

Allgemeine Vertragsbedingungen („AGB“) der GridCal GmbH

1. Allgemeines, Geltungsbereich der AGB, Geltung der Besonderen Vertragsbedingungen

1.1 Diese Allgemeinen Vertragsbedingungen („AGB“) der GridCal GmbH, Campus Fichtenhain 42, 47807 Krefeld („GCG“) gelten für die nachfolgenden Lieferungen und Leistungen von GCG:

- Den Verkauf und die Lieferung von Hardware (z.B. Tablets, SIM-Karten) und Standardsoftware auch soweit diese unkörperlich, z.B. durch Datenfernübertragung „online“ zur Verfügung gestellt wird (nachfolgend auch zusammenfassend als „Ware“ bezeichnet), ohne Rücksicht darauf, ob GCG die Ware selbst herstellt oder bei Zulieferern einkauft (§§ 433, 650 BGB).
- Die zeitlich befristete Überlassung von Standardsoftware (nachfolgend auch zusammenfassend als „Mietleistungen“ bezeichnet).
- Die Erbringung von Supportleistungen für Standardsoftware (z.B. Bereitstellung Softwareupdates), die Unterstützung bei Installation, Konfiguration und Inbetriebnahme von Hard- und Software und die Durchführung von Schulungen für die Anwender des Kunden; nachfolgend auch zusammenfassend als „IT-Leistungen“ bezeichnet.

1.2 In Ergänzung dieser AGB gelten für bestimmte Lieferungen und Leistungen von GCG zusätzlich und beschränkt auf den jeweiligen Anwendungsbereich die nachfolgenden Besonderen Vertragsbedingungen („BV“):

- Für die unbefristete Überlassung von GCG Standardsoftwareprodukten gelten ergänzend die Besonderen Vertragsbedingungen für den Kauf von GCG Standardsoftwareprodukten („BV-Kauf“).
- Für die zeitlich befristete Überlassung von GCG Standardsoftwareprodukten als SaaS-Softwarelösung gelten ergänzend die Besonderen Vertragsbedingungen für SaaS-Leistungen („BV-SaaS“).
- Für die Erbringung von Supportleistungen für GCG Standardsoftwareprodukte gelten ergänzend die Besonderen Vertragsbedingungen für Supportleistungen („BV-Support“).

Im Fall von Widersprüchen zwischen den Regelungen dieser AGB und den Regelungen der vorstehenden BV gehen – im Anwendungsbereich der jeweiligen BV – die Regelungen der BV den Regelungen dieser AGB vor.

- 1.3 Diese AGB sowie die BV gelten ausschließlich gegenüber (i) Unternehmern im Sinne von § 14 BGB, das heißt, natürlichen oder juristischen Personen, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handeln oder (ii) einer juristischen Person des öffentlichen Rechts oder (iii) einem öffentlich-rechtlichen Sondervermögen. Als Kunde wird nachfolgend bezeichnet, wer mit GCG unter Einbeziehung dieser AGB und/oder den jeweiligen BV einen Vertrag über den Verkauf und/oder die Lieferung von Waren, Mietleistungen oder über die Erbringung von IT-Leistungen abschließt.
- 1.4 Diese AGB und die BV gelten in ihrer jeweiligen Fassung als Rahmenvereinbarung auch für künftige Verträge über den Verkauf und/oder die Lieferung von Ware, Mietleistungen oder über die Erbringung von IT-Leistungen mit demselben Kunden, auch wenn ihre Geltung nicht nochmals ausdrücklich vereinbart wird.
- 1.5 Diese AGB und die BV gelten ausschließlich. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende AGB des Kunden werden nur

dann und insoweit Vertragsbestandteil, als GCG ihrer Geltung ausdrücklich zugestimmt hat. Dieses Zustimmungserfordernis gilt in jedem Fall, beispielsweise auch dann, wenn GCG in Kenntnis der AGB des Kunden mit der Leistungserbringung an ihn vorbehaltlos beginnt.

- 1.6 Hinweise auf die Geltung gesetzlicher Vorschriften haben nur klarstellende Bedeutung. Auch ohne eine derartige Klarstellung gelten daher die gesetzlichen Vorschriften, soweit sie in diesen AGB und/oder den BV nicht unmittelbar abgeändert oder ausdrücklich ausgeschlossen werden.
- 1.7 Im Einzelfall zwischen GCG und dem Kunden getroffene, individuelle Vereinbarungen (einschließlich Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen) haben in jedem Fall Vorrang vor diesen AGB und den BV. Für den Inhalt derartiger Vereinbarungen ist ein schriftlicher Vertrag bzw. die schriftliche Bestätigung von GCG maßgebend. Der Vorrang der Individualabrede (§ 305b BGB) bleibt unberührt.

2. Angebot und Vertragsschluss

- 2.1 Die Angebote von GCG sind freibleibend und unverbindlich, es sei denn, sie wurden als verbindlich gekennzeichnet. Dies gilt auch, wenn dem Kunden Leistungsbeschreibungen, technische Dokumentationen (z.B. Zeichnungen, Pläne, Berechnungen, Kalkulationen, Verweisungen auf DIN-Normen), sonstige Produktbeschreibungen oder Unterlagen – auch in elektronischer Form – überlassen werden. GCG behält sich die an den vorstehend aufgeführten Unterlagen bestehenden Eigentums- und Urheberrechte ausdrücklich vor.
- 2.2 Etwaige im Angebot von GCG oder in sonstigen Produktbeschreibungen enthaltene Angaben stellen weder eine Garantie dar, noch wird hiermit ein Beschaffungsrisiko übernommen, es sei denn dies ist ausdrücklich schriftlich mit „rechtlich garantiert“ bzw. „Übernahme des Beschaffungsrisikos“ gekennzeichnet. Auch eine Bezugnahme auf Normen und ähnliche technische Regelungen stellt keine Eigenschaftsangabe der Ware oder IT-Leistungen dar, es sei denn, dies ist ausdrücklich mit „Eigenschaft des Produktes“ gekennzeichnet.
- 2.3 Erteilt der Kunde auf der Grundlage der freibleibenden Angebote einen Auftrag bzw. erfolgt auf dieser Grundlage eine Bestellung des Kunden, so kommt ein Vertragsschluss – auch im laufenden Geschäftsverkehr – erst durch die schriftliche Auftragsbestätigung von GCG zustande (ausreichend auch per E-Mail), sofern der Kunde eine solche wünscht. In allen anderen Fällen erfolgt der Vertragsschluss spätestens durch Ausführung der Lieferung bzw. der jeweiligen IT-Leistung. Sofern eine Auftragsbestätigung durch GCG erfolgt, ist für den Inhalt des Vertrages, insbesondere für den Umfang der Lieferungen und IT-Leistungen sowie die Lieferzeit, allein diese maßgebend.
- 2.4 Der Kunde hat die Angebotsunterlagen, insbesondere für IT-Leistungen, und die ggf. enthaltene Leistungsbeschreibung sorgfältig auf deren Richtigkeit und Zweckmäßigkeit zu überprüfen. Treffen die der Kalkulation des Angebots zugrundeliegenden Annahmen nicht zu, unterrichtet der Kunde GCG, damit GCG das Angebot korrigieren kann.

