

§ 1. Allgemeines

- 1) Diese Bedingungen gelten in allen Geschäftsbeziehungen, in denen ITM Research (im folgenden ITM genannt) Lieferungen, Leistungen und Softwarewartung für den Kunden erbringt. Diese haben auch dann Gültigkeit, wenn nicht jeweils besonders auf sie Bezug genommen wird. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden gelten auch dann nicht, wenn ITM ihnen nicht ausdrücklich widerspricht und den Vertrag durchführt.
- 2) ITM schließt auf der Grundlage dieser Bedingungen Einzelverträge mit Kunden. Ein Vertrag kommt erst mit der schriftlichen Bestätigung oder Vertragsdurchführung von ITM zustande.
- 3) Die Angestellten der ITM sind nicht befugt, mündliche Nebenabreden zu treffen oder mündliche Zusicherungen zu geben, die über den Inhalt des jeweiligen Vertrages einschließlich dieser Geschäftsbedingungen hinausgehen.
- 4) Änderungen im Zuge des technischen Fortschritts bleiben vorbehalten. Eine Beschaffenheitsgarantie bedarf der ausdrücklichen und schriftlichen Bestätigung durch ITM. Produkt- und Projektbeschreibungen und ähnliches sind keine Garantiezusagen.
- 5) ITM ist jederzeit berechtigt, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu ändern oder zu ergänzen. ITM wird auf die Änderung oder Ergänzung in geeigneter Form (Homepage im Internet) hinweisen. Der Kunde hat das Recht, einer solchen Änderung zu widersprechen. Widerspricht der Kunde den geänderten Bedingungen nicht innerhalb eines Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung, so werden diese entsprechend der Ankündigung wirksam.

§ 2. Preise

- 1) An angebotene Preise bleibt ITM bis zum Ablauf der im Angebot bestimmten Bindungsfrist gebunden, im übrigen sind sie freibleibend. Sollten keine Angaben hinsichtlich der Bindungsfrist im Angebot vorhanden sein, so gilt eine Bindungsfrist von 4 Wochen.
- 2) Die Preise gelten ab Pforzheim ohne Verpackung, Zoll, Transportkosten, Spesen und Reisekosten. Wegzeiten werden dabei als Arbeitszeiten gerechnet. Ein Manntag hat acht Stunden. Die Preise verstehen sich zuzüglich gesetzlicher Mehrwertsteuer.
- 3) Falls fehlende Informationen, unklare Zielsetzung oder Aufgabenstellung zu einem Mehraufwand bei ITM führen, wird ITM diesen Mehraufwand entsprechend der jeweils gültigen Preisliste gesondert in Rechnung stellen, wenn der Kunde trotz Aufforderung durch ITM die Angaben nicht korrigiert.
- 4) Soweit ITM kostenlose Dienste und Leistungen erbringt, können diese jederzeit und ohne Vorankündigung eingestellt werden. Ein Minderungs-, Erstattungs- oder Schadensersatzanspruch ergibt sich daraus nicht.

§ 3. Zahlung

- 1) Rechnungen von ITM sind innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungsstellung ohne Abzug fällig. Das Recht, die Zahlung zurückzuhalten oder mit Gegenansprüchen aufzurechnen, steht dem Kunden nur insoweit zu, als seine Gegenansprüche unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind.
- 2) Monatliche Entgelte sind beginnend mit dem Tage der betriebsfähigen Bereitstellung für den Rest des Monats anteilig zu zahlen. Danach sind diese Entgelte monatlich im Voraus zu zahlen. Ist das Entgelt für Teile eines Kalendermonats zu berechnen, so wird dieses für jeden Tag mit 1/30 des monatlichen Entgeltes berechnet.
- 3) Bei Zahlungsverzug des Kunden ist ITM dazu berechtigt, Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe von 5% über dem jeweiligen Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank zu berechnen.
- 4) Bei Vorliegen berechtigter Gründe, insbesondere Zahlungsverzug, kann ITM weitere Leistungen von Vorauszahlung und vorherigem Ausgleich aller noch offener Forderungen abhängig machen. ITM kann jederzeit angemessene Abschlagszahlungen oder Vorauszahlungen verlangen, wenn der Kunde seinen Sitz im Ausland hat, zu dem Kunden noch keine laufende Geschäftsbeziehung besteht oder sonstige berechtigte Gründe vorliegen.

