

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

Forward GmbH,  
(nachstehend jeweils nur „Forward“ genannt)

### I Allgemeine Vertragsbedingungen (AGB-Allgemein)

#### 1 Geltungsbereich

##### 1.1.

Diese Allgemeinen Vertragsbedingungen (AGB-Allgemein) gelten für alle Leistungen bei Nutzungsüberlassungsverträgen von Forward soweit diese die Lizenzierung, Lieferung, Anpassung, Wartung, Erstellung oder sonstige Leistungen für die von Forward erstellten und/oder vertriebenen Lizenzprogramme betreffen. Diese Allgemeinen Vertragsbedingungen enthalten allgemeine Regelungen, die auch für die AGB-Lizenz, AGB-Wartung und AGB-Anpassung (siehe Ziffern II. bis IV.) gelten und diese ergänzen; diese Allgemeinen Vertragsbedingungen sind dementsprechend auch Teil der AGB-Lizenz, AGB-Wartung und AGB-Anpassung, wobei aber bei Widersprüchen die AGB-Allgemein nachrangig zum Inhalt der AGB-Lizenz, AGB-Wartung und AGB-Anpassung gelten. Soweit im Vertrag mit dem Kunden nichts anderes geregelt ist, gelten diese Allgemeinen Vertragsbedingungen auch für sonstige im Vertrag bezeichnete Software. Dies gilt insbesondere für Software von Vorlieferanten.

##### 1.2.

Darüber hinaus gelten diese Allgemeinen Vertragsbedingungen für die Nutzung in Form einer zeitweisen Überlassung der im Leistungsschein aufgeführten Standard-Lizenzprogramme, die Forward gegenüber dem Kunden im Rahmen von Outsourcing-Services zur Verfügung stellt, sowie die damit verbundenen Zusatzleistungen. Bei Widersprüchen zwischen den AGB-Allgemein und den Vertragsbedingungen für die Nutzung von Outsourcing-Services gelten die AGB-Allgemein nachrangig zum Inhalt der Vertragsbedingungen für die Nutzung von Outsourcing-Services. „Outsourcing-Service“ beinhaltet entweder jede Dienstleistung, unter der Forward dem Kunden den Zugriff und die Nutzung von Softwareprodukten bereitstellt, oder Services, welche die Forward erbringt. Die Softwareprodukte sind auf Datenverarbeitungsanlagen installiert, die von Forward oder von Forward beauftragten Partnerunternehmen betrieben werden.

##### 1.3.

Bis zu einer Änderung gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen für alle zukünftigen Geschäfte mit dem Kunden.

#### 1.4.

Um Flexibilität innerhalb der Vertragsbedingungen zu wahren, kann Forward die Bestimmungen der Vertragsbedingungen sowie leistungsbezogener Bedingungen eines Vertrages durch schriftliche Mitteilung mit einer Frist von 3 Monaten ändern. Rückwirkende Änderungen der Bestimmungen sind ausgeschlossen. Die Änderungen gelten für Neuaufträge, Vertragsverlängerungen und Verträge, unter denen fortlaufende und wiederkehrende Leistungen erbracht werden (z.B. Wartungsverträge). Ist der Kunde mit der mitgeteilten Änderung nicht einverstanden, hat er das Recht, der Änderung durch schriftliche Mitteilung gegenüber Forward bis zum geplanten Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung zu widersprechen. Macht er von diesem Recht keinen Gebrauch, gilt die Änderung als genehmigt. Auf diese Folgen wird der Kunde von Forward in der Mitteilung gesondert hingewiesen.

#### 1.5.

Forward erkennt entgegenstehende oder abweichende Bedingungen des Kunden nur bei ausdrücklicher schriftlicher Bestätigung an.

#### 1.6.

Soweit Mitarbeiter von Forward Garantien abgeben, sind diese nur wirksam, wenn sie durch die Geschäftsleitung von Forward schriftlich bestätigt werden.

#### 1.7.

Die Allgemeinen Vertragsbedingungen gelten nur gegenüber Unternehmen und gegenüber juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen.

## **2 Vergütung und Zahlung**

#### 2.1.

Der Kaufpreis für die Vertragsgegenstände gemäß Ziffer II. 1. sowie die diesem zugrunde liegenden Einsatzbedingungen werden im Produktschein festgelegt (Ziffer II. 3.1.). Das Gleiche gilt auch für die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses geltende Wartungsgebühr (Ziffer III. 8.1.).

#### 2.2.

Die Vergütung für die Bereitstellung der Software gemäß Ziffer V. 4. und V. 7. sowie für die vereinbarten Services (Grundvergütung) wird als monatliche Pauschale im Leistungsschein vereinbart. Die Grundvergütung umfasst alle nach diesem Vertrag von Forward zu erbringenden Leistungen, soweit in diesen Vertragsbedingungen nicht eine gesonderte Vergütung vorgesehen oder im Vertrag eine gesonderte Vergütung vereinbart ist.

2.3.

Im Übrigen berechnet Forward seine Leistungen dem Kunden als Festpreis oder nach Aufwand auf der Grundlage seiner jeweils aktuellen Preisliste, sofern die Vertragspartner im Einzelfall nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart haben. Forward kann monatlich nach Arbeitsfortschritt abrechnen. Die Spezifizierung der Leistungen sowie die dazu aufgewendete Arbeitszeit werden von den Mitarbeitern von Forward protokolliert und mit der Rechnung dem Kunden vorgelegt.

2.4.

Reisekosten, Reisezeiten etc. sind gemäß der jeweils aktuellen Forward-Preisliste gesondert zu vergüten.

2.5.

Alle Preise verstehen sich zuzüglich der Mehrwertsteuer in der jeweils geltenden Höhe.

2.6.

Alle Forderungen werden mit Rechnungsstellung fällig und sind sofort ohne Abzug zahlbar. Der Kunde kommt ohne Mahnung in Verzug.

2.7.

Der Kunde ist – unbeschadet seines Rechts, Zahlungen wegen fehlender oder fehlerhafter Leistungen zu verweigern – nicht befugt, Zahlungen zurückzuhalten. Er kann nur mit Forderungen aufrechnen, die rechtskräftig festgestellt oder von Forward anerkannt sind. Bei Leistungen, die Forward von Dritten bezieht, ist eine Aufrechnung des Kunden ausgeschlossen. Wegen Mängeln kann der Kunde Zahlungen nur zu einem unter Berücksichtigung des Mangels verhältnismäßigen Teil zurückbehalten und nur, wenn der Mangel zweifelsfrei vorliegt.

2.8.

Bei Zahlungsrückstand des Kunden ist Forward berechtigt, die Erbringung eigener weiterer Leistungen von der Zahlung abhängig zu machen. Ein dadurch ggf. entstehender Schaden ist vom Kunden zu tragen.

### **3 Testperiode**

3.1.

Wenn schriftlich eine Testperiode für die Vertragsgegenstände und/oder für Wartungsleistungen vereinbart wurde, beginnt diese am zweiten Geschäftstag nach der üblichen Versandzeit und dauert 30 Tage. Der Kunde wird in der Testperiode prüfen, ob die Vertragsgegenstände bzw. die Wartungsleistungen seinen Anforderungen entsprechen und ob die von ihm ausgewählten Funktionen ordnungsgemäß zusammenwirken.

Während der Testperiode kann der Kunde die Vertragsgegenstände bzw. die Wartungsleistungen jederzeit zurückgeben. Bei fristgerechter Rückgabe der Vertragsgegenstände bzw. bei fristgerechter Beanstandung der Wartungsleistungen entfällt eine Verpflichtung zur Entrichtung der Lizenzgebühr unter den Voraussetzungen, dass der Kunde vor der Rückgabe alle gespeicherten Daten und Programme dieser Vertragsgegenstände unwiderruflich gelöscht und dies schriftlich bestätigt hat und der Kunde schriftlich garantiert, dass keinerlei Kopien der Vertragsgegenstände hergestellt wurden und/oder verwendet werden.

## 4 Auftragsabwicklung

### 4.1.

Beidseitige Verpflichtungen: Forward benennt einen Projektleiter, der Kunde einen verantwortlichen Ansprechpartner. Diese sollen Entscheidungen unverzüglich herbeiführen. Der Projektleiter soll Entscheidungen schriftlich festhalten. Der Ansprechpartner steht Forward für notwendige Informationen zur Verfügung. Forward ist verpflichtet, den Ansprechpartner einzuschalten, soweit die Durchführung des Auftrags dies erfordert.

### 4.2.

Pflichten und Rechte von Forward:

- a) Forward wird ihre Leistungen nach dem Stand der Technik gemäß der schriftlich vereinbarten Aufgabenstellung erbringen.
- b) Forward hat geeignet ausgebildete und mit den nötigen Fachkenntnissen ausgestattete Mitarbeiter einzusetzen und diese bei der Auftragsausführung fortlaufend zu betreuen und zu kontrollieren. In diesem Rahmen entscheidet Forward nach eigenem Ermessen, welche Mitarbeiter sie einsetzt oder austauscht.
- c) Forward ist berechtigt, zur Erfüllung der Arbeiten Dritte heranzuziehen. Dritte sind nicht verbundene Unternehmen im Sinne des § 15 AktG und zur Berufsverschwiegenheit verpflichtete Berater der Parteien. Forward wird die Zustimmung des Kunden einholen, wenn personenbezogene Daten durch den Dritten verarbeitet werden sollen. Auf schriftliche Nachfrage des Kunden ist Forward verpflichtet, dem Kunden die Namen der Unternehmen mitzuteilen, die von Forward als Subunternehmer eingesetzt werden.
- d) Forward ist berechtigt, Firmennamen und Firmenlogo des Kunden zu Referenzzwecken zu verwenden.

