

I. Allgemein

1. Geltungsbereich

- 1.1 In allen Vertragsbeziehungen, in denen die ITML GmbH (nachfolgend „ITML“ genannt) für andere Unternehmen, juristische Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliche Sondervermögen (nachfolgend „Kunde“ genannt) Leistungen erbringt, gelten ausschließlich die vorliegenden Vertrags- und Lizenzbedingungen. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Vorschriften.
- 1.2 Diese Vertrags- und Lizenzbedingungen erstrecken sich auf die von der ITML angebotenen Leistungen, wie die Überlassung von Standardsoftware, das Erstellen von individuellen Softwarelösungen, die Softwarepflege und -wartung, den technischen Support und Installationsarbeiten, Verkauf von Hardware mit oder ohne individueller Beratung oder Anpassung, allgemeine Beratungs- oder sonstige IT-Dienstleistungen sowie die Schulung der Mitarbeiter des Kunden.
- 1.3 Entgegenstehende sowie ergänzende Bedingungen des Kunden werden – außer im Falle der vorherigen, schriftlichen Zustimmung von ITML - nicht Vertragsinhalt, selbst wenn ITML einen Vertrag durchführen bzw. eine Leistung erbringen sollte, ohne solchen Bedingungen ausdrücklich zu widersprechen.
- 1.4 Auch für das vorvertragliche Schuldverhältnis gelten diese Vertrags- und Lizenzbedingungen, insbesondere in Bezug auf die Haftungsbeschränkung und Geheimhaltungspflichten.
- 1.5 Bei der Überlassung, Wartung und Pflege von SAP-Software gelten die besonderen Geschäfts-, Vertrags- und Lizenzbedingungen der ITML sowie der SAP-Gruppe vorrangig.
- 1.6 Bei der Überlassung sonstiger Drittsoftware gelten Nutzungs-, Gewährleistungs- und Haftungsbestimmungen des jeweiligen Herstellers vorrangig, soweit ITML auf diese Bestimmungen hinweist.

2. Vertragsschluss

- 2.1 Angebote der ITML sind freibleibend und unverbindlich, sofern sie nicht ausdrücklich als bindendes Angebot bezeichnet wurden. ITML kann die Bestellungen vom Kunden innerhalb von 4 Wochen annehmen. Im Zweifel ist der Inhalt der Auftragsbestätigung der ITML für den Vertragsinhalt maßgeblich, sofern der Auftraggeber dem Inhalt der Auftragsbestätigung nicht unverzüglich widersprochen hat.
- 2.2 Alle Kündigungen, Fristsetzungen und Mahnungen des Kunden bedürfen zur Wirksamkeit der Schriftform. Vertragliche Garantien und Zusagen, insbesondere wenn sie über den Bereich dieser Geschäftsbedingungen hinausgehen, bedürfen der ausdrücklichen und schriftlichen Bestätigung durch ITML.

3. Vorvertraglich überlassene Informationen

- 3.1 Vorvertraglich überlassene Gegenstände und Dokumente (z.B. Software, körperliche und nichtkörperliche Präsentationen und Vorschläge) sind geistiges Eigentum der ITML. Eine Vervielfältigung oder Weitergabe darf nicht erfolgen.
- 3.2 Wird Software dem Kunden zu Testzwecken überlassen, erlischt das Nutzungsrecht an dieser Software nach einer angemessenen oder konkret vereinbarten Testphase. Insbesondere wenn kein Vertrag zustande kommt, sind sämtliche überlassenen Gegenstände und Dokumente zurückzugeben oder deren Löschung gegenüber ITML nachzuweisen. Im Übrigen gelten die Geheimhaltungspflichten nach Ziff. 1.12.

4. Leistungszeit

- 4.1 Termine und Erfüllungszeitpunkte sind keine Fixtermine, soweit sie nicht als solche schriftlich und ausdrücklich durch ITML zugestanden werden.
- 4.2 Soweit der Kunde Fristen oder Nachfristen zur Erfüllung oder Nacherfüllung bzw. Beseitigung eines Umstands setzt, haben diese Fristen angemessen zu erfolgen, mindestens jedoch 5 Werktage.
- 4.3 Soll der fruchtlose Ablauf einer Frist bzw. Nachfrist die Lösung von der vertraglichen Bindung oder eine Vergütungsminderung zur Folge haben, so muss dies vom Kunden mit der Fristsetzung ausdrücklich angedroht werden. Die vorgenannten Erklärungen bedürfen zur Wirksamkeit der Schriftform.