§ 4. Vertragsanpassung

- 1) Nachträgliche Änderungen des Leistungsumfanges bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Die Vertragspartner können jederzeit schriftlich Änderungen oder Ergänzungen des vereinbarten Leistungsumfanges verlangen. Davon nicht erfasst sind Leistungsreduzierungen. ITM darf das Änderungsverlangen des Kunden nur dann ablehnen, wenn die Änderung oder Erweiterung aufgrund der betrieblichen Leistungsfähigkeit nicht erbracht werden kann oder wenn diese technisch nicht durchführbar ist.
- 2) Soweit die tatsächliche Durchführung des Änderungsverlangens Auswirkungen auf das vertragliche Leistungsgefüge (insbesondere Vergütung, Termine) hat, werden die Parteien eine schriftliche Anpassung der vertraglichen Regelung vornehmen. Hierfür übergibt ITM dem Kunden ein ergänzendes Angebot. Der Kunde muss unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb 10 Arbeitstagen ab Erhalt des Angebots, schriftlich mitteilen, ob er der Änderung zustimmt. Solange die Zustimmung des Kunden nicht vorliegt oder eine Einigung nicht erzielt wird, gilt die vereinbarte Leistung des bisherigen Vertrages unverändert weiter.
- 3) Erkennt ITM während der Durchführung der Leistung, dass spezifische Anforderungen modifiziert werden müssen, so wird sie den Kunden hierauf hinweisen und, soweit möglich, Alternativvorschläge unterbreiten. Der Kunde wird über eventuelle Änderungen, die sich aufgrund solcher Hinweise für den Leistungsinhalt des Vertrages ergeben, unverzüglich entscheiden.

§ 5. Kündigung

- 1) Bei Verträgen ohne Mindestlaufzeiten ist das Vertragsverhältnis für beide Vertragspartner mit einer Frist von drei Monaten zum Jahresende kündbar.
- 2) Bei Verträgen mit Mindestlaufzeiten ist das Vertragsverhältnis frühestens zum Ablauf der Mindestlaufzeit kündbar. Die Kündigung muss ITM - falls im Vertrag nichts anderes bestimmt ist - mindestens drei Monate vor dem Tag, an dem sie wirksam werden soll, zugehen. Verstreicht die Mindestlaufzeit ohne Kündigung, so gilt §5 (1).