3. Leistungsumfang, Subunternehmer

- 3.1 Die in den BV oder den sonstigen schriftlichen Angebotsunterlagen ggf. enthaltene Leistungsbeschreibung und/oder Anwendungsdokumentation (Anwenderhandbuch, technische Mindeststandards), die dem Kunden vor seiner Auftragserteilung überlassen oder in gleicher Weise wie diese AGB in den Vertrag

Allgemeine Vertragsbedingungen („AGB“) der GridCal GmbH

einbezogen wurden (im Folgenden auch zusammenfassend „Leistungsbeschreibung“), ist alleinige Grundlage für die von GCG zu erbringenden Leistungen. Enthalten die BV oder die schriftlichen Angebotsunterlagen keine Leistungsbeschreibung, ergibt sich der Leistungsumfang aus dem Angebotsinhalt.

- 3.2 GCG schuldet die Einhaltung von technischen Normen, soweit diese über die allgemein anerkannten Regeln der Technik hinausgehen, nur soweit sie in der Leistungsbeschreibung ausdrücklich aufgeführt sind. Sofern GCG die Einhaltung einer technischen Norm schuldet, schuldet GCG die Einhaltung der technischen Normen in der bei Vertragsabschluss geltenden Fassung.

4. Mitwirkungspflichten des Kunden bei IT-Leistungen

- 4.1 Die Erbringung der vereinbarten IT-Leistungen bedarf der engen Kooperation und der Mitwirkung durch den Kunden. Der Kunde wird insbesondere ihm obliegende Entscheidungen über Durchführung und Inhalt von IT-Leistungen unverzüglich treffen und GCG mitteilen sowie Änderungsvorschläge von GCG unverzüglich prüfen. Der Kunde erkennt an, dass die Erfüllung seiner Mitwirkungspflichten grundlegende Voraussetzung für die Leistungserbringung durch GCG und wesentliche Vertragspflicht des Kunden ist.
- 4.2 Zur Erfüllung seiner Mitwirkungspflichten setzt der Kunde ausreichend qualifizierte Mitarbeiter ein. Die Mitarbeiter des Kunden weisen GCG insbesondere unaufgefordert und unverzüglich auf unternehmensspezifische Erfordernisse und Verfahren hin und haben GCG sämtliche technischen oder sonstigen Unterlagen und Informationen, die zur erfolgreichen Durchführung der Leistungserbringung notwendig sind, auch unaufgefordert - ggf. in der von GCG spezifizierten Form - zur Verfügung zu stellen.
- 4.3 Der Kunde wird GCG fortlaufend und unverzüglich über sämtliche Umstände aus seiner Sphäre informieren, die eine Auswirkung auf die vertraglichen Pflichten von GCG, insbesondere auf die Erbringung der IT-Leistungen, Zeitpläne und Preise haben können. Soweit eine Genehmigungspflicht aus seiner Sphäre stammt, ist der Kunde weiterhin verpflichtet, die für die Erbringung der IT-Leistungen ggf. erforderlichen behördlichen Genehmigungen einzuholen. Der Kunde wird GCG über die aus seiner Sphäre stammenden rechtlichen Rahmenbedingungen unverzüglich informieren, soweit sich daraus spezifische Anforderungen an die Erbringung der IT-Leistungen ergeben.
- 4.4 Erfüllt der Kunde eine seiner Mitwirkungspflichten nicht ordnungsgemäß oder nicht rechtzeitig, so verlängern sich die vertraglich vereinbarten Ausführungsfristen entsprechend der Verspätung in der Erfüllung. Sofern eine tatsächlich geringere oder stärkere Auswirkung auf die Ausführungsfristen konkret nachgewiesen oder etwas anderes vereinbart wird, erfolgt die Verlängerung der Ausführungsfristen entsprechend der tatsächlichen Auswirkung. GCG ist berechtigt, durch mangelhafte Mitwirkung des Kunden verursachten Mehraufwand, insbesondere für verlängerte Bereitstellung eigenen Personals oder eigener Sachmittel, zu den für die Erbringung der IT-Leistungen vereinbarten oder, falls keine Abrechnung nach Aufwand vereinbart ist, zu den üblichen GCG Vergütungsätzen zusätzlich in Rechnung zu stellen oder – sofern die Mitwirkungspflichten trotz Aufforderung mit angemessener Fristsetzung nicht erbracht werden – den Vertrag zu kündigen und vom Kunden einen der geleisteten Arbeit entsprechenden Teil der Vergütung und Ersatz der in dieser Vergütung nicht enthaltenen Auslagen zu verlangen.

5. Leistungsfristen bei IT-Leistungen

Leistungsfristen für IT-Leistungen, insbesondere Projektmeilensteine, sind nur dann verbindlich, wenn diese zwischen GCG und dem Kunden schriftlich vereinbart sind. Im Übrigen bestimmt sich der Eintritt des Verzugs nach den gesetzlichen Vorschriften. In jedem Fall ist aber eine schriftliche Mahnung durch den Kunden erforderlich.

6. Änderungen der Leistungen bei IT-Leistungen

- 6.1 GCG behält sich die Entscheidung über die Annahme oder Ablehnung von Änderungs- oder Ergänzungswünschen des Kunden zu bestehenden Verträgen über die Erbringung von IT-Leistungen vor. Führt GCG Änderungswünsche aus, so werden die vereinbarten Ausführungs- und Abnahmefristen hinfällig, wenn sie nicht durch GCG bestätigt oder neu festgesetzt werden.
- 6.2 GCG behält sich ferner vor, dem Kunden den Aufwand zur Prüfung von Änderungs- und Ergänzungswünschen sowie zur Ausarbeitung von Kostenvoranschlägen und Änderungsangeboten auf Grundlage der vereinbarten bzw. der üblichen GCG Vergütungssätze in Rechnung zu stellen. GCG setzt die Arbeiten auf Grundlage des geschlossenen Vertrages bis zur schriftlichen Einigung über etwaige Änderungen/Ergänzungen fort.

7. Abnahme bei IT-Leistungen

- 7.1 Sofern die von GCG im Rahmen von IT-Leistungen zu erstellenden Arbeitsergebnisse Gegenstand einer Abnahme sind, gilt folgendes:
- 7.2 Betreffen die von GCG zu erstellenden Arbeitsergebnisse Softwareimplementierungen (inkl. Parametrierung), -anpassungen oder -entwicklungen, wird der Kunde Testdaten in der vereinbarten Menge und in maschinenlesbarer Form sowie die von ihm erwarteten Testergebnisse rechtzeitig vor Beginn der Test- und Funktionsprüfungen in den von GCG angegebenen Formaten zur Verfügung stellen. GCG ist berechtigt, an den Test- und Funktionsprüfungen teilzunehmen. Hat ein Arbeitsergebnis die Abnahmeprüfung bestanden, ist der Kunde verpflichtet, innerhalb von zehn (10) Werktagen nach Beendigung der Abnahmeprüfung eine schriftliche Abnahmeerklärung abzugeben. Die Abnahme gilt als erteilt, wenn der Kunde innerhalb von zehn (10) Werktagen nach Ablauf der für die Abnahmefrist vereinbarten Periode nicht schriftlich abschließend die Gründe für eine Abnahmeverweigerung geltend gemacht hat oder ein Arbeitsergebnis über einen Zeitraum von insgesamt mehr als drei (3) Monaten produktiv einsetzt.
- 7.3 Betreffen die von GCG zu erbringenden IT-Leistungen Installation, Konfiguration, Inbetriebnahme oder sonstige Supportleistungen für Hardware (z.B. Montage von Hardware in Netzwerk des Kunden, Einbuchung SIM-Karten, etc.) bestätigt der Kunde die erbrachten IT-Leistung durch Abzeichnung eines von GCG vorgelegten Arbeitsnachweises. Der Kunde wird die erbrachte IT-Leistung hiernach unverzüglich testen und die Abnahme erklären, wenn die IT-Leistung einwandfrei erbracht wurde oder keine wesentlichen Mängel vorliegen. Festgestellte Mängel wird der Kunde unverzüglich schriftlich rügen. Für die Erklärung der Abnahme finden die Regelungen unter Ziffer 7.2, Satz 3 und 4 entsprechend Anwendung.
- 7.4 GCG ist berechtigt, die Abnahme von abgrenzbaren Teilleistungen und Zwischenergebnissen zu verlangen. Ist unter anderem die Erstellung einer Leistungsbeschreibung, eines fachlichen Grob- oder Feinkonzepts oder eines Pflichtenhefts vereinbart, so kann GCG die Abnahme dieser Zwischenergebnisse durch den Kunden verlangen. GCG kann ferner die Prüfung und Bestätigung auch