5. Vergütung, und Zahlungsbedingungen

- 5.1 Die Vergütung bzw. der Kaufpreis bestimmen sich nach den Vertragsunterlagen, der Auftragsbestätigung bzw. der Lizenzkalkulation. Erfolgt eine Vergütung nach Zeitaufwand sind die Angaben in einem Angebot bzw. in der Auftragsbestätigung von ITML nur eine Kalkulation bzw. ein Vorschlag, sofern nicht ausdrücklich eine Pauschalvergütung vereinbart wird.
 - 5.2 Sofern die Parteien eine Abrechnung nach Aufwand vereinbaren, kann ITML vom Kunden die Abzeichnung eines von ITML bzw. ihrem Mitarbeiter vorgelegten Arbeitsnachweises verlangen. Der angefallene Aufwand wird in der Rechnung oder in einer gesonderten Anlage zur Rechnung aufgeführt. Sollte der Kunde gegen die Aufstellung nicht innerhalb von 2 Wochen schriftlich Widerspruch erheben, trägt der Kunde die Beweislast für deren Unrichtigkeit.
 - 5.3 Zusätzliche vom Kunden gewünschte Leistungen werden nach der Preisliste der ITML bzw. nach üblichen Tagessätzen in Rechnung gestellt.
 - 5.4 Mangels anderer schriftlicher Vereinbarung gelten die Preise gemäß der jeweils aktuellen Preisliste von ITML, wonach eine Abrechnung nach Personentagen und Stunden zzgl. der entstandenen Auslagen monatlich erfolgt.
 - 5.5 Alle Preise verstehen sich zzgl. der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer, außer der Umsatz wäre von der Umsatzsteuer befreit, sowie zzgl. etwaiger Zölle und Abgaben.
 - 5.6 Die ITML rechnet Reisezeiten und -kosten mit dem Kunden als Pauschale ab, die mangels gesonderter Vereinbarung nach Aufwand und in Abhängigkeit vom Sitz der ITML nach folgenden Maßgaben kalkuliert wird.
 - 0,65 €/km bei Fahrten mit PKW
 - sonstige Verkehrsmittel und Hotelübernachtungskosten nach Aufwand
 - gesetzliche Tagesspesen
 - Reisezeiten werden mit 50% des Stundensatzes zzgl. eventueller Nacht-, Feiertags- oder Wochenendzuschläge berechnet
 - Bahnfahrten können bei einer Reisedauer ab 3 Stunden in der 1. Klasse, ansonsten in der 2. Klasse, Flüge ab 5 Stunden in der Business-Class, ansonsten in der Economy-Class gebucht werden.
 - 5.7 Sämtliche Dienstreisen bedürfen der Befragung durch den Kunden. Erforderliche Reisen bei der Erfüllung von Gewährleistungspflichten stellt ITML dem Kunden nicht in Rechnung. Eine Kalkulation der Reisekosten in einem Projektangebot der ITML ist lediglich eine unverbindliche Schätzung, deren Grundlage dem Kunden auf dessen Anfrage offengelegt wird. Zur Reduzierung des Reiseaufwands kann der Kunde der Einrichtung eines Remote-Zugriffs auf seine IT-Infrastruktur zustimmen.
 - 5.8 Rechnungen sind sofort fällig und binnen 14 Tage nach Rechnungsstellung ohne Abzug zahlbar. Im Falle einer Skontovereinbarung bezieht sich diese nicht auf Fremdkosten.
 - 5.9 ITML darf Teilleistungen vor Abschluss des Gesamtprojekts auf monatlicher Basis oder nach Freigabe des Teilleistungsbereichs durch den Kunden abrechnen. Bei Freigaben unter Einschränkungen kann der Kunde nur einen angemessenen Einbehalt machen.
 - 5.10 ITML kann volle Vorauszahlungen beanspruchen, wenn die Leistungserbringung ins Ausland erfolgen soll oder der Kunde seinen Sitz im Ausland hat.
- #### 6. Festpreisvereinbarungen für IT-Projekte
- 6.1 ITML führt IT-Projekte grundsätzlich nur gegen aufwandsabhängige Vergütung durch. Sofern der Kunde die Vergütung für ein IT-Projekt nicht nach Zeitaufwand, sondern als Festpreis leisten möchte, kann dies einvernehmlich nach folgender Maßgabe geschehen:
 - 6.2 ITML wird vor Vertragsschluss den Aufwand auf Basis der Aufgabenstellung des Kunden (Lastenheft) abschätzen und im Zuge der Übernahme des Risikos bezüglich des tatsächlichen Aufwands auf die anfängliche Abschätzung einen Festpreiszuschlag von 20% verlangen. Sollte nach Abschluss der anschließenden gemeinsamen Planungs-/Konzeptionsphase aufgrund der darin von ITML gewonnenen Detailkenntnisse über die Anforderungen und den Aufgabenumfang die entsprechende Aufwandsplanung für die Implementierung/Realisierung um mehr als 20% über der anfänglichen Schätzung liegen, kann ITML eine nochmalige Verhandlung der Festpreisvergütung für die Implementierungs-/Realisierungsphase verlangen. Änderungen der Aufgabenstellung sind als Change Requests zu behandeln und werden bei der Aufwandsplanung gesondert erfasst.
 - 6.3 Sofern die Parteien sich bei einer Überschreitung von mehr als 20% nicht über eine Anpassung einig werden, besteht ein beidseitiges Kündigungsrecht. Im Falle der Kündigung hat der Kunde die bereits beiliegenden Aufwendungen zu vergüten. Etwaige Softwarelizenzen,

- die der Kunde bereits von ITML für das IT-Projekt erworben hat, werden rückabgewickelt. Eine Rückabwicklung von Drittsoftware, z.B. SAP, ist nur nach ausdrücklicher individueller Vertragsvereinbarung möglich.
- 6.4 Der vereinbarte Festpreis erstreckt sich – sofern nicht anders vereinbart – nicht auf die Reisekosten, die nach den Grundsätzen dieser Vertragsbedingungen zu erstatten sind.

7. Eigentumsvorbehalt, Aufrechnung, Zurückbehaltungsrecht

- 7.1 ITML behält sich das Eigentum und die Rechte an der vertragsgegenständlichen Leistung bis zum vollständigen Ausgleich ihrer Forderungen aus dem Vertrag vor. Im Fall der Weiterveräußerung, Weitergabe oder Sublizenzierung tritt der Kunde an die ITML bereits jetzt sämtliche Ansprüche daraus ab, insbesondere Zahlungsforderungen aber auch sonstige Ansprüche, die im Zusammenhang mit der Weiterveräußerung, Weitergabe bzw. Sublizenzierung stehen, in Höhe des offenen Faktura-Brutto-Betrags der ITML, und zwar unabhängig davon, ob die Leistung ohne oder nach Ver-/Bearbeitung weiterverkauft, weitergegeben bzw. sublizenziert worden ist.
- 7.2 Der Kunde ist bis zu einem aus wichtigem Grund zulässigen Widerruf durch ITML berechtigt, die abgetretenen Forderungen treuhänderisch einzuziehen. Der Weiterverkauf der Forderungen im Rahmen eines echten Factorings bedarf der vorherigen Zustimmung der ITML. Aus wichtigem Grund ist die ITML berechtigt, die Forderungsabtretung auch im Namen des Kunden den Drittschuldnern bekannt zu geben.
- 7.3 Mit der Anzeige der Abtretung an den Drittschuldner erlischt die Einziehungsbefugnis des Kunden. Im Fall des Widerrufs der Einziehungsbefugnis kann ITML verlangen, dass der Kunde ITML die abgetretenen Forderungen und deren Schuldner bekannt gibt, alle zum Einzug erforderlichen Angaben macht, die dazugehörigen Unterlagen aushändigt und den Schuldnern die Abtretung mitteilt. Ein wichtiger Grund im Sinne dieser Regelungen liegt insbesondere bei Zahlungsverzug, Zahlungseinstellung, Eröffnung eines Insolvenzverfahrens oder begründeten Anhaltspunkten für eine Überschuldung oder drohende Zahlungsunfähigkeit des Kunden vor.
- 7.4 Der Kunde kann nur mit von der ITML unbestrittenen, fälligen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Ein Zurückbehaltungsrecht oder die Einrede des nicht erfüllten Vertrags stehen dem Kunden nur innerhalb des jeweiligen Vertragsverhältnisses zu.

8. Allgemeine Mitwirkungs-/Beistellpflichten des Kunden

- 8.1 Der Kunde trägt die Verantwortung für eine regelmäßige Datensicherung und EDV-Schutzmaßnahmen (einschließlich Virenbwehr) dem aktuellen Stand der Technik entsprechend. ITML darf davon ausgehen, dass sämtliche Kundendaten, mit denen Mitarbeiter von ITML in Berührung kommen, zuvor vom Kunden anderweitig abgesichert wurden.
- 8.2 Der Kunde ist verpflichtet, die von ITML lizenzierte Vertragssoftware durch geeignete Maßnahmen vor dem Zugriff durch unbefugte Dritte zu sichern (Virenbwehr, Firewall, etc.), insbesondere sämtliche Datenträger mit der Software an einem geschützten Ort zu verwahren.
- 8.3 Der Kunde stellt die zur Durchführung der Leistungen erforderlichen Unterlagen und Informationen sowie die für die Vertragssoftware benötigte IT-Infrastruktur zur Verfügung (ausreichende Rechner- und Speicherkapazitäten, Internetverbindung, Betriebssysteme, Software sowie geschulte Mitarbeiter) und ist für deren Betrieb und Aufrechterhaltung ausschließlich verantwortlich. Angemessene Vorgaben von ITML sind zu befolgen.
- 8.4 Die Sachmängelgewährleistung und Haftung erstrecken sich nicht auf Mängel oder Schäden, die darauf beruhen, dass die Vertragssoftware in einer Hardware- und Softwareumgebung eingesetzt wird, die den in den Angebots-/Vertragsunterlagen formulierten Anforderungen nicht gerecht wird.
- 8.5 Der Kunde verarbeitet die zur Geschäftsabwicklung erforderlichen Daten unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Vorschriften. Der Kunde versichert, alle notwendigen Voraussetzungen in seiner Verantwortungssphäre geschaffen zu haben, dass ITML die vereinbarten Leistungen ohne Verletzung datenschutzrechtlicher Vorschriften erbringen kann.
- 8.6 Weitere Mitwirkungspflichten des Kunden ergeben sich aus dem Einzelvertrag sowie den allgemeinen Verkehrs- und Sorgfaltspflichten.
- 8.7 Bei Verletzung der Mitwirkungspflichten trägt der Kunde das Schadensrisiko. ITML schuldet nicht die Prüfung, ob der Kunde seine Mitwirkungspflichten einhält.
- 8.8 Die gesamte Mitwirkung des Kunden erfolgt unentgeltlich.

