffer 10 das nicht ausschließliche, nicht übertragbare und nicht unterlizenzierbare Recht ein, die Vertragssoftware während der Vertragslaufzeit im Objektcode gemäß den Bestimmungen dieser AGB ausschließlich für seinen internen Geschäftsbetrieb zu nutzen. Das Nutzungsrecht ist auf den im Verbindlichen Angebot von TM3 genannten Nutzungsumfang und die dort genannten Nutzungszwecke beschränkt. Insbesondere darf bei der Nutzung der Vertragssoftware die vereinbarte Anzahl der Personen/Arbeitsplätze bzw. Schnittstellen, die berechtigt sind, die Vertragssoftware gleichzeitig zu nutzen, nicht überschritten werden.
- 8.3 Der Kunde darf die Vertragssoftware nur vervielfältigen, soweit dies durch die bestimmungsgemäße Nutzung nach der jeweils aktuellen Leistungsbeschreibung abgedeckt oder zur ordnungsgemäßen Datensicherung (vgl. Ziffer 3.7) erforderlich ist. Zur notwendigen Vervielfältigung zählt das Laden der Vertragssoftware in den Arbeitsspeicher. Bei der SaaS-Variante ist der Kunde jedoch nicht berechtigt, die Vertragssoftware auch nur vorübergehend zu installieren oder auf Datenträgern zu speichern.
- 8.4 Nur namentlich registrierte Nutzer des Kunden („**Registrierte Nutzer**“) dürfen die Vertragssoftware innerhalb des vereinbarten Lizenzumfangs nutzen. Das einem Registrierten Nutzer eingeräumte Recht zur Nutzung der Vertragssoftware darf nicht von mehr als einer natürlichen Person ausgeübt werden. Jeder Registrierte Nutzer kann die Vertragssoftware nur nach vorheriger Eingabe einer individuellen Benutzerkennung und eines eigenen Passwortes verwenden. Werden für ein und dieselbe natürliche Person mehrere Benutzernamen angelegt, handelt es sich im Hinblick auf den vereinbarten Lizenzumfang um mehrere Registrierte Nutzer. Der Kunde stellt sicher, dass seine Nutzer Benutzerkennung und Passwort geheimhalten, sie nicht an Dritte weitergeben, gegen den Zugriff unbefugter Dritter schützen. Unbefugte Dritte sind insbesondere auch Mitarbeiter, die nicht Registrierte Nutzer sind. Sobald der Kunde erfährt, dass ein unbefugter Dritter Kenntnis eines Passwortes erlangt hat, ist TM3 dies unverzüglich mitzuteilen und das Passwort umgehend zu ändern. Der Kunde verpflichtet sich ferner sicherzustellen, dass jeder seiner Registrierten Nutzer diese AGB einhält.
- 8.5 Änderungen des Nutzungsumfanges hat der Kunde TM3 unverzüglich anzuzeigen. Auf Anforderung und soweit ein berechtigtes Interesse daran besteht, wird der Kunde TM3 oder einem von TM3 beauftragten Dritten die Überprüfung gestatten, ob sich die Nutzung der Vertragssoftware durch den Kunden im Rahmen der vertraglich eingeräumten Rechte hält. Der Kunde wird TM3 bei der Durchführung einer solchen Prüfung nach besten Kräften unterstützen. Ergibt die Überprüfung, dass die Vertragssoftware vom Kunden über den vertraglich vereinbarten Nutzungsumfang hinaus genutzt wird, hat der Kunde die zusätzliche Nutzung durch Abschluss einer entsprechenden Vereinbarung mit TM3 vergütungspflichtig nachzulizieren; in diesem Fall sind die angemessenen Kosten der Überprüfung ebenfalls vom Kunden zu tragen. Weitergehende Schadensersatzansprüche bleiben vorbehalten.
- 8.6 Der Kunde ist nicht berechtigt, Änderungen an der Vertragssoftware vorzunehmen. Dies gilt nicht für Änderungen, die für die Beseitigung von Mängeln notwendig sind, sofern TM3 sich mit der Mangelbeseitigung in Verzug befindet, die Mangelbeseitigung unberechtigt ablehnt oder aus sonstigen, ihrem Verantwortungsbereich zuzurechnenden Gründen zur unverzüglichen Mangelbeseitigung außerstande ist. Weiterhin ist der Kunde nicht berechtigt, lesend oder schreibend auf die Datenbank der Vertragssoftware bzw. des von TM3 betriebenen Systems zuzugreifen.
- 8.7 Insbesondere ist es dem Kunden außer unter den gesetzlichen Voraussetzungen (z.B. nach §§ 69d, 69e UrhG) und für die gesetzlich ausdrücklich vorgesehenen Zwecke nicht gestattet, die Vertragssoftware oder einzelne Teile der Vertragssoftware durch Reverse Engineering zu analysieren, zu disassemblieren, zu dekompileieren, oder anderweitig zu versuchen, den Quellcode oder die Logik der Vertragssoftware abzuleiten oder zu bestimmen.
- 8.8 Der Kunde ist nicht berechtigt, die Vertragssoftware Dritten entgeltlich oder unentgeltlich zur Verfügung zu stellen. Insbesondere ist es dem Kunden nicht gestattet, die Vertragssoftware zu veräußern, zu verleihen, zu vermieten oder in sonstiger Weise unterzulizieren oder die Vertragssoftware öffentlich wiederzugeben oder öffentlich zugänglich zu machen. Der Kunde verpflichtet sich, seine Vertragsbeziehungen zu Dritten derart auszugestalten, dass eine unentgeltliche Nutzung der Vertragssoftware ausgeschlossen ist.
- 8.9 Im Falle der SaaS-Variante räumt der Kunde TM3 das auf die Vertragslaufzeit beschränkte, nicht übertragbare, nicht-ausschließliche Recht ein, die vom Kunden bzw. seinen Registrierten

