

Allgemeine Geschäftsbedingungen der acadon AG

1. Geltungsbereich, Form

1.1 Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Geschäftsbeziehungen zwischen der acadon AG (nachfolgend „acadon“ genannt) und ihren Kunden. Sie gelten nur, wenn der Kunde Unternehmer (§ 14 BGB), eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist. Die Angebote richten sich ausschließlich an Unternehmer und nicht an Verbraucher.

1.2 Sofern nichts anderes vereinbart, gelten die AGB in der zum Zeitpunkt der Bestellung des Kunden gültigen bzw. jedenfalls in der ihm zuletzt in Textform mitgeteilten Fassung als Rahmenvereinbarung auch für gleichartige künftige Verträge, ohne dass acadon in jedem Einzelfall wieder auf sie hinweisen müsste.

1.3 Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als acadon ihrer Geltung ausdrücklich zugestimmt hat. Dieses Zustimmungserfordernis gilt in jedem Fall, beispielsweise auch dann, wenn acadon in Kenntnis der AGB des Kunden die vertraglich geschuldete Leistung an ihn vorbehaltlos ausführt.

1.4 Ergänzend zu den vorliegenden AGB gelten die Besonderen Vertragsbedingungen (BVB) von acadon, welche unter <https://www.acadon.net/agb.pdf> (acadon.net) abrufbar sind. Soweit die Regelungen in den BVB von den Regelungen in den vorliegenden AGB abweichen, haben die Regelungen in den BVB Vorrang.

1.5 Im Einzelfall getroffene, individuelle Vereinbarungen mit dem Kunden (einschließlich Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen) haben in jedem Fall Vorrang vor diesen AGB und den BVB. Für den Inhalt derartiger Vereinbarungen ist, vorbehaltlich des Gegenbeweises, ein schriftlicher Vertrag bzw. die schriftliche Bestätigung von acadon maßgebend.

1.6 Rechtserhebliche Erklärungen und Anzeigen des Kunden in Bezug auf den Vertrag (z.B. Fristsetzung, Mängelanzeige, Rücktritt oder Minderung), sind schriftlich, d.h. in Schrift- oder Textform (z.B. Brief, E-Mail, Telefax) abzugeben. Gesetzliche Formvorschriften und weitere Nachweise insbesondere bei Zweifeln über die Legitimation des Erklärenden bleiben unberührt.

2. Vertragsabschluss

2.1 Die Angebote von acadon sind freibleibend und unverbindlich. Dies gilt auch, wenn acadon dem Kunden Kataloge, technische Dokumentationen (z.B. Zeichnungen, Pläne, Berechnungen,



Kalkulationen, Verweisungen auf DIN-Normen), sonstige Produkt- oder Leistungsbeschreibungen oder Unterlagen – auch in elektronischer Form – überlassen hat, an denen sie sich Eigentums- und Urheberrechte vorbehält.

2.2 Die Bestellung der jeweiligen Leistung durch den Kunden gilt als verbindliches Vertragsangebot. Sofern sich aus der Bestellung nichts anderes ergibt, ist acadon berechtigt, dieses Vertragsangebot innerhalb von 14 Tagen nach seinem Zugang bei acadon anzunehmen.

2.3 Die Annahme kann entweder schriftlich (z.B. durch Zusendung einer Bestellbestätigung) oder durch Erbringung der Leistung gegenüber dem Kunden erklärt werden.

2.4 Die vorstehenden Regelungen unter dieser Ziffer gelten nicht für die Bestellung von Software oder Dienstleistungen über den Online-Shop von acadon. Hier gelten die besonderen Vertragsbedingungen für Bestellungen über den Online-Shop.

3. Vertragsgegenstand und Leistungszeit

3.1 Vertragsgegenstand, Leistungsumfang bzw. Leistungsbeschreibung ergeben sich vorrangig aus dem jeweiligen Einzelvertrag bzw. dessen Anlagen oder sonstigen Sondervereinbarungen. acadon ist berechtigt, die Leistungen durch Dritte zu erbringen.

3.2 Angaben zum Leistungszeitpunkt sind unverbindlich, es sei denn, acadon hat einen Termin bzw. eine Frist schriftlich als verbindlich zugesagt.

3.3 Sofern acadon verbindliche Leistungszeiten aus Gründen, die sie nicht zu vertreten hat, nicht einhalten kann (Nichtverfügbarkeit der Leistung), wird sie den Kunden hierüber unverzüglich informieren und gleichzeitig die voraussichtliche, neue Leistungszeit mitteilen. Ist die Leistung auch innerhalb der neuen Leistungsfrist nicht verfügbar, ist acadon berechtigt, ganz oder teilweise vom Vertrag zurückzutreten; eine bereits erbrachte Gegenleistung des Kunden wird acadon unverzüglich erstatten.

3.4 Der Eintritt des Leistungsverzugs bestimmt sich nach den gesetzlichen Vorschriften. In jedem Fall ist aber eine Mahnung durch den Kunden erforderlich.

4. Allgemeine Mitwirkungspflichten des Kunden

4.1 Der Kunde wird acadon bei der Erbringung der Leistungen durch angemessene Mitwirkungshandlungen, soweit erforderlich, fördern. Dem Kunden obliegt insbesondere die Bereitstellung der funktionsfähigen technischen Infrastruktur, die für die Inanspruchnahme der Leistungen von acadon erforderlich ist. Darüber hinaus wird der Kunde acadon die für die Leistungserbringung erforderlichen Informationen und Daten (z.B. zur beim Kunden vorhandenen IT-Infrastruktur) zur Verfügung stellen sowie acadon im erforderlichen Umfang Zugriff auf seine IT-Infrastruktur ermöglichen. Soweit acadon im Rahmen der Leistungserbringung auf die Mitwirkung



von anderen Dienstleistern des Kunden angewiesen ist, stellt der Kunde acadon die für die entsprechende Kommunikation erforderlichen Vertragsdaten und Vollmachten rechtzeitig zur Verfügung.

4.2 Der Kunde ist verpflichtet, Störungen, Fehlermeldungen oder für die Leistungen von acadon relevante Änderungen im Betrieb, unverzüglich gegenüber acadon mitzuteilen.

4.3 Soweit der Kunde von acadon Kennwörter erhalten haben sollte, die für den Zugriff auf die Leistungen von acadon verwendet werden, ist der Kunde verpflichtet, diese regelmäßig zu ändern. Wird dem Kunden bekannt, dass ein unbefugter Dritter von einem Kennwort Kenntnis erhalten hat, muss der Kunde acadon unverzüglich darüber informieren und das Kennwort sofort ändern.

4.4 Voraussetzung für die Leistungserbringung durch acadon ist, dass der Kunde acadon bei Vertragsabschluss qualifizierte Mitarbeiter benennt, denen es ausschließlich gestattet ist, die vertragsgegenständliche Leistung bei acadon anzufordern, insbesondere Service- und Support Calls vorzunehmen und die befugt sind, die zur Vertragsdurchführung erforderlichen Entscheidungen zu treffen. Jede sich in diesem Zusammenhang ergebende personelle Veränderung hat der Kunde unverzüglich mitzuteilen. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass bei Personalwechsel die Qualifikation der Mitarbeiter erhalten bzw. aufgebaut wird.

4.5 Im Supportfall ist der Kunde verpflichtet rechtzeitig vor Beginn der Tätigkeiten von acadon sicherzustellen, dass die aufgezeichneten Daten im Falle einer Vernichtung oder Verfälschung mit vertretbarem Aufwand auf maschinell lesbaren Datenträgern rekonstruiert werden können (Datensicherung).

4.6 Sofern zur Fehlerbehebung oder zur Erbringung sonstiger vertragsgemäßer Leistungen der Zugriff von acadon auf eine Datensicherung oder auf das EDV-System des Kunden im Wege der Fernwartung oder sonstiger Arbeiten erforderlich ist, der die Kenntnisnahme personenbezogener Daten des Kunden durch acadon ermöglicht, ist der Kunde verpflichtet vor Inanspruchnahme dieser Leistungen mit acadon einen den Schutz der personenbezogenen Daten regelnden Auftragsverarbeitungsvertrag (Art. 28 DS-GVO) abzuschließen. Vor Abschluss eines solchen den Datenschutz regelnden Vertrages ist acadon nicht verpflichtet mit der Erbringung der benannten Leistungen zu beginnen.

4.7 Wenn der Kunde seinen vorstehenden Mitwirkungspflichten ganz oder teilweise nicht nachkommt und dies dazu führt, dass ggf. vereinbarte Termine der Leistungserbringung seitens acadon nicht mehr eingehalten werden können, verlieren entsprechende Terminvereinbarungen ihre Gültigkeit. In diesem Fall sind, unter Berücksichtigung der Ressourcenplanung von acadon, neue Leistungstermine zu vereinbaren. Der Kunde ist darüber hinaus zum Ersatz von Mehraufwendungen verpflichtet, die acadon durch die Verletzung der Mitwirkungspflichten entstehen. acadon wird den Kunden schriftlich unter Setzung einer angemessenen Frist zur Nachholung oder Nachbesserung der jeweiligen Mitwirkungspflichten auffordern. Verstreicht diese Frist fruchtlos, ist acadon berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen, sofern acadon dies zuvor mit der Nachfristsetzung schriftlich angedroht hat. Die Geltendmachung weiterer Rechte bleibt durch die vorstehenden Regelungen unberührt.



5. Vergütung und Zahlungsbedingungen

5.1 Die Höhe der Vergütung ergibt sich vorrangig aus dem jeweiligen Einzelvertrag. Soweit dies nicht der Fall ist, gelten die jeweils zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses aktuellen Preise von acadon, und zwar zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer.

5.2 Soweit sich aus dem jeweiligen Einzelvertrag oder den einschlägigen BVB nichts Abweichendes ergibt, wird die jeweils fällige Vergütung seitens acadon turnusgemäß in Rechnung gestellt. Eine vereinbarte monatliche oder jährliche Pauschalvergütung wird jeweils im Voraus fällig; einmalige Entgelte, variable Entgelte sowie sonstige Vergütungen werden nach Erbringung der Leistung fällig.

5.3 Sofern die Parteien eine Zahlung per Lastschrift vereinbaren, ermächtigt der Kunde acadon beim Vertragsabschluss, die von ihm zu leistenden Zahlungen durch Einzugsermächtigung von einem von ihm genannten Konto abzubuchen. Der Kunde ist verpflichtet, für ausreichende Deckung des Kontos zu sorgen. Sollte die Abbuchung vom Konto des Kunden mangels Deckung nicht möglich sein oder wird die Lastschrift auf Veranlassung des Kunden rückabgewickelt, ist acadon berechtigt, die entstandenen Kosten (z. B. Rücklastschriftgebühren) zusätzlich als Mindestschaden geltend zu machen. Darüber hinaus ist acadon berechtigt, eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 8,00 € pro Lastschrift zu berechnen, es sei denn, der Kunde weist nach, dass tatsächlich kein bzw. ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist.

5.4 Sollte der Kunde einen ihm pauschal zur Verfügung gestellte Nutzungsmöglichkeit nicht oder nur teilweise in Anspruch nehmen, ermäßigt sich die vereinbarte Vergütung nicht, es sei denn dem Kunden steht ein gesetzliches Minderungsrecht zu.

5.5 Dem Kunden steht ein Recht zur Aufrechnung nur dann zu, wenn seine Gegenforderung rechtskräftig festgestellt worden ist, von acadon nicht bestritten oder anerkannt wird oder in einem engen synallagmatischen Verhältnis zur Forderung von acadon steht.

5.6 Wird nach Abschluss des Vertrags erkennbar (z.B. durch Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens), dass der Zahlungsanspruch von acadon durch mangelnde Leistungsfähigkeit des Kunden gefährdet wird, ist acadon berechtigt, eine angemessene Garantie und/oder Sicherheit für die Erfüllung des Vertrages zu verlangen. Geschieht dies nicht innerhalb einer angemessenen Frist, ist acadon nach den gesetzlichen Vorschriften zur Leistungsverweigerung und – gegebenenfalls nach Fristsetzung – zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt (§ 321 BGB). Bei Verträgen über die Herstellung unvertretbarer Sachen (Einzelanfertigungen) kann acadon den Rücktritt sofort erklären; die gesetzlichen Regelungen über die Entbehrlichkeit der Fristsetzung bleiben unberührt.

5.7 Erklärt der Kunde vor Erhalt der Ware bzw. vor Leistungserbringung ohne Rechtsgrund den Rücktritt vom Vertrag oder verweigert er die Annahme der Ware bzw. Leistung endgültig ohne Rechtsgrund, kann acadon Schadenersatz in Höhe von einem Drittel der Auftragssumme wegen Nichterfüllung verlangen. Der Nachweis eines höheren Schadens von acadon bleibt unberührt; die



Pauschale ist aber auf weitergehende Geldansprüche anzurechnen. Dem Kunden bleibt der Nachweis gestattet, dass acadon überhaupt kein oder nur ein wesentlich geringerer Schaden als vorstehende Pauschale entstanden ist.

6. Haftung von acadon

6.1 Soweit sich aus diesen AGB einschließlich der nachfolgenden Bestimmungen sowie den einschlägigen BVB nichts anderes ergibt, haftet acadon bei einer Verletzung von vertraglichen und außervertraglichen Pflichten nach den gesetzlichen Vorschriften.

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

a) für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit,

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

6.3 Die sich aus 6.2 ergebenden Haftungsbeschränkungen gelten auch bei Pflichtverletzungen durch bzw. zugunsten von Personen, deren Verschulden acadon nach gesetzlichen Vorschriften zu vertreten hat. Sie gelten nicht, soweit acadon einen Mangel arglistig verschwiegen oder eine Garantie für die Beschaffenheit übernommen hat und für Ansprüche des Kunden nach dem Produkthaftungsgesetz.

6.4 Für den Verlust von Daten haftet acadon insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass es der Kunde unterlassen hat, Datensicherung durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verloren gegangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.

7. Vertragslaufzeit/ Kündigung bei Dauerschuldverhältnissen

7.1 Soweit sich aus dem jeweiligen Einzelvertrag oder den einschlägigen BVB nichts Abweichendes ergibt, beträgt die Vertragslaufzeit bei Dauerschuldverhältnissen ein Jahr. Das Vertragsverhältnis verlängert sich automatisch jeweils um ein Jahr, wenn es nicht spätestens sechs Monate vor seinem Ablauf von einem Vertragspartner schriftlich gekündigt wird.