9. Sach- und Rechtsmängel

- 9.1 Soweit die Parteien keine konkrete Beschaffenheit von Leistungen bzw. Teilleistungen vereinbaren, beschränkt sich die Mängelhaftung darauf, dass sich die Leistung bzw. Teilleistung für die vertraglich vorausgesetzte, ansonsten gewöhnliche, Verwendung eignet und bei Leistungen dieser Art üblich ist.
- 9.2 Im Falle von Mängeln kann ITML zunächst nach ihrer Wahl dem Kunden eine neue, mangelfreie Leistung überlassen oder den Mangel durch Nachbesserung beseitigen. Sollte die Nacherfüllung nach Ablauf einer vom Kunden zu setzenden angemessenen Frist, die mindestens zwei Nacherfüllungsversuche zulässt, endgültig fehlschlagen, kann der Kunde die Vergütung mindern, den Rücktritt vom Vertrag oder (im Falle eines Dauerschuldverhältnisses) die Kündigung erklären. Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen werden von ITML nach Maßgabe der Ziff. I.10 geschuldet.
- 9.3 Bei Rechtsmängeln erfolgt die Nacherfüllung durch die Einräumung einer rechtlich einwandfreien Benutzungsmöglichkeit der gelieferten Leistung oder nach Wahl von ITML die Einräumung eines Nutzungsrechts an einer geänderten, aber gleichwertigen Leistung.
- 9.4 Sollte ein Dritter gegenüber dem Kunden Ansprüche wegen einer Rechtsverletzung in Bezug auf die vertragliche Leistung geltend machen, so hat der Kunde dies ITML unverzüglich schriftlich detailliert mitzuteilen. Der Kunde ermächtigt ITML bereits jetzt, die Auseinandersetzung mit dem Dritten gerichtlich und außergerichtlich allein zu führen. Macht ITML von dieser Ermächtigung Gebrauch, was in ihrem Ermessen steht, unternimmt ITML die Rechtsverteidigung auf eigene Kosten. ITML stellt dabei den Kunden von den Ansprüchen des Dritten sowie die Kosten und Schäden frei, die auf die Rechtsverteidigung durch ITML zurückzuführen sind. Der Kunde darf bei einer Übernahme der Rechtsverteidigung durch ITML die Ansprüche des Dritten nicht ohne Zustimmung von ITML anerkennen. Die Verjährung der Mängelhaftungsansprüche wegen des Rechtsmangels bleibt unberührt.
- 9.5 Soweit ITML dem Kunden nach Leistungserbringung einen neuen Softwarestand (z.B. Update) zur Beseitigung von Sach- oder Rechtsmängeln übergibt, hat der Kunde diesen neuen Softwarestand zu übernehmen, um die Gewährleistungsrechte zu erhalten, soweit die Übernahme nicht unzumutbar ist.
- 9.6 Weitere Ansprüche wegen Sach- und Rechtsmängeln sind ausgeschlossen.
- 9.7 Im Falle einer unbegründeten Mängelanzeige kann ITML eine angemessene Vergütung für den Aufwand der Fehlersuche und Beantwortung der Fehlermeldung beanspruchen. Gleiches gilt insbesondere auch dann, wenn ein vom Kunden gemeldeter Sachmangel nicht nachweisbar oder reproduzierbar oder ITML nicht zuzuordnen ist.
- 9.8 Soweit ITML dem Kunden Nutzungsrechte an Software unentgeltlich einräumt, haftet ITML dabei nur für den Schaden, der aus arglistig verschwiegenen Mängeln der Software entstanden ist.

10. Haftung

- 10.1 Die ITML haftet unbeschränkt
- bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit,
 - für die Verletzung von Leben, Leib oder Gesundheit,
 - nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes und/oder im Umfang einer von der ITML übernommenen Garantie.
- 10.2 Bei der Verletzung einer Pflicht, die wesentlich für die Erreichung des Vertragszwecks ist, haftet die ITML im Falle leichter Fahrlässigkeit, soweit der Schaden nach der Art des fraglichen Geschäfts vorhersehbar und typisch ist, wobei die Haftung auf maximal € 50.000 für jeden einzelnen Schadensfall, zusätzlich auf € 100.000 im Kalenderjahr sowie zusätzlich auf € 250.000 auf das gesamte Vertragsverhältnis begrenzt ist.
- 10.3 Soweit ITML dem Kunden Nutzungsrechte an Software unentgeltlich einräumt, hat ITML dabei nur Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit zu vertreten.
- 10.4 Eine weitergehende Haftung der ITML besteht nicht.
- 10.5 Die vorstehende Haftungsbeschränkung gilt entsprechend für Ansprüche auf Ersatz von Aufwendungen sowie – in personeller Hinsicht – auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Erfüllungsgehilfen, Vertreter und Organe der ITML.

11. Verjährung

- 11.1 Bei Ansprüchen auf Schadens- und Aufwendungsersatz aus Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, Garantie, Arglist sowie bei Personenschäden und Ansprüchen aus dem Produkthaftungsgesetz gelten stets die gesetzlichen Verjährungsfristen. Ansonsten betragen die Verjährungsfristen:

- für Ansprüche auf Kaufpreistrückzahlung aus Rücktritt oder Minderung 1 Jahr ab Ablieferung der Vertragssoftware, jedoch für ordnungsgemäß gerügte Mängel nicht weniger als 3 Monate ab Abgabe der wirksamen Rücktritts- oder Minderungserklärung;
 - bei anderen Ansprüchen aus Sachmängeln 1 Jahr;
 - bei Ansprüchen aus Rechtsmängeln 2 Jahre, wenn der Rechtsmangel nicht in einem dinglichen Recht eines Dritten liegt, aufgrund dessen er die im Rahmen des Vertrags überlassenen Gegenstände (Vertragssoftware, Dokumentation) heraus verlangen kann;
 - bei anderen Ansprüchen auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen 2 Jahre, beginnend ab dem Zeitpunkt, in dem der Kunde von den anspruchsbegründenden Umständen Kenntnis erlangt hat oder ohne grobe Fahrlässigkeit erlangen musste.
- 11.2 Die Verjährung tritt spätestens mit Ablauf der in § 199 BGB bestimmten Höchstfristen ein.
- 11.3 Die Verjährungsfrist wird bei der Prüfung eines Sach- oder Rechtsmangels bzw. während der Nacherfüllung gehemmt, bis die Nacherfüllung abgeschlossen oder endgültig verweigert wird oder endgültig fehlschlägt. Die Verjährung tritt dann frühestens 3 Monate nach dem Ende der Hemmung ein.

