

Allgemeine Liefer- und Geschäftsbedingungen (AGB) der Ceyoniq Technology GmbH

Stand August 2023

1. Geltung

Die nachstehenden Liefer- und Geschäftsbedingungen der Ceyoniq Technology GmbH (im Weiteren Ceyoniq) gelten für den gesamten Geschäftsverkehr, insbesondere für alle zukünftigen Geschäfte, auch wenn darin nicht gesondert auf diese AGB Bezug genommen wird. Von den nachfolgenden oder den gesetzlichen Regelungen abweichende Bestimmungen, insbesondere Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden, sind für die Ceyoniq nur verbindlich, sofern sie von der Ceyoniq schriftlich bestätigt wurden. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn die Ceyoniq ihnen nicht ausdrücklich widerspricht. Die Entgegennahme von Lieferungen oder Teillieferungen gilt in jedem Fall als Anerkennung unserer Liefer- und Geschäftsbedingungen. Die vorbehaltlose Lieferung von Waren, Leistungen oder Diensten oder die Entgegennahme von Zahlungen bedeutet kein Anerkenntnis abweichender Bestimmungen durch die Ceyoniq. Aus Anlass von Gesetzesänderungen, Änderungen der höchstrichterlichen Rechtsprechung, erhebliche Änderungen der Marktverhältnisse der IT-Branche oder zur Beseitigung von aufgetretenen Auslegungszweifeln steht der Ceyoniq ein Änderungsrecht dieser AGB zu. Änderungen dieser AGB werden dem Kunden schriftlich angekündigt. Ändert die Ceyoniq die AGB, kann der Kunde die Vertragsvereinbarungen innerhalb eines Monats nach Zugang der Änderungsankündigung fristlos kündigen. Die Ceyoniq weist den Kunden auf dieses Kündigungsrecht hin. Kündigt dieser nicht, wird die Änderung mit Ablauf dieses Monats wirksam, denn das Schweigen des Kunden wird als Zustimmung zur Änderung angesehen. Die Ceyoniq weist den Kunden auf die Wirkung seines Schweigens hin.

2. Angebot

Aufträge gelten erst als angenommen, wenn sie von der Ceyoniq innerhalb von 3 Wochen schriftlich bestätigt worden sind; dies gilt auch für die von Vertretern und Repräsentanten getroffenen Vereinbarungen.

3. Preise

Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird die Vergütung bei Dienstleistungen nach Aufwand und bei Kauf- und Lizenzverträgen zu den bei der Leistungserbringung allgemein gültigen Preisen der Ceyoniq berechnet. Sofern Dienstleistungen nach geleistetem Aufwand abgerechnet werden, erfolgt die Abrechnung im Viertelstundentakt. Für die letzte angefangene Viertelstunde eines Arbeitstages werden höchstens 10 Minuten auf die volle Viertelstunde aufgerundet, im Übrigen wird auf die volle Viertelstunde abgerundet. Werden Dienstleistungen nach Aufwand vergütet, wird die Art und Dauer der Tätigkeiten dokumentiert und diese Dokumentation mit der Rechnung übermittelt. In unseren Preisen sind, soweit nichts anders vereinbart, die Kosten für Verpackung, Versicherung, Transport, Reisezeiten, Reisekosten und Nebenkosten nicht enthalten. Alle Preise sind in Euro und gelten netto zzgl. der zum Zeitpunkt der Rechnungsstellung gesetzlich gültigen

Umsatzsteuer. Rechnungen können grundsätzlich per E-Mail übermittelt werden.

Bei längerfristigen Verträgen (ausgenommen Softwarepflege- und Supportverträge gem. Ziffer 21) bei denen wesentliche Änderungen der Preisermittlungsgrundlagen mit ungewissem Eintritt und Ausmaß zu erwarten sind, ist eine angemessene Änderung der Vergütung möglich. In diesem Fall kann die Erhöhung der Vergütung erstmalig 12 Monate nach Beginn der Leistungserbringung aus dem Vertrag, weitere Erhöhungen frühestens jeweils 12 Monate nach Wirksamwerden der vorherigen Erhöhung angekündigt werden. Eine Erhöhung wird drei Monate nach der Ankündigung wirksam. Die Erhöhung hat angemessen und nicht entgegen der für die Leistung relevanten Markttendenz zu sein und darf maximal 5% der zum Zeitpunkt der Ankündigung der Erhöhung geltenden Vergütung betragen. In diesem Fall kann der Kunde die Vertragsvereinbarungen innerhalb eines Monats nach Zugang der Ankündigung fristlos und kostenlos kündigen.

4. Zahlungen, Zahlungsverzug

Eine fällige Vergütung ist innerhalb von 14 Tagen nach Zugang einer prüffähigen Rechnung zu zahlen, soweit nichts anderes vereinbart ist. Nach Ablauf dieser Frist kommt der Kunde gemäß § 286 Abs. 2 Nr. 2 BGB in Verzug. Kommt der Kunde mit der Zahlung in Verzug, so ist die Ceyoniq berechtigt, Verzugszinsen von 9 Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz p. a. zu verlangen. Die Geltendmachung eines weiteren Schadens ist nicht ausgeschlossen.

5. Aufrechnung, Zurückbehaltungsrecht, Abtretungsverbot

Der Kunde darf nur mit von der Ceyoniq unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Außer im Bereich des § 354a HGB kann der Kunde nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der Ceyoniq an Dritte abtreten. Ein Zurückbehaltungsrecht oder die Einrede des nicht erfüllten Vertrages stehen dem Kunden nur innerhalb dieses Vertragsverhältnisses zu.

6. Erfüllungsort, Gefahrenübergang, Versand

Der Erfüllungsort ist am Standort der Ceyoniq, soweit nichts anderes vereinbart ist. Die Gefahr des zufälligen Untergangs und der zufälligen Verschlechterung geht mit der Lieferung über. Die Versendung der Vertragsgegenstände erfolgt auf Kosten und auf Gefahr des Kunden. Teillieferungen sind zulässig. Softwareprodukte der Ceyoniq, einschließlich deren Benutzerdokumentation, werden elektronisch per Download oder zum Abruf über eine Container Registry bereitgestellt, soweit nichts anderes vereinbart ist.

7. Liefertermine, Verzug

Die Termine für die Lieferung bzw. für etwaige Teillieferungen sind im Vertrag festgelegt. Bei Verzögerungen, die die Ceyoniq nicht zu vertreten hat, verschieben sich die von der Verzögerung betroffenen

Termine angemessen; sonstige Ansprüche der Parteien bleiben hiervon unberührt. Erhöht sich der Aufwand aufgrund einer Störung, kann die Ceyoniq auch die Vergütung des Mehraufwands verlangen, außer der Kunde hat die Störung nicht zu vertreten und deren Ursache liegt außerhalb seines Verantwortungsbereichs. Soweit sich aus dem Vertrags nichts Abweichendes ergibt, gilt die Lieferung jedenfalls als in demjenigen Zeitpunkt erfolgt, in dem die Ceyoniq dem Kunden die Lizenzcodes und/oder die Zugangsdaten (siehe Ziff. 13) für einen Download oder Pull zur Verfügung gestellt hat und nscale mit diesen Daten für den Kunden abrufbar ist.