Nutzern bei der Nutzung der Vertragssoftware zur Verfügung gestellten Daten und Informationen („**Kundendaten**“) zu nutzen, soweit dies für die ordnungsgemäße Vertragsdurchführung erforderlich ist, insbesondere sie zum Zwecke der Speicherung auf den von TM3 betriebenen Systemen und der Erstellung von Backup-Kopien im ordentlichen Geschäftsgang zu vervielfältigen. Ferner stimmt der Kunde zu, dass TM3 die im Rahmen der Nutzung der Vertragssoftware verarbeiteten Kundendaten innerhalb der datenschutzrechtlichen und vertraglichen Grenzen nutzen darf, um die Vertragssoftware zu verbessern.

- 8.10 Kennzeichnungen der Vertragssoftware, insbesondere Urheberrechtsvermerke, Marken, Seriennummern oder ähnliches dürfen nicht entfernt, verändert oder unkenntlich gemacht werden.
- 8.11 Sofern TM3 dem Kunden während der Vertragslaufzeit neue Versionen, Updates, Upgrades oder andere Neulieferungen der Vertragssoftware überlässt, räumt TM3 dem Kunden hieran Nutzungsrechte in demselben Umfang ein wie an der Vertragssoftware, mit der diese bestimmungsgemäß genutzt werden bzw. die durch sie ersetzt werden soll. Die Regelungen dieser Ziffer 8 finden entsprechende Anwendung. Das Nutzungsrecht an der Vertragssoftware, die durch die neuen Programmversionen technisch ersetzt wird, erlischt innerhalb von zwei Wochen, nachdem der Kunde die gelieferten Programmversionen produktiv einsetzt, spätestens aber einen Kalendermonat nach Eingang der gelieferten Programmversionen beim Kunden. Bei der VPN-Variante ist der Kunde berechtigt, von den technisch ersetzten Softwareprogrammen zu Archivierungszwecken jeweils eine Kopie anzufertigen.
- 8.12 Verstößt der Kunde gegen eine der vorstehenden Bestimmungen dieser Ziffer 8, werden sämtliche im Rahmen des Vertrages eingeräumten Nutzungsrechte sofort unwirksam und fallen automatisch an TM3 zurück.
- 8.13 Die Regelungen dieser Ziffer 8 binden die Vertragsparteien auch mit schuldrechtlicher Wirkung.

## 9. Laufzeit, Kündigung

- 9.1 Soweit in dem Verbindlichen Angebot von TM3 nichts Abweichendes angegeben oder sonst zwischen den Vertragsparteien vereinbart ist, beträgt die Mietdauer zunächst 36 Monate („**Festlaufzeit**“). Nach Ablauf der Festlaufzeit verlängert sich der Vertrag jeweils um weitere 12 Monate, wenn er nicht von einer Vertragspartei unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ablauf der ursprünglichen bzw. der jeweils verlängerten Vertragsperiode gekündigt wird.
- 9.2 Soweit zwischen den Vertragsparteien nichts Abweichendes vereinbart ist, beginnt das Mietverhältnis zu dem Zeitpunkt, der in dem Verbindlichen Angebot von TM3 genannt ist oder, in Ermangelung einer solchen Vereinbarung, zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses.

9.3 Im Falle einer nachträglichen Erweiterung des Lizenzumfangs, richtet sich die Laufzeit der vom Kunden nach Vertragsschluss hinzuerworbenen weiteren Nutzungsrechte stets nach dem bereits bestehenden Hauptvertrag.

9.4 Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Eine Kündigung des Kunden wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs gemäß § 543 Abs. 2 Nr. 1 BGB ist erst zulässig, wenn TM3 ausreichend Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese als fehlgeschlagen anzusehen ist. Ein wichtiger Grund, der TM3 zur Kündigung berechtigt, liegt insbesondere vor, wenn (i) der Kunde Raubkopien der Vertragssoftware herstellt, (ii) die Vertragssoftware unbefugt weitergibt, (iii) den Zugriff Unbefugter auf die Vertragssoftware schuldhaft nicht verhindert, (iv) die Vertragssoftware unberechtigt dekompiert oder durch Reverse Engineering Techniken analysiert, (v) mit mehr als zwei monatlichen Mietzahlungen im Verzug ist oder (vi) die Vertragssoftware trotz Abmahnung durch TM3 fortgesetzt vertragswidrig gebraucht.

9.5 Im Falle einer wesentlichen, vom Kunden zu vertretenden Vertragsverletzung, die vom Kunden nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Erhalt einer schriftlichen Aufforderung von TM3 abgestellt wird oder falls TM3 feststellt, dass die fortgesetzte Nutzung der Vertragssoftware durch den Kunden, insbesondere im Falle der SaaS-Variante, die Funktionalität, Sicherheit, Integrität oder Verfügbarkeit der Vertragssoftware (einschließlich der zu ihrer Bereitstellung von TM3 eingesetzten Systeme) nicht nur unerheblich beeinträchtigen könnte, andere Kunden von TM3 schädigen, gegen gesetzliche Vorschriften verstoßen oder Rechte Dritter verletzen könnte, ist TM3 berechtigt, die betreffenden schädlichen bzw. rechtsverletzenden Kundendaten (bzw. soweit eine Eingrenzung nicht möglich ist, sämtliche Kundendaten) sofort nach pflichtgemäßem Ermessen von TM3 zu löschen, sämtliche Benutzernamen und Passwörter zu deaktivieren und/oder den Zugriff des Kunden und seiner registrierten Nutzer auf die Vertragssoftware auszusetzen.