7.2 Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung im Rahmen von Dauerschuldverhältnissen bleibt jedoch in allen Fällen unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn der Kunde mit mehr als zwei Raten (bei monatlicher Zahlungsweise) oder (bei jährlicher Zahlungsweise) mehr als 14 Tage in Zahlungsrückstand gerät und dieser Rückstand mehr als zwei Wochen nach Zugang einer Mahnung durch acadon andauert, in welchem diese die



Kündigung angedroht oder sich diese vorbehalten hat.

7.3 Möchte der Kunde von seinen Rechten gemäß EU Data Act Gebrauch machen und kündigt die Vereinbarung für den Bezug von Leistungen der Microsoft bzw. von Drittanbietern so wird acadon ihn dabei nach Möglichkeit unterstützen. acadon ist berechtigt eventuell anfallende Forderungen und Vergütungen der Microsoft (oder anderer Drittanbieter) an den Kunden weiter zu berechnen.

8. Vertraulichkeit

8.1 „Vertrauliche Informationen“ sind alle Informationen und Unterlagen einer Partei, die als vertraulich gekennzeichnet oder aus den Umständen heraus als vertraulich anzusehen sind, insbesondere Informationen über Produkte der jeweiligen Partei, einschließlich Programmcode, Dokumentationen und sonstige Unterlagen, betriebliche Abläufe, Geschäftsbeziehungen und Know-how.

8.2 Die Parteien verpflichten sich, vertrauliche Informationen der anderen Partei strikt und unbedingt geheim zu halten und durch angemessene technische und organisatorische Vorkehrungen zu schützen.

8.3 Von der Geheimhaltungspflicht in Abs. 2 ausgenommen sind solche Vertraulichen Informationen,

a) die dem Empfänger bei Abschluss des Vertrags nachweislich bereits bekannt waren oder danach von dritter Seite bekannt werden, ohne dass dadurch eine Vertraulichkeitsvereinbarung, gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen verletzt werden;

b) die bei Abschluss des Vertrags öffentlich bekannt sind oder danach öffentlich bekannt gemacht werden, soweit dies nicht auf einer Verletzung dieses Vertrags beruht;

c) die aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen oder auf Anordnung eines Gerichts oder einer Behörde offen gelegt werden müssen. Soweit zulässig und möglich, wird der zur Offenlegung verpflichtete Empfänger die andere Partei vorab unterrichten und ihr Gelegenheit geben, gegen die Offenlegung vorzugehen.

8.4 Die Parteien werden nur solchen Beratern Zugang zu vertraulichen Informationen gewähren, die dem Berufsgeheimnis unterliegen oder denen zuvor den Geheimhaltungsverpflichtungen dieses Vertrags entsprechende Verpflichtungen auferlegt worden sind. Des Weiteren werden die Parteien nur denjenigen Mitarbeitern die vertraulichen Informationen offen legen, die diese für die Durchführung dieses Vertrags kennen müssen, und diese Mitarbeiter auch für die Zeit nach ihrem Ausscheiden in arbeitsrechtlich zulässigem Umfang zur Geheimhaltung verpflichten.

9. Rechtswahl und Gerichtsstand

9.1 Für diese AGB, die BVB und die Vertragsbeziehung zwischen acadon und dem Kunden gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss internationalen Einheitsrechts,



insbesondere des UN-Kaufrechts.

9.2 Erfüllungsort ist der Geschäftssitz von acadon.

9.3 Ist der Kunde Kaufmann i.S.d. Handelsgesetzbuchs, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher – auch internationaler Gerichtsstand für alle sich aus dem Vertragsverhältnis unmittelbar oder mittelbar ergebenden Streitigkeiten der Geschäftssitz von acadon. acadon ist jedoch in allen Fällen auch berechtigt, Klage am Geschäftssitz des Kunden zu erheben. Vorrangige gesetzliche Vorschriften, insbesondere zu ausschließlichen Zuständigkeiten, bleiben unberührt.

10. Schlussbestimmungen

10.1 Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.

10.2 Der Kunde darf Rechte und Pflichten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag nur nach schriftlicher Zustimmung von acadon auf Dritte übertragen.

10.3 Der Kunde kann ein Zurückbehaltungsrecht nur wegen Gegenansprüchen aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis geltend machen.



1. Geltungsbereich

1.1 Die vorliegenden Besonderen Geschäftsbedingungen (BVB) gelten für sämtliche Verträge zwischen der acadon AG (nachfolgend „acadon“ genannt) und dem Kunden über Helpservice-Leistungen in Bezug auf die im Rahmen eines gesonderten Vertrages erworbene Software, unabhängig davon, ob es sich um von acadon entwickelte Software oder Software von Fremdanbietern (z.B. Microsoft) handelt (nachfolgend einheitlich als „Software“ bezeichnet). Sie gelten nur, wenn der Kunde Unternehmer (§ 14 BGB), eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich- rechtliches Sondervermögen ist. Die Angebote richten sich ausschließlich an Unternehmer und nicht an Verbraucher. Diese BVB gelten ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) von acadon. Soweit die Regelungen in den vorliegenden BVB von den Regelungen in den AGB abweichen, haben die Regelungen in den BVB Vorrang.

1.2 Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als acadon ihrer Geltung ausdrücklich zugestimmt hat. Dieses Zustimmungserfordernis gilt in jedem Fall, beispielsweise auch dann, wenn acadon in Kenntnis der AGB des Kunden die vertraglich geschuldete Leistung an ihn vorbehaltlos ausführt.

2. Vertragsgegenstand/Leistungsumfang

2.1 Vertragsgegenstand des von acadon angebotenen Helpservice-Vertrages ist der Hotline-Service für die im jeweiligen Angebot bzw. der jeweiligen Auftragsbestätigung aufgeführte Software.

2.2 acadon unterhält eine Hotline. Vorstehende Hotline steht dem Kunden, die einen Helpservice-Vertrag mit acadon abgeschlossen haben, an Werktagen, die nicht Feiertage an den jeweiligen betreuenden Standorten der acadon sind, jederzeit von montags bis freitags von 9.00 Uhr bis 16.00 Uhr zur Verfügung. Ausgenommen von der Betreuung sind der Heiligabend, Silvester und Rosenmontag. acadon bemüht sich, die Anrufe des Kunden in dem vorgenannten Zeitraum so schnell wie möglich anzunehmen. Es kann jedoch im Einzelfall vorkommen, dass es aufgrund eines erhöhten Anfragevolumens zu längeren Wartezeiten kommt. Eine Gewährleistung für sofortige Erreichbarkeit wird von acadon daher nicht übernommen. Im Rahmen der Hotline steht acadon dem Kunden für telefonische Auskünfte zur Verfügung, unabhängig davon, ob Gegenstand der Anfrage Programmfehler, Bedienungsfehler oder Störungen von dritter Seite sind.

2.3 Die vorgenannte Leistungen kann der Kunden ausschließlich in Bezug auf die vertraglich vereinbarte, d.h. auf die im jeweiligen Angebot bzw. der jeweiligen Auftragsbestätigung aufgeführte Software, in Anspruch nehmen. acadon bemüht sich, den Kunden bei seinem Anliegen bzw. der Problemlösung angemessen zu unterstützen. Einen bestimmten Erfolg schuldet acadon dabei jedoch nicht.



2.4 Der Kunde hat spätestens zu Beginn des Vertrages gegenüber acadon schriftlich eine autorisierte Person zu benennen, die berechtigt ist, die Hotline in Anspruch zu nehmen. Bei der Inanspruchnahme der Hotline hat sich diese Person dann zu Beginn des Gesprächs entsprechend zu legitimieren.

2.5 Datenrekonstruktion und Datensicherung: Der Kunde ist verpflichtet, selbst für eine ausreichende Datensicherung vor Durchführung der Leistungen durch acadon zu sorgen. Ist eine solche nicht gelungen, hat der Kunde acadon vor Beginn der Wartungsarbeiten daraufhin zu weisen. In diesem Falle werden die Mitarbeiter von acadon die Datensicherung durchführen. Der dabei anfallende Aufwand ist zusätzlich zu vergüten. Die Pflicht zur Überprüfung, ob die Datensicherung erfolgreich war, obliegt dem Kunden.

3. Nicht eingeschlossene Leistungen:

Folgende Leistungen sind in dem Helpservice-Vertrag nicht enthalten, d.h. der Kunde hat auf diese Leistungen ohne im Einzelfall ausdrücklich getroffene gesonderte Vereinbarung keinen Anspruch gegenüber acadon.

3.1 Die Leistungen des Helpservices stehen nicht für Störungen oder Schäden zu Verfügung, die auf folgenden Umständen beruhen:

- Vorsätzliches Handeln des Anwenders oder von ihm beauftragter Dritter
- Kurzschluss, Überspannung oder Induktionen
- Unfall, Brand, Blitzschlag, Explosion, Implosion oder Löschen, Niederreißen, Ausräumen oder Abhandenkommen bei diesen Ereignissen
- Eingriffe unbefugter Personen
- Glimmen und Schmoren
- Wasser, Feuchtigkeit oder Überschwemmung
- Einbruchdiebstahl, Diebstahl, Beraubung, Plünderung oder Sabotage
- Kriegereignisse jeder Art oder innerse Unruhen
- Kernenergie
- Erdbeben sowie sonstige Fälle die auf höhere Gewalt zurückzuführen sind.
- Instandsetzungsarbeiten/Wiederbeschaffungen, die dadurch verursacht worden sind, dass Reparaturarbeiten oder Änderungen an den Geräten von dem Anwender oder von Dritten ohne schriftliche Zustimmung von acadon durchgeführt worden sind
- Anwenderdienstleistungen, die darauf zurückzuführen sind, dass ein Produkt die Fehlerursache war, dass nicht Gegenstand dieser Vereinbarung ist

3.2. Releasewechsel und Migration: Nicht zum Leistungsumfang des Helpservicevertrages gehört die Unterstützung des Kunden bei einem Releasewechsel oder Korrekturstand sowie der Migration veränderter Systeme auf ein System im Standardauslieferungsumfang.



3.3 Die vorstehende Aufzählung ist nicht abschließend. Aus der fehlenden Nennung von Leistungen kann nicht geschlossen werden, dass diese Leistungen Gegenstand der vertraglichen Pflichten von acadon sind. Die Rechte des Kunden aufgrund der nach dem Vertrag von acadon geschuldeten Haftung für Leistungsstörungen bleiben unberührt.

4. Entgelt, Fälligkeit

4.1 Die Vergütung der Leistungen von acadon ist im Angebot bzw. der Auftragsbestätigung festgelegt. Sie ist fällig und zahlbar entsprechend den Festlegungen im Angebot bzw. der Auftragsbestätigung. Ist dort nichts festgelegt, hat der Kunde die Zahlung innerhalb von 30 Tagen ab Vertragsschluss zu leisten.

4.2 acadon ist berechtigt, die Vergütung mit einer Frist von zwei Monaten zum Beginn des dritten Monats zu erhöhen. Beträgt die Preiserhöhung mehr als 8 % innerhalb eines Zeitraums von 2 Jahren, wird acadon den Kunden von der beabsichtigten Preiserhöhung schriftlich unterrichten. In diesem Fall ist der Kunde berechtigt, mit einer Frist von einem Monat zum Wirksamwerden der Preiserhöhung diesen Vertrag außerordentlich schriftlich zu kündigen.



1. Geltungsbereich

1.1 Die vorliegenden Besonderen Geschäftsbedingungen (BVB) gelten für sämtliche Verträge zwischen der acadon AG (nachfolgend „acadon“ genannt) und dem Kunden über die laufende Zurverfügungstellung von Updates und Upgrades (Lizenzwartung) für im Rahmen eines gesonderten Vertrages erworbene Software, unabhängig davon, ob es sich um von acadon entwickelte Software oder Software von Fremdanbietern (z.B. Microsoft) handelt (nachfolgend einheitlich als „Software“ bezeichnet). Sie gelten nur, wenn der Kunde Unternehmer (§ 14 BGB), eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist. Die Angebote richten sich ausschließlich an Unternehmer und nicht an Verbraucher. Diese BVB gelten ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) von acadon. Soweit die Regelungen in den vorliegenden BVB von den Regelungen in den AGB abweichen, haben die Regelungen in den BVB Vorrang.

1.2 Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als acadon ihrer Geltung ausdrücklich zugestimmt hat. Dieses Zustimmungserfordernis gilt in jedem Fall, beispielsweise auch dann, wenn acadon in Kenntnis der AGB des Kunden die vertraglich geschuldete Leistung an ihn vorbehaltlos ausführt.

2. Vertragsgegenstand/Leistungsumfang

2.1 Vertragsgegenstand des von acadon angebotenen Lizenzwartungsvertrages ist die laufende Zurverfügungstellung von Updates und Upgrades für die im jeweiligen Angebot bzw. der jeweiligen Auftragsbestätigung aufgeführte Software.

2.2 acadon liefert dem Kunden die Updates und Upgrades für Fremdanbietersoftware innerhalb eines angemessenen Zeitraumes, nachdem sie vom jeweiligen Fremdanbieter freigegeben worden sind.

2.3 Über Änderungen oder Erweiterungen mit der MS-Dynamics-Lizenz entscheidet allein Microsoft. Auf die Änderungen dieser Software durch Microsoft hat acadon keinen Einfluss. Es können sich insbesondere folgende Änderungen ergeben:

2.3.1 Änderungen der Software aufgrund Änderungen rechtlicher Anforderungen oder einer veränderten Praxis bei der Buchhaltung

2.3.2 Änderungen der Software im Hinblick auf die allgemeine technische Entwicklung der Endbenutzer der Software zur Erreichung eines besseren Softwarestandes

2.3.3 Änderungen zu Zwecken der Fehlerbeseitigung; dabei können einzelne Funktionalitäten entfallen oder umständlicher werden

2.3.4 Einführung neuer Funktionalitäten, die eine kostenpflichtige Erweiterung der Lizenz nach sich ziehen.

2.4 Fremdanbieter behalten sich gegenüber acadon vor, den Inhalt der Lizenz selbst zu bestimmen. Ebenso bestimmt der jeweilige Fremdanbieter allein, wann Updates und Upgrades allgemein zur Vermarktung freigegeben werden. Der jeweilige Fremdanbieter hält sich im Übrigen das Recht vor,



zu entscheiden, in welcher Einsatzumgebung die gewartete Lizenz eingesetzt wird und die Updates und Upgrades eingesetzt werden dürfen und gegebenenfalls die zugelassene Hardware- und Softwarevoraussetzungen bzw. Konfigurationen für Lizenzen für Updates und Upgrades zu ändern. Die Änderungen dieser Voraussetzungen und der Updates und Upgrades sind im Rahmen der Anpassung an die fortschreitende technologische Entwicklung in der Regel erforderlich, um die Fremdanbietersoftware auf den neuesten Stand zu halten. Es ist in diesem Fall Aufgabe des Kunden, die für die Nutzung der Updates und Upgrades erforderlichen Systemvoraussetzungen zu schaffen.