Allgemeine Vertragsbedingungen („AGB“) der GridCal GmbH

solcher Leistungen verlangen, die keine Werkleistungen sind. Das jeweils zuletzt abgenommene Dokument ersetzt die früher vereinbarten Leistungsbeschreibungen. Sind alle Teilleistungen abgenommen, so ist die letzte Teilabnahme zugleich die Endabnahme.

8. Fristen und Verzug bei Lieferung von Ware

- 8.1 Lieferfristen für Waren werden individuell vereinbart bzw. von GCG bei Auftragsannahme angegeben. Angegebene Lieferzeiten sind unverbindlich, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart ist. Bei unverbindlichen oder ungefähren (ca., etwa, etc.) Lieferterminen und -fristen bemüht sich GCG, diese nach besten Kräften einzuhalten. Schriftlich verbindlich vereinbarte Lieferfristen beginnen mit dem Zugang der Auftragsbestätigung beim Kunden.
- 8.2 Der Eintritt eines etwaigen Lieferverzugs von GCG bestimmt sich nach den gesetzlichen Vorschriften. In jedem Fall ist aber eine schriftliche Mahnung durch den Kunden erforderlich.

9. Gefahrübergang und Eigentumsvorbehalt bei der Lieferung von Waren

- 9.1 Warenlieferungen erfolgen ab dem Lager der GCG, wo auch der Erfüllungsort ist; beim Streckengeschäft gilt als Erfüllungsort der Ort, von dem aus die Ware zum Kunden versandt wird. Auf Verlangen und Kosten des Kunden wird die Ware an einen anderen Bestimmungsort versandt (Versendungskauf). Soweit nicht etwas anderes vereinbart ist, ist GCG berechtigt, die Art der Versendung (insbesondere Transportunternehmen, Versandweg, Verpackung) selbst zu bestimmen.
- 9.2 Die Gefahr des zufälligen Untergangs und der zufälligen Verschlechterung der Ware geht spätestens mit der Übergabe auf den Kunden über. Beim Versendungskauf geht jedoch die Gefahr des zufälligen Untergangs und der zufälligen Verschlechterung der Ware sowie die Verzögerungsgefahr bereits mit Auslieferung der Ware an den Spediteur, den Frachtführer oder der sonst zur Ausführung der Versendung bestimmten Person oder Anstalt auf den Kunden über. Die vorstehende Regelung zur Gefahrtragung beim Versendungskauf findet entsprechend Anwendung, wenn die Versendung bei einem Streckengeschäft unmittelbar durch einen Dritten veranlasst wird.
- 9.3 Kommt der Kunde in Annahmeverzug, unterlässt er eine Mitwirkungshandlung oder verzögert sich die Leistungserbringung von GCG aus anderen vom Kunden zu vertretenden Gründen, so ist GCG berechtigt, Ersatz des hieraus entstehenden Schadens einschließlich Mehraufwendungen (z.B. Lagerkosten, Personalaufwand) zu verlangen.
- 9.4 GCG behält sich bis zur vollständigen Bezahlung aller gegenwärtigen und künftigen Forderungen aus der Lieferung von Waren (gesicherte Forderungen) das Eigentum an den verkauften Waren vor. Der Kunde hat GCG unverzüglich schriftlich zu benachrichtigen, wenn und sofern Zugriffe Dritter auf die GCG gehörenden Waren erfolgen. Bei vertragswidrigem Verhalten des Kunden, insbesondere bei Nichtzahlung der fälligen Vergütung, ist GCG berechtigt, nach den gesetzlichen Vorschriften vom Vertrag zurückzutreten, die Ware auf Grund des Eigentumsvorbehalts und des Rücktritts heraus zu verlangen und gegen Nachweis Ersatz des entstandenen Schadens zu verlangen. Zahlt der Kunde die fällige Vergütung nicht, darf GCG diese Rechte nur geltend machen, wenn GCG dem Kunden zuvor erfolglos eine angemessene Frist zur Zahlung gesetzt hat oder eine derartige Fristsetzung nach den gesetzlichen Vorschriften entbehrlich ist.

- 9.5 Der Kunde hat GCG bei Pfändungen und sonstigen Eingriffen Dritter unverzüglich zu benachrichtigen, damit GCG Klage nach § 771 ZPO erheben kann. Soweit der Dritte nicht in der Lage ist, GCG die gerichtlichen und außergerichtlichen Kosten einer Klage nach § 771 ZPO zu erstatten, haftet hierfür der Kunde.

10. Preise und Zahlungsbedingungen, Preiserhöhungen

- 10.1 Sofern im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, gelten als vertraglich vereinbarte Preise, die in den GCG Angebotsunterlagen genannten Preise, jeweils zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer.
- 10.2 Die Vergütung ist fällig und zu zahlen innerhalb von acht (8) Tagen nach Rechnungsdatum. Zahlungsfristen gelten als eingehalten, wenn GCG innerhalb der Frist über den Betrag verfügen kann.
- 10.3 Sofern im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, werden IT-Leistungen nach Aufwand in Rechnung gestellt. Sofern sich die im Angebot angegebene Vergütung nach erbrachten "Personentagen", "Leistungstagen", o.ä. bemisst, entsprechen diese jeweils acht (8) Zeitstunden. Reisekosten, Spesen und sonstige Nebenkosten sowie Auslagen, die für die Erbringung der vertraglich geschuldeten IT-Leistungen durch GCG anfallen, werden zusätzlich in Rechnung gestellt.
- 10.4 Mit Ablauf der Zahlungsfrist gemäß vorstehender Ziffer 10.2 kommt der Kunde in Verzug. Die Vergütung ist während des Verzugs zum jeweils geltenden gesetzlichen Verzugszinssatz zu verzinsen. GCG behält sich die Geltendmachung eines weitergehenden Verzugs Schadens vor. Gegenüber Kaufleuten bleibt der Anspruch auf den kaufmännischen Fälligkeitszins (§ 353 HGB) unberührt.
- 10.5 Der Kunde ist zur Aufrechnung nur insoweit berechtigt, als sein Anspruch rechtskräftig festgestellt oder unbestritten ist. Der Kunde ist zur Zurückbehaltung von Zahlungen wegen Gegenansprüchen des Kunden nur berechtigt, als sein Anspruch rechtskräftig festgestellt oder unbestritten ist und sich aus demselben Vertragsverhältnis ergibt, unter dem die betreffende Leistung erfolgt ist.
- 10.6 Wird nach Abschluss des Vertrags erkennbar, dass der Anspruch auf die vereinbarte Vergütung von GCG durch mangelnde Leistungsfähigkeit des Kunden gefährdet wird (z.B. durch Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens), so ist GCG nach den gesetzlichen Vorschriften zur Leistungsverweigerung und – gegebenenfalls nach Fristsetzung – zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt (§ 321 BGB).
- 10.7 GCG ist nach billigem Ermessen (§ 315 BGB, gerichtlich überprüfbar nach § 315 Abs. 3 BGB) berechtigt, die Preise für die Vergütungsätze für IT-Leistungen sowie für Mietleistungen einseitig im Falle der Erhöhung von Herstellungs-, Material- und/oder Beschaffungskosten, Lohn- und Lohnnebenkosten, Sozialabgaben sowie Energiekosten und Kosten durch gesetzliche Vorgaben, Umweltauflagen, Währungsregularien, Zolländerung, und/oder sonstigen öffentlichen Abgaben mit einer schriftlichen Ankündigung von zwei (2) Monaten zu Beginn eines Vierteljahres zu erhöhen, wenn diese die Kosten für die Erbringung der IT-Leistungen bzw. der Mietleistungen unmittelbar oder mittelbar beeinflussen und um mehr als 5% erhöhen. Eine Erhöhung im vorgenannten Sinne ist erstmals frühestens drei (3) Monate nach Abschluss des jeweiligen Vertrages zulässig und ausgeschlossen, soweit die Kostensteigerung bei einzelnen oder allen der vorgenannten Faktoren durch eine Kostenreduzierung bei anderen der genannten Faktoren in Bezug auf die Gesamtkostenbelastung für die IT-Leistungen bzw. die Mietleistungen aufgehoben wird (Kostensaldierung). Reduzieren sich vorgenannte Kostenfaktoren, ohne dass die Kostenreduzierung durch die Steigerung anderer als