9.6 Bei Beendigung des Mietverhältnisses hat der Kunde von TM3 erhaltene Datenträger und erstellte Sicherungskopien herauszugeben oder zu vernichten, die Vertragssoftware zu deinstallieren und etwaig verbleibende erkennbare Softwarereste aus dem IT-System zu löschen. Auf Aufforderung von TM3 hat der Kunde die Erfüllung der vorgenannten Pflichten schriftlich zu bestätigen.

9.7 Nach Ablauf von 30 Tagen nach Vertragsbeendigung ist TM3 berechtigt, sämtliche etwa noch vorhandenen Kundendaten dauerhaft zu löschen.

9.8 Kündigungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

## 10. Vergütung, Fälligkeit

10.1 Für die Vermietung der Vertragssoftware zahlt der Kunde an TM3 die vertraglich vereinbarte Vergütung („**Mietzins**“). Soweit in dem Verbindlichen Angebot von TM3 nichts Abweichendes

- geregelt ist, wird der Mietzins monatlich im Voraus jeweils am Monatsersten fällig und ist spätestens bis zu diesem Tage ohne Abzüge an TM3 zu entrichten.
- 10.2 Im ersten Monat des Mietzeitraumes wird der Mietzins mit vollständiger Bereitstellung der Vertragssoftware fällig. Vollständige Bereitstellung der Vertragssoftware liegt im Falle der SaaS-Variante mit der Ablieferung des Zugriffspaketes einschließlich des Clients (z.B. per E-Mail oder Datenträger) vor und im Falle der VPN-Variante zum Zeitpunkt der Installation der Vertragssoftware auf dem Rechner des Kunden. Sofern der Kunde TM3 mit Zusatzleistungen im Sinne von vorstehend Ziffer 7 für die Installation und Einrichtung der Vertragssoftware beauftragt hat, ist der Mietzins für die Nutzung der Vertragssoftware – soweit im Einzelfall nicht schriftlich abweichend vereinbart – unabhängig von der Erbringung der gesondert zu vereinbarenden und gesondert zu vergütenden Zusatzleistungen mit Beginn des Mietverhältnisses zur Zahlung fällig. Ausreichend ist die bestehende Nutzungsmöglichkeit des Kunden, unabhängig davon, ob die Vertragssoftware bereits im operativen Betrieb eingesetzt wird. Ein Zurückbehaltungs- oder Leistungsverweigerungsrecht hinsichtlich des für die Nutzungsüberlassung der Vertragssoftware zu entrichtenden Mietzinses kann nicht auf die auf besonderer vertraglicher Grundlage zu erbringenden Zusatzleistungen gestützt werden.
- 10.3 Mit jeder Verlängerung der Vertragslaufzeit um weitere 12 Monate gemäß vorstehend Ziffer 9.1, erstmals also nach Ablauf der vereinbarten Festlaufzeit, erhöht sich der vom Kunden zu entrichtende monatliche Mietzins jeweils um 6 %. Maßgebliche Bezugsgröße für die Erhöhung ist der Mietzins der vorangegangenen Vertragsperiode.
- Bsp.: Vertragsjahr 1-3  
Mietzins: EUR 1.000,00 (Anfangsmiete)
- Vertragsjahr 4  
Mietzins: EUR 1.060,00 (+6 % der Anfangsmiete)
- Vertragsjahr 5  
Mietzins: EUR 1123,60 (+6 % der Miete aus Vertragsjahr 4)
- 10.4 Wird der Vertrag nicht am ersten Tag eines Kalendermonates geschlossen, berechnet sich der für den ersten Monat zu entrichtende Mietzins anteilig nach den verbleibenden Tagen des Monats, beginnend mit dem auf die Bereitstellung der Vertragssoftware folgenden Tag.
- 10.5 Sofern nicht ausdrücklich anders angegeben, verstehen sich alle Preise für die von TM3 angebotenen Lieferungen und Leistungen netto zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer.