12. Geheimhaltung

- 12.1 Der Kunde verpflichtet sich, alle vor oder bei Vertragsdurchführung von ITML zugehenden oder bekannt werdenden Informationen (z.B. Software, Unterlagen, Informationen), die Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse enthalten oder als vertraulich bezeichnet sind, - auch über das Vertragsende hinaus - vertraulich zu behandeln, es sei denn,
- sie sind oder werden öffentlich bekannt oder sind dem Kunden bei Aufnahme der Geschäftsbeziehung nachweislich bekannt oder werden ihm danach von dritter Seite bekannt, ohne dass dadurch eine Vertraulichkeitsvereinbarung, gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnung verletzt werden;
 - sie müssen aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen oder auf Anordnung eines Gerichts oder einer Behörde offen gelegt werden. Soweit zulässig und möglich wird der Kunde bei einer Verpflichtung zur Offenlegung ITML vorab unterrichten und ihr Gelegenheit geben, gegen die Offenlegung vorzugehen.
- 12.2 Der Kunde verwahrt und sichert vertraulich zu behandelnde Informationen so, dass ein Zugang durch Dritte ausgeschlossen ist. Der Kunde macht die vertraulich zu behandelnden Informationen nur den Mitarbeitern und sonstigen Dritten zugänglich, die den Zugang zur Ausübung ihrer Dienstaufgaben benötigen. Er belehrt diese Personen über die Geheimhaltungsbedürftigkeit und verpflichtet diese Personen schriftlich auf die Einhaltung der Geheimhaltungspflicht.
- 12.3 Jeder nicht nur unerhebliche, schuldhafteste Verstoß gegen die Geheimhaltungspflichten zieht eine Vertragsstrafe von € 25.000,00 nach sich. Die Höhe kann im Streitfall gerichtlich auf deren Angemessenheit überprüft werden. Weitergehende Ansprüche bleiben davon unberührt, wobei eine Anrechnung der Vertragsstrafe auf den tatsächlichen Schaden erfolgt.

II. Lizenzbedingungen für Standard- und Individualsoftware

1. Leistungsinhalt und Lizenzumfang

- 1.1 Die vertraglich geschuldete Software (im Folgenden „Vertragssoftware“ genannt) wird – sofern nicht anders vereinbart - ausschließlich auf elektronischem Weg von der ITML direkt an den Kunden übergeben. Die ITML übergibt neben der Vertragssoftware dem Kunden auch Dokumentations- und Begleitmaterial zur Standardsoftware, nämlich in Form der Lizenzkalkulation und Leistungsbeschreibung in elektronischer Form. Die Leistungsbeschreibung enthält auch Benutzerhinweise, die jedoch bei individuellen Veränderungen der Standardsoftware nur bei ausdrücklicher Vereinbarung und gegen gesonderte Vergütung den Softwareänderungen angepasst werden. Auf Verlangen wird dem Kunden ein Installationsguide überlassen. Weiteres Dokumentationsmaterial ist nicht geschuldet.
- 1.2 Für die Beschaffenheit ist die jeweils aktuell gültige und dem Kunden vor Vertragsschluss zur Verfügung stehende Leistungsbeschreibung abschließend maßgeblich. Der Lizenzumfang ergibt sich aus der Lizenzkalkulation in Verbindung mit diesen Vertrags- und Lizenzbedingungen. Eine darüber hinausgehende Beschaffenheit schuldet ITML nicht; eine solche Verpflichtung kann der Kunde insbesondere nicht aus anderen Darstellungen der Software in öffentlichen Äußerungen oder in der Werbung von ITML und/oder – bei Drittsoftware - des je-

weiligen Softwareherstellers, sowie deren Angestellten oder Vertriebspartner herleiten, es sei denn, ITML hat die darüber hinausgehende Beschaffenheit ausdrücklich schriftlich bestätigt.

- 1.3 Die ITML schuldet die Übergabe der Vertragssoftware lediglich in Form des maschinenlesbaren Objektcodes. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Überlassung des Quellcodes; der Kunde kann mit der ITML über die Möglichkeit einer Hinterlegung des Quellcodes verhandeln.
- 1.4 Die Vertragssoftware ist durch ein Kodierungssystem vor der unberechtigten Nutzung geschützt. ITML überlässt dem Kunden einen Lizenzschlüssel für den lizenzierten Umfang der Vertragssoftware. Der Kunde ist nicht berechtigt, das Kodierungssystem zu entschlüsseln oder zu umgehen.
- 1.5 Bei Überlassung der Vertragssoftware darf ITML den Lizenzschlüssel auf das Zahlungsziel begrenzen. ITML räumt die Nutzungsrechte an der Vertragssoftware zunächst nur widerruflich unter der aufschiebenden Bedingung der vollständigen Vergütung bzw. Zahlung ein und kann bei Zahlungsverzug nach fruchtlosem Ablauf einer angemessenen gesetzten Nachfrist die Einräumung der Nutzungsrechte in dem Umfang widerrufen, in dem keine Vergütung oder Bezahlung erfolgt ist. Bei vollständiger Zahlung wird dem Kunden ein zeitlich unbeschränkter Lizenzschlüssel überlassen.
- 1.6 Falls ITML im Rahmen der vertraglichen Erfüllung Drittsoftware einsetzt bzw. dem Kunden überlässt, wird dies von ITML angezeigt. Der Kunde verpflichtet sich, die Lizenzbestimmungen der Drittsoftware einzuhalten und diese nur entsprechend des Vertragszwecks zu nutzen. Bei der Überlassung, Pflege und Wartung von SAP-Software gelten die besonderen Geschäfts-, Vertrags- und Lizenzbedingungen der ITML sowie die Lizenzbedingungen der SAP-Gruppe vorrangig.