2.5 Bei der Software von Fremdanbietern handelt es sich um Standardsoftwareprodukte, die nicht auf die individuellen Bedürfnisse einzelner Softwareanwender zugeschnitten sind. Individuelle Anpassungen von Updates und Upgrades darf der Kunde nur dann vornehmen, sofern er nach dem Lizenzvertrag, mit dem er die Berechtigung der Nutzung der Fremdanbietersoftware erworben hat, hierzu berechtigt ist. Der Kunde übernimmt in diesem Fall die volle Verantwortung für die Inbetriebnahme der Änderungen und Updates. Dies gilt auch, falls acadon diese Änderungen für den Kunden vorgenommen hat.

2.6 Vorstehende Einschränkungen sind vom jeweiligen Fremdanbieter vorgegeben. acadon hat darauf keinen Einfluss. Änderungen der Software und kostenpflichtiger Änderungsaufwand, der sich aus Änderungen der Standardsoftware durch den jeweiligen Fremdanbieter ergeben, trägt der Kunde.

2.7 Datenrekonstruktion und Datensicherung: Der Kunde ist verpflichtet, selbst für eine ausreichende Datensicherung vor Durchführung der Leistungen durch acadon zu sorgen. Ist eine solche nicht gelungen, hat der Kunde acadon vor Beginn der Wartungsarbeiten daraufhin zu weisen. In diesem Falle werden die Mitarbeiter von acadon die Datensicherung durchführen. Der dabei anfallende Aufwand ist zusätzlich zu vergüten. Die Pflicht zur Überprüfung, ob die Datensicherung erfolgreich war, obliegt dem Kunden.

3. Nicht eingeschlossene Leistungen:

Folgende Leistungen sind in dem Lizenzwartungsvertrag nicht enthalten, d. h. der Kunde hat auf diese Leistungen ohne im Einzelfall ausdrücklich getroffene gesonderte Vereinbarung keinen Anspruch gegenüber acadon.

3.1. Fehlerbeseitigung: acadon ist außerhalb ihrer gesetzlichen Nacherfüllungsverpflichtungen aus dem Lizenzwartungsvertrag sowie dem gesondert abgeschlossenen Softwarelieferungsvertrag nicht zur Fehlerbeseitigung an der vertragsgegenständlichen Software verpflichtet. Derartige Fehlerbeseitigungen werden auf Wunsch des Kunden von acadon auf Basis einer gesondert abzuschließenden Vereinbarung zu den dann gültigen Preisen erbracht.

3.2. Kundenspezifische Anpassung: acadon ist nicht zu kundenspezifischen Anpassungen der mit dem jeweiligen Lizenzwartungsvertrag zur Verfügung gestellten Updates und Upgrades verpflichtet. Diese werden auf Wunsch des Kunden von acadon auf Basis einer gesondert abzuschließenden Vereinbarung zu den dann gültigen Preisen erbracht.

3.3. Hotline: Ein Lizenzwartungsvertrag umfasst keinen Hotline-Service seitens acadon gegenüber dem Kunden. Für derartige Leistungen bietet acadon den Abschluss eines Helpservice-Vertrages an, welcher zwischen den Parteien gesondert abgeschlossen werden muss.



3.4. Releasewechsel und Migration: Nicht zum Leistungsumfang des Lizenzwartungsvertrages gehört die Unterstützung des Kunden bei einem Releasewechsel oder Korrekturstand sowie der Migration veränderter Systeme auf ein System im Standardauslieferungsumfang.

3.5 Die vorstehende Aufzählung ist nicht abschließend. Aus der fehlenden Nennung von Leistungen kann nicht geschlossen werden, dass diese Leistungen Gegenstand der vertraglichen Pflichten von acadon sind. Die Rechte des Kunden aufgrund der nach dem Vertrag von acadon geschuldeten Haftung für Leistungsstörungen bleiben unberührt.

4. Zurverfügungstellung der Updates/Upgrades

Der Kunde ist verpflichtet, die ihm zur Verfügung gestellten Updates und Upgrades innerhalb eines angemessenen Zeitraums zu installieren. Unterlässt der Kunde dies, erlischt die Möglichkeit Supportanfragen an den jeweiligen Fremdanbieter zu eskalieren.

5. Nutzungsrechte

5.1 acadon räumt dem Kunden die Nutzungsrechte an den im Rahmen des Lizenzwartungsvertrages zur Verfügung gestellten Updates und Upgrades in dem Umfang ein, wie sie dem Kunden von acadon an der ursprünglich überlassenen Software eingeräumt wurden.

5.2 Für selbstständig lauffähige Software erhält der Kunde die Rechte nach Absatz 1 auflösend bedingt auf den Zeitpunkt der Überlassung weiterer Softwarestände. Mit der Überlassung jeder weiteren lauffähigen Software im Rahmen des Lizenzwartungsvertrages erlöschen die Rechte an der zuvor überlassenen Version. Bis zu der Installation der überlassenen Software duldet acadon die Nutzung der Vorversion in dem in Absatz 1 beschriebenen Umfang.

5.3 Der Kunde darf durch Leistungen nach diesem Vertrag überzählig gewordene Software nicht weiter benutzen und ist verpflichtet, sie dauerhaft zu deinstallieren, diese Deinstallation schriftlich zu bestätigen und etwaig hierzu vorhandene Original-Datenträger einschließlich Sicherungskopien an acadon zurückzugeben.

5.4 Die Regelungen der Absätze 1 bis 3 gelten auch für Leistungen, die von acadon im Rahmen der Nacherfüllung oder aus Kulanz erbracht werden.

6. Entgelt, Fälligkeit

6.1 Die Vergütung der Leistungen von acadon ist im Angebot bzw. der Auftragsbestätigung festgelegt. Sie ist fällig und zahlbar entsprechend den Festlegungen im Angebot bzw. der Auftragsbestätigung. Ist dort nichts festgelegt, hat der Kunde die Zahlung innerhalb von 30 Tagen ab Vertragsschluss zu leisten.

6.2 acadon ist berechtigt, die Vergütung mit einer Frist von zwei Monaten zum Beginn des dritten Monats zu erhöhen. Beträgt die Preiserhöhung mehr als 8 % innerhalb eines Zeitraums von 2 Jahren, wird acadon den Kunden von der beabsichtigten Preiserhöhung schriftlich unterrichten. In diesem Fall ist der Kunde berechtigt, mit einer Frist von einem Monat zum Wirksamwerden der Preiserhöhung diesen Vertrag außerordentlich schriftlich zu kündigen.



7. Gewährleistung

7.1 Für die zur Verfügung gestellten Updates und Upgrades gelten die gesetzlichen Gewährleistungsrechte. Die Sachmängelgewährleistung gilt nicht für Mängel, die darauf beruhen, dass die Software in einer Hardware- und Softwareumgebung eingesetzt wird, die den im Lizenzschein genannten Anforderungen nicht gerecht wird oder für Änderungen und Modifikationen, die der Kunde an der Software vorgenommen hat, ohne hierzu kraft Gesetzes, des Vertrages oder aufgrund einer vorherigen schriftlichen Zustimmung von acadon berechtigt zu sein.

7.2 Der Kunde hat die Updates und Upgrades unverzüglich nach Erhalt auf offensichtliche Mängel zu überprüfen und diese bei Vorliegen acadon unverzüglich mitzuteilen, ansonsten ist eine Gewährleistung für diese Mängel ausgeschlossen. Entsprechendes gilt, wenn sich später ein solcher Mangel zeigt. § 377 HGB findet Anwendung.

7.3 acadon ist im Falle eines Sachmangels zunächst zur Nacherfüllung berechtigt, d.h. nach eigener Wahl zur Beseitigung des Mangels („Nachbesserung“) oder Ersatzlieferung. Im Rahmen der Ersatzlieferung wird der Kunde gegebenenfalls einen neuen Stand der Software übernehmen, es sei denn dies führt zu unzumutbaren Beeinträchtigungen. Bei Rechtsmängeln wird acadon dem Kunden nach eigener Wahl eine rechtlich einwandfreie Nutzungsmöglichkeit an der Software verschaffen oder diese so abändern, dass keine Rechte Dritter mehr verletzt werden.

7.4 Der Kunde wird acadon bei der Mangelfeststellung und –beseitigung unterstützen und unverzüglich Einsicht in die Unterlagen gewähren, aus denen sich die näheren Umstände des Auftretens des Mangels ergeben.

7.5 Der Kunde wird vor der Geltendmachung von Nacherfüllungsansprüchen mit der gebotenen Sorgfalt prüfen, ob ein der Nacherfüllung unterliegender Mangel gegeben ist. Sofern ein behaupteter Mangel nicht der Verpflichtung zur Nacherfüllung unterfällt (Scheinmangel), kann der Kunde mit den für Verifizierung und Fehlerbehebung erbrachten Leistungen von acadon zu den jeweils gültigen Vergütungssätzen von acadon zuzüglich der angefallenen Auslagen belastet werden, es sei denn, der Kunde hätte den Scheinmangel auch bei Anstrengung der gebotenen Sorgfalt nicht erkennen können.

7.6 Erfüllungsort für die Nacherfüllung ist der Sitz von acadon. Die Nacherfüllung kann durch telekommunikative Übermittlung von Software erfolgen, es sei denn, die telekommunikative Übermittlung ist dem Kunden, beispielsweise aus Gründen der IT-Sicherheit, nicht zuzumuten.

7.7 Setzt der Kunde acadon eine Frist zur Leistung oder Nacherfüllung, so kann er den erfolglosen Ablauf nur dann dazu nutzen vom Vertrag zurückzutreten oder Schadensersatz statt der Leistung geltend zu machen, wenn er acadon bei der Fristsetzung mitgeteilt hat, dass er die Leistung von acadon nach erfolglosem Ablauf der Frist nicht mehr in Anspruch nehmen will. Hat der Kunde statt der Fristsetzung eine Abmahnung auszusprechen, so hat er auch hier zugleich mit der Abmahnung acadon mitzuteilen, dass er die Leistung nach ausbleibendem Erfolg der Abmahnung nicht mehr in Anspruch nehmen will.

7.8 Mit Ausnahme von Schadensersatzansprüchen verjähren Gewährleistungsansprüche aufgrund von Sachmängeln in einem Jahr, es sei denn, der Mangel wurde arglistig verschwiegen. Die Verjährung beginnt mit der Zurverfügungstellung des jeweiligen Updates oder Upgrades. Soweit die überlassene Software identisch mit der bereits eingesetzten Software ist, bleibt es für die bereits vorhandenen Softwareteile bei den zuvor bestehenden Rechten und dem dazu bestehenden Verjährungslauf.



Besondere Geschäftsbedingungen der acadon AG für Managed Service

1.1 Die vorliegenden Besonderen Geschäftsbedingungen (BVB) gelten für sämtliche Verträge zwischen der acadon AG (nachfolgend „acadon“ genannt) und dem Kunden über die Erbringung von „Managed Service“ Leistungen. Sie gelten nur, wenn der Kunde Unternehmer (§ 14 BGB), eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist. Die Angebote richten sich ausschließlich an Unternehmer und nicht an Verbraucher. Diese BVB gelten ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) von acadon. Soweit die Regelungen in den vorliegenden BVB von den Regelungen in den AGB abweichen, haben die Regelungen in den BVB Vorrang.

1.2 Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als acadon ihrer Geltung ausdrücklich zugestimmt hat. Dieses Zustimmungserfordernis gilt in jedem Fall, beispielsweise auch dann, wenn acadon in Kenntnis der AGB des Kunden die vertraglich geschuldete Leistung an ihn vorbehaltlos ausführt.

2. Vertragsgegenstand/Leistungsumfang

2.1 Vertragsgegenstand ist die zeitlich beschränkte Erbringung von Managed Service Leistungen in dem im jeweiligen Angebot bzw. der jeweiligen Auftragsbestätigung aufgeführten Leistungsumfang zur zeitlich beschränkten Nutzung über das Internet sowie die Einräumung von Speicherplatz auf von acadon zur Verfügung gestellten Servern.

2.2 Vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen im Angebot erbringt acadon während der Vertragslaufzeit für den Kunden die folgenden Leistungen:

2.2.1 Zeitlich beschränkte Bereitstellung von Hardware / Rechenzentrums-Kapazitäten / Cloud Services (nachfolgend gemeinsam „Infrastruktur“);

2.2.2 Installation / Inbetriebnahme der Infrastruktur, soweit vereinbart;

2.2.3 ggf. Monitoring- und sonstige Betriebs-/Betreuungsleistungen bezogen auf die Infrastruktur entsprechend Angebot.

2.3 Die Installation und Inbetriebnahme der Cloud Services obliegt dem Kunden, es sei denn, dies ist im Angebot abweichend geregelt.

2.4 acadon führt Betriebs-/Betreuungsleistungen im Rahmen der Managed Service Leistungen immer zu den im Angebot / der Preisliste genannten Servicezeiten durch. Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, hat der Kunde keinen Anspruch darauf, dass acadon außerhalb der Servicezeiten tätig wird, auch nicht im Rahmen der Installation von Updates. acadon kann diese Tätigkeiten nach eigenem Ermessen außerhalb der Servicezeiten erbringen und hierfür vereinbarte Zuschläge berechnen.



2.5 Die nach diesen BVB erbrachten Leistungen – abgesehen vom Leistungsteil der zeitlich beschränkten Bereitstellung der Infrastruktur – stellen Dienstleistungen dar, d.h. acadon schuldet nur die Tätigkeit, nicht aber den von dem Kunden beabsichtigten Erfolg, es sei denn, acadon hat vertraglich einen bestimmten Erfolg zugesichert.

2.6 Bei Gefahr im Verzug, zum Beispiel im Falle einer schwerwiegenden Sicherheitslücke in Bezug auf die Infrastruktur und/oder bei Virenbefall von IT-Systemen des Kunden, ist acadon auch ohne entsprechende Beauftragung berechtigt, zur Abwendung der Gefahr erforderliche Tätigkeiten zu erbringen und nach Aufwand abzurechnen. acadon wird den Kunden über entsprechende Maßnahmen nach Möglichkeit vorab informieren.

3. Bereitstellung von Infrastruktur

3.1 Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, stellt acadon im Rahmen der Managed Services lediglich die jeweiligen Infrastrukturen sowie den Internetzugriff hierauf bereit. Die Anbindung des Kunden an das Internet, die Aufrechterhaltung der Netzverbindung sowie die Beschaffenheit und Bereitstellung der auf Seiten des Kunden erforderlichen Hard- und Software ist nicht Vertragsbestandteil.