Allgemeine Vertragsbedingungen („AGB“) der GridCal GmbH

der vorgenannten Kostenfaktoren ausgeglichen wird, ist die Kostenreduzierung im Rahmen einer Preissenkung an den Kunden weiterzugeben. Liegt der neue Preis aufgrund des vorgenannten Preisanpassungsrechtes 7,5% oder mehr über dem ursprünglichen Preis, kann der Kunde den betreffenden Vertrag schriftlich mit einer Frist von einem (1) Monat zum Erhöhungszeitpunkt kündigen.

11. Rechte an Softwareentwicklungen und sonstigen Arbeitsergebnissen

- 11.1 GCG räumt dem Kunden ein nicht ausschließliches Nutzungsrecht an den speziell für ihn geschaffenen Arbeitsergebnissen, insbesondere an Software, (nachfolgend „Arbeitsergebnisse“) ein, sobald die Zahlungsansprüche von GCG gegen den Kunden aus dem zugehörigen Vertrag vollständig erfüllt sind. GCG gestattet dem Kunden die Nutzung der Arbeitsergebnisse in dem Umfang, wie zur Erfüllung des vertraglich vorausgesetzten Zwecks erforderlich.
- 11.2 Der Kunde ist berechtigt, die Arbeitsergebnisse in seinem Geschäftsbetrieb für eigene interne Geschäftszwecke zu nutzen. Handelt es sich bei den Arbeitsergebnissen um Software oder Softwarekomponenten, überlässt GCG dem Kunden die Software in maschinenlesbarer Form (Objektcode). Der Quellcode der Software wird nicht überlassen. GCG wird dem Kunden die zur Herstellung der Interoperabilität der Software mit anderen Softwareprogrammen notwendigen Informationen gegen eine angemessene Aufwandsvergütung zur Verfügung stellen.
- 11.3 Der Kunde räumt GCG das nicht ausschließliche Recht ein, bei ihm bestehendes geistiges Eigentum kostenlos zu nutzen, soweit dies für die Erfüllung der Aufgaben von GCG im Rahmen der von GCG geschuldeten Leistungserbringung erforderlich ist. Hierzu gehört insbesondere das Recht zur Nutzung von vom Kunden beigestellter Hard- und Software.
- 11.4 Falls im Rahmen der Leistungserbringung durch GCG Arbeitsergebnisse entstehen, die patent- oder gebrauchsmusterfähig sind, steht GCG das alleinige Recht zu, entsprechende Anmeldungen im eigenen Namen vorzunehmen. Der Kunde erhält in diesem Fall eine gebührenfreie Lizenz zur Nutzung in dem Umfang, der zur vertragsgemäßen Nutzung der von GCG geschuldeten Arbeitsergebnisse erforderlich ist.

12. Mängelansprüche des Kunden bei der Lieferung von Waren und Erbringung von IT-Leistungen

- 12.1 Für die Rechte des Kunden bei Sach- und Rechtsmängeln von gelieferten Waren bzw. der Erbringung von IT-Leistungen gelten die gesetzlichen Vorschriften, soweit in den BV bzw. im nachfolgenden nichts anderes bestimmt ist.
- 12.2 Grundlage der Mängelhaftung von GCG ist die über die Beschaffenheit der Leistungen getroffene Vereinbarung. Als Vereinbarung über die Beschaffenheit der Ware bzw. der jeweiligen IT-Leistung gelten die Leistungsbeschreibungen bzw. die jeweiligen Angebotsinhalte, die dem Kunden vor seiner Auftragserteilung überlassen oder in gleicher Weise wie diese AGB in den Vertrag einbezogen wurden. GCG behält sich bis zur Lieferung der Ware handelsübliche technische Änderungen vor, wenn hierdurch nur unwesentliche Änderungen in der Beschaffenheit eintreten und diese den Kunden nicht unzumutbar beeinträchtigen.
- 12.3 Soweit die Beschaffenheit nicht vereinbart wurde, ist nach der gesetzlichen Regelung zu beurteilen, ob ein Mangel vorliegt oder nicht. Für öffentliche Äußerungen des Herstellers oder sonstiger Dritter (z.B. Kataloge, Prospekte, Werbeaussagen) übernimmt GCG jedoch keine Haftung.