- 10.6 Sämtliche Leistungen, die nicht ausdrücklich im jeweils vereinbarten Leistungsumfang mit enthalten sind, werden gesondert vergütet.
- 10.7 Die Vergütung für den Support gemäß Ziffer 5 ist in dem monatlichen Mietzins enthalten. Dies gilt unabhängig davon, ob und wie oft der Support in Anspruch genommen wird.
- 10.8 Kommt der Kunde mit seinen fälligen Zahlungsverpflichtungen in Verzug, ist TM3 berechtigt, den Zugriff des Kunden auf die Vertragssoftware zu beschränken oder insgesamt zu sperren. TM3 wird den Kunden auf diese Folge seines Zahlungsverzugs in einer Mahnung hinweisen, welche mittels E-Mail an die vom Kunden zuletzt genannte E-Mail-Adresse versandt wird. Ist die Mahnung per E-Mail nicht zustellbar, ist TM3 berechtigt, den Zugriff sofort vorläufig zu sperren. Bei Verzug des Kunden besteht die Zahlungspflicht des Lizenznehmers trotz gesperrtem Zugang fort.
- 10.9 Ein Aufrechnungs- oder Zurückbehaltungsrecht des Kunden gegenüber Ansprüchen von TM3 ist ausgeschlossen, es sei denn, die Gegenforderung des Kunden ist unbestritten oder rechtskräftig festgestellt.
- 10.10 Zusatzleistungen nach Ziffer 7 sind vom Kunden auf der Grundlage der jeweils gültigen Stundensätze von TM3 gesondert zu vergüten.
- 11. Mitwirkungspflichten des Kunden**
- 11.1 Der Kunde hat die für die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen durch TM3 notwendigen Mitwirkungs- und Beistellungsverpflichtungen zu erfüllen, insbesondere TM3 alle bei ihm vorhandenen und für die Leistungserbringung erforderlichen Unterlagen und Informationen rechtzeitig und vollständig aktiv zur Verfügung zu stellen und TM3 bei der Ausführung der Tätigkeiten partnerschaftlich zu unterstützen. Insbesondere wird der Kunde im Interesse einer effizienten Fehlerbeseitigung und -behandlung unverzüglich nach Vertragsschluss einen verantwortlichen Mitarbeiter („**Key-User**“) mit vertieften Kenntnissen (Administratoren-Kenntnissen) als Ansprechpartner für TM3 in Bezug auf die Vertragssoftware einsetzen und gegenüber TM3 schriftlich (auch per Fax oder E-Mail) benennen. Ein Austausch des Key-Users ist TM3 unverzüglich anzuzeigen.
- 11.2 Der Key-User bündelt und koordiniert Meldungen und Anfragen seitens des Kunden. Vor einer Weitergabe von Meldungen und Anfragen an TM3 wird er zunächst aufgrund eigener Sachkunde prüfen, wie er den betroffenen Nutzern weiterhelfen kann. Kann er die auftretenden Probleme nicht selbst lösen, leiten er die Meldungen und Anfragen über das Online-Ticket-System (vgl. Ziffer 6) an TM3 weiter. Andere Mitarbeiter des Kunden sind zu Meldungen und Anfragen an TM3 nicht berechtigt. Darüber hinaus unterstützt der Key-User TM3 auch während der Fehlerbeseitigungsarbeiten, z.B. durch die Übermittlung von Testfällen und/oder Testdaten, das Bereitstellen von Fehlerprotokollen, Screenshots etc.
- 11.3 Voraussetzung für die Erbringung des Supports durch TM3 gemäß vorstehend Ziffer 5 ist, dass der Kunde (i) den jeweils aktuellen Stand der Vertragssoftware einsetzt, soweit ihm dies zumutbar ist und (ii) die Vertragssoftware nicht ohne Absprache mit TM3 an einem anderen als dem bei Abschluss des Mietvertrags angegebenen Ort betreibt.