3.2 acadon kann im Rahmen der Managed Services Cloud Services in Form eigener Rechenzentren / Infrastrukturen oder über Rechenzentren / Infrastrukturen von Drittanbietern bereitstellen. Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, unterliegt acadon bei der Auswahl des Rechenzentrums / der Infrastruktur keinen Beschränkungen bezogen auf Drittanbieter und/oder Regionen.

4. Support / Service Level Agreement

4.1 acadon leistet für die Managed Services Support. Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, gelten hierfür die Leistungszusagen nach dieser Ziffer:

4.2 Regelungen zur Verfügbarkeit

4.2.1 Ausfallzeit bezeichnet die Gesamtzeit in Stunden eines Jahres, während derer die Infrastruktur nicht in der Lage ist, auf Interaktionsanfragen von Kunden und/oder Nutzern zu reagieren. Verfügbarkeit bestimmt den prozentualen Anteil eines Jahres, in dem die bereitgestellte Leistung ohne ungeplante Störung läuft. Das Jahr ist ein Zeitraum von 365 Kalendertagen oder 8.760 Stunden, in dem die Infrastruktur bereitgestellt wird. Das Jahr beginnt mit dem Tag der Bereitstellung der Infrastruktur und endet 365 Tage später. Verfügbarkeit pro Jahr in Prozent berechnet sich als:

$$(8.760 \text{ Stunden} - \text{Ausfallzeit}) / 8.760 \text{ Stunden}.$$

4.2.2 Die Bereitstellung der Infrastruktur erfolgt jeweils mit einer Verfügbarkeit von mindestens 99 % im Jahresdurchschnitt.

4.2.3 Ausfallzeiten sind unter folgenden Umständen von der Berechnung der Ausfallzeit gemäß Ziffer 4.2.1 ausgenommen:



- Planmäßige Wartung und angekündigte Ausfallzeit, einschließlich Backup-Intervalle sowie der von acadon / dem Drittanbieter durchgeführten planmäßigen Wartung und angekündigten Ausfallzeit;
- Missbrauch der Zugriffsrechte durch den Kunden und/oder den Nutzer oder sonstige Nutzung des Cloud Service unter Verletzung der Vertragsbedingungen für den Cloud Service;
- Andere Probleme, die nicht der vertretbaren Kontrolle von acadon unterliegen, einschließlich: Arbeiten am System auf Anforderung des Kunden, Wiederherstellung eines aktuellen Datenbankstatus von einem Sicherungsmedium bzw. unter Nutzung von Datenbank-Transaktionsprotokollen, Nichtbeachtung der technischen Nutzungsvoraussetzungen durch den Kunden.

4.3 Helpdesk

4.3.1 acadon richtet für den Support der Managed Services innerhalb der Supportzeiten einen Helpdesk ein, der mit fachlich qualifiziertem und erfahrenem Personal besetzt ist. Nur soweit dies ausdrücklich vereinbart wurde, ist außerhalb der Supportzeiten eine telefonische Rufbereitschaft vorhanden. Supportzeiten und -medien sind im Angebot vereinbart.

4.3.2 Außerhalb der Supportzeiten kann der Kunde Fehler nur dann über eine telefonische Rufbereitschaft melden, soweit dies vertraglich vereinbart ist. Werden Fehlermeldungen außerhalb der Supportzeiten über E-Mail oder andere Rufnummern eingeleitet, gelten diese erst zu Beginn der darauffolgenden betreuten Supportzeiten als erfolgt.

4.4 Entstörung

4.4.1 Störungen werden den folgenden Fehlerklassen zugeordnet:

- Die Fehlerklasse 1 (Priorität "Hoch") umfasst gravierende Fehler, die eine zweckmäßige, wirtschaftlich sinnvolle Nutzung von wesentlichen Teilen der Leistung verhindern oder unzumutbar einschränken („alles steht, nichts geht“). Die setzt voraus, dass der Kunde / Nutzer nicht arbeitsfähig ist.
- Die Fehlerklasse 2 (Priorität "Normal") umfasst Einschränkungen der Funktionsfähigkeit, so dass die Leistungen bis auf Ausnahmen wirtschaftlich sinnvoll einsetzbar sind.
- Die Fehlerklasse 3 (Priorität "Niedrig") umfasst Schwächen der Leistungen, welche die Nutzung nicht einschränken. Die Beeinträchtigung ist so gering, dass mit den Leistungen im Wesentlichen bis auf weiteres gearbeitet werden kann und die Arbeitsergebnisse brauchbar sind.

4.4.2 Jede Fehlermeldung wird von acadon nach billigem Ermessen einer Fehlerklasse zugeordnet. Ein Vorschlag des Kunden ist dabei zu berücksichtigen. Weicht acadon nicht um mehr als eine Fehlerklasse von dem Vorschlag des Kunden ab, gilt die Einordnung als einvernehmlich. Dem Kunden obliegt der Beweis der niedrigeren Klassifizierung.

4.4.3 Die spätere Umstufung einer Fehlermeldung in eine andere Fehlerklasse ist nur in beiderseitigem Einvernehmen möglich.

4.4.4 Im Falle eines Fehlers wird acadon innerhalb der Supportzeiten binnen der vereinbarten Reaktionszeit auf die Fehlermeldung des Kunden reagieren. Ist nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart, gilt als Reaktionszeit für Fehlermeldungen der Fehlerklasse 1 ein Zeitraum von vier (4)



Stunden, für die Fehlerklasse 2 ein Zeitraum von einer Woche und für die Fehlerklasse 4 ein Zeitraum von zwei Wochen.

4.4.5 Eine erfolgreiche Behebung der Funktionsbeeinträchtigung innerhalb der Reaktionszeiten ist nicht geschuldet.

4.4.6 Maßgeblich für die Ingangsetzung der Reaktionszeiten ist der Eingang einer qualifizierten Fehlermeldung des Kunden beim Helpdesk über die vereinbarten Kontaktwege.

4.4.7 Als qualifiziert ist eine Fehlermeldung nur dann zu bewerten, wenn der beschriebene Fehler reproduzierbar ist, d. h. die Bedienungssituation und die Arbeitsumgebung so genau beschrieben werden, dass ein qualifizierter Mitarbeiter von acadon den Fehler jederzeit selbst auslösen kann.

4.4.8 Jede Fehlermeldung soll außerdem eine möglichst genaue Beschreibung der Funktionsbeeinträchtigung und den Zeitpunkt der ersten Feststellung enthalten. Tritt der Fehler nur an einzelnen Arbeitsplätzen auf, sind diese zu bezeichnen.

4.4.9 Wurde vom Kunden vor Auftreten des Fehlers eine Veränderung am eigenen System vorgenommen, ist dies ebenfalls mitzuteilen.

4.4.10 Bei gravierenden Fehlern der Fehlerklasse 1 beginnt acadon sofort im Anschluss an die Erstreaktion die Folgen des Fehlers einzugrenzen und setzt seine Tätigkeit auch außerhalb der Supportzeit fort. Solange der Fehler nicht beseitigt ist, gilt der Service als nicht verfügbar, es sei denn, es stellt sich heraus, dass der Fehler von dem Kunden zu vertreten ist oder der Fehlerklasse 2 oder 3 hätte zugeordnet werden müssen. Fehler der Fehlerklassen 2 und 3 gelten nicht als Nicht-Verfügbarkeit der Leistung.

4.5 Umgang mit Nichteinhaltung von Service Levels

Soweit acadon Service Levels einhält oder nur im Einzelfall, d. h. nicht wiederholt / nachhaltig gegen Service Levels verstößt, sind Ansprüche des Kunden ausgeschlossen. Für den Fall, dass Service Levels nicht eingehalten werden, legen die Parteien das folgende Verfahren fest:

4.5.1 acadon benachrichtigt den Kunden, oder der Kunde bittet acadon um eine Analyse der Service Level Daten.

4.5.2 acadon ermittelt umgehend die (mögliche) Ursache der Störung (falls bekannt), um den Service Level einzuhalten.

4.5.3 Sofern von der Verfolgung der Störung nicht abgesehen wird, entwickelt acadon einen Korrekturmaßnahmenplan, legt diesen dem Kunden zur schriftlichen Bestätigung (die nicht in unangemessener Weise zurückzuhalten oder zu verzögern ist) vor und setzt ihn nach erteilter Bestätigung in einem angemessenen Zeitraum (und gemäß den vereinbarten Fristen) um.

4.5.4 acadon hat nicht gegen Service Levels verstossen, soweit die Ursachenanalyse (sachgerecht von acadon durchgeführt) ergibt, dass die Nichteinhaltung des entsprechenden Service Levels vom Kunden verursacht wurde.



5. Nutzungsrechte an Cloud Services

5.1 acadon räumt dem Kunden an zur Verfügung gestellten Cloud Services das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht ein, die Cloud Services im in dem jeweiligen Angebot bzw. in der jeweiligen Auftragsbestätigung und dem Lizenzschein eingeräumten Umfang während der Dauer des Vertrages im Rahmen der Managed Services bestimmungsgemäß zu nutzen.

5.2 Die Anzahl der Lizenzen sowie Art und Umfang der Nutzung bestimmen sich nach der Beschreibung in dem jeweiligen Angebot bzw. in der jeweiligen Auftragsbestätigung und dem Lizenzschein. Der Kunde ist nicht berechtigt die Cloud Services zu vermieten oder in sonstiger Weise unterzulizenzieren, sie drahtgebunden oder drahtlos öffentlich wiederzugeben oder zugänglich zu machen oder sie Dritten entgeltlich oder unentgeltlich zur Verfügung zu stellen.

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

5.4 Bei Cloudservices von Fremdanbietern richtet sich die Berechtigung nach den Lizenzbestimmungen des jeweiligen Fremdanbieters, welche vom Kunden zwingend einzuhalten sind.

6. Besondere Pflichten des Kunden

6.1 Übernimmt acadon vertraglich die Einrichtung von Hardware, wird der Kunde auf eigene Rechnung für die erforderlichen Strom- und Netzwerkanschlüsse in Reichweite der Betriebsumgebung sorgen. Soweit nichts anderes vereinbart wurde oder eine von acadon bei Vertragsschluss übermittelte Hersteller-Spezifikation etwas anderes vorsieht, sind pro selbstständige Recheneinheit (z.B. pro Server oder Arbeitsplatzrechner) mindestens ein herkömmlicher Einphasen-Wechselstromanschluss mit 240 Volt und ein Ethernet-Netzwerkanschluss bereitzustellen.

6.2 Der Kunde wird vor Beginn der Einrichtung von Hardware durch acadon selbstständig für eine vollständige Sicherung seiner Datenbestände und aktuellen Virenschutz sorgen.

6.3 Der Kunde wird acadon auf eigene Kosten Zugang zu den IT-Systemen, auf denen acadon seine Leistungen erbringt, verschaffen. Die notwendigen Kennungen und Passwörter für einen Zugang mit Administratorenrechten sind bereit zu halten und auf Aufforderung von acadon hin nach Wahl des Kunden einzugeben oder acadon schriftlich auszuhändigen. Der Kunde wird acadon Zugriff auf Datenträger und Internet ermöglichen. Wartezeiten von acadon sind nach Aufwand zu vergüten.

6.4 Der Kunde wird die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen für die Infrastruktur sowie Identifikations- und Authentifikations-Sicherungen vor dem Zugriff durch Dritte schützen und nicht an unberechtigte Nutzer weitergeben. Passwörter wird er in regelmäßigen Abständen ändern und Zugänge, soweit möglich, durch eine Multi-Faktor-Authentifizierung absichern.



Die vorgenannten Pflichten sind auch dann zu erfüllen, wenn der Kunde ein Passwort erhält, welches gegenüber acadon zur Identifizierung seiner Person bei Abgabe von Erklärungen dient, die das Vertragsverhältnis betreffen. Personen, die bei Abgabe einer solchen Erklärung das Passwort des Kunden verwenden, gelten gegenüber acadon widerlegbar als vom Kunden für die Abgabe der jeweiligen Erklärung bevollmächtigt. Sollten infolge Verschuldens des Kunden Dritte durch Missbrauch der Passwörter Leistungen von acadon nutzen, haftet der Kunde hierfür gegenüber acadon.

6.5 Der Kunde wird acadon auf erstes Anfordern von sämtlichen Ansprüchen Dritter freistellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung der Infrastruktur durch ihn beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen oder die sich insbesondere aus datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung der Standardsoftware verbunden sind. Erkennt der Kunde oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung von acadon.

6.6 Der Kunde wird die von ihm berechtigten Nutzer verpflichten, ihrerseits die für die Nutzung der Infrastruktur aufgeführten Bestimmungen einzuhalten, insbesondere die Ziffern 6.1 und 6.2.

6.7 Soweit erforderlich und zumutbar, wirkt der Kunde bei Änderungen z.B. durch eine erneute Eingabe von Zugangsdaten oder einfache Umstellungen seiner Systeme mit.

6.8 Der Kunde wird Handlungsanweisungen, Empfehlungen etc. von acadon unverzüglich Folge leisten / umsetzen.

6.9 Der Kunde wird eine übermäßige Belastung der Infrastruktur, z. B. durch Skripte / Befehle, die eine übermäßig hohe Rechenleistung erfordern oder überdurchschnittlich viel Arbeitsspeicher beanspruchen, vermeiden. acadon ist berechtigt, den Zugriff auf Inhalte, die den obigen Anforderungen nicht gerecht werden, zu sperren. acadon wird den Kunden unverzüglich von einer solchen Maßnahme informieren und die betreffenden Inhalte wieder zugänglich machen, sobald der Kunde acadon nachweist, dass diese so umgestaltet wurden, dass sie den obigen Anforderungen genügen.

6.10 Der Kunde wird Leistungen von acadon nur in einem Ausmaß in Anspruch nehmen, wie dies ein ordentlicher Geschäftsbetrieb erfordert. Übertriebene Inanspruchnahme der Leistungen und Kapazitäten von acadon wird der Kunde vermeiden, um die IT-Systeme von acadon nicht zu beeinträchtigen und die Sicherheit des Netzes von acadon zu gewährleisten.

6.11 Gefährdet ein Kunde die Sicherheit, Integrität oder Verfügbarkeit von Cloud Services von acadon oder entsteht bei acadon aufgrund objektiver Anhaltspunkte ein solcher Verdacht, dass schwerwiegende Störungen von Cloud Services eintreten, kann acadon den Zugang vorübergehend sperren oder beschränken. Die Zeiten der Sperrung oder Beschränkung sind aus der Berechnung der Ausfallzeiten ausgenommen. Diese Regelung gilt auch für so genannte „Denial of Service“-Attacken (nachfolgend „DoS-Attacken“), die der Kunde über Cloud Services ausführt. Das gleiche gilt, wenn die Gefährdung über das System des Kunden entsteht, ohne dass der Kunde dies zu vertreten hat. Es wird klargestellt, dass diese Regelung auch für DoS-Attacken gilt, für die IT-Systeme des Kunden von Dritten benutzt werden.