2. Nutzungsrechte

- 2.1 Alle geistigen Eigentumsrechte an der Vertragssoftware und den Arbeitsergebnissen einschließlich der Dokumentation (z.B. Urheberrecht, Markenrechte, technische Schutzrechte) stehen ITML im Verhältnis zum Kunden zu, auch wenn und soweit die Arbeitsergebnisse nach Vorgaben oder in Mitarbeit des Kunden entstanden sind.
- 2.2 ITML räumt dem Kunden ein einfaches, nicht ausschließliches Nutzungsrecht an der Vertragssoftware ein, entweder als Unternehmenslizenz oder als Named User-Lizenzen, was in der Lizenzkalkulation dokumentiert ist. Der Kunde ist lediglich dazu berechtigt, mit der Vertragssoftware eigene Daten im eigenen Unternehmen für eigene Zwecke zu verarbeiten. Die Lizenz berechtigt nur zur Nutzung der Vertragssoftware auf dem in der Lizenzkalkulation zugrunde gelegten produktiven SAP- bzw. IT-System sowie einem unternehmensinternen Testsystem. Für jedes weitere, in sich abgeschlossene SAP-System, auf dem die Vertragssoftware installiert oder abgespielt werden soll, muss eine gesonderte Lizenz erworben werden. Das Nutzungsrecht gilt im Übrigen örtlich unbeschränkt. Der Leistungs- und Nutzungsumfang ergibt sich des Weiteren aus der Lizenzkalkulation.
- 2.3 Unternehmenslizenz: Das Nutzungsrecht ist inhaltlich auf die vertragsgemäße Nutzung durch den Kunden und alle entsprechend § 16 AktG mit dem Kunden verbundenen Unternehmen beschränkt.
- 2.4 Named User-Lizenz: Bei einer Named User-Lizenz ist das Nutzungsrecht des Kunden jeweils auf eine persönliche Person beschränkt, die namentlich mit Benutzername und Passwort in der Systemadministration hinterlegt ist. Nur diese Person darf diese Lizenz nutzen. Eine Named User-Lizenz kann vom Kunden unter Mitteilung gegenüber ITML innerhalb des vom Unternehmen genutzten Systems auf eine andere namentlich zu hinterlegende Person übertragen werden. Für eine Übertragung einer Named User-Lizenz auf ein anderes System oder ein anderes Unternehmen gilt Ziff. II.5.
- 2.5 Das Nutzungsrecht wird dem Kunden entweder gegen Einmalzahlung zeitlich unbegrenzt (Softwarekauf bei Standardsoftware oder Werkvertrag bei Individualsoftware) oder gegen wiederkehrende Zahlungen zeitlich begrenzt (Softwaremiete) eingeräumt. Soweit ITML dem Kunden Nutzungsrechte an Software unentgeltlich einräumt, finden bei zeitlich unbefristeten Nutzungsrechten die Vorschriften der Schenkung, bei zeitlich befristeten die der Leihe Anwendung.

3. Lizenzüberschreitung

- 3.1 Sobald die tatsächliche Nutzung der Vertragssoftware diesen Umfang überschreiten sollte, hat der Kunde dies der ITML schriftlich anzuzeigen und die erforderlichen Lizenzen dafür zu erwerben. Maßgeblich ist dabei die jeweils aktuelle Preisliste der ITML. Weitergehende Ansprüche der ITML bleiben unberührt.
- 3.2 Der jeweilige Nutzer der Vertragssoftware wird es der ITML auf deren Verlangen ermöglichen, den ordnungsgemäßen Einsatz der Vertragssoftware zu überprüfen, insbesondere daraufhin, ob die Vertragssoftware qualitativ und quantitativ im Rahmen der erworbenen

Lizenzen genutzt wird. Hierzu wird der jeweilige Kunde der ITML auf deren Verlangen Auskunft erteilen und dazu nach eigener Wahl entweder

- i) Einsicht in relevante Dokumente und Unterlagen gewähren sowie eine Überprüfung der eingesetzten Hardware- und Softwareumgebung ermöglichen oder
- ii) die Richtigkeit der Auskunft durch ein Selbst-Audit glaubhaft machen.

4. Änderung der Software, Sicherheitskopien, Interoperabilität

- 4.1 Der Kunde ist zu Änderungen, Erweiterungen und sonstigen Umarbeitungen der Vertragssoftware im Sinne des § 69c Nr.2 UrhG nur insoweit befugt, als das Gesetz solches unabdingbar erlaubt.
 - 4.2 Der Kunde darf im erforderlichen Umfang Sicherheitskopien der Vertragssoftware erstellen, die jedoch alle mit dem Urheberrechtsvermerk zugunsten der ITML versehen und anschließend sicher verwahrt werden müssen.
 - 4.3 Die Leistungsbeschreibung sowie die sonstige überlassene Dokumentation darf nur für innerbetriebliche Zwecke vervielfältigt werden.
 - 4.4 Der Kunde darf die Vertragssoftware sowie Teile dieser (wie z. B. Schnittstelleninformationen) nur in den Schranken des § 69e UrhG dekompileieren und erst dann, wenn diese Absicht der ITML mit einer angemessenen Frist zur Überlassung der erforderlichen Informationen schriftlich mitgeteilt wird. Informationen über den Quellcode unterliegen dabei der Geheimhaltung gemäß Ziff. 1.12, unabhängig davon, ob sie von ITML oder einem Dritten überlassen wurden oder im Wege des Dekompilierens bekannt wurden.
 - 4.5 Darüber hinaus bedürfen Veränderungen und Bearbeitungen der Vertragssoftware (Modifikation, Umarbeiten, Entschlüsseln, Dekodieren, Übersetzen etc.) der vorherigen schriftlichen Zustimmung der ITML.
- #### 5. Weitergabe an Dritte
- 5.1 Soweit die Vertragssoftware dem Kunden auf dem elektronischen Weg überlassen wurde, ist jegliche Weitergabe der Vertragssoftware durch den Kunden an Dritte, egal ob entgeltlich oder unentgeltlich, insbesondere Verwertungshandlungen wie der Weiterverkauf, die Unterlizenzierung, Vermietung, der Verleih, die drahtgebundene oder drahtlose öffentliche Wiedergabe oder Zugänglichmachung, der Gebrauch der Vertragssoftware durch und für Dritte (z. B. Outsourcing, Rechenzentrumstätigkeiten, Application Service Providing) ohne vorherige schriftliche Zustimmung der ITML nicht erlaubt.
 - 5.2 In den übrigen Fällen bedarf die Weitergabe der Vertragssoftware zumindest der vorherigen schriftlichen Anzeige gegenüber ITML sowie einer schriftlichen Bestätigung des Erwerbers, dass er die Lizenzbedingungen von ITML anerkennt. Bei individuell für einen Kunden erstellten Softwarelösungen kann ITML der Weitergabe des individuellen Teils der Software widersprechen.
 - 5.3 Unternehmenslizenzen und Lizenzpakete aus Named User-Lizenzen dürfen, sofern sie vom Kunden für ein einziges SAP- bzw. IT-System erworben wurden, zudem nur einheitlich weitergegeben werden.
 - 5.4 Werden dem Kunden Nutzungsrechte zeitlich befristet eingeräumt, darf der Kunde diese nicht an Dritte übertragen.

6. Prüfung der Vertragssoftware

- 6.1 Bei der Überlassung von Standardsoftware hat der Kunde die Vertragssoftware sowie die überlassene Dokumentation unverzüglich nach Ablieferung zu untersuchen und dabei erkannte Mängel detailliert und schriftlich zu rügen. § 377 HGB findet Anwendung. Unterbleibt eine solche unverzügliche Anzeige, gilt die Leistung als genehmigt außer in den Fällen nicht erkennbarer Mängel. Sollte sich ein solcher Mangel später zeigen, hat die Anzeige unverzüglich nach der Feststellung eines solchen Mangels zu erfolgen, andernfalls gilt die Leistung auch in Ansehung dieses Mangels als genehmigt. Hat ITML den Mangel arglistig verschwiegen, kann sie sich nicht auf eine unterlassene oder verspätete Mängelanzeige des Auftraggebers berufen.
- 6.2 Bei individuell für den Kunden erstellter Software darf der Kunde die Vertragssoftware erst in dem produktiven System für das operative Geschäft nutzen, wenn die Vertragssoftware in angemessenem Umfang von ITML unter Mitwirkung des Kunden getestet und für den operativen Betrieb freigegeben wurde. Bei einem solchen Test müssen alle wichtigen bzw. unternehmenskritischen Geschäftsprozesse und -abläufe vom Kunden durchlaufen werden. Diese sind vom Kunden gegenüber ITML zu benennen.