- 11.4 Bei der VPN-Variante hat der Kunde TM3 den Zugriff auf die Vertragssoftware über ein Kommunikationsnetz (z.B. Internet, Virtual Private Network über das Internet) zu ermöglichen. Sollte eine Fehlerbeseitigung per Datenfernübertragung nicht möglich sein, weil dieser Zugriff nicht sichergestellt war und als Folge ein Vor-Ort-Einsatz erforderlich sein, so berechnet TM3 diesen gemäß den vereinbarten Tagesätzen zuzüglich Fahrtkosten und sonstigen Spesen. Für Fahrten mit dem PKW werden 0,50 Euro pro gefahrenen Kilometer berechnet. Auch weitere Reisekosten (Flug, Übernachtung) trägt der Kunde nach Aufwand.
- 11.5 Für die Eingabe seiner Kundendaten in die Vertragssoftware und die Pflege der von ihm eingegebenen Kundendaten ist der Kunde selbst und allein verantwortlich. Im Falle der SaaS-Variante bestehende Datensicherungspflichten von TM3 bleiben hiervon unberührt.
- 11.6 Bei der Saas-Variante hat der Kunde sicherzustellen, dass auf den von TM3 bereitgestellten Systemen keine Kundendaten oder sonstigen Inhalte gespeichert werden, deren Bereitstellung, Veröffentlichung und/oder Nutzung gegen das Strafrecht, gegen Urheber-, Marken- und sonstige Kennzeichenrechte oder gegen Persönlichkeitsrechte verstößt oder die sonst rechtswidrig sind. Verstößt der Kunde gegen diese Pflicht, ist der Kunde zur Unterlassung des weiteren Verstoßes sowie zum Ersatz des TM3 hieraus entstandenen und noch entstehenden Schaden verpflichtet und wird TM3 von sämtlichen Ansprüchen Dritter umfassend freihalten und freistellen, die durch den Verstoß verursacht wurden. Die Freistellungsverpflichtung umfasst auch die Verpflichtung, TM3 von Rechtsverteidigungskosten (Gerichts- und Anwaltskosten etc.) vollständig freizustellen. Sonstige Ansprüche von TM3, insbesondere zur Sperrung der Inhalte und zur außerordentlichen Kündigung, bleiben unberührt.
- 11.7 Der Kunde ist nicht berechtigt, für den Zugriff auf die Vertragssoftware Application Programming Interfaces (APIs) einzusetzen, die nicht von TM3 bereitgestellt wurden.
- 11.8 Der Kunde hat TM3 das Recht zur Benutzung von Systemen Dritter zu verschaffen, soweit dies notwendig ist, um die vertraglich geschuldeten Leistungen zu erbringen.
- 11.9 Der Kunde ist verpflichtet, den unbefugten Zugriff Dritter auf die Vertragssoftware und die von TM3 betriebenen Systeme durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern, insbesondere die von TM3 erhaltenen Zugangsdaten (Benutzername und Passwort) geheimzuhalten. Zu diesem Zweck wird der Kunde, soweit erforderlich, seine Mitarbeiter auf die Einhaltung des Urheberrechts hinweisen. Insbesondere wird der Kunde seine Mitarbeiter anweisen, keine unberechtigten Vervielfältigungen der Vertragssoftware anzufertigen.
- 11.10 Der Kunde hat sicherzustellen, dass die von ihm eingegebenen bzw. sonst zur Verfügung gestellten Kundendaten (vgl. Ziffer 8.9) frei von Viren, Trojanern und sonstiger Schadsoftware sind, die die von TM3 zur Erbringung ihrer vertraglichen Leistungspflichten eingesetzten Systeme oder Software beschädigen oder zerstören können.
- 11.11 Falls der Kunde Kenntnis von einer Verletzung der Rechte an der Vertragssoftware oder von anderem geistigem Eigentum von TM3 durch Dritte erlangt, wird der Kunde TM3 unverzüglich informieren und alle verfügbaren Informationen bereitstellen.
- 11.12 Der Kunde wird TM3 unverzüglich über alle ihm bekannt gewordenen Sicherheitsrisiken im Zusammenhang mit der Nutzung der Vertragssoftware unterrichten und die entsprechenden Informationen bereitstellen.
- 11.13 Der Kunde ist damit einverstanden, dass TM3 berechtigt ist, eine Datenbankkopie der Vertragssoftware sowie ggf. der zugehörigen Dokument-Dateien für Wartungszwecke an TM3 zu übertragen. Dies entbindet den Kunden nicht von seiner Pflicht zur ordnungsgemäßen Datensicherung (vgl. Ziffer 3.7). Der Kunde ist jederzeit berechtigt, sein Einverständnis mit Wirkung für die Zukunft zu widerrufen.
- 11.14 Sofern vom Kunden etwa bestellte Zusatzleistungen gemäß vorstehend Ziffer 7 die Erbringung von Werkleistungen beinhalten, hat der Kunde TM3 die einwandfreie Funktionsweise der erbrachten Leistungen in einem schriftlichen Abnahmebericht zu bestätigen. Die Übermittlung per E-Mail genügt. Die Abnahme gilt als erfolgt, falls (i) der Kunde TM3 nicht innerhalb von vier Wochen nach der erstmaligen Nutzung einen Fehlerbericht übermittelt, (ii) die für die betreffende Leistung vereinbarte Zahlung vorbehaltlos erbringt oder (iii) die von TM3 erbrachte Leistung für seinen operativen Geschäftsbetrieb nutzt; der früheste Zeitpunkt entscheidet.
- 11.15 Kommt der Kunde mit der Erfüllung der in seiner Verantwortung liegenden Handlungen in Verzug, ruhen für die Dauer des Verzugs diejenigen Leistungspflichten von TM3, die ohne diese Handlung nicht oder nur mit unverhältnismäßigem Mehraufwand erbracht werden können. Dadurch verursachten Mehraufwand hat der Kunde TM3 auf der Grundlage der jeweils geltenden Personentagesätze/-stundensätze zu erstatten. Ein gesetzliches Kündigungsrecht von TM3 bleibt unberührt.
- 12. Sachmängel**
- 12.1 TM3 gewährleistet, dass die Vertragssoftware während der Vertragslaufzeit die vertraglich vereinbarte Beschaffenheit aufweist.
- 12.2 Mängelansprüche bestehen nicht bei einer nur unerheblichen Abweichung von der vereinbarten oder vorausgesetzten Beschaffenheit und bei nur unerheblicher Beeinträchtigung der Gebrauchstauglichkeit. Produktbeschreibungen, technische Daten, Spezifikationen und Leistungsangaben gelten ohne gesonderte schriftliche Vereinbarung nicht als Garantie. Bei Update-, Upgrade- und neuen Versionslieferungen der Vertragssoftware sind die Mängelansprüche auf die Neuerungen der Update-, Upgrade- oder neuen Versionslieferung