6.12 Werden Cloud Services von acadon vom Kunden für illegale Zwecke genutzt (Versand von Spam-Mails, Online-Services für Bereitstellung illegaler Inhalte etc.), kann acadon den Cloud Service sperren.



7. Datensicherheit

Soweit acadon im Rahmen der Managed Services Cloud Services in Form eigener Infrastrukturen bereitstellt, gelten folgende Regelungen zur Datensicherheit:

7.1 Die auf Systemen von acadon gespeicherten Daten werden täglich gesichert. Die Sicherungen werden redundant auf verschiedenen Rechnern abgelegt. Es werden Sicherungskopien der letzten 14 Tage aufbewahrt. Diese Sicherungen sind als Systemsicherung zu verstehen und dienen nicht zur Versionierung von Kundendaten. Insbesondere ist es nicht möglich, gezielt eine Wiederherstellung für einen Kunden auf einen bestimmten Datenbestand in der Vergangenheit durchzuführen.

7.2 Der Kunde hat deshalb dafür Sorge zu tragen, dass alle Daten, insbesondere solche, die auf den Servern von acadon gespeichert werden, mindestens einmal täglich durch Kopien auf den eigenen Systemen gesichert werden, da diese zum Beispiel bei Schulungen, Reparatur-, Installations- und sonstigen Eingriffen verloren gehen können. Datensicherung auf Servern von acadon ist nicht ausreichend, um diese Pflicht zu erfüllen.

7.3 Für die Sicherheit der von ihm ins Internet übermittelten und bei acadon gespeicherten Daten ist der Kunde vollumfänglich selbst verantwortlich. Gegen Aufpreis, der individual vereinbart werden muss, kann acadon gesicherte Verbindungen zur Verfügung stellen.

8. Rückgabe der Hardware

8.1 Nach Vertragsende wird der Kunde Hardware in allen Komponenten in einem dem vertragsgemäßen Gebrauch entsprechenden Zustand vollständig an acadon zurückgeben. Datenbestände des Kunden wird dieser vollständig löschen oder vernichten. Der Kunde ist verpflichtet, acadon auf Verlangen die vollständige Rückgabe und Löschung schriftlich zu bestätigen.

8.2 Bei der Rückgabe der Hardware werden die Parteien ein Protokoll erstellen, in dem eventuell bestehende Schäden und Mängel der Hardware festgehalten werden. Der Kunde hat die Kosten für die Wiederherstellung bei von ihm zu vertretenden Schäden oder Mängeln zu ersetzen.

8.3 Der Kunde wird den Abbau und Rücktransport der Hardware durchführen. Der Kunde trägt die Kosten für den Abbau, die Verpackung und den Rücktransport der Hardware. Der Kunde wird die Hardware auf eigene Kosten auf dem Transportweg gegen Verlust, Untergang und Beschädigung versichern.

9. Verantwortung für Inhalte / Kennzeichnung / Personenbezogene Daten

9.1 acadon ist nicht verpflichtet, die vom Kunden auf ihm bereitgestellten Systemen gespeicherten Daten auf Rechtsverletzungen zu überprüfen. Der Kunde trägt die volle Verantwortung für alle im Rahmen der Cloud Services verarbeiteten Inhalte. Der Kunde garantiert, keine illegalen Inhalte zu verarbeiten und zu speichern, insbesondere auf Servern von acadon ohne Zustimmung des Urhebers keine urheberrechtlich geschützten Werke, noch Inhalte zu hinterlegen oder zu nutzen, die gegen Strafbestimmungen verstoßen.

9.2 Sollten dem Kunden illegale Inhalte auffallen, ist er zur unverzüglichen Sperrung und Mitteilung an acadon verpflichtet.

9.3 acadon ist berechtigt, potenziell illegale Inhalte auf den vom Kunden genutzten Cloud Services nach eigenem Ermessen zu sperren und den Kunden über die Sperrung zu informieren. Kommt der



Kunde nicht binnen zehn (10) Tagen seiner Verpflichtung zur Löschung der Inhalte nach oder weist er acadon innerhalb dieser Frist nach, dass die Inhalte nicht gegen Schutzgesetze verstoßen, ist acadon ohne Zustimmung des Kunden zur Löschung berechtigt.

9.4 Verarbeitet der Kunde im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses personenbezogene Daten Dritter, ist er für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften selbst verantwortlich. acadon wird die vom Kunden im Rahmen der Cloud Daten verarbeiteten Daten nur im Rahmen der Weisungen des Kunden in dessen Auftrag verarbeiten.



1. Geltungsbereich

1.1 Die vorliegenden Besonderen Geschäftsbedingungen (BVB) gelten für sämtliche Verträge zwischen der acadon AG (nachfolgend „acadon“ genannt) und dem Kunden über die Zurverfügungstellung von Software zur zeitlich begrenzten Nutzung (Miete), unabhängig davon, ob es sich um von acadon entwickelte Software oder Software von Fremdanbietern (z. B. Microsoft) handelt (nachfolgend einheitlich als „Software“ bezeichnet). Sie gelten nur, wenn der Kunde Unternehmer (§ 14 BGB), eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist. Die Angebote richten sich ausschließlich an Unternehmer und nicht an Verbraucher. Diese BVB gelten ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) von acadon. Soweit die Regelungen in den vorliegenden BVB von den Regelungen in den AGB abweichen, haben die Regelungen in den BVB Vorrang.

1.2 Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als acadon ihrer Geltung ausdrücklich zugestimmt hat. Dieses Zustimmungserfordernis gilt in jedem Fall, beispielsweise auch dann, wenn acadon in Kenntnis der AGB des Kunden die vertraglich geschuldete Leistung an ihn vorbehaltlos ausführt.

2. Vertragsgegenstand/Leistungsumfang

2.1 Vertragsgegenstand ist die Überlassung der im jeweiligen Angebot bzw. der jeweiligen Auftragsbestätigung aufgeführten Software zur zeitlich beschränkten Nutzung innerhalb der eigenen IT-Infrastruktur des Kunden (On-Premises). Sofern sich aus dem jeweiligen Einzelvertrag nichts anderes ergibt, wird die Software dem Kunden im Objektcode und mit der zugehörigen Benutzerdokumentation, in dem im jeweiligen Angebot bzw. der jeweiligen Auftragsbestätigung bezeichneten Umfang zu den dort angegebenen Preisen zur Verfügung gestellt.

2.2 Die Beschaffenheit der Software ergibt sich abschließend aus der Beschreibung im Angebot bzw. der Auftragsbestätigung sowie ggf. dem zugehörigen Lizenzschein. Die darin enthaltenen Angaben sind als Leistungsbeschreibungen zu verstehen und nicht als Garantien. Eine Garantie wird nur gewährt, wenn sie als solche ausdrücklich bezeichnet und schriftlich vereinbart worden ist. Der Kunde hatte Gelegenheit, in Workshops und Testinstallationen den Leistungsumfang der im Angebot aufgeführten Software zu untersuchen. Eine darüber hinaus gehende Beschaffenheit der Software schuldet acadon nicht. Eine solche Verpflichtung kann der Kunde insbesondere nicht aus anderen Darstellungen der Software in öffentlichen Äußerungen oder in der Werbung von acadon und/oder der jeweiligen Fremdanbieter, sowie deren Angestellten oder Vertriebspartner herleiten, es sei denn, acadon hat die darüber hinaus gehende Beschaffenheit ausdrücklich schriftlich bestätigt.



2.3 Der Kunde hat sich über die wesentlichen Funktionsmerkmale der Software informiert und trägt das Risiko, ob diese seinen Wünschen und Bedürfnissen entspricht; über Zweifelsfragen hat er sich vor Vertragsschluss durch Mitarbeiter von acadon bzw. durch fachkundige Dritte beraten lassen. Die Einrichtung einer funktionsfähigen – und auch unter Berücksichtigung der zusätzlichen Belastung durch die Software ausreichend dimensionierten – Hard- und Softwareumgebung für die Software liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden.

2.4 Der Quellcode der Software gehört nicht zum Leistungsumfang. Es kann vorkommen, dass der Quellcode der Software aus technischen Gründen mitgeliefert wird. Dadurch erhält der Kunde aber kein Recht auf Auslieferung, Zugang oder Nutzung desselben.

2.5 Dokumentationen: Bei Software der Produktfamilie Dynamics von Microsoft erhält der Kunde eine Programmdokumentation bestehend aus Beschreibung von Programmstrukturen, Dateiübersicht, Satzbeschreibung und Schlüsselverzeichnis. Diese befinden sich, bedingt durch die Systemarchitektur, immer im Dynamics-Datenbestand des Anwenders. Eine Anwenderdokumentation (Anwenderhandbuch) existiert nicht. Der Hersteller liefert lediglich eine Online-Hilfe. Anwenderdokumentationen (Anwenderhandbücher) werden daher nur Vertragsbestandteil, wenn sie im Angebot ausdrücklich erwähnt sind. Als Installationsdokumentation erhält der Kunde ein DIN-A4-Blatt „Installationsanleitung“. Weitere Informationen kann er, genauso wie Unterstützungshandlungen der acadon für die Installation, bei acadon zu den üblichen Konditionen einholen. Jegliche Dokumentation kann insbesondere bei Software der Dynamics – Familie von Microsoft, elektronisch und/oder in englischer Sprache vorhanden sein. Jegliche Dokumentation wird nur in der Form geliefert, wie sie vom jeweiligen Fremdanbieter zur Verfügung gestellt wird.

2.6 Installation: Der Kunde ist für die Installation der Software selbst verantwortlich. acadon liefert eine Installationsanweisung im Umfang eines DIN A4-Blattes und ist, sofern im Angebot nicht ausdrücklich enthalten, auf Wunsch des Kunden bereit, die Installation der Software auf Basis einer gesondert abzuschließenden Vereinbarung zu den dann gültigen Preisen zu erbringen oder entsprechende Beistandsleistungen dem Kunden zu leisten.

2.7 Einweisung: Eine Einweisung der Mitarbeiter des Kunden in die Bedienung der Software schuldet acadon nur dann, wenn dies zwischen den Parteien ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde. Auf Wunsch des Kunden kann eine Einweisung zu den vereinbarten Stundensätzen gemäß Angebot oder, falls ein solcher Stundensatz nicht vereinbart ist, zu den jeweils üblichen Stundensätzen von acadon, beauftragt werden.

2.8 Softwarepflege/Wartung: Mit der Mietlizenz erhält der Kunde das Recht die jeweils aktuelle Version der Software zu erhalten. Ein Migration der bestehenden Daten und eventuellen Anpassungsprogrammierung auf die jeweils aktuelle Version ist jedoch nicht im Mietpreis enthalten. Die Wartung und Pflege der Software schuldet acadon nur dann, wenn dies zwischen den Parteien ausdrücklich durch entsprechende gesonderte Verträge schriftlich vereinbart wurde. Um die Software auf dem neuesten Stand zu halten, den Kunden zu unterstützen und auftretende Fehler zu beseitigen empfiehlt acadon den Abschluss des Vertrages Full Service Wartung.



Der Kunde ist darauf hingewiesen, dass bei Nichtabschluss eines Pflegevertrages der Kunde selbst für die Migration auf die jeweils aktuelle Version sorgen muss. Je nach Anbieter kann es ein beschränktes Zeitfenster geben innerhalb dessen der Kunde diese Migration vorgenommen haben muss um die Software weiter nutzen zu können.

Besteht kein Pflegevertrag mit dem Kunden kann es bei späterem Abschluss bzw. separater Beauftragung der Pflegeleistungen zu empfindlichen Nachzahlungen kommen und kann acadon auch nicht garantieren, dass die Arbeiten innert nützlicher Frist geliefert werden.

3. Lieferung /Zurverfügungstellung der Software

3.1 Sofern nichts anderes vereinbart wurde, bewirkt acadon die Lieferung der Software, indem sie dem Kunden einen Downloadlink zur Verfügung stellt.

3.2 Dem Kunden ist empfohlen, die Installation der Software zunächst in einem Testsystem vorzunehmen, da der sofortige Einsatz im Echtbetrieb zu empfindlichen Störungen bis hin zum Stillstand der betrieblichen Abläufe führen kann. Die Entscheidung, ob im Testsystem oder im Echtssystem installiert wird, trifft der Kunde in alleiniger Verantwortung.

3.3 Sofern der Kunde eine Einweisung seiner Mitarbeiter in die Bedienung der Software beauftragt hat, vereinbaren die Parteien hierzu rechtzeitig Termine. Nach Wahl des Kunden werden nur dessen Key User oder alle Mitarbeiter aus den Fachabteilungen eingewiesen. Die Zahl der Teilnehmer an einer Anweisung darf 8 Mitarbeiter nicht überschreiten, damit die Verständlichkeit der Einweisung gewährleistet bleibt.

4. Nutzungsrechte

4.1 Der Kunde erhält mit vollständiger Bezahlung des Mietpreises ein einfaches, zeitlich beschränktes Recht zur Nutzung der Software im in dem jeweiligen Angebot bzw. in der jeweiligen Auftragsbestätigung und dem Lizenzschein eingeräumten Umfang. Räumlich gilt das entsprechende Nutzungsrecht nur für das zwischen den Parteien vereinbarte Bestimmungsland, in dem die Software verwendet werden soll. Ohne ausdrückliche Vereinbarung wird das Nutzungsrecht ausschließlich für das Land eingeräumt, in dem der Kunde seinen Geschäftssitz hat.

4.2 acadon erteilt dem Kunden für jeden vom Kunden namentlich benannten Mitarbeiter das Recht zur Nutzung der Software („named user“). Jede Nutzung durch eine andere Person, insbesondere durch Ausnutzung von deren Bezeichnungen bzw. Passwort im Programm ist untersagt. Im Falle der Mehrnutzung zahlt der Kunde eine Vergütung entsprechend dem Preis der Berechtigung einer Einzelperson im Verhältnis zum Preis des Angebots.

4.3 Die zulässige Nutzung umfasst die Installation der Software, das Laden in den Arbeitsspeicher sowie den bestimmungsgemäßen Gebrauch durch den Kunden. Die Anzahl der Lizenzen sowie Art und Umfang der Nutzung bestimmen sich im Übrigen nach der Beschreibung in dem jeweiligen Angebot bzw. in der jeweiligen Auftragsbestätigung und dem Lizenzschein. Der Kunde ist nicht



berechtigt die erworbene Software zu vermieten oder in sonstiger Weise unterzulizenzieren, sie drahtgebunden oder drahtlos öffentlich wiederzugeben oder zugänglich zu machen oder sie Dritten entgeltlich oder unentgeltlich zur Verfügung zu stellen, z. B. im Wege des Application Service Providing oder als „Software as a Service“. Auch bei einem Wechsel der Hardware ist der Kunden verpflichtet, die Software von den bisher verwendeten Datenträgern und sonstiger Hardware zu entfernen.