8. Rechte am Lizenzprodukt

a. nscale von Ceyoniq

Der Kunde erhält mit vollständiger Bezahlung des Entgelts ein,

- nicht ausschließliches,
- zeitlich unbeschränktes oder soweit vereinbart, ein auf die Laufzeit des Softwaremietvertrages beschränktes,
- bei zeitlich beschränkter Rechteeinräumung nicht übertragbares,
- nicht unterlizenzierbares

Recht zur Nutzung von nscale im Umfang und zu den Bedingungen des dazugehörigen Einzelvertrags, einschließlich des Lizenzscheins, sowie der nachfolgenden Regelungen. Die Anzahl der Lizenzen sowie Art und Umfang der Nutzung bestimmen sich im Übrigen nach dem Lizenzschein. Dies gilt für von der Ceyoniq entwickelte und angepasste Programme. Ebenso für vermittelte oder gehandelte Programme und Programmteile sofern nicht andere Nutzungsrechte gelten, die auch für die Ceyoniq verbindlich sind. Ist Letzteres der Fall, so gelten diese anderen Nutzungsrechte als vereinbart. Vor vollständiger Bezahlung des Entgelts stehen sämtliche Datenträger sowie die übergebene Benutzerdokumentation unter Eigentumsvorbehalt. Die zulässige Nutzung umfasst die Installation der Vertragssoftware, das Laden in den Arbeitsspeicher sowie den bestimmungsgemäßen Gebrauch in unveränderter Form der Produkte durch den Kunden. Hierzu zählt das Recht, nscale Standardcontainer aus der Container Registry abzurufen und insoweit für die Zwecke des Einzelvertrags und der vorliegenden AGB zu vervielfältigen. Eine automatische Einräumung von Nutzungsrechten, findet unabhängig von der Bezugsquelle nicht statt. Die Einräumung einer faktischen Nutzungsmöglichkeit stellt keine konkludente Nutzungsrechtseinräumung durch die Ceyoniq dar. Nicht ausdrücklich eingeräumte Rechte werden nicht eingeräumt. Wechselt der Kunde die Hardware, muss er die Software von der bisher verwendeten Hardware löschen. Dokumentationen dürfen nicht vervielfältigt werden.

Die Vertragssoftware darf nur durch maximal die Anzahl natürlicher Personen gleichzeitig genutzt werden, die der vom Kunden erworbenen Lizenzen entspricht. Eine Nutzung in diesem Sinne liegt auch vor, wenn Clients ungeachtet ihrer Betriebssystem- oder Anwendungsplattform auf Serversoftware oder Services der Ceyoniq zugreifen. Dies gilt unabhängig von der technischen Realisierung der Anwendungssoftware und unabhängig von der Verwendung spezifischer Schnittstellenkomponenten,

Datenkonzentratoren oder „Proxy“-Funktionen zur Bündelung von Benutzerzugriffen. Dies gilt insbesondere auch für den Fall, dass z. B. über Internet-Browser-Technologien, Virtualisierungstechnologien o. ä. auf die Serversoftware der Ceyoniq zugegriffen wird. Im Zusammenhang mit Anwendungen, die zur Serversoftware hin als Client auftreten und auf dem Server liegende Nutzdaten (z. B. Dokumente, Dokumentattribute, Notizen, Annotationen etc.) über Internettechnologien (oder auch andere Transportprotokolle) an browserbasierte oder virtualisierte Frontends (Arbeitsplätze) weiterleiten bzw. deren Anfragen an die Serversoftware und Services zur weiteren Verarbeitung weiterleiten, muss jeder Arbeitsplatz als Client lizenziert werden.

Der Kunde ist berechtigt, eine Sicherungskopie zu erstellen, wenn dies zur Sicherung der künftigen Nutzung erforderlich ist und dabei Urheberrechtsvermerke unverändert mit vervielfältigen, die Sicherungskopie als solche kennzeichnen. Weitere Vervielfältigungen, zu denen auch die Ausgabe des Programmcodes auf einen Drucker sowie das Fotokopieren des Handbuchs zählen, darf der Kunde nicht anfertigen. Der Kunde ist nur im Falle der zeitlich unbeschränkten Rechteeinräumung berechtigt, die erworbene Kopie der Vertragssoftware unter Übergabe des Lizenzscheins und der Dokumentation einem Dritten dauerhaft zu überlassen, vorausgesetzt der Erwerbende erklärt sich mit der Weitergeltung der vorliegenden Vertragsbedingungen auch ihm gegenüber einverstanden. Der Kunde wird dies mit dem Dritten ausdrücklich vereinbaren. Im Falle der Weitergabe muss der Kunde dem neuen Anwender sämtliche Programmkopien einschließlich ggf. vorhandener Sicherungskopien übergeben oder die nicht übergebenen Kopien vernichten. Der Kunde wird die Nutzung des Programms vollständig aufgeben, sämtliche installierten Kopien des Programms von seinen Rechnern entfernen und sämtliche auf anderen Datenträgern befindlichen Kopien löschen. Auf Anforderung des Verkäufers wird der Kunde ihm die vollständige Durchführung der genannten Maßnahmen schriftlich bestätigen oder ihm gegebenenfalls die Gründe für eine längere Aufbewahrung darlegen. Eine Aufspaltung erworbener Lizenzvolumenpakete ist nicht zulässig. Der Kunde ist ausschließlich dann berechtigt, die Vertragssoftware zu dekompileieren, soweit dies gesetzlich vorgesehen ist. Dies gilt jedoch nur unter der Voraussetzung, dass Ceyoniq dem Kunden die hierzu notwendigen Informationen auf Anforderung nicht innerhalb angemessener Frist zugänglich gemacht hat. In keinem Fall hat der Kunde das Recht, die erworbene Vertragssoftware 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“.

Nutzt der Kunde die Vertragssoftware 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 der Verkäufer die ihm zustehenden Rechte geltend machen.

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

b. Fremdkomponenten

Bestandteil der Vertragssoftware können Softwarebestandteile Dritter (auch als „Fremdkomponenten“ bezeichnet) sein.

Der Kunde erkennt die Lizenzbedingungen zu den Fremdkomponenten als für sich verbindlich an.

Fremdkomponenten werden dem Kunden ungeachtet der Lizenzbestimmungen der Ceyoniq ausschließlich zu den für die jeweilige Softwarekomponente gültigen Bedingungen und Bestimmungen zur Verfügung gestellt, sei es in Form einer gesonderten Vereinbarung, einer Lizenzvereinbarung in gedruckter oder digitaler Form oder zum Zeitpunkt der Ausführung anerkannter Lizenzvereinbarung.

Die Verwendung einer Softwarekomponente Dritter unterliegt ausschließlich den Bedingungen und Bestimmungen einer solchen Lizenz.

9. Lizenzaudit

Der Kunde verpflichtet sich jeweils zum Ende des Vertragsjahres den lizenzkonformen Einsatz von Ceyoniq Softwareprodukten zu überprüfen und eine Erklärung über das Ergebnis der Prüfung abzugeben. Der Kunde prüft dafür intern die vertragsgemäße Nutzung, die Wahrung der Schutzrechte und die Einhaltung der Lizenzbestimmungen. Die Prüfung findet anhand protokollierter Systeminformationen statt. Nach erfolgter Prüfung gibt der Kunde aktiv eine Erklärung über das Ergebnis der Prüfung gegenüber Ceyoniq ab. Die Verletzung vertraglich vereinbarter Nutzungsrechte führt zu einer Vertragsstrafe in Höhe von 5% des netto Auftragsvolumens sowie zu einer kostenpflichtigen Nachlizenzierung nach der aktuellen Preisliste oder im Falle zeitlich beschränkter Nutzungsrechte zu einer Kündigung der Nutzungsrechte seitens Ceyoniq. Ceyoniq behält sich ausdrücklich vor, die Verletzung vertraglich vereinbarter Nutzungsrechte straf- und zivilrechtlich zu verfolgen und weitergehenden Schadensersatz neben Vertragsstrafe und Nachlizenzierung geltend zu machen.

10. Schnittstellen

Ceyoniq behält sich technische Änderungen im Zuge der Produktentwicklung vor. Die Programmierschnittstellen der Produkte der Ceyoniq unterliegen der ständigen technischen Weiterentwicklung. Die Ceyoniq behält sich das Recht zur technischen Änderung der Schnittstellen vor. Die Partner der Ceyoniq sind verpflichtet, den vorstehenden Passus in ihre Kundenverträge aufzunehmen.