## 4.3.

### Pflichten und Rechte des Kunden:

- a) Der Ansprechpartner des Kunden soll alle fachlichen Anforderungen auf Seiten des Kunden koordinieren. Der Kunde wird ihn rechtzeitig für diese Aufgabe ausbilden lassen, so dass er sie bereits während der Einführungsphase wahrnehmen kann.
- b) Der Kunde erkennt an, dass Forward für die termingerechte und erfolgreiche Durchführung der ihr obliegenden Dienstleistungen auf die Mitwirkung des Kunden angewiesen ist. Der Kunde ist daher verpflichtet, sämtliche in seiner Betriebssphäre für eine ordnungsgemäße Leistungsdurchführung von Forward erforderlichen Informationen, Hilfestellungen und Infrastrukturen rechtzeitig, vollständig und unentgeltlich zur Verfügung zu stellen. Er wirkt hieran insbesondere im erforderlichen Umfang unentgeltlich mit, indem er auf Wunsch von Forward unentgeltlich ausreichende Arbeitsplätze und Arbeitsmittel, z.B. Mitarbeiter, Arbeitsräume, Hard- und Software, Daten, Telekommunikationseinrichtungen, Unterlagen und Informationen zur Verfügung stellt. Verzögerungen, welche dadurch entstehen, dass der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht rechtzeitig oder nicht vollständig nachkommt, gehen zu Lasten des Kunden. Ausführungsfristen verlängern sich automatisch um die Dauer der Verzögerung. Forward ist berechtigt, durch die Verzögerung entstehende Mehrkosten nach Mahnung in Rechnung zu stellen.
- c) Die Arbeiten werden, sofern Forward dies für erforderlich hält, beim Kunden durchgeführt.
- d) Auf Verlangen von Forward hat der Kunde die Richtigkeit und Vollständigkeit der von ihm vorgelegten Unterlagen sowie seiner Auskünfte und mündlichen Erklärungen schriftlich zu bestätigen.
- e) Sofern für die Leistungserbringung erforderlich, ist der Kunde verpflichtet, den Mitarbeitern und Erfüllungsgehilfen von Forward jederzeitigen Zutritt zu den EDV-Systemen des Kunden zu ermöglichen.
- f) Der Kunde ist verpflichtet, keine Hardware oder Software entgegen den Empfehlungen von Forward einzusetzen, sofern dies im Zusammenhang mit den Outsourcing-Services steht. Änderungen an den EDV-Systemen oder Netzwerken des Kunden, die zu einer Beeinträchtigung des Outsourcing-Services führen können, sind nur nach vorheriger Zustimmung durch Forward durchzuführen.

- g) Sämtliche persönliche Zugangsberechtigungen wie Login-Kennungen, Passwörter und Kundenkennwörter sind geheim zu halten und beim Verdacht, dass unberechtigte Dritte davon Kenntnis erlangt haben, unverzüglich zu ändern oder von Forward ändern zu lassen.
- h) Der Kunde ist verpflichtet, die geltenden Bedienungsanweisungen zu befolgen.
- i) Zwischen Kunde und Forward vereinbarte Bereitstellungstermine oder Verfügbarkeiten gelten nur unter der Voraussetzung rechtzeitiger Erfüllung aller relevanten Vorleistungen und Mitwirkungspflichten des Kunden.
- j) Der Kunde wird bei einer eventuell stattfindenden datenschutzrechtlichen Betriebs Prüfung im erforderlichen Umfange mitwirken.
- k) Der Kunde ist für die Einhaltung der gesetzlichen Aufbewahrungsfristen selbst verantwortlich.

## **5 Nutzungsrechte**

### 5.1.

Sofern der Kunde mit Forward einen Nutzungsüberlassungsvertrag geschlossen hat, ist er berechtigt, die Leistungen von Forward sowie die Standardsoftware, zu der sie gehören, unbeschränkt zu nutzen. Ziffer II. 2. der AGB-Lizenz findet ergänzend Anwendung. Dem Kunden wird vorsorglich auch ein einfaches Nutzungsrecht an den Ergebnissen des Customizings (individuelle Anpassung der Standardsoftware) eingeräumt.

### 5.2.

Nimmt der Kunde die Nutzung von Outsourcing-Services der Forward in Anspruch, so räumt Forward ihm das nicht ausschließliche, nicht übertragbare und für die im Leistungsschein genannte Laufzeit gültige Recht ein, auf die im Leistungsschein aufgeführte Forward-Software in ihrer jeweils neuesten Fassung im Rahmen des Outsourcing-Services von Forward zuzugreifen und sie für seinen internen Geschäftsbetrieb zu nutzen.

### 5.3.

Forward darf alle für den Kunden erbrachten Leistungen auch anderweitig verwerten, soweit nicht nach der Geheimhaltungsvereinbarung Geheimhaltung geboten ist.

## 6 Untersuchungs- und Rügepflicht

### 6.1.

Der Kunde übernimmt in Bezug auf alle Lieferungen und Leistungen von Forward im Geltungsbereich dieser Allgemeinen Vertragsbedingungen eine Untersuchungs- und Rügepflicht entsprechend § 377 HGB. Der Kunde hat die gelieferte Ware zu untersuchen und dabei gefundene Mängel gegenüber Forward umgehend anzuzeigen.

## 7 Haftung

Es gelten die gesetzlichen Vorschriften mit folgender Maßgabe:

### 7.1.

Die Beseitigung von Mängeln (Nacherfüllung) richtet sich nach Ziffer I. 8.

### 7.2.

In allen Fällen vertraglicher und außervertraglicher Haftung leistet Forward Schadensersatz ausschließlich nach Maßgabe folgender Grenzen:

- a) Bei Vorsatz in voller Höhe, ebenso bei Fehlen einer Beschaffenheit, für die Forward eine Garantie übernommen hat.
- b) Bei grober Fahrlässigkeit nur in Höhe des vorhersehbaren Schadens, der durch die verletzte Pflicht verhindert werden sollte.
- c) In anderen Fällen: Nur aus Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, wenn dadurch der Verwendungszweck gefährdet ist, jedoch stets nur in Höhe des vorhersehbaren Schadens. Die Haftung ist auf EURO 200.000,- pro Schadensfall begrenzt, insgesamt auf höchstens EURO 500.000,-. Dasselbe gilt für den Ersatz vergeblicher Aufwendungen.
- d) Darüber hinaus: Soweit Forward gegen die eingetretenen Schäden versichert ist, im Rahmen der Versicherungsdeckung und aufschiebend durch die Versicherungszahlung bedingt.
- e) Die Haftung für entgangenen Gewinn ist ausgeschlossen.

### 7.3.

Die Haftungsbegrenzungen gemäß Ziffer I. 8.2. gelten nicht bei der Haftung für Personenschäden und bei der Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.

7.4.

Für Folgeschäden, insbesondere entgangenen Gewinn, Produktionsausfall, Betriebsunterbrechung oder Datenverlust, übernimmt Forward keine Haftung, es sei denn, eine solche Haftung besteht nach zwingendem Recht.

7.5.

Forward bleibt der Einwand des Mitverschuldens unbenommen. Für die Wiederbeschaffung von Daten wird nur gehaftet, soweit der Kunde die Daten gemäß aller üblichen und angemessenen Vorkehrungen gesichert hat.

7.6.

Forward haftet nach § 278 BGB auch für die eingeschalteten Dritten nach den in Ziffer I. 8.1. bis Ziffer I. 8.4. festgelegten Maßstäben.

7.7.

Der Kunde hat Forward etwaige Schäden unverzüglich schriftlich anzuzeigen oder von Forward aufnehmen zu lassen, so dass Forward möglichst frühzeitig informiert ist, um gegebenenfalls den Schaden, soweit möglich zu mindern.

7.8.

Die Gewährleistungsfrist beträgt ein Jahr seit Lieferung der Leistung.

## **8 Wechsel vom Nutzungsüberlassungsvertrag zum Vertrag über die Nutzung des Outsourcing-Services und zurück**

8.1.

Wechsel vom Nutzungsüberlassungsvertrag zum Vertrag über die Nutzung des Outsourcing-Services:

Sofern der Kunde bereits einen Nutzungsüberlassungsvertrag mit dem dazugehörigen Produktschein unterzeichnet und mit Forward abgeschlossen hat, steht ihm darüber hinaus die Möglichkeit zu, einen Vertrag bezüglich der Nutzung des Outsourcing-Services von Forward abzuschließen.

Der Kunde kann während der Laufzeit des Vertrages über die Nutzung des Outsourcing-Services keine Rechte aus dem Nutzungsüberlassungsvertrag geltend machen. Im Falle eines solchen Wechsels vom Nutzungsüberlassungsvertrag zum Vertrag über die Nutzung des Outsourcing-Services läuft der Wartungsvertrag nicht weiter.



8.2.

Wechsel von der Nutzung des Outsourcing-Services zum Nutzungsüberlassungsvertrag:

Nach Ablauf der Vertragslaufzeit des Vertrages über die Nutzung des Outsourcing-Services bzw. nach Kündigung dieses Vertrages, kann der Kunde seine Rechte aus dem Nutzungsüberlassungsvertrag wieder geltend machen, wobei für die weitere Nutzung der Software, an welcher der Kunde durch Abschluss des Nutzungsüberlassungsvertrages die Lizenz erworben hat, eine zusätzliche Parametrierungsgebühr für den Kunden anfällt. Die Parametrierungsgebühr wird von Forward für jeden Einzelfall gesondert festgelegt.

## **9 Projektabnahmebestätigung**

9.1.

Forward ist berechtigt, dem Kunden nach Beendigung eines Projektes eine Projektabnahmebestätigung einschl. Fristsetzung für die Rücksendung zuzuschicken bzw. zu übergeben. Die Frist für die Rücksendung beträgt 30 Tage. Durch Unterschrift des Kunden und fristgemäßer Rücksendung der Projektabnahmebestätigung bestätigt der Kunde, dass das Projekt vertragsgemäß ausgeführt wurde. Innerhalb dieser Frist hat der Kunde die Möglichkeit, gegenüber Forward Mängel an dem Projekt anzuzeigen. Wegen unwesentlicher Mängel kann die Abnahme nicht verweigert werden.

9.2.

Der Abnahme steht es gleich, wenn der Kunde das Projekt nicht innerhalb der ihm von Forward bestimmten Frist abnimmt.

## **10 Nachvertragliche Verpflichtungen**

10.1.

Bei Beendigung des Vertrags wird Forward alle ihm mit Vertragsunterzeichnung übergebenen Unterlagen zurückgeben bzw. nachweisen, dass diese Unterlagen ordnungsgemäß vernichtet wurden. Vorhandene Datenbestände und Programme sind physikalisch zu löschen.

10.2.

Soweit Dokumentationen dem Nachweis der ordnungsgemäßen Datenverarbeitung dienen, sind sie durch Forward entsprechend der jeweiligen Aufbewahrungsfrist über das Vertragsende hinaus aufzubewahren. Auf Anforderung berechtigter Personen wird Forward die aufbewahrten Datenbestände zur Verfügung stellen. Die Aufbewahrung der Daten wird nach Aufwand in Rechnung gestellt. Die Datenrückgabe durch Forward erfolgt nach schriftlicher Anforderung des Kunden. Die Aufbereitung und Übergabe der Daten wird nach Aufwand in Rechnung gestellt.

10.3.

Beide Seiten werden auch über das Ende der Vertragslaufzeit hinaus über die ihnen im Zusammenhang mit dem Auftrag bekannt werdenden Daten und sonstigen Informationen Stillschweigen wahren.

## **11 Sonstiges**

11.1.

Sofern der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, ist ausschließlicher Gerichtsstand am Firmensitz von Forward (je nach sachlicher Zuständigkeit das Amtsgericht oder das Landgericht).