- 12.4 GCG ist nicht zur Gewährleistung von Fehlern einer gelieferten Software verpflichtet, wenn Störungen auftreten und (i) die Software nicht unter den vorgesehenen und in der Anwendungsdokumentation (Anwenderhandbuch, technische Mindeststandards) angegebenen Einsatzbedingungen (z. B. Systemvoraussetzungen) genutzt wird, (ii) wenn bei der Nutzung die Hinweise und Vorgehensweisen nicht wie in der Anwendungsdokumentation beschrieben befolgt werden oder (iii) wenn an der Software Änderungen oder Anpassungen vorgenommen wurden, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Störungen mit den zuvor in (i) bis (iii) genannten Ereignissen in keinem ursächlichen Zusammenhang stehen oder auf einen Mangel der Anwendungsdokumentation zurückzuführen sind.
- 12.5 Die Mängelansprüche des Kunden setzen voraus, dass er seinen gesetzlichen Untersuchungs- und Rügepflichten (§§ 377, 381 Abs. 2 HGB) nachgekommen ist. Zeigt sich bei der Untersuchung oder später ein Mangel, so ist hiervon unverzüglich Anzeige gegenüber GCG zu machen. Die Anzeige hat schriftlich zu erfolgen. Unterlässt der Kunde die vorstehend bestimmten Mängelanzeigen, ist die Haftung von GCG für den nicht angezeigten Mangel ausgeschlossen.
- 12.6 Ist die erbrachte Leistung mangelhaft, kann GCG zunächst wählen, ob GCG Nacherfüllung durch Beseitigung des Mangels (Nachbesserung) oder durch Lieferung einer mangelfreien Leistung (Ersatzlieferung) leistet. Das Recht von GCG, die gewählte Art der Nacherfüllung unter den gesetzlichen Voraussetzungen zu verweigern, bleibt unberührt. Soweit es sich bei der geschuldeten Leistung um die Lieferung, Erstellung oder Anpassung von Software handelt und dies dem Kunden zumutbar ist, ist GCG berechtigt, zur Mängelbeseitigung dem Kunden eine neue Version der Software (z.B. „bugfix“, „Update“, „Wartungsrelease/Patch“) zu überlassen, die den gerügten Mangel nicht mehr enthält bzw. diesen beseitigt. Es gilt auch als Behebung des Mangels, wenn GCG dem Kunden Wege aufzeigt, den Mangel bei der Bedienung oder durch geänderte Einstellungen der Software zu umgehen (sog. „Workaround“) und die Bedienung und Funktion durch die Umgehung nur unwesentlich beeinträchtigt wird.
- 12.7 Ist die Nacherfüllung innerhalb angemessener Frist fehlgeschlagen, hat der Kunde GCG eine angemessene Nachfrist zur Nacherfüllung zu setzen, soweit dem Kunden die Fristsetzung zumutbar ist und soweit GCG die Nacherfüllung nicht endgültig verweigert. Liegen diese Voraussetzungen vor, kann der Kunde nach erfolgreichem Ablauf der Nachfrist vom Vertrag zurücktreten oder die Vergütung mindern. Nach erfolgreichem Ablauf der Nachfrist hat der Kunde binnen angemessener Frist zu erklären, ob er weiterhin Nacherfüllung verlangt oder ob er seine vorstehenden Rechte geltend macht. Ein Rücktrittsrecht besteht jedoch nicht bei einem unerheblichen Mangel.
- 12.8 Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz bzw. Ersatz vergeblicher Aufwendungen bestehen nur nach Maßgabe von Ziffer 14, im Übrigen sind sie ausgeschlossen.
- 12.9 Der Kunde wird alle zur Durchführung der Fehleranalyse und Fehlerbehebung erforderlichen Unterlagen und Informationen, IT-Einrichtungen, Räume und Telekommunikationsmöglichkeiten GCG zur Verfügung stellen sowie GCG den Fernzugriff („Remote Zugriff“) auf seine IT-Systeme, Ortsnetzstationen bzw. die jeweilige Hardware gewähren. GCG ist berechtigt, zu verlangen, dass das Personal des Kunden übersandte Programmteile mit Korrekturen (z. B. „bugfix“, „Update“, „Wartungsrelease/Patch“) einspielt. Die Mitarbeiter des Kunden werden GCG zum Zweck der Mängelerkennung umfassend - erforderlichenfalls mündlich - Auskunft erteilen.
- 12.10 Kommt GCG nach Erhalt und Analyse einer Mangelrüge zu dem Ergebnis, dass kein Mangel der Leistung von GCG vorlag oder die

Allgemeine Vertragsbedingungen („AGB“) der GridCal GmbH

gerügte Störung aus den in Ziff. 12.4 genannten Gründen resultiert, stellt GCG dem Kunden den durch die Bearbeitung der Mangelrüge entstandenen Aufwand zu den jeweils geltenden Vergütungssätzen von GCG in Rechnung. Dem Kunden bleibt jedoch der Nachweis offen, die unberechtigte Mangelrüge nicht vertreten zu haben. In diesem Fall ist der Kunde nicht verpflichtet, den Aufwand von GCG zu vergüten.

- 12.11 Wird eine Leistung, die dem Dienstvertragsrecht unterfällt, von GCG nicht vertragsgemäß erbracht und hat GCG dies zu vertreten, so ist GCG berechtigt, nach eigener Wahl die Leistung ganz oder in Teilen ohne Mehrkosten für den Kunden innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen. Eine Leistungsstörung liegt nicht vor, wenn das Ergebnis aus Gründen nicht vertragsgemäß ist, die außerhalb der Verantwortung von GCG liegen (z.B. unvollständige und fehlerhafte Informationen oder Mitwirkungsleistungen des Kunden). Der Kunde wird GCG die Leistungsstörung schriftlich mitteilen und eine Frist zur Nacherfüllung setzen. Macht GCG von seinem Recht zur Nacherfüllung keinen Gebrauch oder schlägt auch die Wiederholung der Leistung fehl, steht dem Kunden das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund gemäß § 626 BGB zu. Für Schadensersatzansprüche und Ersatz vergeblicher Aufwendungen gilt Ziff. 14.
- 12.12 Wegen einer Pflichtverletzung, die nicht in einem Mangel besteht, kann der Kunde nur zurücktreten oder kündigen, wenn GCG die Pflichtverletzung zu vertreten hat.
- 12.13 Gewährleistungsansprüche wegen Mängeln verjähren innerhalb der in Ziffer 16 genannten Fristen.

13. Mietweise Überlassung von Standardsoftware

- 13.1 Soweit GCG dem Kunden Standardsoftware mietweise zur Nutzung überlässt, gelten die vorstehenden Regelungen für die kaufrechtliche Überlassung von Standardsoftware, insbesondere die Regelungen in Ziffern 11.3, 12.3, 12.6, 12.8, 12.9 und 12.10, entsprechend. Darüber hinaus gelten die folgenden Regelungen:
- 13.2 Der Kunde ist nicht berechtigt, die ihm mietweise zur Nutzung überlassene Kopie der Software oder die gegebenenfalls erstellte Sicherungskopie Dritten zu überlassen. Insbesondere ist es ihm nicht gestattet, die Software zu veräußern, zu verleihen, zu vermieten oder in sonstiger Weise unterzulizenzieren oder die Software öffentlich wiederzugeben oder zugänglich zu machen.
- 13.3 Soweit in diesen AGB oder den BV nichts Abweichendes geregelt ist, finden im Falle des Auftretens von Mängeln der Software die gesetzlichen Gewährleistungsvorschriften des Mietrechts (§§ 536 bis 541 BGB) entsprechend Anwendung.
- 13.4 Der Kunde kann seine gesetzlichen Rechte gemäß §§ 536, 536a BGB wegen eines Mangels der Software erst dann geltend machen, wenn die Beseitigung eines Mangels fehlgeschlagen ist. Von einem Fehlschlagen der Nachbesserung oder Ersatzlieferung ist erst auszugehen, wenn GCG hinreichend Gelegenheit zur Nachbesserung oder Ersatzlieferung eingeräumt wurde, ohne dass der gewünschte Erfolg erzielt wurde, wenn die Nachbesserung oder Ersatzlieferung unmöglich ist, wenn sie von GCG verweigert oder unzumutbar verzögert wird oder wenn eine Unzumutbarkeit aus sonstigen Gründen vorliegt.
- 13.5 Die verschuldensunabhängige Haftung von GCG auf Schadensersatz (§ 536a BGB) für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel der Software wird ausgeschlossen.
- 13.6 Eine Kündigung des Kunden gemäß § 543 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsmäßigen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn GCG ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist.