11. Produktangaben

Soweit nicht anders vereinbart, ergeben sich Beschaffenheit und Leistungsumfang des Vertragsgegenstands ausschließlich aus Leistungsbeschreibung und ergänzend aus Produkt-, Installations- und Bedienungsanleitungen. Dies erfasst auch die freigegebene Einsatzumgebung, Funktionalität, Sicherheit und Kompatibilität. Öffentliche

Äußerungen für Beschaffenheit nur maßgeblich, wenn spezifische Eigenschaften betroffen sind.

Die Leistungs- und Produktbeschreibungen und –angaben der Ceyoniq beschreiben nur die Beschaffenheit der Produkte und stellen keine Beschaffenheits- oder Haltbarkeitsgarantie im Sinne des § 443 BGB dar, es sei denn, dass die Ceyoniq dies dem Kunden zuvor ausdrücklich schriftlich bestätigt hat. Das entbindet den Benutzer jedoch nicht davon, die Produkte und Verfahren auf ihre Tauglichkeit für den eigenen Gebrauch selbst zu prüfen.

Anleitungen über Installations- und Bedienungsanleitung hinaus sind nur bei konkreter Vereinbarung geschuldet.

12. nscale Standardcontainer

Gegenstand der Lieferung bei den nscale Standardcontainern sind Container Images, die der Kunde selbst durch einen Pull aus einer Container-Registry abrufen kann. Über die Container-Registry stehen die im Einzelvertrag bezeichneten Softwarebestandteile von nscale (nachfolgend auch als „Vertragssoftware“ oder nur „nscale“ bezeichnet) bereit. Über öffentliche Repositories bezogene Open-Source-Software (siehe Ziff. 8 b.) zählt nicht zur Vertragssoftware, kann aber vom Kunden ebenfalls abgerufen werden; die bereitgestellten Container-Images enthalten die hierzu notwendigen technischen Informationen. Ebenfalls nicht Vertragssoftware ist die Software für die Verwaltung und den Zugang zu Container-Registries selbst. Weitere Leistungen sind durch die Ceyoniq nicht geschuldet, insbesondere nicht die Durchführung des Pulls, die Installation und Konfiguration von nscale oder des Container-Laufzeitsystems beim Kunden, soweit in den nachstehenden Regelungen oder einzelvertraglich nicht ausdrücklich etwas Abweichendes geregelt ist (z. B. aufgrund von Ziff. 21).

Die Zugangsdaten (Nutzerkennung und Passwort) zur privaten Container-Registry stellt die Ceyoniq dem Kunden mit oder unmittelbar nach Vertragsabschluss zur Verfügung. Der Kunde verpflichtet sich, die Zugangsdaten gegen die unbefugte Nutzung durch Dritte zu schützen. Der Kunde darf die Zugangsdaten nicht an Dritte weitergeben. Der Kunde haftet für jede durch sein Verhalten ermöglichte unbefugte Nutzung seiner Zugangsdaten und einen darauffolgenden, unbefugten Zugriff, soweit den Kunden ein Verschulden trifft. Sobald dem Kunden bekannt wird, dass seine Zugangsdaten Dritten zugänglich geworden sind, ist er verpflichtet, sein Passwort unverzüglich zu ändern oder den vorübergehenden Zugang zu sperren. Sollte ihm dies nicht möglich sein, ist die Ceyoniq unverzüglich zu informieren.

Für den Bezug von nscale benötigt der Kunde Internetzugriff.

13. Besondere Bestimmungen für die Durchführung von Schulungen und Workshops

Teilnahmegebühren für Schulungen und Workshops sind nach Erhalt der Rechnung fällig, spätestens jedoch 14 Tage vor Veranstaltungsbeginn. Bei Stornierung der Anmeldung bis 30 Tage vor Veranstaltungstermin wird keine Stornierungsgebühr berechnet. Bei Stornierung im Zeitraum von 30 Tagen bis 14 Tage vor Veranstaltungstermin wird eine Bearbeitungsgebühr von 50% der Teilnahmegebühr berechnet, sofern der Kunde nicht im Einzelfall eine geringere Schadenshöhe nachweist. Bei späteren Absagen

wird die gesamte Teilnahmegebühr fällig, sofern der Kunde nicht im Einzelfall eine geringere Schadenshöhe nachweist. Die Stornoerklärung bedarf der Schriftform. Eine Umbuchung oder Benennung eines Ersatzteilnehmers ist zu jedem Zeitpunkt möglich. In diesem Fall wird eine Gebühr in Höhe von Euro 50,- fällig. Diese Gebühren entfallen, wenn die Umbuchung aus Gründen erfolgt, die die Ceyoniq zu vertreten hat. Ceyoniq behält sich die Möglichkeit der Absage einer Veranstaltung z.B. bei Ausfall von Referenten oder aufgrund mangelnder Teilnehmerzahl - vor. In diesem Fall wird die Ceyoniq den Kunden über Absagen oder erforderliche Änderungen des Programms rechtzeitig vor Veranstaltungsbeginn informieren. Im Falle der Absage einer Veranstaltung erstattet die Ceyoniq Technology GmbH die bereits gezahlten Gebühren zurück. Dem Kunden obliegt es, in den Pausen keine Wertgegenstände oder wichtige Materialien im Tagungsraum zurückzulassen. Ceyoniq behält sich in zumutbarem Umfang vor, in Ausnahmefällen notwendige Änderungen des Tagungsprogramms, des Veranstaltungstermins, der Referenten oder des Veranstaltungsortes vorzunehmen.

14. Ceyoniq Consulting Vorgehensmodell

Unsere in vielen Projekten erprobte Beratungsmethodik führt zu einer erfolgreichen Einführung Ihrer ECM Lösung. Das Ceyoniq Vorgehensmodell ist sowohl für kleinere Projekte als auch Großprojekte anwendbar und basiert auf einer flexiblen Sammlung korrespondierender Templates, die eine Grundlage zur erfolgreichen Projektumsetzung bilden und die Qualität der Projektumsetzung und Liefergegenstände gewährleistet. Unsere Projektmethodik sieht folgende Phasen vor:

Anforderungsanalyse

Das Projekt beginnt mit einem Initialen Kick-off-Workshop sowie Interviews mit den relevanten IT- und Fachabteilungen, bei dem Ihre Anforderungen aufgenommen werden und gemeinsam die Projektziele und Liefergegenstände definiert werden. Ergebnis ist ein detaillierter Anforderungskatalog sowie ein erster Projektplan der Kosten, Meilensteine und Inhalte definiert

Konzeption

Im Rahmen der Konzeption wird eine Feinspezifikation erstellt, welche den Soll-Prozess definiert und die technische Architektur beschreibt. In dieser Phase werden auch die zur Umsetzung der Anforderungen notwendigen nscale Komponenten ausgewählt

Realisierung

In der Realisierungsphase erfolgt die Implementierung der Lösung. Diese beinhaltet je nach Projektumfang Installationen von nscale Komponenten sowie Customizing der Lösung. Die Implementierungsphase wird durch eine ausreichende technische Dokumentation begleitet

Test

Die Testphase erfolgt auf dem Testsystem des Kunden. Hierbei werden in der IT-Infrastruktur des Kunden die Integrationstests durchgeführt und dokumentiert. Die Testphase wird durch Kunden-eigene Tests und einer Abnahme der Lösung abgeschlossen

Einführung

Vor dem Go-Live erfolgen projektspezifische Schulungen der IT-Administratoren sowie der Fachabteilungen. Nach dem Rollout der Lösung sorgt ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess dafür, die Lösung zu optimieren und damit die Akzeptanz der Endanwender weiter zu steigern