Klagt Forward, ist sie auch berechtigt, den Gerichtsstand am Sitz des Kunden zu wählen. Forward bleibt auch berechtigt, um einstweiligen Rechtsschutz vor den nach den gesetzlichen Bestimmungen zuständigen Gerichten nachzusuchen.

11.2.

Für sämtliche Rechtsbeziehungen zwischen Forward und dem Kunden gilt ausschließlich das auf die Rechtsbeziehungen inländischer Vertragsparteien anwendbare Recht der Bundesrepublik Deutschland.

11.3.

Der Vertragsabschluss sowie spätere Änderungen und Ergänzungen des Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt ebenso für die Abänderung dieser Klausel. Mündliche Nebenabreden sind nicht getroffen. Alle Erklärungen der Vertragspartner bedürfen der Schriftform.

11.4.

Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, eine unzulässige Fristbestimmung oder Lücke enthalten, so bleibt die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Soweit die Unwirksamkeit sich nicht aus dem Verstoß gegen § 305 ff. BGB (Geltung Allgemeiner Geschäftsbedingungen) ergibt, gilt anstelle der unwirksamen Bestimmung als vereinbart, was dem von den Vertragspartnern Gewollten wirtschaftlich am nächsten kommt. Das Gleiche gilt für den Fall einer Lücke. Im Falle einer unzulässigen Frist gilt das gesetzlich zulässige Maß.

## **II. Vertragsbedingungen für die Überlassung von Standardsoftware (AGB-Lizenz)**

### **1 Vertragsgegenstand**

#### 1.1.

Diese Allgemeinen Vertragsbedingungen (AGB-Lizenz) regeln die Überlassung der im Produktschein (Vertrag) näher bezeichneten Software (nachfolgend „Software“) in maschinenlesbarer Form und der zugehörigen Anwendungsdokumentation in elektronischer und/oder gedruckter Form (nachfolgend „Anwendungsdokumentation“) in der im Produktschein bezeichneten Sprache (zusammen „Vertragsgegenstände“) unter den im jeweiligen Produktschein vereinbarten Nutzungsbedingungen.

#### 1.2.

Der Quellcode (SourceCode) der Software ist nicht Bestandteil der Vertragsgegenstände.

#### 1.3.

Für die Beschaffenheit der von Forward gelieferten Software ist die bei Vertragsschluss gültige Leistungsbeschreibung abschließend maßgeblich, die auch in der Anwendungsdokumentation noch einmal beschrieben ist. Eine darüber hinausgehende Beschaffenheit der Software schuldet Forward nicht. Eine solche Verpflichtung kann der Kunde insbesondere nicht aus anderen Darstellungen der Software in öffentlichen Äußerungen oder in der Werbung von Forward und/oder des Herstellers sowie deren Angestellten oder Vertriebspartnern herleiten, es sei denn, Forward hat die darüber hinausgehende Beschaffenheit ausdrücklich schriftlich bestätigt.

### **2 Nutzungsumfang**

#### 2.1.

Forward räumt dem Kunden ein nicht ausschließliches, zeitlich unbeschränktes, einfaches Nutzungsrecht an den Vertragsgegenständen ein, jedoch nur für das zwischen den Vertragspartnern vereinbarte Bestimmungsland, in dem die Vertragsgegenstände verwendet werden sollen. Ohne ausdrückliche Vereinbarung wird das Nutzungsrecht ausschließlich für das Land eingeräumt, in dem der Kunde seinen Geschäftssitz hat.

#### 2.2.

Dieses Nutzungsrecht darf ausschließlich in der im Vertrag aufgeführten Umgebung (Hardware, Betriebssystemsoftware, Datenbank) und in dem vereinbarten Einsatzumfang ausgeübt werden, für den der Kunde den Kaufpreis entrichtet hat. Ist eine andere systemtechnische Variante für die Nutzung erforderlich, wird Forward sie, sofern bei Forward verfügbar, im Austausch gegen einen angemessenen Aufpreis liefern. Die Höhe der Überlassungsvergütung richtet sich nach dem vereinbarten Einsatzumfang. Will der Kunde den vereinbarten Einsatzumfang für die überlassene Software erweitern, ist er zur vorherigen Nachlizenzierung bei Forward verpflichtet.

## 2.3.

Der Kunde darf die Software nur zu dem Zweck einsetzen, seine internen Geschäftsvorfälle und die von solchen Unternehmen abzuwickeln, die mit ihm im Sinne des § 15 AktG verbunden sind und die innerhalb des Einsatzumfanges die DV-Systeme des Kunden gem. Ziffer II. 2.1. mitnutzen. Insbesondere ein Rechenzentrumsbetrieb oder das vorübergehende Zur-Verfügung-Stellen der Software (z.B. als Application Service Providing) für andere Konzernunternehmen (die nicht zu den in Satz 1 genannten zählen) oder die Nutzung der Software zur Schulung von Personen, die nicht Mitarbeiter des Kunden oder der Konzernunternehmen lt. Satz 1 sind, sind nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von Forward gestattet. Die gewerbliche Weitervermietung ist generell untersagt.

## 2.4.

Vervielfältigungen der Software sind nur insoweit zulässig, als dies für den vertragsgemäßen Gebrauch notwendig ist. Der Kunde darf von der Software Sicherungskopien nach den Regeln der Technik im notwendigen Umfang anfertigen. Sicherungskopien auf beweglichen Datenträgern sind als solche zu kennzeichnen und mit dem Urheberrechtsvermerk des Originaldatenträgers zu versehen.

## 2.5.

Der Kunde ist zu Änderungen, Erweiterungen und sonstigen Umarbeitungen der Software i.S. des § 69c Nr.2 UrhG nur insoweit befugt, als das Gesetz solches unabdingbar erlaubt. Dem Kunden stehen an den Bearbeitungen eigene Nutzungsrechte – über die nach diesen Allgemeinen Vertragsbedingungen eingeräumten Nutzungsrechte hinaus – nicht zu.

## 2.6.

Der Kunde ist zur Dekompilierung der Software nur in den Grenzen des § 69e UrhG berechtigt und außerdem erst, wenn Forward nach schriftlicher Aufforderung mit angemessener Frist nicht die notwendigen Daten und/oder Informationen zur Verfügung gestellt hat, um Interoperabilität mit anderer Hard- und Software herzustellen.

## 2.7.

Überlässt Forward dem Kunden im Rahmen von Nachbesserung oder Wartung Ergänzungen oder eine Neuauflage des Vertragsgegenstandes (z.B. Update, Upgrade), die früher überlassene Vertragsgegenstände ersetzen, unterliegen diese den Bestimmungen dieser Vertragsbedingungen.

## 2.8.

Eine Vervielfältigung oder Umarbeitung der Anwendungsdokumentation ist – vorbehaltlich der Ziffer II. 2.3. und der Ziffer II. 2.4. (soweit die Dokumentation in die Software integriert ist) – nicht gestattet.

2.9.

Bei jeder Form der widerrechtlichen Nutzung der überlassenen Software verpflichtet sich der Kunde zur Zahlung des aktuellen Lizenzpreises für die entsprechende Nutzung. Dies gilt auch dann, wenn der Kunde Vertragsgegenstände oder Kopien hiervon ohne vorherige Einwilligung von Forward an Dritte weitergibt.

2.10.

Das Eigentum an den überlassenen Vertragsgegenständen bleibt vorbehalten bis zur vollständigen Bezahlung der geschuldeten Vergütung. Zuvor sind Einsatzrechte stets nur vorläufig und durch Forward frei widerruflich eingeräumt.

### **3 Vergütung und Zahlung**

3.1.

Der Kaufpreis für die Vertragsgegenstände sowie die diesem zugrunde liegenden Einsatzbedingungen werden im Produktschein festgelegt.

3.2.

Die Rechnungslegung bei Nutzungsüberlassungsverträgen erfolgt je nach Vereinbarung im Voraus, laufend während des Service-/Leistungszeitraums oder nach dessen Beendigung. Während eines längerfristigen Service-/Leistungszeitraums kann Forward monatlich nach Arbeitsfortschritt abrechnen.

3.3.

Der Kaufpreis ist fällig nach Lieferung bzw. Bereitstellung und Rechnungsstellung.

### **4 Installation, Schulung, Unterstützung**

4.1.

Es ist Sache des Kunden, die Software in Betrieb zu nehmen. Für die Installation der Software verweist Forward auf die in der Anwendungsdokumentation beschriebenen Installationshinweise, insbesondere auf die Hard- und Softwareumgebung, die beim Kunden vorhanden sein muss. Auf Wunsch des Kunden übernimmt Forward die Installation der Software auf der Basis einer gesondert abzuschließenden Vereinbarung und der jeweils anwendbaren Forward-Preisliste.

4.2.

Die Vertragsgegenstände gelten 30 Tage nach deren Ablieferung als abgenommen, falls der Kunde innerhalb dieser Frist die Funktionen und Leistungen der Lizenzprogramme nicht schriftlich beanstandet hat. Eine Nutzung im Echtbetrieb gilt in jedem Fall als Abnahme.

4.3.

Einweisung, Schulung und sonstige Unterstützung (insbesondere Einsatzvorbereitung, Installation, Modifikation und Beratung) leistet Forward nach gesonderter Vereinbarung auf der Basis der jeweils anwendbaren Forward-Preisliste.

4.4.

Forward ist weiterhin bereit, sofern in ihren Programmen Schnittstellen zu nicht von ihr zu liefernden Programmen bestehen, dem Kunden die erforderlichen Informationen gegen Vergütung des Aufwandes zur Verfügung zu stellen. Diese Informationen dürfen anderen Auftragnehmern im Rahmen von Ziffer I. 6. bekannt gegeben werden. Für diese fremden Schnittstellen übernimmt Forward keine Gewährleistung.

## **5 Schutz von Software und Anwendungsdokumentation**

5.1.

Soweit nicht dem Kunden nach diesem Vertrag ausdrücklich Rechte eingeräumt sind, stehen alle Rechte an den Vertragsgegenständen (und allen vom Kunden angefertigten Kopien) – insbesondere das Urheberrecht, die Rechte auf oder an Erfindungen sowie technische Schutzrechte – ausschließlich Forward oder, soweit Fremdprodukte integriert sind, dem Rechtsinhaber zu. Das gilt auch für Bearbeitungen der Vertragsgegenstände durch den Kunden. Das Eigentum des Kunden an den jeweiligen Datenträgern solcher Kopien bleibt unberührt.

5.2.

Der Kunde wird die überlassenen Vertragsgegenstände sorgfältig verwahren, um Missbrauch auszuschließen. Er wird Vertragsgegenstände (gleich ob unverändert oder umgearbeitet) Dritten nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung durch Forward zugänglich zu machen. Als Dritte gelten nicht die Angestellten des Kunden sowie sonstige Personen, die sich zur vertragsgemäßen Nutzung der Vertragsgegenstände beim Kunden aufhalten.