- 13.7 Soweit nichts Abweichendes in den BV oder individuell zwischen den Parteien geregelt ist, gilt für die Nutzung der Software eine feste Mindestmietzeit von zwölf (12) Monaten. Das Mietverhältnis kann von jeder Partei nach Ablauf der Mindestmietzeit mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende des Kalenderquartals eines jeden Vertragsjahres ordentlich gekündigt werden; andernfalls verlängert sich das Mietverhältnis auf unbestimmte Zeit. Die Kündigung bedarf der Schriftform (Email genügt nicht). Das Schriftformerfordernis wird durch E-Mail nicht gewahrt. Das Recht zur Kündigung des Mietvertrages aus wichtigem Grund (§ 314 BGB) bleibt unberührt.
- 13.8 Das Mietverhältnis kann darüber hinaus von jeder Partei ohne Einhaltung einer Frist aus wichtigem Grund schriftlich gekündigt werden. Ein wichtiger Grund, der GCG zur Kündigung berechtigt, liegt insbesondere vor, wenn der Kunde mit der Zahlung von zwei (2) oder mehr laufenden Mietzahlungen in Verzug ist oder die Nutzungsrechte an der Software dadurch verletzt, dass er die Software über das nach diesem Vertrag gestattete Maß hinaus nutzt und die Verletzung auf eine Abmahnung von GCG hin nicht innerhalb einer angemessenen Frist abstellt.
- 13.9 Sämtliche ggf. beim Kunden vorhandenen Programmkopien der Software sind unverzüglich nach Beendigung des Mietverhältnisses vom Kunden zu löschen; die ggf. vorhandenen Datenträger, einschließlich der Sicherungskopien, sind zu vernichten. Der Kunde wird die Löschung und Vernichtung auf Anfrage von GCG schriftlich bestätigen.

14. Haftung

- 14.1 Soweit sich aus diesen AGB einschließlich der nachfolgenden Bestimmungen nichts anderes ergibt, haftet GCG bei einer Verletzung von vertraglichen und außervertraglichen Pflichten nach den einschlägigen gesetzlichen Vorschriften.
- 14.2 Auf Schadensersatz haftet GCG – gleich aus welchem Rechtsgrund – bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Darüber hinaus haftet GCG auch bei einfacher Fahrlässigkeit, für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit und für Schäden aus der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Verpflichtung, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf und deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet); in diesem Fall ist die Haftung von GCG jedoch auf den Ersatz des vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schadens begrenzt. Diese Haftungsbeschränkung gilt jedoch nicht, soweit GCG einen Mangel arglistig verschwiegen oder eine Garantie für die Beschaffenheit der Leistungen übernommen hat. Das gleiche gilt für Ansprüche des Kunden nach dem Produkthaftungsgesetz oder anderen gesetzlich zwingenden Haftungstatbeständen.
- 14.3 Soweit GCG gemäß vorstehender Ziffer 14.2 nur begrenzt auf den vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schaden haftet, ist die Haftung für GCG je Schadensfall auf maximal 100.000 € beschränkt. Bei Vorhersehbarkeit eines nicht nur unerheblich höheren Schadensrisikos ist GCG bereit, gegen entsprechende Vergütung für die Risikoübernahme eine angemessene höhere Haftungssumme zu vereinbaren, vorausgesetzt, dass hierfür Versicherungsschutz vereinbart werden kann.
- 14.4 Die Verpflichtung des Kunden zur Schadensabwendung und -minderung, insbesondere im Fall von Datenverlust bzw. Datenvernichtung bleibt unberührt. Bei Datenverlust bzw. Datenvernichtung haftet GCG nur, soweit GCG den Verlust bzw. die Vernichtung vorsätzlich, grob fahrlässig oder aufgrund eines Verstoßes gegen eine wesentliche Vertragspflicht verursacht hat. Die Haftung von GCG für die einfach fahrlässige Verletzung einer

Allgemeine Vertragsbedingungen („AGB“) der GridCal GmbH

wesentlichen Vertragspflicht ist im vorstehenden Fall der Höhe nach auf den Schaden begrenzt, der auch im Fall einer ordnungsgemäßen Datensicherung durch den Kunden entstanden wäre.

- 14.5 Soweit dem Kunden nach Maßgabe dieser Ziffer 14 Schadensersatzansprüche zustehen, verjähren diese gemäß Ziffer 16.3.
- 14.6 Die vorstehenden Regelungen zur Haftungsbeschränkung gelten auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Organe von GCG.

15. Schutzrechte Dritter, Rechtsmängel

- 15.1 Sofern ein Dritter gegen den Kunden, der die Lieferungen und Leistungen von GCG vertragsgemäß nutzt, wegen der Verletzung von gewerblichen Schutzrechten berechnete Ansprüche gegen GCG erhebt, wird GCG nach ihrer Wahl entweder auf eigene Kosten für den Kunden das erforderliche Nutzungsrecht an den verletzten Rechten beschaffen oder die Lieferungen und Leistungen so abändern, dass diese die Schutzrechte nicht mehr verletzen, aber weiterhin den vertraglichen Vereinbarungen entsprechen. Ist dies GCG nicht zu angemessenen Bedingungen möglich, stehen dem Kunden die gesetzlichen Rücktritts- oder Minderungsrechte zu. Der Kunde wird GCG bei allen Schadensminderungsmaßnahmen angemessen unterstützen.
- 15.2 Diese vorstehende Verpflichtung trifft GCG nur, soweit der Kunde GCG über die von dem Dritten geltend gemachten Ansprüche unverzüglich schriftlich verständigt, eine Verletzung nicht anerkennt und GCG alle Abwehrmaßnahmen und Vergleichsverhandlungen vorbehalten bleiben. Stellt der Kunde die Nutzung aus Schadensminderungs- oder sonstigen Gründen ein, ist er verpflichtet, den Dritten darauf hinzuweisen, dass hiermit kein Anerkenntnis einer Schutzrechtsverletzung verbunden ist.
- 15.3 Ansprüche des Kunden sind ferner ausgeschlossen, soweit er die Schutzrechtsverletzung zu vertreten hat. Dies gilt insbesondere dann, wenn die Schutzrechtsverletzung durch spezielle Vorgaben des Kunden, durch eine von GCG nicht vorhersehbare Verwendung der Lieferungen und Leistungen oder durch Änderungen, die der Kunde unabgestimmt mit GCG an den Lieferungen und Leistungen vornimmt, verursacht wird.

16. Verjährung

- 16.1 Die wechselseitigen Ansprüche der Vertragsparteien verjähren nach den gesetzlichen Vorschriften, soweit nachfolgend nichts anderes bestimmt ist.
- 16.2 Die Verjährungsfrist für Gewährleistungsansprüche aus Sach- und Rechtsmängeln für Waren beträgt ein (1) Jahr ab Ablieferung bzw. Überlassung und, soweit die IT-Leistungen Gegenstand einer werkvertraglichen Abnahme sind, ein (1) Jahr ab Abnahme.
- 16.3 Schadensersatzansprüche und Ansprüche auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen des Kunden verjähren innerhalb von einem (1) Jahr; hinsichtlich des Beginns der Verjährungsfrist findet § 199 Abs. 1 BGB Anwendung.
- 16.4 Die Verkürzung der Verjährungsfrist gemäß Ziffer 16.2 und 16.3 gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit seitens GCG, arglistigem Verschweigen des Mangels und Schäden an Leib, Leben Gesundheit, der Übernahme einer Garantie oder bei einer Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz oder anderen gesetzlich zwingenden Haftungstatbeständen.