4.4 Der Kunde ist berechtigt, eine Sicherungskopie zu erstellen, wenn dies zur Sicherung der künftigen Nutzung erforderlich ist. Der Kunde wird auf der erstellten Sicherungskopie den Vermerk „Sicherungskopie“ sowie einen Urheberrechtsvermerk des Herstellers sichtbar anbringen. Der Kunde ist ausschließlich dann berechtigt, die Vertragssoftware zu dekompile und zu vervielfältigen, soweit dies gesetzlich vorgesehen ist. Dies gilt jedoch nur unter der Voraussetzung, dass acadon dem Kunden die hierzu notwendigen Informationen auf Anforderung nicht innerhalb angemessener Frist zugänglich gemacht hat.

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

4.6 Bei Fremdsoftware richtet sich die Berechtigung nach den Lizenzbestimmungen des jeweiligen Fremdherstellers, welche vom Kunden zwingend einzuhalten sind. acadon übernimmt keine Verantwortung dafür, dass die Software von Fremdherstellern für die Zwecke des Kunden geeignet ist und der Umfang der Lizenzgewährung durch die Fremdhersteller für die Zwecke des Kunden ausreicht.

4.7 Die Übertragung der Nutzungsrechte erfolgt erst in dem Zeitpunkt der vollständigen Mietpreiszahlung durch den Kunden. Bis zur vollständigen Vergütungszahlung duldet acadon die Nutzung der Software durch den Kunden widerruflich. acadon kann den Einsatz solcher Software, mit deren Vergütungszahlung sich der Kunde in Verzug befindet, für die Dauer des Verzuges widerrufen.

4.8 Urhebervermerke, Seriennummern sowie sonstige der Programmidentifikation dienende Merkmale dürfen nicht von der Vertragssoftware entfernt oder verändert werden.

4.9 Soweit Quellcode mitgeliefert wird, erfolgt dies nur aus technischen Gründen. Dies begründet kein Recht des Kunden zur Lieferung, Einsicht, Kopie, Überlassung an Dritte, Bearbeitung oder sonstige Nutzung des Quellcodes.

4.10 Dokumentationen werden zur ausschließlichen Eigennutzung durch den Kunden geliefert. Das Recht zum Kopieren, Bearbeiten und Überlassen an Dritte zu anderen als den vorgenannten Zwecken ist untersagt. Dies gilt nicht für selbstgeschriebene Dokumentationen bzgl. der Anpassungen des Kunden. Die dürfen vom Kunden weiterverwendet werden, aber ebenfalls nicht an Dritte weitergegeben werden, weil sie auch schützenswertes Know-How oder geistiges Eigentum (Urheberrechte) von acadon oder der Softwarehersteller enthalten können.

4.11 Eine Vervielfältigung oder Umarbeitung der Onlinehilfe oder anderer Unterlagen ist nicht gestattet. Dies gilt nicht für solche Unterlagen, die vom Kunden selbst hergestellt wurden. Auf das Verbot zur Weitergabe wird verwiesen.

5. Sicherungsmaßnahmen, Audit-Recht



5.1 Der Kunde wird die Software sowie gegebenenfalls die Zugangsdaten für den Onlinezugriff durch geeignete Maßnahmen vor dem Zugriff durch unbefugte Dritte sichern. Insbesondere sind sämtliche Kopien der Software sowie die Zugangsdaten an einem geschützten Ort zu verwahren.

5.2 Der Kunde wird es acadon auf deren Verlangen hin ermöglichen, den ordnungsgemäßen Einsatz der Software zu überprüfen, insbesondere daraufhin, ob der Kunde das Programm qualitativ und quantitativ im Rahmen der von ihm erworbenen Lizenzen nutzt. Hierzu wird der Kunde acadon Auskunft erteilen, Einsicht in relevante Dokumente und Unterlagen gewähren sowie eine Überprüfung der eingesetzten Hardware- und Softwareumgebung durch acadon oder eine von acadon benannte und für den Kunden akzeptable Wirtschaftsprüfungsgesellschaft ermöglichen. acadon darf die Prüfung in den Räumen des Kunden zu dessen regelmäßigen Geschäftszeiten durchführen oder durch zur Verschwiegenheit verpflichtete Dritte durchführen lassen. acadon wird darauf achten, dass der Geschäftsbetrieb des Kunden durch ihre Tätigkeit vor Ort so wenig wie möglich gestört wird. Ergibt die Überprüfung eine Überschreitung der erworbenen Lizenzanzahl um mehr als 5% (fünf Prozent) oder eine anderweitige nicht-vertragsgemäße Nutzung, so trägt der Kunde die Kosten der Überprüfung, ansonsten trägt die Kosten acadon. Alle sonstigen Rechte bleiben vorbehalten.

6. Gewährleistung

6.1 acadon gibt keine Garantie dafür ab, dass die Software frei von Fehlern ist und störungsfrei funktioniert. acadon behebt Fehler in der acadon Software (dies kann auch durch Benennung eines Workaround erfolgen), es sei denn, solche Fehler wurden vom Drittanbieter verursacht und/oder wenn diese Fehler gänzlich oder teilweise Folge sind von:

a) menschlichen Fehlern, Fahrlässigkeit, falschem Gebrauch oder Vorsatz auf Seiten des Kunden oder eines Dritten; oder

b) externen Ursachen, wie zum Beispiel, aber nicht darauf beschränkt, Feuer, Blitzschlag, Wasserschaden, Explosion oder Zerstörung.

6.2 Der Kunde ist verpflichtet, Fehler oder Unrichtigkeiten unmittelbar, aber nicht später als 2 (zwei) Wochen nach deren Entdeckung schriftlich oder in Textform mit Beschreibung der Mängel mitzuteilen.

6.3 Nach Empfang der Mitteilung bemüht sich acadon auf angemessene Weise, die Fehler oder Unrichtigkeiten (so schnell wie vernünftigerweise möglich) zu untersuchen und abzustellen. Wenn der mitgeteilte Fehler oder die mitgeteilte Unrichtigkeit nicht gefunden werden kann und/oder gänzlich oder teilweise die Folge einer Ursache ist, die in Absatz 6 genannt wurde, so stellt acadon dem Kunden die Kosten für die Untersuchung des Fehlers separat in Rechnung.

6.4 Der Kunde hat die Vertragssoftware unverzüglich nach Erhalt auf offensichtliche Mängel zu überprüfen und diese bei Vorliegen acadon unverzüglich mitzuteilen, ansonsten ist eine Gewährleistung für diese Mängel ausgeschlossen. Entsprechendes gilt, wenn sich später ein solcher Mangel zeigt § 377 HGB findet Anwendung.

6.5 Der Kunde wird acadon bei der Mangelfeststellung und -beseitigung unterstützen und unverzüglich Einsicht in die Unterlagen gewähren, aus denen sich die näheren Umstände des Auftretens des Mangels ergeben.



6.6 Erfüllungsort für die Nacherfüllung ist der Sitz von acadon. Die Nacherfüllung kann durch telekommunikative Übermittlung von Software erfolgen, es sei denn, die telekommunikative Übermittlung ist dem Kunden, beispielsweise aus Gründen der IT-Sicherheit, nicht zuzumuten.

6.7 Setzt der Kunde acadon eine Frist zur Leistung oder Nacherfüllung, so kann er den erfolglosen Ablauf nur dann dazu nutzen vom Vertrag zurückzutreten oder Schadensersatz statt der Leistung geltend zu machen, wenn er acadon bei der Fristsetzung mitgeteilt hat, dass er die Leistung von acadon nach erfolglosem Ablauf der Frist nicht mehr in Anspruch nehmen will. Hat der Kunde statt der Fristsetzung eine Abmahnung auszusprechen, so hat er auch hier zugleich mit der Abmahnung acadon mitzuteilen, dass er die Leistung nach ausbleibendem Erfolg der Abmahnung nicht mehr in Anspruch nehmen will.



Besondere Geschäftsbedingungen der acadon AG für die Überlassung von Software im Rahmen eines „Software-as-a-Service“-Modells (SaaS)

1. Geltungsbereich

1.1 Die vorliegenden Besonderen Geschäftsbedingungen (BVB) gelten für sämtliche Verträge zwischen der acadon AG (nachfolgend „acadon“ genannt) und dem Kunden über die Zurverfügungstellung von Software zur zeitlich beschränkten Nutzung im Rahmen eines „Software-as-a-Service“-Modells (SaaS), unabhängig davon, ob es sich um von acadon entwickelte Software oder Software von Fremdanbietern (z. B. Microsoft) handelt (nachfolgend einheitlich als „Software“ bezeichnet). Sie gelten nur, wenn der Kunde Unternehmer (§ 14 BGB), eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist. Die Angebote richten sich ausschließlich an Unternehmer und nicht an Verbraucher. Diese BVB gelten ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) von acadon. Soweit die Regelungen in den vorliegenden BVB von den Regelungen in den AGB abweichen, haben die Regelungen in den BVB Vorrang.

1.2 Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als acadon ihrer Geltung ausdrücklich zugestimmt hat. Dieses Zustimmungserfordernis gilt in jedem Fall, beispielsweise auch dann, wenn acadon in Kenntnis der AGB des Kunden die vertraglich geschuldete Leistung an ihn vorbehaltlos ausführt.

2. Vertragsgegenstand/Leistungsumfang

2.1 Vertragsgegenstand ist die Überlassung der im jeweiligen Angebot bzw. der jeweiligen Auftragsbestätigung aufgeführten Software zur zeitlich beschränkten Nutzung über das Internet sowie die Einräumung von Speicherplatz auf von acadon zur Verfügung gestellten Servern.

2.2 Die Beschaffenheit der Software ergibt sich abschließend aus der Beschreibung im Angebot bzw. der Auftragsbestätigung sowie ggf. dem zugehörigen Lizenzschein. Die darin enthaltenen Angaben sind als Leistungsbeschreibungen zu verstehen und nicht als Garantien. Eine Garantie wird nur gewährt, wenn sie als solche ausdrücklich bezeichnet und schriftlich vereinbart worden ist. Der Kunde hatte Gelegenheit, in Workshops und Testinstallationen den Leistungsumfang der im Angebot aufgeführten Software zu untersuchen. Eine darüber hinaus gehende Beschaffenheit der Software schuldet acadon nicht. Eine solche Verpflichtung kann der Kunde insbesondere nicht aus anderen Darstellungen der Software in öffentlichen Äußerungen oder in der Werbung von acadon und/oder der jeweiligen Fremdanbieter, sowie deren Angestellten oder Vertriebspartner herleiten, es sei denn, acadon hat die darüber hinaus gehende Beschaffenheit ausdrücklich schriftlich bestätigt.

2.3 Der Kunde hat sich über die wesentlichen Funktionsmerkmale der Software informiert und trägt das Risiko, ob diese seinen Wünschen und Bedürfnissen entspricht; über Zweifelsfragen hat er sich vor Vertragsschluss durch Mitarbeiter von acadon bzw. durch fachkundige Dritte beraten lassen.



2.4 Dokumentationen: Bei Software der Produktfamilie Dynamics von Microsoft hat der Kunde die Möglichkeit, sich lokal einen Visual Studio Code zu installieren und dann nach entsprechender Anmeldung auf die technische Dokumentation seines Systems zuzugreifen. Eine Anwenderdokumentation (Anwenderhandbuch) existiert nicht. Der Hersteller liefert lediglich eine Online-Hilfe. Anwenderdokumentationen (Anwenderhandbücher) werden daher nur Vertragsbestandteil, wenn sie im Angebot ausdrücklich erwähnt sind. Jegliche Dokumentation kann insbesondere bei Software der Dynamics – Familie von Microsoft, elektronisch und/oder in englischer Sprache vorhanden sein. Jegliche Dokumentation wird nur in der Form geliefert, wie sie vom jeweiligen Fremdanbieter zur Verfügung gestellt wird.

2.5 Einweisung: Eine Einweisung der Mitarbeiter des Kunden in die Bedienung der Software schuldet acadon nur dann, wenn dies zwischen den Parteien ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde. Auf Wunsch des Kunden kann eine Einweisung zu den vereinbarten Stundensätzen gemäß Angebot oder, falls ein solcher Stundensatz nicht vereinbart ist, zu den jeweils üblichen Stundensätzen von acadon, beauftragt werden.

3. Zurverfügungstellung der Software

3.1 acadon stellt dem Kunden für die Dauer des Vertrages die Software in der jeweils aktuellen Version über das Internet entgeltlich zur Verfügung. Zu diesem Zweck richtet acadon die Software auf einem Server ein, der über das Internet für den Kunden erreichbar ist.

3.2 Sofern der Kunde eine Einweisung seiner Mitarbeiter in die Bedienung der Software beauftragt hat, vereinbaren die Parteien hierzu rechtzeitig Termine. Nach Wahl des Kunden werden nur dessen Key User oder alle Mitarbeiter aus den Fachabteilungen eingewiesen. Die Zahl der Teilnehmer an einer Anweisung darf 8 Mitarbeiter nicht überschreiten, damit die Verständlichkeit der Einweisung gewährleistet bleibt.

4. Nutzungsrechte

4.1 acadon räumt dem Kunden das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht ein, die Software im in dem jeweiligen Angebot bzw. in der jeweiligen Auftragsbestätigung und dem Lizenzschein eingeräumten Umfang während der Dauer des Vertrages im Rahmen der SaaS-Dienste bestimmungsgemäß zu nutzen. Räumlich gilt das entsprechende Nutzungsrecht nur für das zwischen den Parteien vereinbarte Bestimmungsland, in dem die Software verwendet werden soll. Ohne ausdrückliche Vereinbarung wird das Nutzungsrecht ausschließlich für das Land eingeräumt, in dem der Kunde seinen Geschäftssitz hat.

4.2 Grundsätzlich ist eine Nutzung durch Named User vereinbart und es gilt folgendes: acadon erteilt dem Kunden für jeden vom Kunden namentlich benannten Mitarbeiter das Recht zur Nutzung der Software. Jede Nutzung durch eine andere Person, insbesondere durch Ausnutzung von deren Bezeichnungen bzw. Passwort im Programm ist untersagt. Im Falle der Mehrnutzung zahlt der Kunde eine Vergütung entsprechend dem Preis der Berechtigung einer Einzelperson im Verhältnis zum Preis des Angebots.