§ 6. Mitwirkung des Kunden

- 1) Der Kunde unterstützt ITM umfassend bei der Leistungserbringung, insbesondere durch genaue und schriftliche Fixierung der Vorgaben, unverzügliche Beantwortung von Fragen, regelmäßige Überprüfung von neuen Versionen, Zwischenprüfung der Arbeitsergebnisse, Tests usw. Der Kunde benennt einen qualifizierten entscheidungsbefugten Koordinator für notwendige Informationen, Spezifikationen, Tests und sonstige Mitwirkungspflichten. ITM ist berechtigt, einen anderen Koordinator zu verlangen, wenn dies für erforderlich gehalten wird.
- 2) Dem Kunden sind die wesentlichen Funktionsmerkmale des Produktes - wie im Angebot beschrieben - bekannt und er trägt die Verantwortung, dass dies seinen Wünschen und Bedürfnissen, insbesondere bzgl. Infrastruktur und Systemumgebung, entspricht. Er trägt die Verantwortung für die Bereitstellung der erforderlichen Infrastruktur, also Arbeitsplatz, Mitarbeiter, Rechnerzeit, systemtechnische Umgebung, Berechtigung und Zugang zu Hard- und Software (auch Quellcode), Telekommunikationseinrichtungen sowie den Umfang und die Strukturierung der erforderlichen Daten, getrennt vom Geschäftsbetrieb des Kunden, usw.
- 3) Für die Sicherung seiner Daten nach dem Stand der Technik und für den normalen Datenverarbeitungsbetrieb ist der Kunde selbst verantwortlich. Der Kunde trifft angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass die bei ihm eingesetzte Software ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäß arbeitet, z.B. durch regelmäßige Datensicherung, Störungsdiagnose, regelmäßige Überprüfung der Ergebnisse. Der Kunde stellt sicher, dass die aktuellen Daten aus in maschinenlesbarer Form bereitgehaltenen Datenbeständen mit vertretbarem Aufwand reproduzierbar sind. Mangels eines ausdrücklichen schriftlichen Hinweises kann ITM immer davon ausgehen, dass alle Daten, mit denen sie in Berührung kommen kann, gesichert sind. Nachteile und Mehrkosten einer Verletzung seiner Pflichten trägt der Kunde allein.
- 4) Der Kunde wird die Software ordnungsgemäß und durch qualifiziertes, geschultes Personal benutzen. Treten im Zusammenhang mit der Benutzung der Software Probleme auf, so wird sich der Kunde an ITM wenden und die vorgeschlagenen Maßnahmen zur Fehlerbestimmung und -beseitigung durchführen. ITM ist nur dann zur Fehlerbeseitigung verpflichtet, wenn der Fehler möglichst exakt beschrieben ist und wenn, falls erforderlich, Basisdaten (Kopien) übermittelt werden, mit denen der Fehler reproduzierbar ist.
- 5) Der Kunde ist verpflichtet, ITM im Rahmen des Zumutbaren bei der Beseitigung von Fehlern zu unterstützen und ihm Zugang zur ITM Software und dazugehöriger Systemumgebung über DFÜ zu gewähren. Wird dies nicht möglich gemacht, so trägt der Kunde alle nachteiligen Folgen, insbesondere die Mehrkosten.
- 6) Der Kunde verpflichtet sich, die von ITM gelieferte Software stets auf einem aktuellen Stand zu halten und von ITM im Rahmen der Softwarewartung zur Verfügung gestellte Software-Updates zum Einsatz zu bringen. Der Kunde wird über die Notwendigkeit der Aktualisierung informiert.
- 7) Der Kunde wird Releasewechsel mit der gebotenen Sorgfalt planen und durchführen und dabei insbesondere die von ITM angebotenen Informationen und Schulungen beachten.
- 8) Der Kunde ist verpflichtet, in branchen- und strukturüblichem Umfang eigene Versicherungen zu unterhalten (z. B. Betriebsausfallversicherung).
- 9) Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass die Netz-Infrastruktur oder Teile davon nicht durch übermäßige Inanspruchnahme überlastet oder beschädigt wird.
- 10) Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass die Zugriffsmöglichkeit auf die ITM-Leistungen nicht missbräuchlich genutzt und rechtswidrige Handlungen unterlassen werden; verstoßen Inhalte oder Gestaltung der Homepage eines Kunden gegen die allgemeinen Gesetze, so räumt der Kunde ITM das Recht ein, den Zugang zu dieser Homepage solange zu sperren, bis der gesetzwidrige Bestandteil entfernt ist. ITM ist im Falle einer gesetzwidrigen oder missbräuchlichen Nutzung der Dienste Mail und News durch den Kunden ebenfalls berechtigt, diesen ganz oder teilweise von der Nutzung desselben auszuschließen. Das Recht zur Kündigung gemäß Abs.13 bleibt hiervon unberührt.
- 11) Der Kunde ist verpflichtet, anerkannten Grundsätzen der Datensicherheit Rechnung zu tragen, insbesondere Passworte geheim zu halten bzw. unverzüglich zu ändern oder Änderungen zu veranlassen, falls die Vermutung besteht, dass nichtberechtigte Dritte davon Kenntnis erlangt haben,

Allgemeine Geschäftsbedingungen der ITM Research GmbH, Stand 01.01.2005

- 12) Der Kunde ist verpflichtet, ITM innerhalb eines Monats
- jede durch Erbfall oder sonstige Gesamtrechtsnachfolge bewirkte Änderung in der Person des Kunden,
 - bei nichtrechtsfähigen Handelsgesellschaften, Erbengemeinschaften, nicht rechtsfähigen Vereinen, Gesellschaften bürgerlichen Rechts oder Kundengemeinschaften das Hinzutreten oder Ausscheiden von Personen, jede Änderung des Namens des Kunden oder der Bezeichnung, unter der er in den Betriebsunterlagen der ITM geführt wird,
 - jede Änderung der Anschrift anzuzeigen.
- 13) Verstößt der Kunde gegen die in Abs.10 genannten Pflichten, ist ITM sofort und in den übrigen Fällen nach erfolgloser Abmahnung berechtigt, das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