15. Keine Arbeitnehmerüberlassung bei Projektstätigkeiten und Beratungstätigkeiten

Eine Arbeitnehmerüberlassung findet nicht statt. Dies gilt auch und insbesondere für Kontingente, On-Site-Tätigkeiten, Tätigkeiten im Rahmen von Organisationsmodellen des agilen Projektmanagements und anderen innovativen Formen der Kooperation. Die Personalhoheit verbleibt auch während des Einsatzes ausschließlich bei Ceyoniq. Der Kunde kann in den Grenzen der vereinbarten Leistungspflicht der Ceyoniq fachliche Konkretisierungen vornehmen, jedoch keine Weisungen gegenüber den als Erfüllungsgehilfen eingesetzten Arbeitnehmern der Ceyoniq erteilen. Mitarbeiter der Ceyoniq unterliegen allein Weisungen von Ceyoniq. Es erfolgt keine Eingliederung der betreffenden Mitarbeiter in die Organisation des Kunden. Der Kunde hat keinen Anspruch auf den Einsatz bestimmter Mitarbeiter. Etwas anderes gilt nur dann, wenn eine besondere Sachkunde erforderlich ist, über die nur bestimmte Mitarbeiter der Ceyoniq verfügen, etwa solche, die schon Einsätze beim Kunden absolviert haben. In diesen Fällen wird Ceyoniq einen Mitarbeiter mit der erforderlichen Sachkunde auswählen.

16. Mitwirkungspflicht

Für einen erfolgreichen Projektverlauf und zur Erzielung von optimalen Projektergebnissen ist eine partnerschaftliche Zusammenarbeit der beteiligten Projektpartner unabdingbar. Dies schließt auch die von den Endkunden zu erbringenden Leistungen u.a. in Bezug auf die Bereitstellung eines Projektverantwortlichen, die aktive Teilnahme an Workshops, die Durchführung von Abnahmen, die Durchführung von Integrationstests und die Schaffung von Voraussetzungen seitens des Auftraggebers ein. Wir gehen davon aus, dass der Kunde ein definiertes Projektteam bereitstellt, das während der gesamten Projektlaufzeit mitwirkend zur Verfügung steht.

Dazu sind mindestens die folgenden Mitwirkungspflichten durch den Auftraggeber erforderlich:

- Interne Absprachen: ggf. notwendig werdende zeitnahe Absprachen mit hausinternen Gremien und Entscheidungsträgern (Betriebsrat, IT, Management, Security etc.)
- Qualifizierte Unterstützung: Bereitstellung von notwendigen Informationen und aktive qualifizierte Unterstützung insbesondere hinsichtlich Datenbereitstellung und Testing
- Sicherstellung der Verfügbarkeit der geplanten Auftraggeber-Ressourcen, die über gute Kenntnisse der IST-Abläufe verfügen und die Entscheidungs- und Durchsetzungs-kompetenz zur Gestaltung neuer Abläufe haben
- Entscheidungsfindung: Entscheidungsfindung innerhalb angemessener Fristen
- Allgemeine Infrastruktur: Bereitstellung einer angemessenen Infrastruktur wie Räume, IT-Systemzugang und –ausrüstung (onsite/offsite) einschließlich Berechtigungen
- Freigabe / Unterzeichnung von Tätigkeitsnachweisen bei Zeit-/Aufwands-Projekten

Alle oben genannten Leistungen des Auftraggebers sind termingerech und kostenfrei zu erbringen. Verzögerungen, nicht- oder mangelhafte Erfüllung gehen zu Lasten des Auftraggebers. Die Erbringung der Mitwirkungsleistungen durch den Auftraggeber ist vertragliche Hauptpflicht und Voraussetzung für die ordnungsgemäße Leistung des Auftragnehmers.

17. Untersuchungs- und Rügeobliegenheit

Der Kunde ist verpflichtet, die überlassene Ware auf offensichtliche Mängel, die einem durchschnittlichen Kunden ohne weiteres auffallen, zu untersuchen. Zu den offensichtlichen Mängeln zählen auch das Fehlen von Dokumentationen sowie erhebliche, leicht sichtbare Beschädigungen der Ware. Ferner fallen Fälle darunter, in denen eine andere Sache oder eine zu geringe Menge überlassen werden. Solche offensichtlichen Mängel sind bei der Ceyoniq innerhalb von vier Wochen nach Überlassung schriftlich zu rügen. Mängel, die erst später offensichtlich werden, müssen bei der Ceyoniq innerhalb von vier Wochen nach dem Erkennen durch den Kunden gerügt werden. Bei Verletzung der Untersuchungs- und Rügepflicht gilt die Ware in Ansehung des betreffenden Mangels als genehmigt.

18. Gewährleistung

Mängel der gelieferten Sache einschließlich der Handbücher und sonstiger Unterlagen werden von Ceyoniq ab Pull/Ablieferung nach entsprechender Mängelrüge durch den Kunden behoben. Dies geschieht nach Wahl der Ceyoniq durch kostenfreie Nachbesserung oder Ersatzlieferung. Im Falle der Ersatzlieferung ist der Kunde verpflichtet, die mangelhafte Sache zurückzugewähren. Von einem Fehlschlagen der Nachbesserung ist erst auszugehen, wenn Ceyoniq hinreichende Gelegenheit zur Nachbesserung oder Ersatzlieferung eingeräumt wurde, ohne dass der gewünschte Erfolg erzielt wurde, wenn die Nachbesserung oder Ersatzlieferung ermöglicht ist, wenn sie von Ceyoniq verweigert oder unzumutbar verzögert wird, wenn begründete Zweifel hinsichtlich der Erfolgsaussichten bestehen oder wenn eine Unzumutbarkeit aus sonstigen Gründen vorliegt. Die Ceyoniq kann die Nacherfüllung verweigern, bis der Kunde die vereinbarte Vergütung, abzgl. eines Teils der wirtschaftlichen Bedeutung des Mangels entspricht, bezahlt hat.

Soweit aufgrund einer zeitlich beschränkten Rechteeinräumung mietrechtliche Vorschriften anzuwenden sind, gilt ergänzend: Der Kunde ist nicht dazu berechtigt, eine (Miet-)Minderung dadurch geltend zu machen, dass er den Minderungsbetrag von der laufenden Vergütung eigenständig abzieht. Der bereicherungsrechtliche Anspruch des Kunden, den aufgrund einer berechtigten Minderung zu viel gezahlten Teil der Miete zurückzufordern, bleibt hiervon unberührt.

19. Rechtsmängel, Schutzrechte

Macht ein Dritter gegenüber dem Kunden Ansprüche wegen der Verletzung von Schutzrechten durch die Nutzung der Vertragssoftware oder sonstige Leistungen der Ceyoniq geltend und wird deren Nutzung hierdurch beeinträchtigt oder untersagt, haftet die Ceyoniq unbeschadet der sonstigen Rechte des Kunden wie folgt: Ceyoniq kann auf

seine Kosten entweder die Leistungen so ändern oder ersetzen, dass sie das Schutzrecht nicht verletzen, aber im Wesentlichen doch den vereinbarten Funktions- und Leistungsmerkmalen in für den Auftraggeber zumutbarer Weise entsprechen, oder den Auftraggeber von Ansprüchen gegenüber dem Schutzrechtsinhaber freistellen.

Ist der Ceyoniq die Nacherfüllung unmöglich oder nur zu unverhältnismäßigen Bedingungen möglich, hat sie das Recht, die betroffenen Leistungen gegen Erstattung der entrichteten Vergütung zurückzunehmen. Ceyoniq hat dem Kunden dabei eine angemessene Auslaufzeit zu gewähren, es sein denn, dies ist nur zu unzumutbaren rechtlichen oder sonstigen Bedingungen möglich. Die sonstigen Ansprüche des Kunden z.B. auf Rücktritt, Minderung und Schadensersatz bleiben unberührt.