4.3 Die zulässige Nutzung umfasst das Laden der Software in den Arbeitsspeicher auf dem von acadon zur Verfügung gestellten Server, nicht jedoch die auch nur vorübergehende Installation oder das Speichern der Software auf Datenträgern der vom Kunden eingesetzten Hardware. Die Anzahl der Lizenzen sowie Art und Umfang der Nutzung bestimmen sich im Übrigen nach der Beschreibung in dem jeweiligen Angebot bzw. in der jeweiligen Auftragsbestätigung und dem Lizenzschein. Der Kunde ist nicht berechtigt die Software zu vermieten oder in sonstiger Weise



unterzulizenzieren, sie drahtgebunden oder drahtlos öffentlich wiederzugeben oder zugänglich zu machen oder sie Dritten entgeltlich oder unentgeltlich zur Verfügung zu stellen.

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

4.5 Bei Fremdsoftware richtet sich die Berechtigung nach den Lizenzbestimmungen des jeweiligen Fremdanbieters, welche vom Kunden zwingend einzuhalten sind.

5. Einräumung von Speicherplatz

5.1 acadon überlässt dem Kunden Speicherplatz auf einem Server zur Speicherung seiner Daten.

5.2 acadon trägt dafür Sorge, dass die gespeicherten Daten über das Internet abrufbar sind.

5.3 der Kunde ist nicht berechtigt, diesen Speicherplatz einem Dritten teilweise oder vollständig, entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zu überlassen.

5.4 Der Kunde verpflichtet sich, keine Inhalte auf dem Speicherplatz zu speichern, deren Bereitstellung, Veröffentlichung oder Nutzung gegen geltendes Recht oder Vereinbarungen mit Dritten verstößt. acadon ist zur sofortigen Sperre des Speicherplatzes berechtigt, wenn der begründete Verdacht besteht, dass die gespeicherten Daten rechtswidrig sind und/oder Rechte Dritter verletzen. Ein begründeter Verdacht für eine Rechtswidrigkeit und/oder eine Rechtsverletzung liegt insbesondere dann vor, wenn Gerichte, Behörden und oder sonstige Dritte acadon davon in Kenntnis setzen. acadon hat den Kunden von der Sperre und dem Grund hierfür unverzüglich zu verständigen. Die Sperre ist aufzuheben, sobald der Verdacht entkräftet ist.

6. Verfügbarkeit

6.1 acadon gewährleistet die Verfügbarkeit des Software-Dienstes zu mindestens 99% (neunundneunzig Prozent) auf Jahresbasis. Der Software-Dienst wird dabei nicht als unverfügbar gesehen, wenn die Nicht-Verfügbarkeit teilweise oder gänzlich verursacht wird durch:

- a) die eigenen Handlungen oder Nachlässigkeit auf Seiten des Kunden;
- b) die Internetverbindung des Kunden;
- c) geplante Wartungstermine, über die der Kunde sieben (7) Tage zuvor in Kenntnis gesetzt wird;
- d) Funktionsstörungen vorgelagerter Anbieter, die bspw. durch Stromunterbrechungen, Netzwerkstörungen, Feuer oder andere ähnliche Umstände verursacht werden.

6.2 Die Protokolldaten von acadon sind, außer bei Gegenbeweis, für die Feststellung des Verfügbarkeitsgrads des Software-Dienstes maßgeblich.

7. Wartung und Unterstützung

7.1 acadon ist berechtigt, die Software auf neuere Versionen zu aktualisieren, wenn acadon dies für die Sicherheit und Funktionsfähigkeit des Software-Dienstes als notwendig erachtet.

7.2 acadon gibt keine Garantie dafür ab, dass die Software frei von Fehlern ist und störungsfrei funktioniert. acadon behebt Fehler in der acadon Software (worunter auch die Anpassungen fal-



len) in Übereinstimmung mit Absatz 3 und 4 dieser Ziffer, es sei denn, solche Fehler wurden vom Drittanbieter verursacht und/oder wenn diese Fehler gänzlich oder teilweise Folge sind von:

a) menschlichen Fehlern, Fahrlässigkeit, falschem Gebrauch oder Vorsatz auf Seiten des Kunden oder eines Dritten; oder

b) externen Ursachen, wie zum Beispiel, aber nicht darauf beschränkt, Feuer, Blitzschlag, Wasserschaden, Explosion oder Zerstörung.

7.3 Der Kunde ist verpflichtet, Fehler oder Unrichtigkeiten unmittelbar, aber nicht später als 2 (zwei) Wochen nach deren Entdeckung schriftlich oder in Textform mit Beschreibung der Mängel mitzuteilen.

7.4 Nach Empfang der Mitteilung bemüht sich acadon auf angemessene Weise, die Fehler oder Unrichtigkeiten (so schnell wie vernünftigerweise möglich) zu untersuchen und abzustellen. Wenn der mitgeteilte Fehler oder die mitgeteilte Unrichtigkeit nicht gefunden werden kann und/oder gänzlich oder teilweise die Folge einer Ursache ist, die in Absatz 2 genannt wurde, so stellt acadon dem Kunden die Kosten für die Untersuchung des Fehlers separat in Rechnung.

7.5 acadon stellt eine Telefonnummer (die "Hotline") bereit, um dem Kunden Unterstützung in Bezug auf die acadon Software zu bieten, was aber keine offiziellen Schulungen umfasst.

7.6 Die Hotline ist an Wochentagen verfügbar, die in Nordrhein-Westfalen keine öffentlichen Feiertage sind, und zwar durchgehend von Montag bis Freitag von 9:00 Uhr morgens bis 16:00 Uhr nachmittags mit Ausnahme vom 24. Dezember, vom 31. Dezember sowie dem Rosenmontag in Deutschland.

7.7 Nur die dazu befugte Person, wie vom Kunden im Datenblatt angegeben, ist zum Empfang von Unterstützung über die Hotline berechtigt. Der Kunde hat das Recht, diese befugte Person unter Beachtung einer Frist von acht (8) Tagen zu ändern und dies unter der Maßgabe, dass die neue befugte Person an einer Schulung in Bezug auf die acadon Software teilnimmt.

8. Pflichten des Kunden

8.1 Der Kunde verpflichtet sich, auf dem zur Verfügung gestellten Speicherplatz keine rechtswidrigen, die Gesetze, behördlichen Auflagen oder Rechte Dritter verletzenden Inhalte abzulegen.

8.2 Der Kunde ist verpflichtet, den unbefugten Zugriff Dritter auf die geschützten Bereiche der Software durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern. Zu diesem Zwecke wird der Kunde, soweit erforderlich, seine Mitarbeiter auf die Einhaltung des Urheberrechts hinweisen. Für den Fall, dass Leistungen von acadon im Rahmen von SaaS Dienstleistungen von unberechtigten Dritten unter Verwendung der Zugangsdaten des Kunden in Anspruch genommen werden, haftet der Kunde für dadurch anfallenden Entgelte im Rahmen der zivilrechtlichen Haftung bis zum Eingang des Kundenauftrages zur Änderung der Zugangsdaten oder der Meldung des Verlusts oder Diebstahls, sofern den Kunden am Zugriff des unberechtigten Dritten ein Verschulden trifft.

8.3 Unbeschadet der Verpflichtung von acadon zur Datensicherung ist der Kunde selbst für die Eingabe und Pflege zur Nutzung der SaaS-Dienste erforderlichen Daten und Informationen verantwortlich.

8.4 Der Kunde ist verpflichtet, Informationen vor der Eingabe auf Viren oder sonstige schädlichen Komponenten zu prüfen und hierzu den Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einzusetzen.



8.5 Der Kunde ist verpflichtet, alle Kennwörter, die für den Zugriff auf die SaaS-Dienste verwendet werden, regelmäßig zu ändern. Wird dem Kunden bekannt, dass ein unbefugter Dritter von einem Kennwort Kenntnis erhalten hat, muss der Kunde acadon unverzüglich darüber informieren und das Kennwort sofort ändern.

8.6 Die von dem Kunden auf dem für ihn bestimmten Speicherplatz abgelegten Inhalte können urheber- und datenschutzrechtlich geschützt sein. Der Kunde räumt acadon hiermit das Recht ein, die auf dem Server abgelegten Inhalte dem Kunden bei dessen Abfragen über das Internet zugänglich machen zu dürfen und, insbesondere sie hierzu vervielfältigen und zu übermitteln sowie zum Zwecke der Datensicherung vervielfältigen zu können.

8.7 acadon haftet nicht für Schäden, die darauf zurückzuführen sind, dass der Kunde eigene Apps oder Apps von Drittanbietern einspielt, die nicht zuvor schriftlich von acadon freigegeben wurden.



1. Geltungsbereich

1.1 Die vorliegenden Besonderen Geschäftsbedingungen (BVB) gelten für sämtliche Verträge zwischen der acadon AG (nachfolgend „acadon“ genannt) und dem Kunden über die Zurverfügungstellung von Software zur dauerhaften Nutzung (Kauf), unabhängig davon, ob es sich um von acadon entwickelte Software oder Software von Fremdanbietern (z. B. Microsoft) handelt (nachfolgend einheitlich als „Software“ bezeichnet). Sie gelten nur, wenn der Kunde Unternehmer (§ 14 BGB), eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist. Die Angebote richten sich ausschließlich an Unternehmer und nicht an Verbraucher. Diese BVB gelten ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) von acadon. Soweit die Regelungen in den vorliegenden BVB von den Regelungen in den AGB abweichen, haben die Regelungen in den BVB Vorrang.

1.2 Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als acadon ihrer Geltung ausdrücklich zugestimmt hat. Dieses Zustimmungserfordernis gilt in jedem Fall, beispielsweise auch dann, wenn acadon in Kenntnis der AGB des Kunden die vertraglich geschuldete Leistung an ihn vorbehaltlos ausführt.

2. Vertragsgegenstand/Leistungsumfang

2.1 Vertragsgegenstand ist die Überlassung der im jeweiligen Angebot bzw. der jeweiligen Auftragsbestätigung aufgeführten Software zur dauerhaften Nutzung innerhalb der eigenen IT-Infrastruktur des Kunden (On-Premises). Sofern sich aus dem jeweiligen Einzelvertrag nichts anderes ergibt, wird die Software dem Kunden im Objektcode und mit der zugehörigen Benutzerdokumentation, in dem im jeweiligen Angebot bzw. der jeweiligen Auftragsbestätigung bezeichneten Umfang zu den dort angegebenen Preisen zur Verfügung gestellt.

2.2 Die Beschaffenheit der Software ergibt sich abschließend aus der Beschreibung im Angebot bzw. der Auftragsbestätigung sowie ggf. dem zugehörigen Lizenzschein. Die darin enthaltenen Angaben sind als Leistungsbeschreibungen zu verstehen und nicht als Garantien. Eine Garantie wird nur gewährt, wenn sie als solche ausdrücklich bezeichnet und schriftlich vereinbart worden ist. Der Kunde hatte Gelegenheit, in Workshops und Testinstallationen den Leistungsumfang der im Angebot aufgeführten Software zu untersuchen. Eine darüber hinaus gehende Beschaffenheit der Software schuldet acadon nicht. Eine solche Verpflichtung kann der Kunde insbesondere nicht aus anderen Darstellungen der Software in öffentlichen Äußerungen oder in der Werbung von acadon und/oder der jeweiligen Fremdanbieter, sowie deren Angestellten oder Vertriebspartner herleiten, es sei denn, acadon hat die darüber hinaus gehende Beschaffenheit ausdrücklich schriftlich bestätigt.



2.3 Der Kunde hat sich über die wesentlichen Funktionsmerkmale der Software informiert und trägt das Risiko, ob diese seinen Wünschen und Bedürfnissen entspricht; über Zweifelsfragen hat er sich vor Vertragsschluss durch Mitarbeiter von acadon bzw. durch fachkundige Dritte beraten lassen. Die Einrichtung einer funktionsfähigen – und auch unter Berücksichtigung der zusätzlichen Belastung durch die Software ausreichend dimensionierten – Hard- und Softwareumgebung für die Software liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden.

2.4 Der Quellcode der Software gehört nicht zum Leistungsumfang. Es kann vorkommen, dass der Quellcode der Software aus technischen Gründen mitgeliefert wird. Dadurch erhält der Kunde aber kein Recht auf Auslieferung, Zugang oder Nutzung desselben.

2.5 Dokumentationen: Bei Software der Produktfamilie Dynamics von Microsoft erhält der Kunde eine Programmdokumentation bestehend aus Beschreibung von Programmstrukturen, Dateiübersicht, Satzbeschreibung und Schlüsselverzeichnis. Diese befinden sich, bedingt durch die Systemarchitektur, immer im Dynamics-Datenbestand des Anwenders. Eine Anwenderdokumentation (Anwenderhandbuch) existiert nicht. Der Hersteller liefert lediglich eine Online-Hilfe. Anwenderdokumentationen (Anwenderhandbücher) werden daher nur Vertragsbestandteil, wenn sie im Angebot ausdrücklich erwähnt sind. Als Installationsdokumentation erhält der Kunde ein DIN-A4-Blatt „Installationsanleitung“. Weitere Informationen kann er, genauso wie Unterstützungshandlungen der acadon für die Installation, bei acadon zu den üblichen Konditionen einholen. Jegliche Dokumentation kann insbesondere bei Software der Dynamics – Familie von Microsoft, elektronisch und/oder in englischer Sprache vorhanden sein. Jegliche Dokumentation wird nur in der Form geliefert, wie sie vom jeweiligen Fremdanbieter zur Verfügung gestellt wird.

2.6 Installation: Der Kunde ist für die Installation der Software selbst verantwortlich. acadon liefert eine Installationsanweisung im Umfang eines DIN A4-Blattes und ist, sofern im Angebot nicht ausdrücklich enthalten, auf Wunsch des Kunden bereit, die Installation der Software auf Basis einer gesondert abzuschließenden Vereinbarung zu den dann gültigen Preisen zu erbringen oder entsprechende Beistandsleistungen dem Kunden zu leisten.

2.7 Einweisung: Eine Einweisung der Mitarbeiter des Kunden in die Bedienung der Software schuldet acadon nur dann, wenn dies zwischen den Parteien ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde. Auf Wunsch des Kunden kann eine Einweisung zu den vereinbarten Stundensätzen gemäß Angebot oder, falls ein solcher Stundensatz nicht vereinbart ist, zu den jeweils üblichen Stundensätzen von acadon, beauftragt werden.

2.8 Softwarepflege/Wartung: Die Wartung und Pflege der Software schuldet acadon nur dann, wenn dies zwischen den Parteien ausdrücklich durch entsprechende gesonderte Verträge schriftlich vereinbart wurde. Um die Software auf dem neuesten Stand zu halten, den Kunden zu unterstützen und auftretende Fehler zu beseitigen empfiehlt acadon den Abschluss des Vertrages Full Service Wartung.