§ 7. Lieferung

- 1) Der Versand erfolgt auf Kosten und Gefahr des Kunden. ITM ist berechtigt, die Lieferung und den Transport auf Kosten des Kunden zu versichern.
- 2) Mangels besonderer Vereinbarung sind Liefer- und Leistungsfristen geschätzte Teillieferungen und Teilleistungen sind zulässig, soweit für den Kunden zumutbar.
- 3) Die Einhaltung einer Leistungszeit setzt voraus, dass der Kunde seine Mitwirkungs- und sonstigen Pflichten aus dem Vertrag rechtzeitig und vollständig erfüllt. Leistungsfristen verlängern sich um den Zeitraum, in dem ITM durch Umstände, die ITM nicht zu vertreten hat (z.B. Arbeitskämpfe, Krankheit, höhere Gewalt, Ausfall technischer Einrichtungen, Nichtbelieferung durch Zulieferer) daran gehindert ist, vertraglich zugesicherten Leistung zu erbringen. ITM ist bemüht, den Kunden über absehbare Verzögerungen zu informieren und die genannten Fristen gleichwohl einzuhalten.

§ 8. Gefahrübergang

- 1) Die Gefahr geht mit Übergabe oder der von ITM geforderten Abnahme auf den Kunden über.
- 2) Nach Durchführung der Lieferung oder Leistung kann ITM vom Kunden eine schriftliche Erklärung des Inhalts verlangen, dass die Lieferung oder Leistung richtig, vollständig und mangelfrei ist. Diese Erklärung ist binnen vier Wochen abzugeben und darf nur verweigert werden, wenn die Leistung wesentliche oder nicht nachbesserungsfähige Mängel aufweist. Sie gilt als abgegeben, wenn der Kunde ohne Vorbehalt bezahlt oder wenn er innerhalb von vier Wochen nach Lieferung oder Leistung nicht schriftlich wesentliche oder nicht nachbesserungsfähige Mängel rügt.
- 3) Verzögert sich oder unterbleibt die Übergabe bzw. Abnahme infolge von Umständen, die ITM nicht zu vertreten hat, geht die Gefahr mit Meldung der Übergabe- oder Abnahmebereitschaft auf den Kunden über. Tritt eine Unmöglichkeit der Leistung während des Abnahmeverzuges ein und/oder ist der Kunde für diese Umstände allein oder überwiegend selbst verantwortlich, bleibt er zur Gegenleistung verpflichtet.

§ 9. Mängelhaftung

§ 9.1 Sachmängel

- 1) ITM übernimmt die Gewähr dafür, dass die gelieferte Leistung bei Übergabe an den Kunden keinen Fehler aufweist, die deren Wert oder Tauglichkeit nicht unerheblich vermindert; bei Software erstreckt sich die Mängelhaftung darauf, dass die Programmfunktionen entsprechend der Programmbeschreibung ausführbar sind.
- 2) Mängel werden innerhalb einer Frist von zwölf Monaten ab Übergabe der Leistung an den Kunden durch Nachbesserung oder Nachlieferung nach Wahl von ITM behoben. Bei Software kann die Nacherfüllung auch durch Lieferung eines folgenden Updates erfolgen. Der Kunde kann vom Vertrag zurücktreten, wenn ITM mit der Leistung in Verzug ist und die Leistung auch nach Ablauf einer vom Kunden schriftlich gesetzten Nachfrist von angemessener Dauer nicht ausgeführt hat. Das Recht auf Minderung ist auf die Fälle unerheblicher Mängel beschränkt und ist ansonsten ausgeschlossen. Bei Arglist und bei Übernahme einer Garantie gelten die gesetzlichen Vorschriften. Für Schadensersatz gilt die gesonderte Haftungsregelung.
- 3) Der Kunde kann Mängelansprüche nur geltend machen, wenn er auftretende Mängel ITM unverzüglich schriftlich mitteilt, den Mangel, wenn möglich, konkret und reproduzierbar beschreibt und ITM bei der Mängeluntersuchung und -beseitigung im Rahmen des Zumutbaren (bei Software u.a. durch DFÜ Zugang zur Software und -umgebung) unterstützt.
- 4) Mängelansprüche des Kunden entfallen, wenn der Kunde gegen seine Mitwirkungspflichten verstößt oder wenn Lieferungen und Leistungen vom Kunden oder Dritten unberechtigt verändert werden und dies wesentlichen Einfluss auf den jeweiligen Mangel und den zu seiner Beseitigung erforderlichen Aufwand hat.
- 5) ITM ist berechtigt, Aufwendungen, die im Rahmen der Mängelhaftung nicht von ITM zu verantworten sind, gesondert in Rechnung zu stellen.
- 6) Nur in dringenden Fällen der Gefährdung der Betriebssicherheit bzw. zur Abwehr unverhältnismäßig großer Schäden, wobei ITM sofort zu verständigen ist, hat der Kunde das Recht, den Mangel selbst oder durch Dritte beseitigen zu lassen und von ITM Ersatz der erforderlichen Aufwendungen zu verlangen.