gegenüber dem bisherigen Versionsstand beschränkt.

- 12.3 Der Kunde übernimmt in Bezug auf alle Lieferungen und Leistungen von TM3 eine Untersuchungs- und Rügepflicht entsprechend § 377 HGB. Der Kunde wird die Vertragssoftware sowie die im Rahmen des Supports von TM3 erbrachten Leistungen einschließlich der etwaig geänderten oder ergänzten Dokumentation unverzüglich nach ihrer jeweiligen Überlassung untersuchen, insbesondere im Hinblick auf die Vollständigkeit und Funktionsfähigkeit grundlegender Programmfunktionen. Hierbei festgestellte Mängel hat der Kunde TM3 unverzüglich schriftlich (auch per Fax oder E-Mail) mitzuteilen. Unterbleibt die unverzügliche Untersuchung oder Mängelanzeige, bestehen keine Gewährleistungsansprüche des Kunden hinsichtlich offensichtlicher oder bekannter Mängel einschließlich sich hieraus ergebender Folge-mängel. Mängel, die im Rahmen der ordnungsgemäßen Untersuchung nicht feststellbar waren, müssen TM3 wiederum unverzüglich nach Entdeckung schriftlich (auch per Fax oder E-Mail) mitgeteilt werden. Jede Mangelrüge hat eine hinreichend detaillierte und konkrete Beschreibung der Mängel zu enthalten. Zu Mängelrügen ist neben den gesetzlichen Vertretern des Kunden nur der Key-User befugt.
- 12.4 Verlangt der Kunde wegen eines Mangels Nacherfüllung, so hat TM3 das Recht, den Mangel nach ihrer Wahl entweder durch Nachbesserung oder Nacherfüllung der Vertragssoftware zu beseitigen. Wenn der Kunde TM3 nach einer ersten ergebnislos verstrichenen Frist eine weitere angemessene Nachfrist gesetzt hat und auch diese ergebnislos verstrichen ist, oder wenn eine angemessene Anzahl an Nacherfüllungsversuchen ohne Erfolg geblieben sind, kann der Kunde unter den gesetzlichen Voraussetzungen nach seiner Wahl den Vertrag kündigen oder mindern und Schadens- oder Aufwendungsersatz verlangen. Die Nacherfüllung kann auch durch die Lieferung einer neuen Programmversion der Vertragssoftware oder eines work-around erfolgen. Beeinträchtigt der Mangel die Funktionalität nicht oder nur unerheblich, so ist TM3 unter Ausschluss weiterer Mängelansprüche berechtigt, den Mangel durch Lieferung einer neuen Version oder eines Updates im Rahmen ihrer Versions-, Update- und Upgrade-Planung zu beheben.
- 12.5 Mängel sind durch eine nachvollziehbare und hinreichend konkrete Schilderung der Fehlersymptome – soweit möglich nachgewiesen durch schriftliche Aufzeichnungen, hard copies oder sonstige die Mängel veranschaulichende Unterlagen – schriftlich zu rügen. Die Mängelrüge soll die Reproduktion des Fehlers ermöglichen. Gesetzliche Untersuchungs- und Rügepflichten des Kunden bleiben unberührt.
- 12.6 TM3 ist nicht zur Gewährleistung verpflichtet, wenn Fehler der Vertragssoftware nach Änderung der Einsatz- und Betriebsbedingungen (z.B. Verwendung nicht unterstützter Hardware oder Betriebssysteme), nach vom Kunden zu vertretenden Installations- und Bedienungsfehlern, nach Eingriffen in die Vertragssoftware, wie Veränderung, Anpassungen, Verbindungen mit anderen Programmen und/oder nach vertragswidriger Nutzung aufgetreten sind, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Fehler bereits bei der Übergabe der Vertragssoftware vorlagen oder mit vorstehend genannten Ereignissen in keinem ursächlichen Zusammenhang stehen. Vorstehendes gilt nicht, wenn der Kunde zu Änderungen der Vertragssoftware, insbesondere bei Ausübung des Selbstbeseitigungsrechts von Mängeln nach § 536a Abs. 2 BGB berechtigt ist und diese fachgerecht ausgeführt sowie nachvollziehbar dokumentiert werden.
- 12.7 Der Kunde darf mit der Mängelbeseitigung keine Wettbewerber von TM3 beauftragen, sofern der Kunde nicht nachweist, dass die Gefahr der Preisgabe wichtiger Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse von TM3, insbesondere in Bezug auf die Vertragssoftware, ausgeschlossen ist.
- 12.8 Die Verjährungsfrist für Mängelansprüche beträgt 12 Monate. Die Frist beginnt mit der Inbetriebnahme der Vertragssoftware bzw. des jeweiligen Updates/Upgrades (vgl. Ziffer 10.2) zu laufen.
- 12.9 Schadensersatzansprüche unterliegen den Einschränkungen gemäß nachstehend Ziffer 14.
- 12.10 TM3 kann die Nacherfüllung verweigern, bis der Kunde die vereinbarte Vergütung, abzüglich eines Teils, der der wirtschaftlichen Bedeutung des Mangels entspricht, an TM3 gezahlt hat.
- 12.11 Sofern der vom Kunden gerügte Umstand nicht unter die Gewährleistung oder Haftung von TM3 fällt, ist TM3 berechtigt, dem Kunden den für die Fehlersuche/-beseitigung tatsächlich angefallenen Aufwand auf der Grundlage der jeweils gültigen Stundensätze in Rechnung zu stellen, es sei denn, der Kunde konnte das Vorliegen eines solchen Scheinfehlers auch bei Anstrengung der erforderlichen Sorgfalt nicht erkennen. Dies gilt insbesondere, wenn ein Mangel nicht nachweisbar oder nicht TM3 zuzurechnen ist. Vergütungspflichtig ist außerdem der Mehraufwand, der TM3 dadurch entsteht, dass der Kunde seinen Mitwirkungspflichten gemäß Ziffer 11 nicht ordnungsgemäß nachkommt.
- 13. Rechtsmängel**
- 13.1 TM3 gewährleistet, dass die Vertragssoftware frei von Rechten Dritter ist, die einer vertragsgemäßen Nutzung entgegenstehen.
- 13.2 Stehen Dritten Rechte an der Vertragssoftware zu und machen sie diese gegenüber dem Kunden geltend, hat TM3 alles in ihrer Macht Stehende zu tun, um die geltend gemachten Ansprüche auf eigene Kosten abzuwehren. Der Kunde wird TM3 von der Geltendmachung solcher Rechte Dritter unverzüglich schriftlich unterrichten und TM3 sämtliche Vollmachten erteilen und Befugnisse einräumen, die erforderlich sind, um die Vertragssoftware gegen die geltend gemachten Rechte Dritter zu verteidigen.
- 13.3 Soweit Rechtsmängel bestehen, ist TM3 (a) nach ihrer Wahl berechtigt, (i) durch rechtmäßige Maßnahmen die Rechte Dritter, welche die vertragsgemäße Nutzung der Vertragssoftware beeinträchtigen, oder (ii) deren Geltendmachung zu beseitigen, oder (iii) die Vertrags-