5.3.

Dem Kunden ist es nicht gestattet, Urheberrechtsvermerke, Kennzeichen und/oder Kontrollnummern oder –Zeichen von Forward zu verändern oder zu entfernen. Ändert oder bearbeitet der Kunde die Vertragsgegenstände, sind diese Vermerke und Kennzeichen in die geänderte Fassung der Vertragsgegenstände zu übernehmen.

5.4.

Der Kunde führt Buch über die von ihm vertragsgemäß auf Datenträgern hergestellten Kopien von Vertragsgegenständen und deren Verbleib und erteilt Forward auf Anfrage hierüber Auskunft und Einsicht.

5.5.

Gibt der Kunde den unmittelbaren Besitz an Datenträgern, Speichern oder sonstiger Hardware, auf denen Vertragsgegenstände (ganz oder teilweise, unverändert oder umgearbeitet) gespeichert sind, auf, trägt er dafür Sorge, dass vorher die gespeicherten Vertragsgegenstände vollständig gelöscht werden.

5.6.

Der Kunde darf nichts unternehmen, was einer unberechtigten Nutzung Vorschub leisten könnte; insbesondere darf er nicht versuchen, die Software über den in Ziffer II. 2.5. genannten Umfang hinaus zu dekompileieren. Der Kunde wird Forward unverzüglich unterrichten, wenn der Verdacht besteht, dass in seinem Bereich ein unberechtigter Zugriff droht oder sogar erfolgt ist.

5.7.

Forward ist berechtigt, Maßnahmen zum Schutz der Software zu treffen, insbesondere eine Kopier- und Nutzungssperre, z.B. durch die Notwendigkeit eines von Forward bereit zu stellenden Programmschutzcodes. Der Einsatz der Software auf einem Ausweich- oder Nachfolgesystem darf dadurch nicht wesentlich behindert werden. Bei Software von Vorlieferanten kann insoweit auch der jeweilige Vorlieferant die Rechte von Forward aus diesem Vertrag geltend machen.

## **6 Weitergabe**

6.1.

Der Kunde darf die Vertragsgegenstände einem Dritten nur einheitlich und unter vollständiger und endgültiger Aufgabe der eigenen Nutzung der Vertragsgegenstände überlassen. Die vorübergehende Überlassung der Nutzung an Dritte ist untersagt, gleich ob die Vertragsgegenstände in körperlicher oder unkörperlicher Form überlassen werden. Das gleiche gilt bei unentgeltlicher oder teilweise entgeltlicher Überlassung.

6.2.

Die Weitergabe der Vertragsgegenstände bedarf der schriftlichen Einwilligung durch Forward. Forward erteilt die Zustimmung, wenn (a) der Kunde der Forward schriftlich versichert, dass er alle Originalkopien der Vertragsgegenstände dem Dritten weitergegeben und alle selbst erstellten Kopien gelöscht hat, und (b) der Dritte schriftlich sein Einverständnis gegenüber der Forward mit den hier vereinbarten Nutzungs- und Weitergabe Bedingungen erklärt.

## **7 Mitwirkungs- und Informationspflicht des Kunden**

### 7.1.

Der Kunde hat sich über die wesentlichen Funktionsmerkmale der Software informiert und trägt das Risiko, ob diese seinen Wünschen und Bedürfnissen entspricht.

### 7.2.

Die Einrichtung einer funktionsfähigen – und auch unter Berücksichtigung der zusätzlichen Belastung durch die Vertragsgegenstände ausreichend dimensionierten – Hard- und Softwareumgebung liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden.

### 7.3.

Der Kunde testet die Software vor deren Einsatz gründlich auf Mangelfreiheit und auf Verwendbarkeit in der bestehenden Hard- und Softwarekonfiguration. Dies gilt auch für Software, die er im Rahmen der Gewährleistung und Wartung erhält.

### 7.4.

Der Kunde beachtet die von Forward für die Installation und den Betrieb der Software gegebenen Hinweise. Er wird sich in regelmäßigen Abständen über das Internet auf den unter [www.aspoint.de](http://www.aspoint.de) zugänglichen Webseiten über aktuelle Hinweise informieren und diese beim Betrieb berücksichtigen.

### 7.5.

Soweit Forward über die Bereitstellung der Vertragsgegenstände hinaus weitere Leistungspflichten obliegen, wirkt der Kunde hieran im erforderlichen Umfang unentgeltlich mit, indem er z.B. Mitarbeiter, Arbeitsräume, Hard- und Software, Daten, Telekommunikationseinrichtungen, Unterlagen und Informationen zur Verfügung stellt.

### 7.6.

Der Kunde gewährt Forward zur Fehlersuche und –behebung Zugang zu den Vertragsgegenständen, nach Wahl des Kunden unmittelbar und/oder mittels Datenfernübertragung. Forward ist berechtigt, zu prüfen, ob die Vertragsgegenstände in Übereinstimmung mit den Vertragsbestimmungen und diesen Allgemeinen Vertragsbedingungen genutzt werden. Zu diesem Zweck darf Forward vom Kunden Auskunft verlangen, insbesondere über Zeitraum und Umfang der Nutzung der Vertragsgegenstände, sowie Einsicht in die Bücher und Schriften und die Hard- und Software des Kunden nehmen. Forward ist hierfür zu den üblichen Geschäftszeiten Zutritt zu den Geschäftsräumen des Kunden zu gewähren.

### 7.7.

Der Kunde trifft angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass die Software ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäß arbeitet, z.B. durch tägliche Datensicherung, Störungsdiagnose, regelmäßige Überprüfung der Datenverarbeitungsergebnisse.



7.8.

Soweit der Kunde nicht ausdrücklich vorab darauf hinweist, darf Forward davon ausgehen, dass alle Daten des Kunden, mit denen Forward in Berührung kommen kann, gesichert sind.

7.9.

Der Kunde trägt Nachteile und Mehrkosten aus einer Verletzung dieser Pflichten.

## **8 Liefer- und Leistungszeit; Höhere Gewalt**

8.1.

Die Software wird mangels anderer Absprache in der bei Ablieferung aktuellen Fassung geliefert.

8.2.

Forward bewirkt die Lieferung, indem sie nach ihrer Wahl entweder dem Kunden eine Programmkopie der Software auf maschinenlesbarem Datenträger überlässt, auf dem sie als Objektprogramme in ausführbarer Form aufgezeichnet ist, oder die Software in einem Netz abrufbar bereitstellt und dies dem Kunden mitteilt. Dementsprechend wird die Anwendungsdokumentation dem Kunden in druckschriftlicher Form, auf einem maschinenlesbaren Datenträger oder in einem Netz abrufbar überlassen.

8.3.

Für die Einhaltung von Lieferterminen und den Gefahrübergang ist bei körperlichem Versand der Zeitpunkt maßgeblich, in dem Forward die Software und Anwendungsdokumentation dem Transporteur übergibt, ansonsten der Zeitpunkt, in dem die Software im Netz bereitgestellt ist und dies dem Kunden mitgeteilt wird. Wird die Software oder die Anwendungsdokumentation nach Gefahrübergang beschädigt oder zerstört, liefert Forward gegen Erstattung der Kopier- und Versandkosten Ersatz.

8.4.

Solange Forward auf die Mitwirkung oder Information des Kunden wartet oder durch Streiks oder Aussperrungen, behördliches Eingreifen, gesetzliche Verbote oder andere unverschuldete Umstände in ihren Leistungen behindert ist („höhere Gewalt“), gelten Liefer- und Leistungspflichten um die Dauer der Behinderung und um eine angemessene Anlaufzeit nach Ende der Behinderung („Ausfallzeit“) als verlängert und liegt für die Dauer der Ausfallzeit keine Pflichtverletzung vor. Forward teilt dem Kunden derartige Behinderungen und ihre voraussichtliche Dauer unverzüglich mit. Dauert die höhere Gewalt ununterbrochen länger als 3 Monate an, werden beide Vertragspartner von ihren Leistungspflichten frei.

## 9 Sach- und Rechtsmängel; sonstige Leistungsstörungen; Verjährung

### 9.1.

Forward leistet Gewähr für die vereinbarte Beschaffenheit der Vertragsgegenstände gem. Ziffer II. 1.3. und dafür, dass der Nutzung der Vertragsgegenstände im vertraglichen Umfang durch den Kunden keine Rechte Dritter entgegenstehen. Die Gewähr für die Freiheit der Vertragsgegenstände im vertraglichen Umfang von Rechten Dritter gilt jedoch nur für das zwischen den Vertragspartnern vereinbarte Bestimmungsland, in dem die Vertragsgegenstände verwendet werden sollen. Ohne ausdrückliche Vereinbarung gilt die Gewähr für das Land, in dem der Kunde seinen Geschäftssitz hat.

### 9.2.

Forward leistet bei Sachmängeln zunächst Gewähr durch Nacherfüllung. Hierzu überlässt Forward nach ihrer Wahl dem Kunden einen neuen, mangelfreien Softwarestand oder beseitigt den Mangel; als Mangelbeseitigung gilt auch, wenn Forward dem Kunden zumutbare Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Mangels zu vermeiden.

Bei Rechtsmängeln leistet Forward zunächst Gewähr durch Nacherfüllung. Hierzu verschafft sie nach ihrer Wahl dem Kunden eine einwandfrei Benutzungsmöglichkeit an den gelieferten Vertragsgegenständen oder an ausgetauschten oder geänderten gleichwertigen Vertragsgegenständen.

Forward ist berechtigt, die Nacherfüllung davon abhängig zu machen, dass der Kunde zumindest einen angemessenen Teil der Vergütung bezahlt hat.

### 9.3.

Der Kunde ist verpflichtet, einen neuen Softwarestand zu übernehmen, wenn der vertragsgemäße Funktionsumfang erhalten bleibt und die Übernahme nicht zu erheblichen Nachteilen führt.

### 9.4.

Schlagen zwei Versuche der Nacherfüllung fehl, ist der Kunde berechtigt, eine angemessene Nachfrist zur Mängelbeseitigung zu setzen. Er hat dabei ausdrücklich und schriftlich darauf hinzuweisen, dass er sich das Recht vorbehält, bei erneutem Fehlschlagen vom Vertrag zurückzutreten und/oder Schadensersatz zu verlangen.

Schlägt die Nachbesserung auch in der Nachfrist fehl, kann der Kunde vom Vertrag zurücktreten oder die Vergütung mindern, außer es liegt ein unerheblicher Mangel vor. Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen eines Mangels leistet Forward im Rahmen der in Ziffer I. 6. festgelegten Grenzen. Forward kann nach Ablauf einer gem. Satz 1 gesetzten Frist verlangen, dass der Kunde seine aus dem Fristablauf resultierenden Rechte binnen zwei Wochen nach Zugang der Aufforderung ausübt. Nach Fristablauf geht das Wahlrecht auf Forward über.