§ 9.2 Rechtsmängel:

- 1) Führt die Nutzung der Leistung zur Verletzung von gewerblichen Schutz- oder Urheberrechten im Inland, wird ITM auf eigene Kosten dem Kunden das Recht zum weiteren Gebrauch verschaffen oder die Leistung in für den Kunden zumutbarer Weise derart modifizieren, dass die Schutzrechtsverletzung nicht mehr besteht. Ist dies zu

wirtschaftlich angemessenen Bedingungen oder in angemessener Frist nicht möglich, sind beide Parteien zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt. Darüber hinaus wird ITM den Kunden von unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen der betreffenden Schutzrechtsinhaber freistellen.

- 2) Die für Rechtsmängel genannten Verpflichtungen von ITM sind vorbehaltlich der Haftungsregelung für den Fall der Schutz- oder Urheberrechtsverletzung abschließend. Sie bestehen nur, wenn der Kunde ITM unverzüglich von geltend gemachten Ansprüchen unterrichtet, der Kunde ITM in angemessenem Umfang bei der Abwehr der geltend gemachten Ansprüche unterstützt bzw. ITM die Durchführung der Modifizierungsmaßnahmen ermöglicht, ITM alle Abwehrmaßnahmen einschließlich außergerichtlicher Regelungen vorbehalten bleiben, der Rechtsmangel nicht auf einer Anweisung des Kunden beruht und die Rechtsverletzung nicht dadurch verursacht wurde, dass der Kunde die Leistung eigenmächtig geändert oder in einer nicht vertragsgemäßen Weise verwendet hat.
- 3) Der Kunde steht dafür ein, dass im Zusammenhang mit von ihm zur Erfüllung der Leistung zur Verfügung gestellten oder in sonstiger Weise bei ITM eingebrachten Software aller Art keine Rechte, insbesondere gewerbliche Schutz- oder Urheberrechte Dritter verletzt werden. Wird ITM von dritter Seite wegen einer Verletzung von Schutz- oder Urheberrechten durch ITM in Anspruch genommen, so stellt der Kunde bereits jetzt ITM von diesen Ansprüchen (inkl. Anwaltskosten) frei, unter der Voraussetzung, dass ITM den Kunden unverzüglich von geltend gemachten Ansprüchen unterrichtet und dem Kunden alle Abwehrmaßnahmen einschließlich außergerichtlicher Regelungen vorbehalten bleiben.

§ 10. Softwarewartungsbedingungen

- 1) ITM übernimmt Softwarewartung für die ITM Software, die in der Softwarewartungsvereinbarung aufgeführt sind, gemäß nachfolgenden besonderen § 10.1 und 10.2; im Übrigen, soweit nicht in den § 10.1 und 10.2 oder der Auftragsbestätigung geregelt, gelten ergänzend die § 1-13 der Allgemeinen Geschäfts-, Verkaufs-, Liefer- und Softwarewartungsbedingungen.