software in der Weise zu verändern oder zu ersetzen, dass sie fremde Rechte Dritter nicht mehr verletzen, wenn und soweit dadurch die geschuldete Funktionalität der Vertragssoftware nicht erheblich beeinträchtigt wird, und (b) verpflichtet, die dem Kunden entstandenen notwendigen erstattungsfähigen Kosten der Rechtsverfolgung zu erstatten.

13.4 Scheitert die Freistellung gemäß vorstehend Ziffer 13.3 binnen einer vom Kunden gesetzten angemessenen Nachfrist, kann der Kunde unter den gesetzlichen Voraussetzungen nach seiner Wahl diese Vereinbarung aus wichtigem Grund fristlos kündigen oder Minderung und/oder Schadensersatz verlangen.

13.5 Im Übrigen gelten Ziffern 12.8 bis 12.10 entsprechend.

#### 14. Haftung

14.1 TM3 haftet dem Kunden auf Schadensersatz nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Dies gilt nicht für Schäden aus der Verletzung des Körpers, des Lebens oder der Gesundheit, für die gesetzlich zwingende verschuldensunabhängige Haftung, insbesondere nach dem Produkthaftungsgesetz, sowie bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (sog. Kardinalpflichten). Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.

14.2 Soweit TM3 gemäß vorstehend Ziffer 14.1 dem Grunde nach haftet, ist die Haftung der Höhe nach auf den vertragstypischen, vernünftigerweise vorhersehbaren Schaden begrenzt.

14.3 Soweit die Schadensersatzhaftung von TM3 ausgeschlossen oder eingeschränkt ist, gilt dies auch für vertretungsberechtigte Personen, Mitarbeiter und sonstige Erfüllungsgehilfen von TM3.

14.4 Die verschuldensunabhängige Haftung von TM3 auf Schadensersatz gemäß § 536a BGB für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel wird ausgeschlossen; vorstehende Ziffern 14.1 und 14.2 bleiben unberührt.

14.5 TM3 bleibt der Einwand eines vom Kunden zu vertretenden Mitverschuldens vorbehalten. Der Kunde hat insbesondere die Pflicht zur Datensicherung und Virenabwehr nach dem aktuellen Stand der Technik. (vgl. Ziffern 3.7 und 11.10). Im Falle eines von TM3 zu vertretenden Datenverlustes haftet TM3 nur in Höhe des Aufwands/Schadens, der auch dann entstanden wäre, wenn der Kunde seine Obliegenheit zu ordnungsgemäßer Datensicherung gemäß vorstehend Ziffer 3.7 ordnungsgemäß erfüllt hätte.

14.6 Schadensersatzansprüche des Kunden einerlei aus welchem Rechtsgrund verjähren 12 Monate nachdem der Kunde von den anspruchsbegründenden Umständen Kenntnis erlangt hat, spätestens aber 3 Jahre nach der Pflichtverletzung. Grob fahrlässige Unkenntnis steht der Kenntnis gleich. Dies gilt nicht, wenn der betreffende Anspruch auf vorsätzlichem Ver-

halten von TM3 beruht oder es sich um einen Anspruch wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit handelt.

#### 15. Datenschutz

15.1 Der Kunde ist für die Einholung der nach den Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes erforderlichen Einwilligungen seiner Kunden und Vertragspartner selbst verantwortlich.

15.2 Für den Fall, dass TM3 im Rahmen des Betriebs der Vertragssoftware Zugriff auf personenbezogene Daten erhält bzw. ein solcher Zugriff technisch jedenfalls nicht ausgeschlossen werden kann, verpflichten sich die Vertragsparteien bereits jetzt, erforderlichenfalls eine Vereinbarung zur Datenverarbeitung im Auftrag gemäß § 11 Abs.2 BDSG abzuschließen. In diesem Fall wird TM3 die personenbezogenen Daten nur insoweit nutzen und verarbeiten, wie es für die Vertragserfüllung unbedingt notwendig ist und zwar ausschließlich im Auftrag und nach den Weisungen des Kunden.

15.3 Der Kunde ist damit einverstanden, dass TM3 persönliche Daten (Bestandsdaten) und andere Informationen für die Dauer des Vertrages/Auftrags speichert, sofern und soweit dies zur Erfüllung des Vertragsverhältnisses erforderlich oder zweckmäßig ist.

#### 16. Geheimhaltung

16.1 Die Vertragsparteien verpflichten sich wechselseitig, alle ihnen im Zusammenhang mit dem jeweiligen Vertragsverhältnis bekannt gewordenen Informationen, Daten und Unterlagen, insbesondere solche, die ausdrücklich als vertraulich bezeichnet werden oder nach den Umständen eindeutig als Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse im Sinne von §§ 17, 18 UWG erkennbar sind, während der Vertragslaufzeit und nach Beendigung der Zusammenarbeit geheim zu halten und Dritten nicht zugänglich zu machen.