9.5.

Erbringt Forward Leistungen bei Mangelsuche oder –beseitigung, ohne hierzu verpflichtet zu sein, so kann sie hierfür Vergütung entsprechend ihrer jeweils aktuellen Preisliste verlangen. Das gilt insbesondere, wenn ein Mangel nicht nachweisbar oder nicht Forward zuzurechnen ist. Zu vergüten ist außerdem der Mehraufwand auf Seiten Forward, der dadurch entsteht, dass der Kunde seinen Pflichten gem. Ziffer II. 8. nicht ordnungsgemäß nachgekommen ist.

9.6.

Die Gewährleistung umfasst nicht die Beseitigung von Mängeln, die durch unsachgemäßen Gebrauch, Bedienungsfehler, Unfall, unzulängliche Umgebungsbedingungen, Verwendung von anderen als den spezifizierten Einsatzbedingungen, unzureichende Wartung durch den Kunden, Produkte Dritter (welche nicht von Forward geliefert wurden) oder sonstige äußere Einflüsse entstehen.

9.7.

Die Gewährleistung erlischt für solche Software, die der Kunde ändert oder in die er sonst wie eingreift, es sei denn, dass er im Zusammenhang mit der Fehlermeldung nachweist, dass der Mangel schon in der ungeänderten Fassung der Software vorhanden war.

9.8.

Behaupten Dritte Ansprüche, die den Kunden hindern, die ihm vertraglich eingeräumten Nutzungsbefugnisse wahrzunehmen, unterrichtet der Kunde Forward unverzüglich schriftlich und umfassend. Er ermächtigt Forward hiermit, die Auseinandersetzung mit dem Dritten gerichtlich und außergerichtlich allein zu führen. Forward ist verpflichtet, die Ansprüche auf eigene Kosten abzuwehren oder zu regeln und den Kunden von allen mit der Anspruchsabwehr verbundenen Kosten und Schäden freizustellen, soweit diese nicht auf dessen pflichtwidrigem Verhalten von Seiten des Kunden beruhen.

9.9.

Aus sonstigen Pflichtverletzungen von Forward kann der Kunde Rechte nur herleiten, wenn er diese gegenüber Forward schriftlich gerügt und Forward eine Nachfrist zur Abhilfe eingeräumt hat. Das gilt nicht, soweit nach der Art der Pflichtverletzung eine Abhilfe nicht in Betracht kommt. Für Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen gelten die in Ziffer I. 6. festgelegten Grenzen.

9.10.

Die Verjährungsfrist für alle Mängelansprüche beträgt ein Jahr und beginnt mit der Ablieferung der Vertragsgegenstände. Bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von Forward, bei arglistigem Verschweigen des Mangels, bei Personenschäden oder Rechtsmängeln im Sinne des § 438 Abs.1 Nr.1 a BGB sowie bei Garantien (§ 444 BGB) gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen, ebenso bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz.

### **III. Vertragsbedingungen für die Wartung von Standardsoftware (AGB-Wartung)**

#### **1 Gegenstand des Vertrages**

##### 1.1.

Diese Allgemeinen Vertragsbedingungen (AGB-Wartung) beziehen sich auf die nach dem Produktschein (Vertrag) zu wartende Forward-Standardsoftware (im folgenden „Software“ genannt) und deren Anwendungsdokumentation.

##### 1.2.

Der Wartung unterliegt die Software in ihrer jeweils neuesten von Forward freigegebenen Fassung. Ein Anspruch auf Wartung aller früheren Versionen erlischt spätestens 3 Monate nachdem Forward eine neue Version freigegeben hat, es sei denn, dass deren Übernahme für den Kunden unzumutbar ist. In diesem Fall wird Forward die Wartung gegen Vergütung nach Aufwand gemäß Ziffer III. 5.2. fortführen.

##### 1.3.

Setzt der Kunde die Software nicht entsprechend der im Produktschein vereinbarten oder einer anderen jeweils von Forward freigegebenen Systemumgebung ein, hat er keinen Anspruch auf vereinbarte Wartungsleistungen. Dies gilt nicht für die Lieferung verfügbarer neuer Releases/Versionen gemäß Ziffer III. 3.

##### 1.4.

Die Wartungsleistungen von Forward beziehen sich nur auf die nach dem Produktschein zu wartende Forward-Standardsoftware und erstrecken sich insbesondere nicht auf Hardware, Betriebssystemsoftware, Netzwerke, Datenbanken und sonstige Software.

#### **2 Wartungsumfang**

##### 2.1.

Die Wartungsleistungen (Standardpflege) umfassen gegen eine pauschale Vergütung die Übersendung oder Bereitstellung neuer Releases/Versionen, Updates, Patches oder Umgehungen der Software, die telefonische Unterstützung bei der Klärung von Mängeln und die Beseitigung von Mängeln der Software.

Forward erbringt die Leistungen während ihrer Geschäftszeiten (montags bis freitags – außer an gesetzlichen Feiertagen – von 8.00 bis 17.30 Uhr).

2.2.

Alle weiteren Leistungen, die Forward im Zusammenhang mit der Software im Auftrag des Kunden erbringt, werden gesondert nach Aufwand vergütet. Dazu gehört u. a. auch:

- a) Die Wartung modifizierter Standardprogramme und zusätzlicher Programme.
- b) Die Wartung für Software, die nicht unter den von Forward vorgegebenen Einsatzbedingungen genutzt wird.
- c) Wartungsleistungen, die durch nicht den Vertragsgegenständen unterliegende Programmbereiche verursacht werden.

2.3.

Forward kann vertragliche Leistungen auch durch von ihr beauftragte Unternehmen erbringen lassen.

2.4.

Mängelansprüche aufgrund des Software-Überlassungsvertrages werden durch den Pflegevertrag nicht berührt; sie können während des Gewährleistungszeitraumes kostenfrei nach den Bestimmungen des Software-Überlassungsvertrages geltend gemacht werden.

### **3 Lieferung neuer Releases/Versionen**

3.1.

Forward verpflichtet sich, weiterentwickelte Standardversionen der Software einschließlich der zugehörigen Dokumentation nach Freigabe zu übersenden, soweit es sich nicht um Erweiterungen handelt, die sie als neue Standardsoftware und/oder Module gesondert anbietet.

3.2.

Durch die Wartungsgebühr nicht abgedeckt ist die Einbeziehung neuer gesetzlicher Vorschriften oder Regelungen, die sich nur durch teilweise oder vollständige Neuprogrammierung der betroffenen Standardprogramme realisieren lassen. In diesem Fall kann Forward eine angemessene zusätzliche Vergütung unter Berücksichtigung aller Kunden, die die Neuprogrammierung benötigen, verlangen. Lehnt der Kunde die Beauftragung ab, kann Forward den Wartungsvertrag aus wichtigem Grund kündigen.

## **4 Hotline**

### 4.1.

Der Kunde hat Zugang zur Hotline von Forward. Diese steht montags bis freitags (mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen) in der Zeit von 8:00 bis 17:30 Uhr für telefonische Auskünfte gemäß Ziffer III. 2. im Zusammenhang mit der überlassenen Software von Forward, für die eine Wartungsvereinbarung getroffen wurde, zur Verfügung. Die Hotline erreichen Sie unter der Nummer: 02451 4900 – 111.

## **5 Fehlerbeseitigung als vereinbarte Leistung**

### 5.1.

Treten bei vertragsgemäßer Nutzung Fehler auf, hat der Kunde diese unverzüglich in nachvollziehbarer Form unter Angabe der für die Fehlerbeseitigung zweckdienlichen Informationen Forward zu melden.

### 5.2.

Art und Weise der Mangelbeseitigung stehen in billigem Ermessen von Forward. Bietet Forward dem Kunden zur Vermeidung oder Beseitigung von Mängeln Patches, Bugfixes, eine neue Version, ein neues Release etc. an, so hat der Kunde diese (wenn und sobald es für ihn zumutbar ist), zu übernehmen und auf seine Hardware gemäß den Installationsanweisungen von Forward zu installieren. Die Beseitigung eines Mangels kann darüber hinaus auch in der Form von Handlungsanweisungen gegenüber dem Kunden erfolgen. Der Kunde hat derartige Handlungsanweisungen zu befolgen, es sei denn, dies ist ihm nicht zumutbar. Soweit die Übernahme von Patches, Bugfixes, einer neuen Version, eines neuen Releases etc. oder die Befolgung einer Handlungsanweisung für den Kunden unzumutbar ist, wird Forward die Wartung gegen Vergütung nach Aufwand gemäß der jeweils aktuellen Forward-Preisliste von Forward fortführen. Dies gilt insbesondere auch, wenn neue Versionen der Software wegen fehlender Systemvoraussetzungen gem. Ziff. III. 6.2. beim Kunden nicht installiert oder nur bedingt genutzt werden können.

### 5.3.

Kann Forward einen Mangel nicht innerhalb angemessener Frist beseitigen, stellt Forward dem Kunden vorübergehend eine Umgehungslösung zur Verfügung, soweit dies für den Kunden und Forward wirtschaftlich zumutbar ist.

### 5.4.

Forward hat die Fehler in angemessener Frist zu beseitigen. Forward wird die Korrekturmaßnahmen schriftlich und/oder in maschinenlesbarer Form mitteilen. Der Kunde übernimmt diese auf seine Anlage(n).

5.5.

Der Kunde kann Forward eine angemessene Frist für die Beseitigung der Fehler setzen. Verstreicht sie ungenutzt, kann er unter den gesetzlichen Voraussetzungen kündigen.

5.6.

Die Pflicht zur Fehlerbeseitigung erlischt für solche Software, die der Kunde ändert oder in die er sonst wie eingreift, es sei denn, dass er im Zusammenhang mit der Fehlermeldung nachweist, dass der Eingriff für den Fehler nicht ursächlich ist.

5.7.

Erbringt Forward Leistungen bei Fehlersuche oder –beseitigung, ohne hierzu verpflichtet zu sein, so kann Forward hierfür Vergütung entsprechend ihrer üblichen Sätze verlangen. Das gilt insbesondere, wenn ein Mangel nicht nachweisbar oder nicht Forward zuzurechnen ist. Zu vergüten ist außerdem der Mehraufwand auf Seiten Forward, der dadurch entsteht, dass der Kunde seinen Pflichten gem. Ziffer II. 7. nicht ordnungsgemäß nachgekommen ist.

## 6 Mitwirkungspflichten des Kunden

6.1.