§ 10.1 Leistungen Softwarewartung

- 1) ITM erbringt seine Leistungen entsprechend dem vereinbarten Softwarewartungsvertrag. Die Softwarewartung bezieht sich nur auf die Software in ihrer jeweils neuesten Version, soweit nicht im Einzelfall eine Aktualisierung durch den Kunden unzumutbar ist. Vereinbarte Leistungen - insbesondere auch telefonische Beratung über Hotline - können nur von den vertraglich als Kontaktpersonen benannten und geschulten Mitarbeitern des Kunden angefordert werden. ITM behält sich vor, die telefonische Einarbeitung bei Personalwechsel gesondert zu berechnen.
- 2) Softwarewartung:
 - a) Fehlerbeseitigung: ITM verpflichtet sich über die Gewährleistungsverpflichtung hinaus, Programmfehler, das sind wesentliche Abweichungen von der Programmspezifikation, die den Gebrauch des Programms nicht nur unerheblich beeinträchtigen, u.a. durch Lieferung eines neuen Programmstandes zu beseitigen. Ist dies dem Kunden unzumutbar, so hat er die zusätzlichen Kosten einer Fehlerbeseitigung der installierten Version zu tragen. ITM kann die Vergütung des Aufwandes verlangen, soweit ITM aufgrund einer Fehlermeldung tätig wurde, ohne dass ein von ITM zu verantwortender Programmfehler vorgelegen hat.
 - b) Programmweiterentwicklungen und -verbesserungen: ITM wird dem Kunden weiterentwickelte Versionen der Programme auf Anfrage sowie bei konkretem Bedarf auch unaufgefordert anbieten. Dabei sind diese Programmlieferungen in der Softwarewartung enthalten. In der Softwarewartung sind keine Zusatzmodule enthalten, die als neue Systemkomponenten in der ITM-Preisliste aufgeführt werden.
 - c) Gesetzliche Änderungen: Werden aufgrund gesetzlicher Vorgaben Änderungen in den Programmen erforderlich, so wird ITM sich bemühen, diese Änderungen rechtzeitig in den Programmen durchzuführen und diese dem Kunden anzubieten. Eine Haftung für die Beachtung und Umsetzung rechtlicher Vorgaben wird damit nicht übernommen. ITM kann eine gesonderte Vergütung verlangen, wenn die Änderungen einen die übliche Softwarewartung übersteigenden Umfang erfordern.
- 3) Abgrenzung der Softwarewartung: Zum Umfang der vertragsgemäßen Softwarewartung gehört insbesondere nicht die Installation von neuen Programmversionen, Unterstützung vor Ort, Schulung und die Beseitigung solcher Störungen oder die Vornahme solcher Änderungen, die wegen der Änderung bestehender Betriebssysteme oder der Hardwareumgebung oder wegen eigenmächtiger Veränderung der Software oder deren nicht bestimmungsgemäßen Gebrauch erforderlich werden. ITM bietet u.a. Testmöglichkeiten für Kommunikationsdienste gegen gesonderte Vergütung an. ITM bietet darüber hinaus - auf Wunsch des Kunden und gegen gesonderte Vergütung - die Installation der ITM Software auf neuer Hardware, die Installation von Updates sowie die Unterstützung beim Releasewechsel an.