Die Parteien werden sich unverzüglich wechselseitig über geltend gemachte Ansprüche Dritter verständigen. Der Kunde wird die behauptete Schutzrechtsverletzung nicht anerkennen und jegliche Auseinandersetzung einschließlich etwaiger außergerichtlicher Regelungen entweder Ceyoniq überlassen oder nur im Einvernehmen mit Ceyoniq führen. Ceyoniq erstattet dem Kunden notwendige Verteidigungskosten und sonstige Schäden, soweit dem Kunden aus Rechtsgründen die geeigneten Abwehrmaßnahmen und Vergleichsverhandlungen vorbehalten bleiben bzw. bleiben müssen. Der Kunde hat in diesem Fall Anspruch auf einen Vorschuss in Höhe der geschätzten Verteidigungskosten.

Soweit der Kunde die Schutzrechtsverletzung selbst zu vertreten hat, sind Ansprüche gegen Ceyoniq ausgeschlossen.

20. Haftung

Die Ceyoniq haftet unbeschränkt für von ihr oder ihren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Schäden sowie in den Fällen, in denen nach dem Produkthaftungsgesetz zwingend gehaftet wird, im Umfang einer von Ceyoniq übernommenen Garantie und für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die die Ceyoniq, ihre gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen zu vertreten haben. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet die Ceyoniq nur, sofern eine Pflicht verletzt wird, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf (Kardinalpflicht). Diese Haftung ist bei Sach- und Vermögensschäden auf den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden der Höhe nach beschränkt. Eine weitergehende Haftung der Ceyoniq besteht nicht. Die vorstehende Haftungsbeschränkung gilt auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Organe der Ceyoniq.

Soweit aufgrund einer zeitlich beschränkten Rechteeinräumung mietrechtliche Vorschriften anzuwenden sind, gilt ergänzend: Die verschuldensunabhängige Haftung der Ceyoniq für bereits bei Vertragsschluss vorhandene Mängel wird ausdrücklich ausgeschlossen.

21. Verjährung

Bei Ansprüchen wegen eines Mangels in den Fällen des § 438 Abs. 1 Nr. 2 und des § 634a Abs. 1 Nr. 2, wenn an dem

Geschäft ein Verbraucher beteiligt ist; und bei Schadens- und Aufwendungsersatz aus Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, Garantie, Arglist und bei Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit und bei Ansprüchen aus dem Produkthaftungsgesetz gelten stets die gesetzlichen Verjährungsfristen. Die Verjährungsfrist für alle anderen Ansprüche gegen die CeyonIQ beträgt ein Jahr ab Ablieferung der Software.

22. Softwarepflege- und Supportleistungen

Sofern nicht abweichend vereinbart, beginnen Softwarepflege- bzw. Supportleistungen mit Lieferung des jeweiligen Produktes. Soweit Produkte Dritter Gegenstand der Softwarepflege- oder Supportleistungen sind, gelten ggf. abweichende Softwarepflege- bzw. Supportbedingungen des jeweiligen Herstellers, die dem Kunden zur Verfügung gestellt werden. Nach dem Erwerb von CeyonIQ-Softwareprodukten erhält der Kunde jeweils einen Pflegeschein mit Angabe des Aufstellungsortes der CeyonIQ-Softwareprodukte. Erwirbt der Kunde von CeyonIQ zu einem späteren Zeitpunkt weitere Softwareprodukte mit Wartung, bezieht CeyonIQ diese in die jeweiligen Pflegescheine ein. Die aktualisierten Pflegescheine ersetzen jeweils die vorherigen Pflegescheine.

a. Laufzeit

Der Softwarepflege- und Supportvertrag kann von beiden Seiten nach Ablauf der Mindestlaufzeit von zwölf Monaten mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines jeden Kalenderjahres schriftlich oder in Textform gekündigt werden. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt davon unberührt. Darüber hinaus ist die CeyonIQ Technology berechtigt, für einzelne vom Kunden eingesetzte Softwareprodukte, deren Releasestand jeweils älter als 24 Monate ist und deren Softwarepflege und/oder Support allgemein von der CeyonIQ Technology abgekündigt wurden, eine Kündigung der Softwarepflege und/oder des Supports für das betreffende Softwareprodukt unter Einhaltung der Textform und der Kündigungsfrist gemäß Ziff. 2 Abs. 2 auszusprechen.

b. Softwarepflege- und Supportzeitraum

Ungeachtet der Laufzeit des Softwarepflege- und Supportvertrags ist die CeyonIQ Technology nicht verpflichtet Softwarepflege- und Supportleistungen für Versionen zu leisten, die bereits seit 12 Monaten älter als das aktuelle Major-Release sind (Softwarepflege- und Supportzeitraum). Die Softwarepflege und der Support gemäß diesem Vertrag setzen daher stets den Wechsel zum aktuellen Major-Release innerhalb von 12 Monaten ab einem Major-Release voraus.

c. Pflege von Software

Soweit beauftragt, verpflichtet sich die CeyonIQ Technology während der Laufzeit der Softwarepflege und des Supports zur Bereitstellung einer Aktualisierung vorhandener Software durch neue Versionsstände gemäß den nachstehendgenannten Bedingungen. Dies gilt für die in den jeweiligen aktuellen Pflegescheinen zum Einzelvertrag aufgeführten eigenen Softwareprodukte.

Die Bereitstellung einer Aktualisierung beinhaltet keine Installationsleistung. Dienstleistung zur Installation bzw. Begleitung des Updates/Upgrades müssen gesondert beauftragt werden.

Ein „Major-Release“ ist die Weiterentwicklung einer Version eines nscale-Softwareproduktes, das wesentliche neue Funktionen oder neue Leistungsmerkmale beinhaltet und durch einen Versionssprung gegenüber der vorangegangenen Version gekennzeichnet ist. Zusätzliche Leistungsmerkmale sind z. B. Adaptionen neuer Technologien, Unterstützung neuer Betriebssysteme und Hardware oder die Einarbeitung von Change Requests. Ein „Upgrade“ ist der Wechsel von einer Version einer Software auf ein neues Major-Release dieser Software (Versionssprung z. B. von Version 8.5 auf 9.0 oder z. B. von Version 9.0 auf 10.0). Dieses neue Release ist die „neue Version“ oder auch das „Upgrade-Release“ zum alten Versionsstand. Mit der Freigabe eines Softwareproduktes erfolgt seitens der CeyonIQ Technology eine Freigabemitteilung.

Ein „Minor-Release“ für nscale enthält neue Funktionen und ist mit einem Versionssprung verbunden (Versionssprung z. B. von Version 8.1 auf 8.2 oder von Version 9.0 auf 9.1).

Eine „Lösungsversion“ erhält jeweils im Nachgang zu einem Minor- oder Major-Release der nscale Plattform ein entsprechendes Release.

Ein „Monatsrelease“ ist eine nur hinsichtlich aktualisierter Produkte und deshalb ggf. nicht alle Produkte vollständig umfassende Sammlung von Fehlerbehebungen, die im Ausnahmefall auch geringfügige Erweiterungen von Funktionen oder Leistungsmerkmalen enthalten. Monatsreleases können Einfluss auf die Versionsbezeichnung haben. Freigegebene Patches und Monatsreleases stehen dem Kunden, die bereits das Softwareprodukt lizenziert haben, zum Download über die CeyonIQ Website zur Verfügung. Monatsreleases sind nicht zwangsläufig mit einem Versionssprung verbunden. Die Bezeichnung „Monatsrelease“ bedeutet nicht, dass monatliche Releases stattfinden.

Änderungen der Releasezyklen behält CeyonIQ sich ausdrücklich vor. Dies gilt auch dann, wenn Releasezyklen über längeren Zeitraum unverändert beibehalten werden.