Der Kunde wird Forward bei der Erfüllung der Wartungsleistungen auf eigene Kosten unterstützen. Er wird insbesondere:

a) während der Vertragslaufzeit einen Verantwortlichen benennen, der alle für die Zwecke der Durchführung der Wartung erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachtenbesitz; Mangelmeldungen haben nur durch den Verantwortlichen oder in seiner Abwesenheit durch seinen Vertreter zu erfolgen.

b) bei Mangelmeldungen die aufgetretenen Symptome, das Programm sowie die System- und Hardwareumgebung detailliert beobachten und Forward einen Mangel unter Angabe von für die Mangelbeseitigung zweckdienlichen Informationen, beispielsweise Anzahl der betroffenen User, Schilderung der System- und Hardwareumgebung sowie ggf. simultan geladener Drittsoftware und Unterlagen melden.

c) festgestellte Fehlfunktionen Forward möglichst in reproduzierbarer Form auf einem geeigneten Datenträger zur Verfügung stellen.

d) Forward im Rahmen seiner Möglichkeiten nach besten Kräften bei der Suche nach der Mangelursache unterstützen.

e) soweit Forward über die Wartungsleistung hinaus weitere Leistungspflichten obliegen, wirkt der Kunde hieran im erforderlichen Umfang unentgeltlich mit, indem er z. B. Mitarbeiter, Arbeitsräume, Hard- und Software, Daten, Telekommunikations-

einrichtungen, Unterlagen und Informationen zur Verfügung stellt.

f) die von Forward erhaltenen Programme oder Programmteile (Patches, Bugfixes) nach näheren Hinweisen von Forward unverzüglich einspielen und die von Forward übermittelten Vorschläge und Handlungsanweisungen zur Mangelbehebung einhalten; es sei denn, dass deren Übernahme für den Kunden unzumutbar ist (s. Ziffer III. 6.2.).

g) alle im Zusammenhang mit der Software verwendeten oder erzielten Daten in maschinenlesbarer Form als Sicherungskopien bereithalten, welche eine Rekonstruktion verlorener Daten mit vertretbarem Aufwand ermöglichen.

6.2.

Die Einrichtung, Erhaltung und Anpassung einer funktionsfähigen und geeigneten Hard- und Softwareumgebung, insbesondere deren rechtzeitige Anhebung auf die von Forward mitgeteilten notwendigen Release- und Versionsstände der Software, liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden.

## **7 Unterstützungsleistungen/Fernbetreuung**

7.1.

Forward bietet dem Kunden bei Bedarf Unterstützungsleistungen gegen gesonderte Vergütung an. Der Auftrag wird vom Kunden schriftlich erteilt. Je nach Art und Umfang des Auftrages können diese Dienstleistungen vor Ort am Firmensitz oder über eine Systemverbindung vom Forward-Standort zum Kundensystem (Fernbetreuung /Online-Support) erfolgen.

## **8 Vergütung**

8.1.

Die Wartungsgebühr zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses ist im Produktschein ausgewiesen und halbjährlich zum 01.01. und 01.07 des Jahres im Voraus ohne Abzug zu zahlen. Teilkalenderjahre werden anteilig auf volle Monate gerundet berechnet.

8.2.

Die Wartungsgebühren können jährlich mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten angepasst werden. Bei Anhebung von mehr als 5% verpflichtet sich Forward, die tatsächliche Kostensteigerung auf Anfrage nachzuweisen. Soweit eine Erhöhung der Wartungsgebühr um mehr als 5% des vorausgehenden Zwölfmonatszeitraums erfolgt, kann der Kunde den Wartungsvertrag ohne Rücksicht auf Ziffer I. 11.1. Satz 2 schriftlich mit einer Frist von 2 Monaten zum Erhöhungszeitpunkt kündigen.



8.3.

Der Wartungsvertrag und die Höhe der vom Kunden zu entrichtenden Wartungsgebühr bezieht sich immer auf die vom Kunden erworbenen Nutzungsrechte an der Software mit der im Vertrag aufgeführten Umgebung (Hardware, Betriebssystemsoftware, Datenbank) und imvereinbarten Einsatzumfang. Ist eine andere systemtechnische Variante für die Nutzung erforderlich oder ändert sich der vereinbarte Einsatzumfang, werden mit dem Wechsel auf andere Bezugsgrößen bzw. mit der Nachlizenzierung auch die Wartungsgebühren auf der Basis der Lizenzpreise der neuen Bezugsgrößen berechnet.

8.4.

Kunden, die das Angebot zur Wartung nicht angenommen oder die Wartungsvereinbarung gekündigt haben und die Wartungsleistungen zu einem späteren Zeitpunkt doch oder wieder erwerben wollen, haben zusätzlich zu den pauschalen Wartungsgebühren eine von Forward festgelegte Aktualisierungs- oder Wiedereinsetzungsgebühr zu zahlen.

8.5.

Beratungs- und Unterstützungsleistungen, die nicht über den Wartungsvertrag abgedeckt sind, werden gemäß der jeweils aktuellen Forward-Preisliste in Rechnung gestellt.

8.6.

Für die Bereitstellung und Nutzung der Verbindungen für den Online-Support wird eine monatliche Pauschale (IT-Infrastrukturgebühr) gemäß der jeweils aktuellen Forward-Preisliste berechnet. Die Rechnungslegung erfolgt zusammen mit der Berechnung der Wartungsgebühr für jeweils 1 Jahr im Voraus.

## **9 Vertragslaufzeit**

9.1.

Die Wartung beginnt, soweit der Wartungsvertrag nichts Abweichendes bestimmt, mit der Ablieferung der Software. Mängelansprüche auf Grund des Überlassungsvertrages werden durch den Wartungsvertrag nicht berührt; sie können während des Gewährleistungszeitraumes gemäß des Nutzungsüberlassungsvertrages geltend gemacht werden.

Der Wartungsvertrag hat eine Laufzeit von zwei Jahren. Er verlängert sich um ein weiteres Jahr, wenn er nicht 3 Monate vor Vertragsablauf gekündigt wird.

## **IV. Vertragsbedingungen für Anpassungsprogrammierung (AGB Anpassung)**

### **1 Vertragsgegenstand, Nutzungsrecht**

#### 1.1.

Modifikationen und Erweiterungen sowie sonstige Software (nachstehend insgesamt auch „Anpassungen“) werden nur in ausführbarer Form und ohne Dokumentation geliefert. Der Quellcode (SourceCode) der Anpassungen ist nicht Bestandteil des Lieferumfangs. Auch eine Anwendungsdokumentation wird nur geliefert, wenn dies ausdrücklich vereinbart ist. Der Kunde kann die Erstellung einer Anwendungsdokumentation auch nachträglich beauftragen. Im Fall der Beauftragung gilt: Ergeben sich aus Modifikationen oder Erweiterungen Auswirkungen auf die Anwendungsdokumentation der Standard-Software, werden diese nicht darin integriert, sondern gesondert dargestellt.

#### 1.2.

Inhalt und Umfang der von Forward vorzunehmenden Anpassungen ergeben sich aus der zwischen den Vertragspartnern schriftlich vereinbarten Leistungsbeschreibung.

#### 1.3.

Forward räumt dem Kunden an Modifikationen und Erweiterungen der Standardsoftware dasselbe Nutzungsrecht ein, wie an der Standardsoftware, zu der sie gehören. Für sonstige Software, die Forward im Auftrag des Kunden erstellt, gilt der Nutzungsumfang für Standardsoftware gemäß Ziffer II. 2., soweit die Vertragspartner nicht im Vertrag etwas anderes ausdrücklich vereinbart haben.

### **2 Leistungsänderungen**

#### 2.1.

Will der Kunde seine Anforderungen ändern, ist Forward verpflichtet, dem zuzustimmen, soweit es für Forward – insbesondere hinsichtlich des Aufwandes und der Terminplanung – zumutbar ist. Soweit sich die Realisierung eines Änderungswunsches auf die Vertragsbedingungen auswirkt, kann Forward eine angemessene Anpassung der Vertragsbedingungen, insbesondere die Erhöhung der Vergütung bzw. die Verschiebung der Termine, verlangen.

#### 2.2.

Vereinbarungen über Änderungen bedürfen der Schriftform.

### **3 Mitwirkungs- und Informationspflicht des Kunden**

#### 3.1.

Soweit es sich um die Programmierung von Schnittstellen handelt, hat der Kunde sicherzustellen, dass Forward eine aktuelle ausführliche Beschreibung der Schnittstelle vorliegt.

#### 3.2.

Im Übrigen finden ergänzend die Bestimmungen der Ziffer II. 7. entsprechende Anwendung.

### **4 Liefer- und Leistungszeit; Höhere Gewalt**

#### 4.1.

Die Bestimmungen der Ziffern II. 8.2. bis II. 8.4. finden entsprechende Anwendung.

### **5 Abnahme**

#### 5.1.

Nach Fertigstellung der Anpassungen und ihrer Ablieferung an den Kunden ist der Kunde unverzüglich zu ihrer schriftlichen Abnahme verpflichtet, sofern sie den vertraglichen Spezifikationen entsprechen. Forward ist jederzeit berechtigt, dem Kunden Teile der Anpassungen zur vorgezogenen Teilabnahme vorzulegen, die der Kunde zu erteilen hat, wenn der Teil in dieser Form einer Beurteilung zugänglich ist und den vertraglichen Spezifikationen entspricht. Einmal abgenommene Teile der Anpassung können vom Kunden später nicht mehr abgelehnt werden bzw. ihre Änderung kann nicht mehr verlangt werden, soweit nicht Umstände vorliegen, die der Kunde zum Zeitpunkt der Teilabnahme noch nicht erkennen konnte.

#### 5.2.

Die Anpassungen gelten 30 Tage nach deren Ablieferung als abgenommen, falls der Kunde innerhalb dieser Frist die Funktionen und Leistungen der Lizenzprogramme nicht schriftlich beanstandet hat. Eine Nutzung im Echtbetrieb gilt in jedem Fall als Abnahme.

## **6 Installation, Schulung, Unterstützung**

### 6.1.

Einweisung, Schulung und sonstige Unterstützung (insbesondere Einsatz-vorbereitung, Installation, Beratung) leistet Forward nach gesonderter Vereinbarung auf der Basis der jeweils anwendbaren Forward-Preisliste.

## **7 Schutz der Anpassungen, Weitergabe**

### 7.1.

Die Bestimmungen der Ziffer II. 5. finden entsprechende Anwendung.

### 7.2.

Die Bestimmungen der Ziffer II. 6. finden entsprechende Anwendung.