Allgemeine Geschäftsbedingungen der ITM Research GmbH, Stand 01.01.2005

- 4) Supportleistungen
Die Grundleistungen von ITM sind dem jeweiligen SLA zu entnehmen (Zeiten der Verfügbarkeit, Reaktionszeiten usw.)
ITM wird alle gemeldeten Fälle dahingehend prüfen, ob der gemeldete Fall ITM betrifft, also z.B. mit einer Fehlfunktion, einer nicht verfügbaren Funktion oder einem sonstigem Problem mit dem ITM Produkt zusammenhängt. Die Supportleistung schließt auch eine Kurzberatung (Zeiten je Fall gemäß SLA) ein, wenn ein Supportfall gemeldet wird, der seine Ursache in der Fehlkonfiguration oder Fehlbedienung der ITM Anwendung hat. ITM wird allerdings beim Support-Team angeforderte Programmier- oder Beratungsleistungen gemäß ITM Preisliste abrechnen.
- 5) Prioritätsstufen einzelner Supportfälle
Die Priorität/Dringlichkeit eines Supportfalles wird durch den Kunden gemäß den nachfolgenden Richtlinien definiert, aus dem sich dann gemäß abgeschlossenem SLA die allgemeinen Reaktionszeiten von ITM ergeben:
- a) Priorität 1: Ausfall der kompletten Funktionen und Geschäftsprozesse:
Ein Supportfall der Dringlichkeit/Priorität 1 ist gerechtfertigt, wenn extrem schwerwiegende Unterbrechungen im normalen Betrieb auftreten: Aufgaben, welche sofort ausgeführt werden müssen, können nicht ausgeführt werden. Dies ist verursacht durch einen kompletten Ausfall des Systems oder durch den Ausfall extrem wichtiger Funktionen des produktiven ITM-Systems. Der Fall bedarf unmittelbarer Bearbeitung, da ein Ausfall zu schwerwiegenden Schäden führen kann.
- b) Priorität 2: Teilausfall der Funktionen und der Geschäftsprozesse
Ein Supportfall der Dringlichkeit/Priorität 2 ist gerechtfertigt, wenn ernsthafte Unterbrechungen im Betrieb auftreten: Wichtige Aufgaben können nicht ausgeführt werden. Fehlfunktionen oder nicht verfügbare Funktionen im ITM System müssen dringend behoben werden. Der Fall erfordert schnelle Bearbeitung, da eine anhaltende Fehlfunktion ernsthafte Unterbrechungen in allen Prozessen des Produktsystems verursachen kann.
- c) Priorität 3: Benutzer-Einschränkungen:
Ein Supportfall der Dringlichkeit/Priorität 3 ist gerechtfertigt, wenn Einschränkungen im normalen Betrieb auftreten. Dies ist durch eine Fehlfunktion oder nicht verfügbare Funktionen im ITM-System verursacht.
- d) Priorität 4: Anfragen, Änderungswünsche:
- 6) Klassifizierung von Test-Systemen
Identische Problemsituationen bei Testsystemen rechtfertigen normalerweise eine Dringlichkeit/Priorität 3.

§ 10.2 Vertragslaufzeit, Zahlungsbedingungen und Kündigung Softwarewartung

- 1) Die Beauftragung zur Softwarewartung läuft auf unbestimmte Zeit. Das Jahr der Auftragserteilung ist ein Rumpffahr und endet zum 31.12. Die Beauftragung zur fortlaufenden Softwarewartung kann von beiden Parteien mit einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende eines jeden Kalenderjahres gekündigt werden. Dies gilt nicht für das Rumpffahr. Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.
- 2) Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. ITM ist zur fristlosen Kündigung der Softwarewartungsvereinbarung insbesondere dann berechtigt, wenn der Kunde mit der Zahlung der Softwarewartung nicht nur kurzfristig in Verzug gerät oder die Software ändert und dadurch deren Wartung erschwert. Softwarewartung kann in diesem Falle eingestellt werden.
- 3) Die Softwarewartungspauschale wird für den jeweiligen Berechnungszeitraum im Voraus fällig.
- 4) Änderungen der Softwarewartungspauschale werden von ITM rechtzeitig angekündigt. Der Kunde hat das Recht, die Beauftragung zur Softwarewartung schriftlich mit 3-monatiger Kündigungsfrist auf den Zeitpunkt des Inkrafttretens der Anpassung zu kündigen, wenn er den Vertrag zu der geänderten Softwarewartungspauschale nicht fortführen will.
- 5) Der Kunde kann nur mit rechtskräftigen oder anerkannten Gegenforderungen aufrechnen. Gleiches gilt für die Ausübung eines Zurückbehaltungsrechtes.