III. Softwareanpassung (Customizing) und Erstellen von Individualsoftware

1. Leistungsinhalt

- 1.1 Der Kunde bestimmt die Aufgabenstellung (z.B. in Form eines Lastenhefts), wobei die Lösung und die detaillierte inhaltliche und technische Umsetzung von den Parteien gemeinsam in einer Planungs-/Konzeptionsphase erarbeitet werden. Diese Phase endet mit einer Feinkonzeption/einem Pflichtenheft, deren/dessen Freigabe ITML vom Kunden vor deren/dessen Umsetzung verlangen kann.
- 1.2 Der Kunde trägt dabei das Risiko, dass die von ihm formulierte Aufgabenstellung oder konkret in Auftrag gegebenen Leistungen seinen tatsächlichen Vorstellungen und Anforderungen entsprechen.
- 1.3 Die anschließende Umsetzung/Realisierung endet mit der Fertigstellung der Software auf einem Testsystem des Kunden und der Durchführung der Testmaßnahmen vor der Inbetriebnahme im operativen Geschäft (Go Live) des Kunden. Die Installation und Inbetriebnahme (Go Live) erfolgen – sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart – durch den Kunden. ITML kann den Kunden auf dessen Verlangen bei der Inbetriebnahme und Installation gegen entsprechende Vergütung unterstützen, ohne dabei jedoch die Erfolgs-/Systemverantwortung zu übernehmen.
- 1.4 Die Einzelheiten zum Leistungsinhalt (z.B. Zeitplan) legen die Vertragsparteien in einem Einzelvertrag bzw. den individuellen Vertragsunterlagen fest bzw. diese ergeben sich mangels eines schriftlichen Einzelvertrags aus der Auftragskorrespondenz.

2. Change-Request-Verfahren und Änderungen

- 2.1 Hat der Kunde gegenüber seiner ursprünglichen Aufgabenstellung einen Änderungswunsch (= Change Request), kann er ITML auffordern, innerhalb eines angemessenen Zeitraums die technische Umsetzbarkeit des Change Requests zu prüfen und mitzuteilen, wie dieser sich auf den Vertragsinhalt, den Zeitplan und die vereinbarte Vergütung auswirkt.
- 2.2 ITML beginnt mit der Umsetzung des Change-Requests immer erst nach der Freigabe bzw. dem Auftrag des Kunden.
- 2.3 Soweit ITML seinerseits eine notwendige oder zweckmäßige Änderung gegenüber dem Pflichtenheft vorschlägt, kann der Kunde der Änderung nur bei Vorliegen eines berechtigten Interesses widersprechen. Der Widerspruch hat unverzüglich zu erfolgen.
- 2.4 Soweit der Kunde das Change-Request-Verfahren nicht bei seinem Änderungswunsch beachtet, kann ITML vom Kunden gewünschte Änderung als nachträgliche Auftragserweiterung gesondert nach Zeitaufwand entsprechend den vereinbarten Stundensätzen bzw. – sofern solche nicht vereinbart sind – entsprechend den üblichen Stundensätzen abrechnen.

3. Weisungsbefugnisse

- 3.1 ITML darf entscheiden, wie viele und welche Mitarbeiter – nach eigenem Ermessen auch freie Mitarbeiter und Subunternehmer – eingesetzt werden bzw. welche Leistungen an Dritte vergeben werden.
- 3.2 Ansprechpartner für den Kunden ist immer der Projektleiter bzw. die Geschäftsführung auf Seiten von ITML. Der Kunde benennt seinerseits einen verantwortlichen Ansprechpartner und einen Stellvertreter, der die Mitwirkung des Kunden koordiniert und die erforderlichen Entscheidungen trifft oder unverzüglich herbeiführen kann.

4. Abnahme und Prüfung

- 4.1 Soweit die Leistungen oder Teilleistungen von ITML dem Werkvertragsrecht unterliegen, kann ITML eine schriftliche Abnahmeerklärung des Auftraggebers und/oder die Erstellung eines gemeinsamen Abnahmeprotokolls beanspruchen. Insbesondere kann ITML die Fortführung eines Projekts von der (Zwischen-)Abnahme eines in sich abgeschlossenen Projektteils abhängig machen. Ist nach der Beschaffenheit bzw. dem Inhalt der Leistung die Abnahme ausgeschlossen bzw. nicht erforderlich, so tritt an die Stelle der Abnahme die Ablieferung der Leistung.
- 4.2 Der Abnahmetest soll vor der Inbetriebnahme (Go-Live) auf dem Testsystem des Kunden erfolgen. ITML wird rechtzeitig vor dem geplanten Go Live-Termin die Abnahmebereitschaft dem Kunden mitteilen. Die Parteien werden innerhalb von 2 Wochen nach dieser Mitteilung den Abnahmetest gemeinsam durchführen.