## **8 Sach- und Rechtsmängel; sonstige Leistungsstörungen; Verjährung**

### 8.1.

Forward leistet Gewähr für die vereinbarte Beschaffenheit der Anpassungen und dafür, dass der Nutzung die Anpassungen im vertraglichen Umfang durch den Kunden keine Rechte Dritter entgegenstehen. Die Gewähr für die Freiheit der Anpassungen im vertraglichen Umfang von Rechten Dritter gilt jedoch nur für das zwischen den Vertragspartnern vereinbarte Bestimmungsland, in dem die Anpassungen verwendet werden sollen. Ohne ausdrückliche Vereinbarung gilt die Gewähr für das Land, in dem der Kunde seinen Geschäftssitz hat.

### 8.2.

Forward leistet bei Sachmängeln zunächst Gewähr durch Nacherfüllung. Hierzu überlässt Forward nach ihrer Wahl dem Kunden einen neuen, mangelfreien Softwarestand oder beseitigt den Mangel; als Mangelbeseitigung gilt auch, wenn Forward dem Kunden zumutbare Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Mangels zu vermeiden.

### 8.3.

Bei Rechtsmängeln leistet Forward zunächst Gewähr durch Nacherfüllung. Hierzu verschafft sie nach ihrer Wahl dem Kunden eine einwandfreie Nutzungsmöglichkeit an den gelieferten Anpassungen oder an ausgetauschten oder geänderten gleichwertigen Anpassungen.

### 8.4.

Forward ist berechtigt, die Nacherfüllung davon abhängig zu machen, dass der Kunde

zumindest einen angemessenen Teil der Vergütung bezahlt hat.

8.5.

Der Kunde ist verpflichtet, einen neuen Softwarestand zu übernehmen, wenn der vertragsgemäße Funktionsumfang erhalten bleibt und die Übernahme nicht zu erheblichen Nachteilen führt.

8.6.

Schlagen zwei Versuche der Nacherfüllung fehl, ist der Kunde berechtigt, eine angemessene Nachfrist zur Mangelbeseitigung zu setzen. Er hat dabei ausdrücklich und schriftlich darauf hinzuweisen, dass er sich das Recht vorbehält, bei erneutem Fehlschlagen vom Vertrag über die Anpassung zurückzutreten und/oder Schadensersatz zu verlangen.

8.7.

Schlägt die Nachbesserung auch in der Nachfrist fehl, kann der Kunde vom Vertrag über die Anpassung zurücktreten oder die Vergütung mindern, außer es liegt ein unerheblicher Mangel vor. Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen eines Mangels leistet Forward im Rahmen der in Ziffer I. 9. festgelegten Grenzen. Forward kann nach Ablauf einer gem. Satz 1 gesetzten Frist verlangen, dass der Kunde seine aus dem Fristablauf resultierenden Rechte binnen zwei Wochen nach Zugang der Aufforderung ausübt. Nach Fristablauf geht das Wahlrecht auf Forward über.

8.8.

Erbringt Forward Leistungen bei Mangelsuche oder -beseitigung ohne hierzu verpflichtet zu sein, so kann sie hierfür Vergütung entsprechend ihrer jeweils aktuellen Preisliste verlangen. Das gilt insbesondere, wenn ein Mangel nicht nachweisbar oder nicht Forward zuzurechnen ist. Zu vergüten ist außerdem der Mehraufwand auf Seiten Forward, der dadurch entsteht, dass der Kunde seinen Pflichten gem. Ziffer IV. 3. nicht ordnungsgemäß nachgekommen ist.

8.9.

Die Gewährleistung umfasst nicht die Beseitigung von Mängeln, die durch unsachgemäßen Gebrauch, Bedienungsfehler, Unfall, unzulängliche Umgebungsbedingungen, Verwendung von anderen als den spezifizierten Einsatzbedingungen, unzureichende Wartung durch den Kunden, Produkte Dritter, (welche nicht von Forward geliefert wurden) oder sonstige äußere Einflüsse entstehen.

8.10.

Die Gewährleistung erlischt für solche Anpassungen, die der Kunde ändert oder in die er auf irgendeine Weise eingreift, es sei denn, dass er im Zusammenhang mit der Fehlermeldung nachweist, dass der Mangel schon in der ungeänderten Fassung der Anpassung vorhanden war.

8.11.

Behaupten Dritte Ansprüche, die den Kunden hindern, die ihm vertraglich eingeräumten Nutzungsbefugnisse wahrzunehmen, unterrichtet der Kunde Forward unverzüglich schriftlich und umfassend. Er ermächtigt Forward hiermit, die Auseinandersetzung mit dem Dritten gerichtlich und außergerichtlich allein zu führen. Forward ist verpflichtet, die Ansprüche auf eigene Kosten abzuwehren oder zu regeln und den Kunden von allen mit der Anspruchsabwehr verbundenen Kosten und Schäden freizustellen, soweit diese nicht auf dessen pflichtwidrigem Verhalten beruhen.

8.12.

Aus sonstigen Pflichtverletzungen von Forward kann der Kunde Rechte nur herleiten, wenn er diese gegenüber Forward schriftlich gerügt und Forward eine Nachfrist zur Abhilfe eingeräumt hat. Das gilt nicht, soweit nach der Art der Pflichtverletzung eine Abhilfe nicht in Betracht kommt. Für Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen gelten die in Ziffer I. 9. festgelegten Grenzen.

8.13.

Die Verjährungsfrist für alle Gewährleistungsansprüche beträgt ein Jahr und beginnt mit der Ablieferung der Anpassungen.

8.14.

Bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von Forward, bei arglistigem Verschweigen des Mangels, bei Personenschäden oder Rechtsmängeln im Sinne des § 438 Abs.1 Nr.1 a BGB sowie bei Garantien (§§ 444 und 639 BGB) gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen, ebenso bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz.

## **V. Vertragsbedingungen für die Nutzung von Outsourcing-Services**

### **1 Vertragsgegenstand**

1.1.

Forward ermöglicht dem Kunden, die im Leistungsschein aufgeführten Standard-Lizenzprogramme und Services auf der Basis einer zentralen IT-Anlage von Forward über das Internet und eigener oder dritter lokaler IT-Komponenten zu nutzen und/oder erbringt Outsourcing-Services im vereinbarten Leistungsumfang. Die Einzelheiten werden in den jeweiligen Leistungsscheinen vereinbart.

1.2.

Für die Beschaffenheit der von Forward bereitgestellten Software/Services ist die bei Vertragsschluss gültige Leistungsbeschreibung abschließend maßgeblich, die auch in der Anwendungsdokumentation noch einmal beschrieben ist. Eine darüber hinausgehende Beschaffenheit der Software schuldet Forward nicht.

1.3.

Die Verarbeitungskapazität der IT-Anlage bei Forward und der Zugang zum Internet reichen für die übliche Nutzung der bereitgestellten Software unter Zugrundelegung des im Vertrag angegebenen Mengengerüsts an Daten des Kunden aus, wobei das moderner Dialogverarbeitung entsprechende Antwortzeitverhalten eingehalten wird.

1.4.

Auf Verlangen des Kunden ist Forward ihm bei der Beschaffung von Endgeräten behilflich.

1.5.

Die Mitarbeiter von Forward sind weder in den Betrieb des Kunden eingegliedert noch dessen Weisungen unterworfen. Es findet keine Arbeitnehmerüberlassung seitens Forward gegenüber dem Kunden statt.

### **2 Nutzungsbedingungen der Forward-Software**

2.1.

Forward räumt dem Kunden das nicht ausschließliche, nicht übertragbare und für die im Leistungsschein genannte Laufzeit gültige Recht ein, auf die im Leistungsschein aufgeführte Forward-Software in ihrer jeweils neuesten Fassung im Rahmen des ASP-Service von Forward zuzugreifen und sie für seinen internen Geschäftsbetrieb zu nutzen.

2.2.

Die Nutzungsbefugnis ist auf den benannten Kunden und die im Leistungsschein genannten Einsatzbedingungen und Preisgruppe beschränkt. Erweiterungen dieses Nutzungsumfanges sind mit (schriftlicher) Einwilligung von Forward gegen separate

Vergütung möglich.

2.3.

Nutzung im Sinne dieser Allgemeinen Vertragsbedingungen umfasst das vollständige und teilweise Einspeichern von Datenbeständen, die Ausführung der Programme und die Verarbeitung der Datenbestände, soweit dies für die vertragsgemäße Nutzung notwendig ist.

2.4.

Der Kunde erkennt an, dass die Programme und Dokumentationen Betriebsgeheimnisse und geistiges Eigentum der Forward sind. Er trifft zeitlich unbegrenzt Vorsorge, dass das von ihm genutzte Lizenzmaterial ohne Zustimmung der Forward Dritten nicht zugänglich wird. Dritte sind nicht verbundene Unternehmen im Sinne des § 15 AktG und zur Berufsverschwiegenheit verpflichtete Berater der Parteien.

2.5.

Forward ist berechtigt, das Nutzungsrecht ruhen zu lassen und/oder seine Leistungen einzustellen, wenn der Kunde in Zahlungsverzug ist.

### **3 Softwareüberlassung, Projektinitialisierung und Abnahme**

3.1.

Nach Unterzeichnung des Vertrags benennt Forward einen Projektleiter, der Kunde einen verantwortlichen Ansprechpartner. Forward weist zunächst den Projektleiter und zuständige weitere Mitarbeiter des Kunden in die erforderliche Projektarbeit, insbesondere in die Vorbereitung von Programmen und Daten und den Aufbau der Online-Kommunikation zum Rechenzentrum, ein.

3.2.

Auf der Basis einer Ist-Zustands-Analyse, der zu übernehmenden Software und –Module sowie der gewünschten Leistungsstufe wird gemeinsam ein Projektplan erstellt, der vom Auftraggeber geprüft und bei Billigung unterzeichnet wird.

3.3.

Es ist Sache des Kunden, die bereitgestellten Anwendungsprogramme in Betrieb zu nehmen. Forward ist bereit, den Kunden dabei gegen Vergütung nach Aufwand zu unterstützen (insb. Einsatzvorbereitung, Einweisung, Schulung oder Beratung).

3.4.

Nach Einrichtung der Anwendungen im Rechenzentrum von Forward und Herstellung der Online-Kommunikation führen die Vertragsparteien eine Testphase durch. Nach erfolgreichem Abschluss dieser Testphase führen die Vertragsparteien eine ausführliche, schriftlich zu dokumentierende Funktionsprüfung durch. Das Ergebnis dieser Funktionsprüfung ist als Abnahmeprotokoll von beiden Seiten zu unterzeichnen.



## **4 Betrieb der IT-technischen Basis**

### 4.1.

Forward wird eine hohe Verfügbarkeit der eigenen DV-Einrichtungen während der vereinbarten Bereitschaftszeiten anstreben. Forward übernimmt keine Verantwortung für die Verfügbarkeit des Internets.