§ 11. Haftung

- 1) Unbeschränkte Haftung:
ITM haftet bei Vorliegen von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, bei Schäden aus der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit des Kunden sowie im Rahmen einer übernommenen Beschaffenheits- oder Haltbarkeitsgarantie nach den gesetzlichen Vorschriften.
- 2) Vertragstypisch vorhersehbarer Schaden:
Bei schuldhafter Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht haftet ITM, wenn keiner der in obiger Ziffer 1 bezeichneten Fälle gegeben ist, der Höhe nach begrenzt auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden.
- 3) Sonstige Fälle:
Soweit nicht vorstehend etwas abweichendes geregelt ist, ist die Haftung ausgeschlossen.
- 4) Produkthaftungsgesetz:
Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.
- 5) Angestellte, Arbeitnehmer und Andere:
Soweit die Schadensersatzhaftung ITM gegenüber ausgeschlossen oder eingeschränkt ist, gilt dies auch im Hinblick auf die persönliche Schadensersatzhaftung der ITM-Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen.
- 6) Mitverschulden und Datensicherung:
Ein eventuelles Mitverschulden muss sich der Kunde anrechnen lassen.
Bei einem von ITM verschuldeten Datenverlust haftet ITM ausschließlich für die Kosten der Rekonstruktion derjenigen Daten, die bei der Erstellung von Sicherheitskopien durch den Kunden in angemessenen Abständen verloren gegangen wären.

- 7) Die Haftung ist – außer bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit seitens ITM oder seiner Erfüllungsgehilfen – generell ausgeschlossen, wenn der Kunde oder ein Dritter unberechtigt Eingriffe in das System durchführt und dadurch Funktionsstörungen entstehen, es sei denn, der Eingriff beruht nachweislich auf Anweisung von ITM.

§ 12. Eigentumsvorbehalt; Nutzungsrechte

- 1) Mangels besonderer Vereinbarung räumt ITM dem Kunden mit Überlassung der Software die nicht ausschließliche und nicht übertragbare schuldrechtliche Befugnis ein, die Software im Unternehmen des Kunden auf einem Rechner und für eigene betriebliche Zwecke des Kunden zu nutzen, also nicht zum Nutzen für Dritte. Alle weiteren Schutzrechte – insbesondere das Urheberrecht und die daraus folgenden Verwertungsrechte – an der Software (inkl. Programme, Materialien, Handbücher, Dokumentationen und sonstige Unterlagen) stehen im Verhältnis zwischen ITM und dem Kunden ausschließlich ITM zu.
- 2) ITM behält sich an Lieferungen das Eigentum bis zur vollständigen Bezahlung aller Forderungen gegen den Kunden vor. Außerdem behält sich ITM das Recht vor, die Einräumung der Nutzungsrechte gegenüber dem Kunden zu widerrufen, wenn der Kunde mit der Zahlung für mehr als vier Wochen in Verzug gerät.
- 3) Die Weitergabe der Software an Dritte bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung von ITM. Diese wird erteilt, wenn sichergestellt ist, dass der Kunde die Nutzung der Software einstellt, sich der Nutzungsumfang der Software beim neuen Nutzer nicht erhöht und der neue Nutzer die Beschränkung seiner Nutzungsbefugnis und die Rechte von ITM an der Software respektiert.
- 4) Der Kunde darf die Software nur zu Sicherungs- und Archivierungszwecken vervielfältigen. Jede weitere Vervielfältigung der Software und/oder ihre Bearbeitung außerhalb einer notwendigen Fehlerberichtigung, Übersetzung und/oder weitere Verbreitung sind ohne ausdrückliche einzelvertragliche Einräumung entsprechender Nutzungsrechte durch ITM verboten. Copyrightvermerke und Marken von ITM sind zu beachten.
- 5) Zu Testzwecken überlassene Software darf nur zu Testzwecken und nicht zu gewerblichen Zwecken verwendet werden.
- 6) ITM ist berechtigt, den Kunden und die erbrachte Leistung als Referenz zu benennen.

§ 13. Schlussvorschriften

- 1) Die etwaige Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen berührt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen und des gesamten Vertrages nicht. Das Schriftformerfordernis ist auch erfüllt bei Telefax und bei Email mit gesetzlich anerkannter qualifizierter elektronischer Signatur. Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand für alle sich aus diesem Vertrag ergebenden Streitigkeiten ist Pforzheim. Es gilt deutsches Recht. Das UN-Kaufrecht ist mit Ausnahme des § 67 (Zahlungsort) ausgeschlossen.
- 2) An die Verpflichtungen aus Verträgen, die auf Grundlage dieser Geschäftsbedingungen geschlossen werden, sind auch die Rechtsnachfolger der ITM Kunden gebunden.