Der Kunde ist darauf hingewiesen, dass bei Nichtabschluss eines Pflegevertrages der Kunde keine Updates auf Microsoft Dynamics NAV und die Branchenlösung von acadon erhält und weiterhin, dass der Fremdanbieter Microsoft bei späterer Bestellung von Pflege erhöhte Pflegezahlungen verlangt für den Zeitraum, in dem Pflegeleistungen nicht in Anspruch genommen wurden, weil in dieser vertragslosen Zeit erstellte und an andere Kunden ausgelieferte Updates dann ebenfalls nachgeliefert werden. Dies kann zu empfindlichen Nachzahlungen des Kunden im Rahmen des Pflegevertrages führen.

3. Lieferung /Zurverfügungstellung der Software

3.1 Sofern nichts anderes vereinbart wurde, bewirkt acadon die Lieferung der Software, indem sie dem Kunden einen Downloadlink zur Verfügung stellt.

3.2 Dem Kunden ist empfohlen, die Installation der Software zunächst in einem Testsystem vorzunehmen, da der sofortige Einsatz im Echtbetrieb zu empfindlichen Störungen bis hin zum Stillstand der betrieblichen Abläufe führen kann. Die Entscheidung, ob im Testsystem oder im Echtssystem installiert wird, trifft der Kunde in alleiniger Verantwortung.

3.3 Sofern der Kunde eine Einweisung seiner Mitarbeiter in die Bedienung der Software beauftragt hat, vereinbaren die Parteien hierzu rechtzeitig Termine. Nach Wahl des Kunden werden nur dessen Key User oder alle Mitarbeiter aus den Fachabteilungen eingewiesen. Die Zahl der Teilnehmer an einer Anweisung darf 8 Mitarbeiter nicht überschreiten, damit die Verständlichkeit der Einweisung gewährleistet bleibt.

4. Nutzungsrechte

4.1 Der Kunde erhält mit vollständiger Bezahlung des Kaufpreises ein einfaches, zeitlich unbeschränktes Recht zur Nutzung der Software im in dem jeweiligen Angebot bzw. in der jeweiligen Auftragsbestätigung und dem Lizenzschein eingeräumten Umfang. Räumlich gilt das entsprechende Nutzungsrecht nur für das zwischen den Parteien vereinbarte Bestimmungsland, in dem die Software verwendet werden soll. Ohne ausdrückliche Vereinbarung wird das Nutzungsrecht ausschließlich für das Land eingeräumt, in dem der Kunde seinen Geschäftssitz hat.

4.2 Nutzungsarten:

4.2.1 Concurrent User: Ist im Angebot eine Anzahl von Nutzern genannt, die maximal gleichzeitig auf die Software zugreifen dürfen, ist jede darüber hinaus gehende Nutzung untersagt. Im Falle der Mehrnutzung zahlt der Kunde eine Vergütung entsprechend dem Preis der Berechtigung einer Einzelperson im Verhältnis zum Preis des Angebots.

4.2.1 Named User: Ist eine Nutzung durch Named User vereinbart, gilt folgendes: acadon erteilt dem Kunden für jeden vom Kunden namentlich benannten Mitarbeiter das Recht zur Nutzung der Software. Jede Nutzung durch eine andere Person, insbesondere durch Ausnutzung von deren Bezeichnungen bzw. Passwort im Programm ist untersagt. Bei einem Verstoß hiergegen richtet sich die zusätzliche Vergütung nach den Regeln für eine Überschreitung der Anzahl der Concurrent User gemäß der vorstehenden Vorschrift.



4.3 Die zulässige Nutzung umfasst die Installation der Software, das Laden in den Arbeitsspeicher sowie den bestimmungsgemäßen Gebrauch durch den Kunden. Die Anzahl der Lizenzen sowie Art und Umfang der Nutzung bestimmen sich im Übrigen nach der Beschreibung in dem jeweiligen Angebot bzw. in der jeweiligen Auftragsbestätigung und dem Lizenzschein. Der Kunde ist nicht berechtigt die erworbene Software zu vermieten oder in sonstiger Weise unterzulizenzieren, sie drahtgebunden oder drahtlos öffentlich wiederzugeben oder zugänglich zu machen oder sie Dritten entgeltlich oder unentgeltlich zur Verfügung zu stellen, z.B. im Wege des Application Service Providing oder als „Software as a Service“. Die Weitergabe einer Kopie der Software an einen Dritten zur dauerhaften Nutzung ist nur unter folgenden Voraussetzungen erlaubt: Der Kunde wird in diesem Fall die Nutzung der Software vollständig aufgeben, sämtliche installierten Kopien der Software von seiner Hardware entfernen und sämtliche auf anderen Datenträgern befindlichen Kopien löschen oder acadon übergeben, sofern er nicht gesetzlich zu einer längeren Aufbewahrung verpflichtet ist. Auf Anforderung von acadon wird der Kunde ihr die vollständige Durchführung der genannten Maßnahmen schriftlich bestätigen oder ihr gegebenenfalls die Gründe für eine längere Aufbewahrung darlegen. Des Weiteren wird der Kunde mit dem Dritten ausdrücklich die Beachtung des Umfangs der Rechtseinräumung gemäß dieser Ziff. 4 vereinbaren. Eine Aufspaltung erworbener Lizenzvolumenpakete ist nicht zulässig. Auch bei einem Wechsel der Hardware ist der Kunden verpflichtet, die Software von den bisher verwendeten Datenträgern und sonstiger Hardware zu entfernen.

4.4 Der Kunde ist berechtigt, eine Sicherungskopie zu erstellen, wenn dies zur Sicherung der künftigen Nutzung erforderlich ist. Der Kunde wird auf der erstellten Sicherungskopie den Vermerk „Sicherungskopie“ sowie einen Urheberrechtsvermerk des Herstellers sichtbar anbringen. Der Kunde ist ausschließlich dann berechtigt, die Vertragssoftware zu dekompile und zu vervielfältigen, soweit dies gesetzlich vorgesehen ist. Dies gilt jedoch nur unter der Voraussetzung, dass acadon dem Kunden die hierzu notwendigen Informationen auf Anforderung nicht innerhalb angemessener Frist zugänglich gemacht hat.

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

4.6 Bei Fremdsoftware richtet sich die Berechtigung nach den Lizenzbestimmungen des jeweiligen Fremdherstellers, welche vom Kunden zwingend einzuhalten sind. acadon übernimmt keine Verantwortung dafür, dass die Software von Fremdherstellern für die Zwecke des Kunden geeignet ist und der Umfang der Lizenzgewährung durch die Fremdhersteller für die Zwecke des Kunden ausreicht.

4.7 Die Übertragung der Nutzungsrechte erfolgt erst in dem Zeitpunkt der vollständigen Kaufpreiszahlung durch den Kunden. Bis zur vollständigen Vergütungszahlung duldet acadon die Nutzung der Software durch den Kunden widerruflich. acadon kann den Einsatz solcher Software, mit deren Vergütungszahlung sich der Kunde in Verzug befindet, für die Dauer des Verzuges widerrufen.



4.8 Urhebervermerke, Seriennummern sowie sonstige der Programmidentifikation dienende Merkmale dürfen nicht von der Vertragssoftware entfernt oder verändert werden.

4.9 Soweit Quellcode mitgeliefert wird, erfolgt dies nur aus technischen Gründen. Dies begründet kein Recht des Kunden zur Lieferung, Einsicht, Kopie, Überlassung an Dritte, Bearbeitung oder sonstige Nutzung des Quellcodes.

4.10 Dokumentationen werden zur ausschließlichen Eigennutzung durch den Kunden geliefert. Das Recht zum Kopieren, Bearbeiten und Überlassen an Dritte zu anderen als den vorgenannten Zwecken ist untersagt. Dies gilt nicht für selbstgeschriebene Dokumentationen bzgl. der Anpassungen des Kunden. Die dürfen vom Kunden weiterverwendet werden, aber ebenfalls nicht an Dritte weitergegeben werden, weil sie auch schützenswertes Know-How oder geistiges Eigentum (Urheberrechte) von acadon oder der Softwarehersteller enthalten können.

4.11 Eine Vervielfältigung oder Umarbeitung der Onlinehilfe oder anderer Unterlagen ist nicht gestattet. Dies gilt nicht für solche Unterlagen, die vom Kunden selbst hergestellt wurden. Auf das Verbot zur Weitergabe wird verwiesen.

5. Sicherungsmaßnahmen, Audit-Recht

5.1 Der Kunde wird die Software sowie gegebenenfalls die Zugangsdaten für den Onlinezugriff durch geeignete Maßnahmen vor dem Zugriff durch unbefugte Dritte sichern. Insbesondere sind sämtliche Kopien der Software sowie die Zugangsdaten an einem geschützten Ort zu verwahren.

5.2 Der Kunde wird es acadon auf deren Verlangen hin ermöglichen, den ordnungsgemäßen Einsatz der Software zu überprüfen, insbesondere daraufhin, ob der Kunde das Programm qualitativ und quantitativ im Rahmen der von ihm erworbenen Lizenzen nutzt. Hierzu wird der Kunde acadon Auskunft erteilen, Einsicht in relevante Dokumente und Unterlagen gewähren sowie eine Überprüfung der eingesetzten Hardware- und Softwareumgebung durch acadon oder eine von acadon benannte und für den Kunden akzeptable Wirtschaftsprüfungsgesellschaft ermöglichen. Acadon darf die Prüfung in den Räumen des Kunden zu dessen regelmäßigen Geschäftszeiten durchführen oder durch zur Verschwiegenheit verpflichtete Dritte durchführen lassen. acadon wird darauf achten, dass der Geschäftsbetrieb des Kunden durch ihre Tätigkeit vor Ort so wenig wie möglich gestört wird. Ergibt die Überprüfung eine Überschreitung der erworbenen Lizenzanzahl um mehr als 5% (fünf Prozent) oder eine anderweitige nicht-vertragsgemäße Nutzung, so trägt der Kunde die Kosten der Überprüfung, ansonsten trägt die Kosten acadon. Alle sonstigen Rechte bleiben vorbehalten.

6. Entgelt, Fälligkeit

Die Vergütung der Leistungen von acadon ist im Angebot bzw. der Auftragsbestätigung festgelegt. Sie ist fällig und zahlbar entsprechend den Festlegungen im Angebot bzw. der Auftragsbestätigung. Ist dort nichts festgelegt, werden 30 % des Gesamtkaufpreises mit der Auftragserteilung und die restlichen 70 % des Gesamtkaufpreises mit der Lieferung der Software (Ziff. 3.1 dieser BVB) fällig.

7. Gewährleistung



7.1 acadon leistet Gewähr für die vereinbarte Beschaffenheit sowie dafür, dass der Kunde die Software ohne Verstoß gegen Rechte Dritter nutzen kann. Die Sachmängelgewährleistung gilt nicht für Mängel, die darauf beruhen, dass die Software in einer Hardware- und Softwareumgebung eingesetzt wird, die den im Lizenzschein genannten Anforderungen nicht gerecht wird oder für Änderungen und Modifikationen, die der Kunde an der Software vorgenommen hat, ohne hierzu kraft Gesetzes, des Vertrages oder aufgrund einer vorherigen schriftlichen Zustimmung von acadon berechtigt zu sein.

7.2 Der Kunde hat die Vertragssoftware unverzüglich nach Erhalt auf offensichtliche Mängel zu überprüfen und diese bei Vorliegen acadon unverzüglich mitzuteilen, ansonsten ist eine Gewährleistung für diese Mängel ausgeschlossen. Entsprechendes gilt, wenn sich später ein solcher Mangel zeigt § 377 HGB findet Anwendung.

7.3 acadon ist im Falle eines Sachmangels zunächst zur Nacherfüllung berechtigt, d.h. nach eigener Wahl zur Beseitigung des Mangels („Nachbesserung“) oder Ersatzlieferung. Im Rahmen der Ersatzlieferung wird der Kunde gegebenenfalls einen neuen Stand der Software übernehmen, es sei denn dies führt zu unzumutbaren Beeinträchtigungen. Bei Rechtsmängeln wird acadon dem Kunden nach eigener Wahl eine rechtlich einwandfreie Nutzungsmöglichkeit an der Software verschaffen oder diese so abändern, dass keine Rechte Dritter mehr verletzt werden.

7.4 Der Kunde wird acadon bei der Mangelfeststellung und –beseitigung unterstützen und unverzüglich Einsicht in die Unterlagen gewähren, aus denen sich die näheren Umstände des Auftretens des Mangels ergeben.

7.5 Der Kunde wird vor der Geltendmachung von Nacherfüllungsansprüchen mit der gebotenen Sorgfalt prüfen, ob ein der Nacherfüllung unterliegender Mangel gegeben ist. Sofern ein behaupteter Mangel nicht der Verpflichtung zur Nacherfüllung unterfällt (Scheinmangel), kann der Kunde mit den für Verifizierung und Fehlerbehebung erbrachten Leistungen von acadon zu den jeweils gültigen Vergütungssätzen von acadon zuzüglich der angefallenen Auslagen belastet werden, es sei denn, der Kunde hätte den Scheinmangel auch bei Anstrengung der gebotenen Sorgfalt nicht erkennen können.

7.6 Erfüllungsort für die Nacherfüllung ist der Sitz von acadon. Die Nacherfüllung kann durch telekommunikative Übermittlung von Software erfolgen, es sei denn, die telekommunikative Übermittlung ist dem Kunden, beispielsweise aus Gründen der IT-Sicherheit, nicht zuzumuten.

7.7 Setzt der Kunde acadon eine Frist zur Leistung oder Nacherfüllung, so kann er den erfolglosen Ablauf nur dann dazu nutzen vom Vertrag zurückzutreten oder Schadensersatz statt der Leistung geltend zu machen, wenn er acadon bei der Fristsetzung mitgeteilt hat, dass er die Leistung von acadon nach erfolglosem Ablauf der Frist nicht mehr in Anspruch nehmen will. Hat der Kunde statt der Fristsetzung eine Abmahnung auszusprechen, so hat er auch hier zugleich mit der Abmahnung acadon mitzuteilen, dass er die Leistung nach ausbleibendem Erfolg der Abmahnung nicht mehr in Anspruch nehmen will.

7.8 Mit Ausnahme von Schadensersatzansprüchen verjähren Gewährleistungsansprüche aufgrund von Sachmängeln in einem Jahr. Die Verjährung beginnt im Falle des Verkaufs auf einem Datenträger mit der Ablieferung der Vertragssoftware, im Falle des Verkaufs mittels Download aus dem Internet nach Mitteilung und Freischaltung der Zugangsdaten für den Downloadbereich.