Besondere Regelungen für Upgrades: Im Rahmen der bestehenden Softwarepflege erhält der Kunde jeweils die direkte Nachfolgeversion. Dies gilt nicht, wenn der Kunde zu einem neuen Major-Release wechseln möchte, jedoch zwei Minor-Releases übersprungen hat. Im Rahmen eines Upgrades werden die Pflegegebühren der aktualisierten Software entsprechend des lizenzierten Umfangs an die aktuellen Listenpreise des Major-Releases angepasst und ein neuer Pflegeschein erstellt.

d. Support

Soweit einzelvertraglich vereinbart, unterstützt die CeyonIQ den Kunden bei der Identifizierung, Umgehung oder Lösung von aufgetretenen Problemen. Dies gilt nicht, wenn der oben genannte Softwarepflege- und Supportzeitraum mangels fristgemäßen Wechsels auf das neue Major-Release abgelaufen ist. Um weiter Supportleistungen zu erhalten, muss der Kunde zu einem Softwareprodukt oder einer Version eines Softwareproduktes wechseln, deren Softwarepflege- und Supportzeitraum nicht abgelaufen ist. Der Kunde gibt CeyonIQ eine genaue Beschreibung, wie sich die festgestellten Probleme bemerkbar machen und stellt das erforderliche Diagnosematerial (z. B. Logdateien, Konfigurationsdateien, Testdateien etc.) zur Verfügung. Können Softwareprobleme durch telefonische Rücksprache,

E-Mail-Kommunikation, Fernwartung oder Bereitstellung von Korrekturen nicht gelöst werden, unterstützt Ceyoniq den Kunden am Aufstellungsort innerhalb der Bundesrepublik Deutschland bei der Begrenzung, Identifizierung und Lösung des Problems. Kann das Problem vor Ort nicht innerhalb eines vertretbaren Zeitraumes gelöst werden, hilft Ceyoniq dem Kunden bei der Entwicklung einer Umgehungslösung. Ergeben sich bei der Nutzung der überlassenen Softwareprobleme, für die Ceyoniq in den Softwareinformationen noch keine Umgehungslösungen veröffentlicht hat und können die Probleme auch nicht durch telefonische, Fernwartungs- oder Vor-Ort-Unterstützung gelöst werden, behebt Ceyoniq das gemeldete Softwareproblem durch Lieferung überarbeiteter Versionen (Hotfix oder neue Releases). Dies gilt nicht, wenn der oben genannte Softwarepflege- und Supportzeitraum mangels fristgemäßen Wechsels auf das neue Major-Release abgelaufen ist. Um weiter Supportleistungen zu erhalten, muss der Kunde zu einem Softwareprodukt oder einer Version eines Softwareproduktes wechseln, deren Softwarepflege- und Supportzeitraum nicht abgelaufen ist. Ein „Hotfix“ sind kundenspezifische Korrekturen und Änderungsstände der Software innerhalb eines Releases. Ein Hotfix beinhaltet ein neues Build oder korrigierte Module eines Produktes. Das Produkt hat mit Einsatz des Hotfixes den alten Releasestand aber mit einem neuen Build. Bei nicht selbst entwickelter Software kann Ceyoniq dem Kunden nur die ihr zur Verfügung stehenden Versionen bereitstellen. Alternativ kann Ceyoniq eine Problemlösung anbieten, die die angemessenen Systemfunktionen wiederherstellt. Ceyoniq ist zu den vorstehenden Problemlösungen jedoch nur verpflichtet, sofern ein Fehler in der im Pflegeschein aufgeführten Software ursächlich für das aufgetretene Problem war. Im Rahmen jeglicher Supportleistungen sind zudem sonstige Änderungen (z.B. Updates) zulässig, soweit dies die vertraglich vereinbarten Leistungsmerkmale nicht beeinträchtigt. Die kundenspezifische Einrichtung und Anpassung der Softwareprodukte sowie damit verbundene Parametrierungen („Customizing“) sind nicht Bestandteil der Supportleistungen.

Die Supportlevel der Supportleistungen sind wie folgt definiert:

1st Level Support

- Call- und Problemanfrage via Telefon und/oder E-Mail
- Telefonische Vordiagnose
- Detaillierte Fehlerbeschreibung
- Priorisierung gemäß Prioritätenliste

2nd Level Support

- Telefonische Problembearbeitung und Unterstützung bei der Analyse, Identifizierung, Diagnose, Umgehung oder Beseitigung auftretender Softwareprobleme
- Telefonischer Support bei der Systeminstallation beim Kunden
- Telefonische/E-Mail-Beratung zur Installation bzw. Inbetriebnahme von Patches, Monatsreleases und neuen Versionsständen
- Fernwartung nach Absprache (nur bei Bedarf seitens des Ceyoniq-Supports)

3rd Level Support

- Nachstellung, Diagnose und Lösung des im Ceyoniq Support gemeldeten Software-Fehlers im Ceyoniq eigenen Support
- Übergabe an die Ceyoniq Entwicklung bei Vorliegen eines Softwarefehlers
- Bereitstellung neuer Versionsstände der jeweiligen Softwarekomponenten (ggf. Hotfix)

Der Kunde meldet auftretende Probleme unverzüglich an den Support der Ceyoniq Technology entweder

- per E-Mail unter der Adresse „support@ceyoniq.com“,
- telefonisch unter der Rufnummer +49 521 9318-2224 oder
- im per Internet zugänglichen Supportportal.

unter Angabe der für die Problemdiagnose und -beseitigung zweckdienlichen Informationen. Die Support- und Pflegeleistungen werden von Ceyoniq während der üblichen Arbeitszeit, derzeit montags bis freitags zwischen 8.00 Uhr und 17.00 Uhr (CET/CEST), durchgeführt (ausgenommen sind bundeseinheitliche Feiertage). Am 24.12. (Heiligabend) und 31.12. (Silvester) gelten eingeschränkte Supportzeiten von 8.00 bis 12:00 Uhr. Für Systemstörungen an vom Kunden produktiv eingesetzten Systemen wird eine Reaktionszeit nach Eingang der Problemmeldung vereinbart. Als Reaktion gelten entweder die Ankunft des Kundendienstes beim Kunden oder der Beginn der technischen Analyse (telefonisch, per E-Mail oder Ferndiagnose) sowie auch die telefonische Kontaktaufnahme mit dem Kunden, wenn dies zur Behebung der Störung (z. B. durch Anforderung von Logdateien) notwendig erscheint. Für Problemmeldungen an vom Kunden produktiv eingesetzten Systemen wird eine Priorisierung seitens des Ceyoniq-Supports nachfolgendes Schema vorgenommen.

Priorität 1: Der Benutzer ist nicht in der Lage, das System zu nutzen (Systemstillstand), oder wichtige Kundenanwendungen sind nicht ablauffähig bzw. erzeugen einen Datenverlust oder eine Datenverfälschung.

Priorität 2: Der Benutzer ist in der Lage, das System zu nutzen, jedoch sind nicht alle Funktionen anwendbar. Dadurch sind erhebliche Einschränkungen der Anwendung vorhanden,

Priorität 3: Alle Funktionen des Systems sind mit leichten Einschränkungen anwendbar.

Priorität 4: Der Benutzer ist trotz auftretender Probleme in der Lage, das System uneingeschränkt zu nutzen.

Die Reaktion auf eine Problemmeldung erfolgt abhängig von der Priorität während der üblichen Arbeitszeit in der Regel innerhalb von:

4 Stunden	bei Priorität 1
8 Stunden	bei Priorität 2
24 Stunden	bei Priorität 3
40 Stunden	bei Priorität 4

Sofern eine Problemmeldung außerhalb der üblichen Arbeitszeit eingeht, beginnt die Reaktionszeit mit dem Beginn der darauffolgenden üblichen Arbeitszeit. Außerhalb der üblichen Arbeitszeit ist der Ablauf der vorstehend genannten Reaktionszeiten gehemmt. Der Service wird vorzugsweise telefonisch oder per E-Mail durchgeführt. Sofern zur Fehlerbehebung seitens der Ceyoniq erforderlich,

wird nach Absprache mit dem Kunden eine Fernwartung durchgeführt.