- 4.3 Die Abnahmefähigkeit liegt vor, wenn die Vertragssoftware im Wesentlichen fehlerfrei auf dem Testsystem des Kunden läuft und alle in der vom Kunden freigegebenen Feinkonzeption (oder ersatzweise, sofern keine freigegebene Feinkonzeption vorliegt, in der Aufgabenstellung) genannten Anforderungen erfüllt sind. Zu diesem Zweck wird ITML - eventuell bereits zusammen bei Vertragsschluss oder mit der Feinkonzeption - einen Testplan erstellen, der alle essentiellen Funktionen und Geschäftsprozesse auflistet und der die Basis für den Abnahmetest stellt. Sofern der Testplan nicht bereits Teil der Vertragsunterlagen ist, wird ITML den Testplan dem Kunden spätestens mit der Mitteilung der Abnahmebereitschaft übersenden. Der Kunde hat den Testplan freizugeben oder Ergänzungen binnen 2 Wochen nach Erhalt des Testplans mitzuteilen. Nach Ablauf von 2 Wochen gilt der Testplan als genehmigt, sofern der Kunde bei der Übersendung des Testplans auf diese Frist und die Rechtsfolge bei Verstreichen lassen dieser Frist hingewiesen wurde. Bei Änderungswünschen werden die Vertragsparteien gemeinsam erörtern, ob diese berechtigt sind. Sollte es dabei zu keiner Einigung kommen, werden die Änderungen unter Vermerk eines Vorbehalts in den Testplan mit aufgenommen und der Abnahmetest – jedoch ohne rechtliches Präjudiz - um diese Änderungen erweitert.
 - 4.4 Der Kunde darf die Abnahme wegen wesentlicher Mängel verweigern und darf bei unwesentlichen Mängeln die Abnahme unter Vorbehalt erklären. Sollten die Parteien sich im Rahmen des Abnahmetests nicht darauf einigen, ob ein Fehler vorliegt bzw. ob ein Fehler wesentlich ist, werden die Parteien ihre jeweiligen Einschätzungen als strittig im Abnahmeprotokoll vermerken. Das Protokoll ist dennoch von beiden Parteien zum Zwecke der Dokumentation gegenzuzeichnen, auch wenn der Kunde die Abnahme ggf. wegen abweichender Einschätzungen nicht erklärt. Beide Parteien sollen ein Exemplar des Abnahmeprotokolls erhalten.
 - 4.5 Wesentliche Mängel sind Fehler, wenn sie sich betriebsverhindernd oder betriebsbehindernd auswirken. Betriebsverhindernd bedeutet, dass die Nutzung des gesamten Systems oder einer essentiellen Funktion aus dem Testplan unmöglich ist. Ein betriebsbehindernder Mangel liegt vor, wenn die Nutzung des gesamten Systems oder einer essentiellen Funktion aus dem Testplan erheblich eingeschränkt ist und der Mangel nicht in zumutbarer Weise temporär umgangen werden kann. Sonstige Fehler sind unwesentliche Mängel.
 - 4.6 Fehler oder noch nicht umgesetzte Funktionen, die jeweils unwesentlich sind, aber noch einer Nachbesserung vor dem Go Live bedürfen, werden im Abnahmeprotokoll oder in einer Liste mit offenen Punkten ("OP-Liste") aufgenommen. Ein Go Live durch den Kunden darf erst erfolgen, wenn die OP-Liste abgearbeitet ist oder eine ausdrückliche Freigabe zum Go Live seitens ITML erfolgt.
 - 4.7 Sofern der Kunde wegen noch nicht bestehender Abnahmefähigkeit die Abnahme nicht erklärt, hat ITML Anspruch auf zwei weitere Abnahmetests innerhalb angemessener Zeiträume. Erst wenn auch nach diesen Tests die Abnahmefähigkeit aufgrund von ITML zu vertretenen Gründen nicht erreicht wird, gilt die Erstellung der Vertragssoftware als gescheitert.
 - 4.8 Die Abnahme erfolgt – unabhängig von einem Abnahmetest - konkludent, wenn der Kunde über einen Zeitraum von 4 Wochen die Vertragssoftware im operativen Betrieb nutzt, ohne Mängel – soweit diese erkennbar sind - schriftlich zu rügen.
 - 4.9 Unabhängig von der werkvertraglichen Abnahme prüft der Kunde im Rahmen seiner Mitwirkungspflichten auf Basis seines Wissenstands als Softwareanwender die überlassenen Arbeitsergebnisse und Zwischenergebnisse (einschließlich des Pflichtenhefts) auf deren Vollständigkeit und Fehlerfreiheit, insbesondere bevor die Arbeitsergebnisse in seinem operativen Betrieb genutzt werden.
5. Projektablauf und Dokumentationen
 - 5.1 ITML schuldet eine Anwenderdokumentation und Benutzungshilfe zu individuell erstellter oder angepasster Software nur, wenn dies ausdrücklich vereinbart wird. Gleiches gilt für Prozessbeschreibungen und Schnittstellendokumentationen.
 - 5.2 Soweit Dokumentationen vereinbart werden, sind diese mit den von ITML üblicherweise erstellten Inhalten und Formaten geschuldet, von denen der Kunden vorab Beispieldokumentationen erhalten kann.
 - 5.3 Die elektronische Überlassung der Dokumentationen ist ausreichend.

IV. Sonstige Dienstleistungen

1. Leistungsinhalt
- 1.1 ITML bietet Beratungen und Schulungen zur Konzeptionierung und Bedienung von SAP-Software, ITML-Software, Hardware (insbesondere Sizing) und der kundeneigenen IT-Infrastruktur sowie Customi-

zing-, Installations- und Programmierdienstleistungen und Systemunterstützung an.

- 1.2 Der genaue Inhalt und Umfang bestimmt sich nach der vom Kunden in Auftrag gegebenen und von ITML bestätigten Dienstleistung bzw. aus dem getroffenen Service Level Agreement.

2. Zusammenarbeit

- 2.1 Der Kunde unterstützt ITML bei der Erbringung der geschuldeten Leistungen soweit zumutbar, erforderlich und zweckdienlich. Der Kunde wird gemäß den Informationen von ITML die erforderlichen Informationen und Vorrichtungen (Hard- und Software, Netzwerkkapazität und -leitungen, Telekommunikationseinrichtungen) zur Verfügung stellen.
- 2.2 Bei Schulungen stellt der Kunde in Absprache mit ITML entsprechende Räumlichkeiten und technische Ausrüstung zur Verfügung. Der Kunde kann nur aus wichtigem Grund einen vereinbarten Schulungstermin kündigen. Für den Fall der berechtigten Unzufriedenheit des Kunden, hat ITML die Möglichkeit zur Abhilfe durch Wiederholung der Schulung.

V. Softwarewartung und -pflege

1. Leistungsinhalt

- 1.1 Die Softwarewartung und -pflege bezieht sich nur auf die gemäß der Lizenzkalkulation von ITML überlassene Vertragssoftware und bedarf der gesonderten Beauftragung des Kunden gegen zusätzliche Vergütung. Die Leistungen umfassen die periodische Zurverfügungstellung der jeweils neuen Fassungen zur in der Vertragssoftware enthaltenen Standardsoftware (im Folgenden „Updates“ genannt), die telefonische Kundenhotline sowie das Helpdesksystem. Darüber hinaus gehende Wartungs- und Pflegeleistungen werden nur nach gesondertem Auftrag durchgeführt und nach Zeitaufwand auf Basis der zum Zeitpunkt der Beauftragung jeweils gültigen ITML-Preisliste abgerechnet.
- 1.2 Die Wartungsbereitschaft erstreckt sich auf Werktagen (Mo-Fr außer gesetzl. Feiertage in Baden-Württemberg) jeweils zwischen 8:00 und 18:00 Uhr (MEZ). Eine darüber hinaus gehende Wartungsbereitschaft bedarf der besonderen Vereinbarung. Soweit ITML mit dem Kunden ein Service Level Agreement trifft bzw. einen gesonderten Wartungsvertrag abschließt, bestimmen sich die Wartungsbereitschaftszeiten sowie ggf. vereinbarte Reaktionszeiten vorrangig danach.
- 1.3 Gegenstand der Standard-Wartung und -Pflege ist die Unterstützung nur in Bezug auf Softwarefehler.
- 1.4 Die Pflege und Wartung erstreckt sich nicht auf Probleme, die durch fremde Software oder durch Fehler oder nachteilige Einstellungen in der Hardware verursacht wurden.
- 1.5 Für die Wartung und Pflege von SAP-Software gelten die besonderen Wartungs- und Pflegebedingungen der ITML für SAP-Software vorrangig.
- 1.6 Der Kunde stimmt der Einrichtung eines von ITML definierten Remote-Zugriffs auf seine IT-Infrastruktur zu und unterstützt dessen Einrichtung und Aufrechterhaltung mit ihm zumutbare Maßnahmen.