- 16.5 Für Mängel an Nachbesserungsleistungen, Umgehungen oder Neulieferungen im Wege der Nacherfüllung endet die Verjährung ebenfalls zu dem vorstehend in Ziffer 16.2 bestimmten Zeitpunkt. Die Verjährungsfrist wird jedoch, wenn GCG im Einverständnis mit dem Kunden das Vorhandensein eines Mangels prüft oder die Nacherfüllung erbringt, so lange gehemmt, bis GCG das Ergebnis der Prüfung dem Kunden mitteilt oder die Nacherfüllung für beendet erklärt oder die Nacherfüllung verweigert. Die Verjährung tritt frühestens drei (3) Monate nach dem Ende der Hemmung ein.

17. Geheimhaltung, Datenschutz und Auftragsverarbeitung nach Art. 28 Datenschutzgrundverordnung („DSGVO“)

- 17.1 GCG und der Kunde sind verpflichtet, Geschäftsgeheimnisse im Sinne von § 2 Nr. 1 des Gesetzes zum Schutz von Geschäftsgeheimnissen („GeschGehG“) sowie sonstige vertrauliche und schutzwürdige Informationen und Unterlagen der anderen Partei, die im Zusammenhang mit der Auftragserteilung erlangt werden und als „vertraulich“ oder ähnlich gekennzeichnet oder offensichtlich vertraulicher Natur sind, geheim zu halten (nachfolgend zusammenfassend „**vertrauliche Informationen**“). Vertrauliche Informationen sind insbesondere technische, geschäftliche, finanzielle, marktbezogene und sonstige Informationen, beispielsweise Informationen in Bezug auf Technologien, Forschung und Entwicklung, Produkte, Dienstleistungen, Preise von Produkten und Dienstleistungen, Kunden, Mitarbeiter, Subunternehmer, kooperierende Unternehmen, Marketing-Pläne und/oder -konzepte sowie finanzielle Angelegenheiten. Die Parteien werden solche vertraulichen Informationen und Unterlagen nicht für eigene oder fremde Zwecke, sondern nur zur Aufgabenerfüllung im Rahmen der Leistungserbringung verwenden. Sie werden eine entsprechende Verpflichtung auch ihren eingesetzten Mitarbeitern und Dritten auferlegen. Die Geheimhaltungsverpflichtung gilt nicht für Informationen, die allgemein bekannt sind oder waren oder unabhängig und ohne Verwendung geheimhaltungsbedürftiger Informationen einer anderen Partei entwickelt wurden oder von Dritten, die nicht zur Geheimhaltung verpflichtet waren, erworben wurden oder ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung bereits im Besitz der Partei waren; im Übrigen findet § 5 GeschGehG Anwendung. Weitergehende gesetzliche Verpflichtungen zur Geheimhaltung bleiben unberührt.
- 17.2 Das Recht des Kunden vertrauliche Informationen im Wege des Reverse Engineering gemäß § 3 Abs. 1 Ziff. 2 GeschGehG zu erlangen, besteht nur, soweit dies zwischen den Vertragspartnern schriftlich vereinbart ist oder GCG dem schriftlich zugestimmt hat. „Reverse Engineering“ sind dabei sämtliche Handlungen, einschließlich des Beobachtens, Testens, Untersuchens und des Rück- sowie ggf. erneuten Zusammenbaus, mit dem Ziel, an vertrauliche Informationen zu gelangen. Unberührt bleiben die vertraglich vereinbarten Nutzungsrechte des Kunden sowie die Rechte aus §§ 69d und 69e UrhG für Softwareleistungen nach Maßgabe der vertraglichen Vereinbarung.
- 17.3 Die Vertragspartner verpflichten sich, sämtliche vertraulichen Informationen und vertrauliches Material Dritten nicht zugänglich zu machen und alle angemessenen Vorkehrungen zu deren Vertraulichkeitsschutz zu treffen. Die vertraulichen Informationen dürfen nur an mit dem Vorhaben befasste Mitarbeiter und Berater (Need-to-Know-Prinzip) weitergegeben werden. Keine „Dritte“ im Sinne dieser Vereinbarung sind sämtliche Personen und Unternehmen, die (i) sonstige Mitarbeiter (außerhalb von solchen im vorherigen Satz) einer Vertragspartner dieser Vereinbarung sind oder (ii) verbundene Unternehmen im Sinne der §§ 15 ff. AktG, deren Organmitglieder, Mitarbeiter und Berater sind oder (iii) die Unterauftragnehmer vom Auftragnehmer sind, soweit diese

Allgemeine Vertragsbedingungen („AGB“) der GridCal GmbH

für die Erbringung von vertragsgegenständlichen Leistungen oder Teilen davon in die Vertragserfüllung eingebunden sind oder lediglich Wartungsdienste für Hard- und Software, Telekommunikations- und Netzwerkdienstleistungen oder Leistungen im Security-Umfeld (d.h. Wachschatz, IT-Security Checks) erbringen (nachfolgend „sonstige Berechtigte“).

- 17.4 Mit dem Vorhaben befasste Mitarbeiter sowie sonstige Berechtigte, die Zugang zu Vertragsgegenständen haben, sind schriftlich über bestehende Urheberrechte und Geheimhaltungspflichten zu belehren. Ausreichend hierfür ist eine allgemeine Verpflichtung zur Geheimhaltung im jeweiligen Arbeitsvertrag bzw. Dienstleistungsvertrag.
- 17.5 Der Kunde verwahrt die Vertragsgegenstände und vertrauliche Informationen, insbesondere ihm eventuell überlassene Quellprogramme und Dokumentationen, sorgfältig, um Missbrauch auszuschließen.
- 17.6 Sowohl GCG als auch der Kunde werden die einschlägigen Vorschriften zum Datenschutz und zur Wahrung des Berufs- und Bankgeheimnisses beachten und nur entsprechend verpflichtete Mitarbeiter zur Leistungserfüllung einsetzen.
- 17.7 GCG wird im Hinblick auf personenbezogene Daten des Kunden die maßgeblichen gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere die Datenschutz-Grundverordnung („DSGVO“), wahren. Personenbezogene Daten des Kunden werden von GCG erhoben, gespeichert, verarbeitet und genutzt, wenn, soweit und solange dies für die Begründung, die Durchführung oder die Beendigung des Vertrags mit dem Kunden erforderlich ist. Eine weitergehende Erhebung, Speicherung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten des Kunden erfolgt nur, soweit eine Rechtsvorschrift dies erfordert oder erlaubt oder der Kunde eingewilligt hat.