Der Kunde stellt hierzu jeweils geeignete Kommunikationsanschlüsse (ggf. mit Rückruf auf seine Kosten) und eine von Ceyoniq spezifizierte Fernwartungssoftware zur Verfügung. Diagnoseprogramme werden durch die Mitarbeiter von Ceyoniq nur mit Genehmigung des Kunden eingesetzt. Stellt der Kunde keine entsprechenden Fernwartungsmöglichkeiten zur Verfügung, werden die hierdurch entstandenen Mehraufwendungen pauschal mit einem Aufschlag von 25 % des Servicepreises zuzüglich Kosten einer gegebenenfalls erforderlichen Anreise veranschlagt. Steht der Fernwartungszugang aus von Ceyoniq nicht zu vertretenden Gründen zeitweise nicht zur Verfügung, werden die hierdurch entstandenen Mehraufwendungen bei der Problemdiagnose und -beseitigung dem Kunden gesondert in Rechnung gestellt. Die Berechnung erfolgt zu den Listenpreisen der Ceyoniq. Soweit die Erbringung der Serviceleistungen am Installationsort erforderlich ist, werden die Reisekosten (0,60 EUR pro Kilometer unter Berücksichtigung von Hin- und Rückfahrt), Reisezeiten (75,- EUR je Reisetunde) sowie Unterbringungskosten (gegen Übernachtungsbeleg) dem Kunden separat in Rechnung gestellt. Die Durchführung von Serviceleistungen bestätigt der Kunde bei Vor-Ort-Einsätzen durch seine Unterschrift. Dem Kunden obliegt es, Ceyoniq ungehindert Zugang zu der Software zu gewähren und kostenlos die für die Service- und die Pflegeleistungen erforderliche Gerätezeit einzuräumen. Dem Kunden obliegt es außerdem, Ceyoniq eine etwaige Änderung des Installationsortes der Software mitzuteilen.

Zu nachfolgend aufgeführten Leistungen ist Ceyoniq nicht aufgrund dieses Vertrages verpflichtet und erbringt diese nur gegen gesonderte Berechnung:

- Leistungen für Software, die nicht von Ceyoniq geliefert wurde.
- Dienstleistungen an Software, wenn das Problem ursächlich auf Hardware zurückgeht, deren Einsatz nicht mit Ceyoniq abgestimmt ist.
- Dienstleistungen an Softwareprodukten, die nicht im Pflegeschein aufgeführt sind
- Dienstleistungen an vom Kunden bereitgestellten Systemumgebungen für den Betrieb der Software (z. B. Datenbanken, Betriebssysteme, Anwendungsprogramme)
- Vor-Ort-Unterstützung und Dienstleistungen wegen Problemen, die nicht durch die von Ceyoniq gelieferte oder erstellte Software verursacht wurden.
- Dienstleistungen für Programmänderungen,
- Anschlussprogrammierungen und kundenspezifische Anpassungen („Customizing“) sowie Installation oder Installationsunterstützung bereitgestellter Software.
- Dienstleistungen zur Behebung von Störungen aufgrund etwaiger Bedien-, Administrations- oder Konfigurationsfehler, die nicht von der Ceyoniq im Rahmen von Supportleistungen verursacht wurden.
- Dienstleistungen außerhalb der üblichen Arbeitszeiten.

Werden vorstehende Leistungen – soweit im einzelnen Störfall vorhersehbar bzw. auf expliziten Kundenwunsch – gegen besondere Berechnungen erbracht, werden beide Parteien vor Leistungserbringung eine diesbezügliche

einzelvertragliche Vergütungsvereinbarung treffen. Die von Ceyoniq zu erbringende Service- und Pflegeleistungen für Software umfassen keine Leistungen für von Ceyoniq gelieferte Software, die vom Anwender modifiziert und nicht von Ceyoniq abgenommen wurde. Die Änderung der von Ceyoniq gelieferten Software durch die von Ceyoniq freigegebenen Schnittstellen ist zulässig.

Der Kunde ist selbst für eine jeweils aktuelle Datensicherung (Backup) verantwortlich.

Sofern jeweils keine abweichende einzelvertragliche Vereinbarung getroffen wurde, gelten folgende Vergütungssätze (jährlicher Prozentsatz vom Nettolistenverkaufspreis der jeweiligen Softwarelizenzen) für die jeweils vereinbarten Softwarepflege- und Supportleistungen:

- | | |
|---------------------|------------------|
| • Softwarepflege | 12,00 % pro Jahr |
| • 3rd-Level-Support | 4,50 % pro Jahr |
| • 2nd-Level-Support | 4,50 % pro Jahr |
| • 1st-Level-Support | 3,00 % pro Jahr |

Für jeden vom Kunden gewünschten Datenträgerversand erhebt Ceyoniq eine Versand- und Datenträgerpauschale von 20,- EUR zzgl. MwSt. Die Vergütung ist ab dem im jeweiligen Pflegeschein festgelegten Beginn der jeweils vereinbarten Softwarepflege- und/oder Supportleistungen anteilig für den Rest des laufenden Kalenderjahres und dann jährlich im Voraus sofort nach Rechnungserhalt zu entrichten. Alternativ hat der Kunde die jederzeitige Möglichkeit, sich für eine quartalsweise Abrechnung zu entscheiden. In diesem Fall erhöht sich die im jeweils aktuellen Pflegeschein ausgewiesene Vergütung um 3 %; der Quartalsbetrag ist im Voraus nach Rechnungserhalt zu entrichten. Nimmt der Kunde am Lastschriftverfahren teil, ermäßigt sich die nach den vorstehenden Ziffern geschuldete Vergütung um 1 %.

23. Change Request verfahren – Änderungsmanagement

Änderungen an kundenseitigen Leistungsanforderungen, die Grundlage für dieses Angebot sind, können sich auf Termine, Aufwendungen und Ressourcen auswirken. Diese nachträgliche Änderung verlangt ein sog. Change Request Verfahren (CR).

Beide Vertragspartner verpflichten sich, Änderungen umgehend und zeitnah und schriftlich zu dokumentieren. Inhalt eines CR Verfahrens sind mindestens folgende:

- Beschreibung und Begründung der Leistungsänderung
- Auswirkung auf die Projektlaufzeit, Budgets, betroffener Systeme und/oder Prozesse sowie Ressourcen
- Lösungsorientierte Vorschläge mit einer Handlungsempfehlung.

Hat das Änderungsverlangen keinen Einfluss auf die vereinbarte Vergütung oder Termine und ist der Ceyoniq das Änderungsverlangen zumutbar, hat Ceyoniq in Abstimmung mit dem Kunden mit der Umsetzung des Änderungsverlangens zu beginnen. Hat ein zumutbares Änderungsverlangen Einfluss auf die vereinbarte Vergütung oder Termine, wird Ceyoniq ein Realisierungsangebot unter Angabe von Terminen und den Auswirkungen auf die vereinbarte Vergütung unterbreiten. Der Kunde wird das

Realisierungsangebot in angemessener Frist annehmen oder ablehnen.

Bedarf die Erstellung des Realisierungsangebotes einer umfangreichen technischen Planung, kann Ceyoniq dieses von der Zahlung einer angemessenen Vergütung abhängig machen. Ceyoniq wird in diesem Fall ein entsprechendes Planungsangebot mit Angabe der Vergütung unterbreiten. Der Kunde wird das Planungsangebot in angemessener Frist annehmen oder ablehnen.