### 4.2.

Die von den Benutzern über das Internet eingegebenen Daten werden von der Anwendungssoftware auf formale Richtigkeit und beschränkt auf Plausibilität geprüft. Der Kunde ist für die sachliche Richtigkeit der Eingabe und für die Überprüfung der Ergebnisse verantwortlich.

### 4.3.

Forward sorgt für die Datensicherung der bei Forward gespeicherten Daten gemäß dem Konzept von Forward.

### 4.4.

Die Erbringung der Leistungen erfolgt auf Basis des erstellten Konzeptes sowie der aufgenommenen Infrastruktur. Alle wesentlichen und nicht kenntlich gemachten Abweichungen von dieser Basiskonfiguration können die Qualität der Leistung nachhaltig beeinflussen. Sofern es zu Änderungen kommt, die außerhalb des Kenntnisbereiches des Auftragnehmers liegen, informiert der Kunde Forward umgehend, um die Betriebsbereitschaft nicht zu gefährden. Serviceeinsätze, die darauf zurückzuführen sind, dass Mitarbeiter des Kunden ohne Veranlassung durch Forward Veränderungen an der Hard- und Softwarekonfiguration vorgenommen haben, werden nach Aufwand abgerechnet und sind nicht durch diesen Projektvertrag abgedeckt.

## **5 Leistungsumfang**

### 5.1.

Der von Forward zu erbringende Leistungsumfang ergibt sich aus dem jeweiligen geltenden Leistungsschein und den schriftlichen Vereinbarungen der Parteien.

### 5.2.

Bei voraussehbaren, temporären Leistungseinschränkungen oder –Einstellungen innerhalb der von Forward zu verantwortenden Sphäre werden Kunden, die begründet mitgeteilt haben, dass ein jederzeitiger Zugang erforderlich ist, vorher unterrichtet, sofern dies objektiv möglich ist und eine bereits eingetretene Unterbrechung nicht noch verzögert würde.

## 6 Betreuung

### 6.1.

Zur Betreuung des laufenden Betriebs gehören:

- a) Installation aller Änderungen, die von Forward ausgehen
- b) Suche nach Mängeln
- c) Zentrales Operating

### 6.2.

Zur Betreuung der Benutzer steht Forward zur telefonischen Klärung von Fragen von Benutzern, die die Handhabung der Programme betreffen, und zur Aufklärung von Bedienungsfehlern während der normalen Geschäftszeiten von Forward zur Verfügung. Diese Leistung ist durch die Grundvergütung abgegolten.

## 7 Weiterentwicklung der Software

### 7.1.

Forward wird die Software weiterentwickeln, um sie auf dem modernen Stand zu halten. Forward verpflichtet sich, die Verfahren unverzüglich an Änderungen von Gesetzen oder anderer Vorschriften anzupassen, die den Inhalt der Verfahren beeinflussen. Durch die Grundvergütung nicht abgedeckt sind Änderungen, die sich nur durch Neuprogrammierung der einem Verfahren zugrundeliegenden Programme realisieren lassen. In diesem Fall wird Forward eine schriftliche Begründung für die Erfordernisse der Neuprogrammierung, eine Programm-Vorgabe und einen Kostenvoranschlag unter Berücksichtigung aller Kunden, die die Neuprogrammierung beauftragen, erstellen. Danach kann der Kunde den Auftrag zur Neuerstellung erteilen.

### 7.2.

Forward ist berechtigt, Weiterentwicklungen der Anwendungssoftware einzuführen. Forward hat die Verfahrensdokumentation anzupassen und das Personal des Kunden soweit erforderlich in zentralen Veranstaltungen rechtzeitig in die Weiterentwicklungen einzuweisen. Weiterentwicklungen, die der Beseitigung von Fehlern oder von Schutzrechtsverletzungen oder der Anpassung an geänderte Gesetze oder andere Vorschriften dienen, dürfen sofort vorgenommen werden.

### 7.3.

Der Kunde ist grundsätzlich verpflichtet, auf die jeweils aktuelle Version der bereitgestellten Software upzudaten.

7.4.

Forward wird die IT-Anlage auf dem aktuellen Stand halten, so dass die jeweils neuesten Versionen der Anwendungssoftware mit dem vereinbarten Leistungsverhalten, Ziffer V. 1.2., eingesetzt werden können.

## 8 Vergütung und Zahlung

8.1.

Nimmt der Kunde ganz oder teilweise entgegen den Vereinbarungen Forward nicht in Anspruch, hat Forward den Vergütungsanspruch wie bei Ausführung der vertragsmäßig anfallenden Leistungen. Die Vergütung beträgt unter Berücksichtigung etwa ersparter Aufwendungen je Monat 70% der durchschnittlichen monatlichen Rechnungsbeträge der letzten 6 Monate bei vertragsgemäßer Abwicklung. Dies gilt insbesondere auch im Falle einer Kündigung des Vertrages durch den Kunden bis zu deren Wirksamkeit. Ist im Leistungsschein ausdrücklich ein fixer Sonderpreis vereinbart, so besteht der Vergütungsanspruch unabhängig von der Nutzung und evt. ersparten Aufwendungen in voller vereinbarter Höhe weiter.

8.2.

Forward ist berechtigt, die vereinbarten Preise oder Vergütungen in dem jeweiligen Leistungsbereich anzupassen. Preiserhöhungen sind spätestens drei Monate vor Inkrafttreten der Preiserhöhungen schriftlich anzukündigen. Beträgt die Preiserhöhung innerhalb von zwölf Monaten mehr als 5%, so ist der Kunde berechtigt, den Vertrag innerhalb von 6 Wochen nach Empfang zu kündigen. Forward hat in diesem Fall freie Wahl, die Kündigung zu akzeptieren oder die Preiserhöhung für den Kunden zurückzunehmen. In letzterem Fall läuft der Vertrag zu den zuvor vereinbarten Konditionen weiter.

Gesondert vergütet wird:

- a) die Wiederherstellung von noch rekonstruierbaren Daten und deren Aufbereitung, die durch Bedienungsfehler des Kunden, Maschinenfehler oder sonstige Fremdeinwirkung zerstört worden sind.
- b) die Auftraggeber spezifischen Modifikationen/Erweiterungen der Lizenzprogramme und deren Pflege.

Nimmt der Kunde den Outsourcing-Service von Forward in Anspruch, so beginnt die Zahlungspflicht nach Beginn der Einrichtungsphase.

## **9 Eigentumsvorbehalt**

### 9.1.

Alle von Forward an den Kunden gelieferten Abrechnungen und Datenträger bleiben bis zur vollständigen Bezahlung der Rechnungen Eigentum von Forward.

## **10 Störungen bei der Leistungserbringung**

### 10.1.

Soweit irgendeine Ursache, die Forward nicht zu vertreten hat, insbesondere Streik oder Aussperrung, die Termineinhaltung beeinträchtigt, kann Forward eine angemessene Verschiebung der Termine verlangen. Erhöht sich der Aufwand aufgrund einer Ursache im Verantwortungsbereich des Kunden, kann Forward auch die Vergütung des eigenen Mehraufwands verlangen. V. H. gilt entsprechend.

## **11 Vereinbarungen zur Mängelbeseitigung**

### 11.1.

Der Kunde wird Mängel unter Angabe der für deren Aufklärung zweckdienlichen Informationen melden und Forward im Rahmen des Zumutbaren bei deren Beseitigung unterstützen.

### 11.2.

Forward wird Mängel in angemessener Frist beseitigen.

### 11.3.

Forward kann die Vergütung des Aufwands verlangen, soweit Forward aufgrund einer Mängelbeseitigung tätig geworden ist, ohne dass der Kunde einen Mangel nachgewiesen hat.

## **12 Haftung**

### 12.1.

Die Beseitigung von Mängeln (Nacherfüllung) richtet sich nach Ziffer V. 10. Die Haftung von Forward aus § 536a BGB für Mängel an der überlassenen Software und/oder an der IT-Anlage ist ausgeschlossen, sofern die Mängel durch Forward nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden. Die Haftung von Forward entfällt, wenn die Mängel auf Weisungen des Kunden im Einzelfall beruhen. Falls Forward Bedenken gegen eine Weisung

hat, wird Forward diese dem Kunden mitteilen.

12.2.

Alle Pflichten nach Ziffer I. 4. sind wesentliche Vertragspflichten.

12.3.

Schadensersatzansprüche sind in diesem Fall je Schadensfall auf das Dreifache der monatlichen Pauschale (ohne MwSt.) für den Monat, in dem der Schadensfall eingetreten ist, begrenzt; die Haftung für entgangenen Gewinn ist ausgeschlossen.

12.4.

Soweit das gesetzliche Vertragsrecht den Ersatz von Vermögensschäden unabhängig von Verschulden von Forward vorsieht, besteht dieser Anspruch nur, wenn Forward Verschulden trifft.

### **13 Gewährleistung**

Sofern Sach- oder Rechtsmängel an der überlassenen Software und/oder an der IT-Anlage, welche für den Outsourcing-Service bestimmt ist, auftreten, finden die mietvertraglichen Gewährleistungsrechte gemäß §§ 536 ff. BGB Anwendung.

13.1.

Sofern der Kunde im Rahmen des Outsourcings auch Personal von Forward in Anspruch nimmt (FSP-Service), finden hinsichtlich der Zurverfügungstellung des Personals die werkvertraglichen Gewährleistungsrechte gemäß §§ 633 ff. BGB Anwendung.

13.2.

Im Hinblick auf offene Mängel findet § 377 HGB Anwendung.

### **14 Verjährung der Gewährleistungsansprüche**

14.1.

Die Verjährung für Mängelgewährleistungsansprüche beträgt grundsätzlich ein Jahr mit der Ausnahme, dass gemäß § 202 Abs. 1 BGB bei Haftung wegen Vorsatzes die gesetzlichen Verjährungsfristen der Gewährleistungsansprüche gelten.

## 15 Vertragsdauer und Kündigung

### 15.1.

Der Vertrag läuft auf unbestimmte Zeit. Jeder Vertragspartner kann ihn mit einer Kündigungsfrist von 3 Monaten zum Ende eines Kalenderjahres, erstmals zum Ende der Mindestlaufzeit von einem Jahr, kündigen, es sei denn es ist Abweichendes im Leistungsschein vereinbart.

### 15.2.

Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund gemäß § 314 BGB bleibt unberührt. Besteht der wichtige Grund in der Verletzung einer Pflicht aus dem Vertrag, ist die Kündigung erst nach erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe bestimmten Frist von einem Monat oder nach erfolgloser schriftlicher Abmahnung zulässig. Die Berechtigung, Schadensersatz zu verlangen, wird durch die Kündigung nicht ausgeschlossen. Schadensersatzansprüche sind je Schadensfall auf das Dreifache der monatlichen Pauschale (ohne MwSt.) für den Monat, in dem der Schadensfall eingetreten ist, begrenzt.