16.2 Die sich aus einer gesondert abgeschlossenen Geheimhaltungsvereinbarung ergebenden Rechte und Pflichten der Vertragsparteien bleiben unberührt.

#### 17. Eigenwerbung

TM3 darf den Kunden zum Zwecke der Eigenwerbung als Referenz benennen, insbesondere auf ihrer Homepage, Social-Media-Präsenzen und in sonstigen Werbematerialien, ggf. mit einer Kurzbeschreibung des Auftragsgegenstandes (inkl. Firmenlogo).

#### 18. Betriebsübergang

18.1 Die Vertragsparteien sind sich einig, dass bei der SaaS-Variante mit Abschluss oder Durchführung des Mietvertrages kein Betriebsübergang im Sinne des § 613a BGB beabsichtigt oder in sonstiger Weise intendiert ist. Sofern ein Mitarbeiter des Kunden oder eines Vertragspartners des Kunden aufgrund eines Betriebsüberganges kraft Gesetzes Mitarbeiter von TM3 wird („**übergehender Mitarbeiter**“), gilt Folgendes:

(a) Der Kunde stellt TM3 von jeglichen Kosten und Aufwendungen (einschließlich

Gehältern, Sozialabgaben, sonstigen Personalnebenkosten, Kosten für betriebliche Altersversorgung, Abfindung und Rechtsanwaltskosten) im Hinblick auf den übergehenden Mitarbeiter frei bzw. erstattet TM3 die hierdurch entstandenen und noch entstehenden Kosten und Aufwendungen.

- (b) Die Freistellung/Erstattung gemäß vorstehend lit. (a) ist begrenzt auf die Kosten und Aufwendungen, die bis zu dem Zeitpunkt entstehen, zu dem TM3 – nach Kenntnis von dem eingetretenen Betriebsübergang – das Arbeitsverhältnis des übergehenden Mitarbeiters erstmals ordentlich hätte kündigen können.
- (c) Bei der Freistellung/Erstattung gemäß vorstehend lit. (a) muss sich TM3 dasjenige anrechnen lassen, was TM3 infolge des Einsatzes des übergehenden Mitarbeiters im Rahmen ihrer geschäftlichen Tätigkeit erwirbt oder zu erwerben böswillig unterlässt. Wenn ein übergehender Mitarbeiter TM3 seine Arbeitskraft anbietet und TM3 ihn nicht einsetzt, weil TM3 die Arbeit mit eigenen Mitarbeitern oder bereits beauftragten Dritten ausführen kann, liegt kein böswilliges Unterlassen vor.
- (d) Der Kunde verpflichtet sich, TM3 im Rahmen der Vertragsdurchführung unaufgefordert sämtliche Informationen zur Verfügung zu stellen, die auf einen etwaigen Betriebsübergang hinweisen könnten und TM3 bei der Beendigung kraft Gesetzes übergangener Arbeitsverhältnisse mit übergehenden Mitarbeitern nach besten Kräften zu unterstützen.

## 19. Sonstiges

- 19.1 Der Kunde ist nicht berechtigt, seine Rechte aus dem Vertrag mit TM3 ganz oder teilweise an Dritte abzutreten. § 354a HGB bleibt unberührt.
- 19.2 TM3 ist berechtigt, diese für das Vertragsverhältnis mit dem Kunden geltenden AGB nach Maßgabe der nachfolgenden Sätze zu ändern, sofern dadurch nicht für das Äquivalenzverhältnis zwischen den Vertragsparteien wesentliche Leistungsinhalte geändert werden und die Änderung für den Kunden zumutbar ist. TM3 wird dem Kunden die Änderung der AGB schriftlich (auch per Fax oder E-Mail) mitteilen. Wenn der Kunde gegenüber TM3 der Änderung nicht schriftlich (auch per Fax oder E-Mail) binnen vier Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung widerspricht, gilt die Änderung als genehmigt und für das Vertragsverhältnis zwischen TM3 und dem Kunden ist ab diesem Zeitpunkt die geänderte Fassung der AGB maßgeblich. Auf diese Folge wird TM3 den Kunden bei Mitteilung der Änderung ausdrücklich hinweisen.
- 19.3 Die Vertragsparteien sind sich darüber bewusst, dass IT-Leistungen Export- und Importbeschränkungen unterliegen können. Insbesondere können Genehmigungspflichten bestehen bzw. kann die Nutzung der Vertragssoftware oder damit verbundener Technologien im Ausland Beschränkungen unterliegen. Die

Vertragserfüllung von TM3 steht daher unter dem Vorbehalt, dass der Erfüllung keine Hindernisse aufgrund von nationalen und internationalen Vorschriften des Export- und Importrechts sowie keine sonstigen gesetzlichen Vorschriften entgegenstehen.

- 19.4 Erfüllungsort für Lieferung und Zahlung ist Regensburg.
- 19.5 Gerichtsstand für alle Streitigkeiten zwischen den Vertragsparteien ist Regensburg. TM3 ist jedoch berechtigt, auch an einem sonstigen für den Kunden geltenden Gerichtsstand, insbesondere dessen allgemeinem Gerichtsstand, Klage zu erheben.
- 19.6 Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Einheitlichen UN-Kaufrechts (CISG).
- 19.7 Sofern einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam sein sollten, wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Eventuell unwirksame Bestimmungen sind durch wirksame zu ersetzen, die dem Sinn und Zweck dieser Regelung am nächsten kommen.

Stand: 1. September 2016

\*\*\*