24. Vertragslaufzeit, Kündigung

Aufträge, nach denen die Ceyoniq Leistungen in periodischer Wiederkehr zu erbringen hat, haben zunächst eine Mindestvertragslaufzeit von 2 Jahren und verlängern sich automatisch um jeweils 12 Monate, wenn nicht zumindest von einer Vertragspartei mit einer Frist von 3 Monaten ausschließlich zum Ende der Mindestvertragslaufzeit bzw. zum Ende des jeweiligen Verlängerungszeitraums in Textform oder in Schriftform gekündigt wird. Das Recht der außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.

Soweit aufgrund einer zeitlich beschränkten Rechteeinräumung mietrechtliche Vorschriften anzuwenden sind, gilt ergänzend: Nur im Falle des Fehlschlags der geschuldeten Mangelbeseitigung ist der Kunde zur Kündigung gemäß § 543 Abs. 2 S. 1 Nr. 1 BGB berechtigt.

25. Subunternehmer

Die Ceyoniq ist berechtigt, Leistungen durch Dritte (Subunternehmer) erbringen zu lassen. Vor Beiziehung solcher Subunternehmer werden diese von der Ceyoniq schriftlich dem Kunden gemeldet. Dieser kann die Beiziehung eines bestimmten Subunternehmers unverzüglich nach schriftlicher Meldung durch die Ceyoniq unter Angabe der Gründe, die ihm eine Leistungserbringung durch diesen Subunternehmer unzumutbar machen, schriftlich gegenüber der Ceyoniq ablehnen.

26. Ausfuhrbestimmungen

Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass die Wiederausfuhr der gelieferten Produkte nach den Exportbestimmungen der Europäischen Union und der Bundesrepublik Deutschland genehmigungspflichtig oder ausgeschlossen ist. Die Software der Ceyoniq ist ein Gut mit doppeltem Verwendungszweck (Dual-Use-Gut) nach der EU-Dual-Use-Verordnung (VO (EU) 2021/821) mit der Nummer C5D002C1 der EU-Liste von Gütern mit doppeltem Verwendungszweck. Der Kunde wird ebenfalls darauf hingewiesen, dass die Wiederausfuhr der gelieferten Produkte nach den jeweiligen einschlägigen Exportbestimmungen der Vereinigten Staaten von Amerika ausgeschlossen und/oder genehmigungspflichtig sein kann. Der Kunde ist verantwortlich, dass bei einer etwaigen Wiederausfuhr der vertragsgegenständlichen Produkte sämtliche national oder international geltende einschlägige Exportbestimmungen beachtet und ggf. die erforderlichen Genehmigungen eingeholt werden. Im Falle der Verletzung dieser Verpflichtungen wird der Kunde die Ceyoniq von sämtlichen Ansprüchen freistellen und sämtliche Schäden ersetzen, die der Lieferant oder Lizenzgeber der Ceyoniq, Dritte oder

staatliche und/oder internationale Behörden bzw. Organisationen gegenüber der Ceyoniq geltend machen.

27. Geheimhaltung

Der Kunde ist verpflichtet, alle vertraulichen Informationen (einschließlich Geschäftsgeheimnisse), die er im Zusammenhang mit diesem Vertrag und dessen Durchführung erfährt, nicht gegenüber Dritten offenzulegen und nur im Rahmen des Vertragszweckes zu nutzen. Er ist zudem verpflichtet, alle vertraulichen Informationen mit angemessenen Geheimhaltungsmaßnahmen zu schützen. Vertrauliche Informationen sind dabei solche, die als vertraulich gekennzeichnet sind oder deren Vertraulichkeit sich aus den Umständen ergibt, unabhängig davon, ob sie in schriftlicher, elektronischer, verkörperter oder mündlicher Form mitgeteilt worden sind. Hierzu gehören insbesondere Unterlagen, Dokumentationen, Adressdaten, Zeichnungen, Spezifikationen, Diagramme, Pläne, Notizen, Datensätze, Muster, Modelle, Software, Computerausdrucke oder andere Datenträger, die geschäftliche, betriebswirtschaftliche oder technische Angaben enthalten. Keine vertraulichen Informationen im vorstehenden Sinne sind Informationen, die

- a) bei Übermittlung offenkundig oder dem Kunden bekannt waren oder dies im Nachhinein geworden sind;
- b) dem Kunden ohne Rechtsbruch durch Dritte zur Verfügung gestellt worden sind; oder
- c) der Kunde ohne Verwendung vertraulicher Informationen selbst entwickelt hat.

Dem Kunden ist es untersagt, vertrauliche Informationen im Wege des Reverse Engineering zu erlangen. "Reverse Engineering" sind dabei sämtliche Handlungen, einschließlich des Beobachtens, Testens, Untersuchens und des Rück- sowie ggf. erneuten Zusammenbaus, mit dem Ziel, an vertrauliche Informationen zu gelangen.

Die Geheimhaltungsverpflichtung nach Absatz 1 gilt außer in den Fällen des § 5 GeschGehG auch dann nicht, soweit der Kunde gesetzlich oder aufgrund bestands- bzw. rechtskräftiger Behörden- oder Gerichtsentscheidung zur Offenlegung der vertraulichen Information verpflichtet ist. In diesem Fall wird der Kunde die Ceyoniq unverzüglich über die Verpflichtung zur Offenlegung informieren. Darüber hinaus wird der Kunde im Zuge der Offenlegung kenntlich machen, dass es sich, sofern dies der Fall ist, um Geschäftsgeheimnisse handelt, und darauf hinwirken, dass von den Maßgaben des §§ 16 ff. GeschGehG Gebrauch gemacht wird.

28. Höhere Gewalt

Können durch Einwirkung höherer Gewalt, z. B. Krieg oder Unruhe, Naturkatastrophen oder Feuer, Pandemien, Epidemien oder Quarantäne, Streik oder Aussperrung, Maßnahmen der Regierung oder ähnliche Umstände vertragliche Verpflichtungen nicht, nicht rechtzeitig oder sonst nicht vertragsgemäß erfüllt werden, sind die Vertragsparteien für die Dauer der Störung und im Umfang ihrer Wirkung von ihren Leistungspflichten befreit, selbst wenn sie sich in Verzug befinden sollten. Eine automatische Vertragsauflösung ist damit nicht verbunden. Die Vertragsparteien sind verpflichtet, sich von einem solchen

Hindernis zu benachrichtigen und ihre Verpflichtungen den veränderten Verhältnissen nach Treu und Glauben anzupassen. Die Vertragsparteien werden sich über Fälle höherer Gewalt unverzüglich unterrichten.

29. Gerichtsstand

Sofern der Kunde Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuches, juristische Person des öffentlichen Rechts, öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist oder keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland hat, wird für sämtliche Streitigkeiten, die im Rahmen der Abwicklung dieses Vertragsverhältnisses entstehen, Bielefeld als Gerichtsstand vereinbart. Davon abweichend ist Ceyoniq auch dazu berechtigt, den Kunden an seinem allgemeinen Gerichtsstand in Anspruch zu nehmen.

30. Anwendbares Recht

Für sämtliche Verträge gilt ausschließlich deutsches Recht. Die Bestimmungen des Wiener UN-Übereinkommens vom 11. April 1980 über Verträge über den internationalen Warenkauf (UN-Kaufrecht) werden ausgeschlossen.

31. Schriftform

Mündliche Nebenabreden sowie Änderungen oder Ergänzungen zu diesen AGB bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der schriftlichen Bestätigung der beteiligten Vertragsparteien. Dies gilt auch für die Änderung oder Aufhebung dieser Klausel. Elektronische Dokumente in Textform erfüllen das Schriftformerfordernis.

32. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne der obigen Bestimmungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit der anderen Bedingungen nicht. Die Vertragsparteien verpflichten sich, die unwirksame Bestimmung durch eine solche zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Sinn, dem ursprünglichen Willen und den Stand der Judikatur im Zeitpunkt ihrer Verwendung entspricht. Sämtliche in diesem Vertrag genannten Anlagen sind verpflichtender Vertragsbestandteil.