2. Updates

- 2.1 ITML informiert den Kunden, sobald ITML bezüglich der Vertragssoftware ein Update veröffentlicht hat. ITML sendet Updates dem Kunden elektronisch zu. Ein körperlicher Datenträger sowie die Installation beim Kunden sind nicht geschuldet.
- 2.2 Die Updates können zusätzliche Funktionalitäten enthalten, wobei der Kunde jedoch keinen Anspruch auf die Realisierung bestimmter Funktionalitäten im Rahmen der Updates hat. ITML entscheidet insoweit alleine über Art, Umfang und Frequenz von Updates zur ITML-Software.
- 2.3 Sofern der Kunde (ggf. durch einen Dritten) ein überlassenes Update nicht innerhalb von 14 Kalendertagen installiert oder ITML mit der Installation beauftragt, hat er dies ITML unverzüglich schriftlich mitzuteilen. ITML kann zukünftige Wartungsleistungen, die sich auf einen veralteten Softwarestand beziehen, ablehnen.

3. Kundenhotline, Helpdesksystem

- 3.1 ITML unterstützt den Kunden durch telefonische Beratung zur Fehlerbeseitigung, Fehlervermeidung und Fehlerumgehung an der Vertragssoftware.
- 3.2 Sofern nicht anders vereinbart stellt ITML dem Kunden eine Kundenhotline werktags (Mo.-Fr., außer gesetzliche Feiertage in Baden-

- Württemberg) jeweils zwischen 8:00 und 18:00 Uhr zur Verfügung. ITML sichert dabei keine unmittelbare Behandlung des Anrufs zu, sondern darf innerhalb angemessener Zeit zurückrufen.
- 3.3 Der Kunde hat online über das Helpdesksystem Fehler zu melden. ITML wird die Fehlermeldungen innerhalb angemessener Zeit bearbeiten und den Kunden über die Bearbeitung in Kenntnis setzen. ITML darf dabei Fehlermeldungen nach Wichtigkeit und Dringlichkeit klassifizieren und vorrangig bearbeiten.

4. Fehlermeldung

- 4.1 Der Kunde kann Störungen, Fehler und Schäden per Mail, telefonisch oder über das Helpdesksystem melden. Die Fehlermeldung und -beschreibung muss in der Weise erfolgen, dass der Fehler für ITML nachvollziehbar und reproduzierbar ist. Die Meldung muss überdies die Fehlersymptome so exakt beschreiben, dass die ITML den Kunden bei der zielgerichteten Fehlerbeseitigung unterstützen kann. Mit der Meldung sind ITML idealerweise Demodaten zu dem aufgetretenen Fehler zur Verfügung zu stellen, aus denen der Fehler nachvollzogen werden kann.
- 4.2 Schwere Fehler hat der Kunde nicht (nur) telefonisch, sondern schriftlich auf dem durch ITML zur Verfügung gestellten Helpdesksystem zu melden. Betrifft der Fehler auch den Zugang zum Helpdesksystem, so kann die Meldung zunächst anderweitig erfolgen, ist jedoch spätestens bei der Wiederherstellung des Zugangs zum Helpdesksystem schriftlich nachzuholen.
- 4.3 Die ITML hat neben der Wartungsvergütung einen Anspruch auf Berechnung der Zusatzleistungen nach Aufwand, wenn
- der gemeldete Fehler auf einer Fehlbedienung des Kunden, nicht aber auf einem vom Wartungsumfang umfassten Softwarefehler beruht oder
 - der gemeldete Fehler aufgrund einer fehlerhaften oder nicht ausreichenden IT-Infrastruktur beim Kunden erfolgte und der ITML dadurch bei der Erbringung der vertraglichen Wartungs- und Pflegeleistungen zusätzlicher Aufwand entsteht.

5. Vertragslaufzeit

- 5.1 Die Vertragslaufzeit beginnt bei der Wartung von Standardsoftware mit der Übergabe an den Kunden, bei individueller Software mit der Abnahme der Vertragssoftware durch den Kunden, ansonsten mit der Auftragserteilung und Wartungsbereitschaft.
- 5.2 Der Wartungs- und Pflegevertrag ist - sofern die Parteien keine gesonderte Laufzeit oder Kündigungsfrist vereinbart haben - erstmals zum Ablauf von 2 Jahren mit einer Frist von drei Monaten ordentlich kündbar. Sofern eine Kündigung nicht – oder nicht fristgerecht – erfolgt, verlängert sich das Vertragsverhältnis jeweils automatisch um ein Jahr, ohne dass die Vertragspartner hierzu eine gesonderte Erklärung abgeben müssen. Das Vertragsverhältnis ist auch in dieser Folgezeit jeweils mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der Laufzeit kündbar.
- 5.3 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

6. Vergütung

- 6.1 Soweit die Parteien kein individuelles Service Level Agreement mit einer Zahlung auf monatlicher Basis vereinbart haben, zahlt der Kunde an ITML für die Erbringung der Wartungs- und Pflegeleistungen eine jährliche Pauschale in Höhe von 18 Prozent des im Lizenzvertrag zugrunde gelegten Listenpreises für die Gesamtlizenz zuzüglich der jeweils bei Rechnungsstellung gültigen Umsatzsteuer.
- 6.2 Die Pauschale wird für jedes Vertragsjahr im Voraus in Rechnung gestellt und ist nach Rechnungsstellung binnen 14 Tagen zu bezahlen.

VI. Schlussbestimmungen

1. Vom Kunden überlassene Unterlagen und Gegenstände wie z.B. Vorlagen oder Datenträger werden nur nach vorheriger ausdrücklicher Vereinbarung und gegen besondere Vergütung über den Zeitpunkt der Leistungserbringung aufbewahrt bzw. archiviert. Sollen zu archivierende Gegenstände versichert werden, muss dies vom Kunden besorgt oder mit ITML vereinbart werden.
2. Nach erfolgter Beauftragung durch den Kunden darf ITML den Kunden als Referenz öffentlich benennen.
3. Für die gesamte Geschäftsbeziehung zwischen der ITML und dem Kunden gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts sowie der Vorschriften zum internationalen Privatrecht. Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Streitigkeiten

- aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag sind der Sitz der ITML. ITML kann bei Rechtstreitigkeiten wahlweise auch den allgemeinen Gerichtsstand des Kunden wählen.
4. Änderungen und Ergänzungen der Verträge zwischen ITML und dem Kunden bedürfen für ihre Wirksamkeit der Schriftform. Zur Wahrung der Schriftform genügt auch eine Übermittlung in Textform (z.B. Email), sofern nicht die empfangende Partei die Übermittlung in Schriftform fordert.
5. Sollten einzelne dieser Bestimmungen unwirksam sein, berührt dies die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Die Vertragsparteien werden sich bemühen, anstelle der unwirksamen Bestimmung eine wirksame zu finden, die dem wirtschaftlichen Bedeutungsgehalt der unwirksamen Bestimmung am ehesten nahe kommt. Gleiches gilt für Vertragslücken.

- Ende der Vertrags- und Lizenzbedingungen -