18. Höhere Gewalt und Selbstbelieferungsvorbehalt

- 18.1 Wird die Erbringung von Lieferungen und Leistungen von GCG durch Umstände verzögert oder vorübergehend unmöglich, die für GCG auch unter Anwendung äußerster, billigerweise zu erwartender Sorgfalt nicht vorhersehbar waren (z.B. Brände, Explosionen, Stromausfälle, Erdbeben, Überschwemmungen, schwere Stürme, Streiks, Embargos, Handlungen von Zivil- oder Militärbehörden, Krieg, Terrorismus (einschließlich Cyber-Terrorismus, Pandemien, Epidemien) und/oder ein nicht von GCG zu vertretender Netzwerkausfall (nachfolgend zusammenfassend als „höhere Gewalt“ bezeichnet), so verlängern sich Liefer- und/oder Leistungsfristen um einen der Dauer des Vorliegens der höheren Gewalt entsprechenden Zeitraum. GCG wird den Kunden über die Unmöglichkeit der Leistungserbringung unverzüglich schriftlich informieren. Besteht die höhere Gewalt über einen Zeitraum von mehr als neunzig (90) Tagen, steht beiden Parteien bei den Verträgen über IT-Leistungen und Mietleistungen ein sofortiges Recht zur Kündigung des Vertrags zu; für die Verträge über die Lieferung von Waren findet Ziffer 18.2 Anwendung.
- 18.2 Erhält GCG aus von GCG nicht zu vertretenden Gründen für die Lieferung von Waren, Lieferungen oder Leistungen seiner Unterlieferanten trotz ordnungsgemäßer und ausreichender Eindeckung entsprechend der Quantität und der Qualität aus der Liefer- oder Leistungsvereinbarung mit dem Kunden nicht, nicht richtig oder nicht rechtzeitig, oder treten Ereignisse höherer Gewalt ein, so wird GCG den Kunden rechtzeitig schriftlich oder in Textform informieren. In diesem Fall ist GCG berechtigt, die jeweils geschuldete Lieferung von Waren um die Dauer der Behinderung herauszuschieben oder wegen des noch nicht erfüllten Teils vom Vertrag ganz oder teilweise zurückzutreten, soweit GCG seiner

vorstehenden Informationspflicht nachgekommen ist und nicht das Beschaffungsrisiko übernommen hat.

19. Rechtswahl und Gerichtsstand

- 19.1 Für diese AGB und alle Rechtsbeziehungen zwischen GCG und dem Kunden gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).
- 19.2 Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten ist, soweit gesetzlich zulässig, der Sitz von GCG. GCG ist jedoch auch berechtigt, den Kunden an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen.

20. Schlussbestimmungen, Werbung und Referenzen

- 20.1 Erfüllungsort für sämtliche Leistungen und Lieferungen ist der Geschäftssitz von GCG.
- 20.2 Die Abtretung von Rechten des Kunden aus den jeweiligen Vertragsbeziehungen ist ohne vorherige Zustimmung von GCG ausgeschlossen; die Abtretung von Geldforderungen im Rahmen des § 354a HGB bleibt hiervon unberührt.
- 20.3 GCG darf die Firma und Marke des Kunden als Referenz zu Marketingzwecken verwenden. Der Kunde willigt ein, dass GCG die Daten des Kunden und/oder der Ansprechpartner (Namen, Geschäftsanschrift und E-Mail-Adresse) dafür nutzen darf, um dem Kunden Produktinformationen, Serviceangebote, Eventinformationen, für den Kunden interessante Neuigkeiten und sonstige Informationen über Waren und IT-Leistungen der GCG zukommen zu lassen. Um Werbung an den Kunden zu adressieren, gibt GCG unter Umständen die jeweiligen Namen und Anschriften an Dritte und Auftragsverarbeiter (z.B. Versanddienstleister, Mediaagenturen) weiter, die diese verarbeiten, um Werbemittel zu erstellen und den Kunden zukommen zu lassen. Diese Verarbeitung der vorstehend genannten Daten ist zur Wahrung der berechtigten Interessen von GCG erforderlich und ist durch eine Interessenabwägung zugunsten von GCG gerechtfertigt. GCG achtet zudem durch die gewählten Kommunikationskanäle für die Werbung (Post und bei Eigenwerbung für Bestandskunden auch per E-Mail) darauf, dass diese die möglichst geringste Störintensität für den Kunden aufweisen. Der Kunde oder die werblich angesprochenen Personen können der Werbung jederzeit widersprechen. Die näheren Informationen zu den Verarbeitungsformen, Aufbewahrung, Betroffenenrechten, Widerspruchsmöglichkeiten und weiteren relevanten Informationen ergeben sich aus der auf der Webseite von GCG befindlichen Datenschutzhinweisen.
- 20.4 Rechtserhebliche Erklärungen und Anzeigen, die nach Vertragsschluss vom Kunden GCG gegenüber abzugeben sind (z.B. Kündigungen, Fristsetzungen, Mängelanzeigen, Erklärung von Rücktritt oder Minderung) sowie alle Vereinbarungen, Nebenabreden, Zusicherungen und Vertragsänderungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für die Abbedingung der Schriftformabrede selbst. Soweit in diesen AGB oder den BV Schriftform vorgeschrieben ist, wird sie auch gewahrt durch Übermittlungen mittels E-Mail, digitaler/elektronischer Unterschriften und Signaturen (z.B. Docu-Sign).

Allgemeine Vertragsbedingungen („AGB“) der GridCal GmbH

II.

Besondere Vertragsbedingungen für den Kauf von GCG Standardsoftwareprodukten („BV-Kauf“)

1. Geltungsbereich, Allgemeine Regelungen

- 1.1 Diese Besondere Vertragsbedingungen für die kaufvertragliche Überlassung von GCG Standardsoftwareprodukten (nachfolgend „BV-Kauf“) finden auf alle Vertragsbeziehungen mit GCG Anwendung, welche die zeitlich unbefristete Überlassung von GCG Standardsoftwareprodukten zum Gegenstand haben.
- 1.2 Diese BV-Kauf ergänzen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von GCG („AGB“), die neben diesen BV-Kauf ebenfalls Vertragsbestandteil sind. Für den Fall widersprüchlicher Regelungen gelten die Regelungen dieser BV-Kauf in ihrem Anwendungsbereich vorrangig zu den Regelungen der AGB.
- 1.3 Als „Kunde“ wird nachfolgend jedes Unternehmen bezeichnet, welches mit GCG unter Einbeziehung dieser BV-Kauf sowie der AGB einen Vertrag zur dauerhaften Überlassung von GCG Standardsoftwareprodukten abschließt (nachfolgend „Überlassungsvertrag“). Die in diesen BV-Kauf in Bezug genommenen Dokumente, insbesondere die Anwendungsdokumentation (Anwenderhandbuch, technische Mindeststandards), sind integrale Bestandteile des zwischen den Parteien geschlossenen Überlassungsvertrages. Bezugnahmen auf Dokumente betreffen, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist, die jeweils geltende Fassung der Dokumente.

2. Überlassung der Software

- 2.1 Die Software wird mangels anderer Absprache in der bei Abschluss des Überlassungsvertrages aktuellen Fassung zusammen mit der zugehörigen Anwendungsdokumentation (in elektronischer Form in der Hilfe-Funktion der Software) an den Kunden überlassen.
- 2.2 GCG bewirkt die Überlassung der Software, indem GCG die Software zum Download über das Internet bereitstellt und für den Kunden einen gültigen Lizenzschlüssel für den Kunden aktiviert.
- 2.3 Der Quellcode der Software ist nicht Vertragsgegenstand und wird dem Kunden nicht überlassen.
- 2.4 Der Funktionsumfang der Software sowie die technischen Nutzungsvoraussetzungen sind in der Anwendungsdokumentation für die jeweilige Software festgelegt. Die Angaben in der Anwendungsdokumentation sind indes nicht als Beschaffenheitsgarantie für die jeweilige Software zu verstehen, soweit diese nicht ausdrücklich als solche in der Anwendungsdokumentation bezeichnet werden.
- 2.5 Für die Installation der Software sind die in der Anwendungsdokumentation (Anwenderhandbuch, technische Mindeststandards) beschriebenen Installationshinweise, insb. die Hard- und Softwareumgebung, die beim Kunden vorhanden sein muss, zu beachten.
- 2.6 Soweit nicht ausdrücklich in der Anwendungsdokumentation oder im jeweiligen Überlassungsvertrag vereinbart, schuldet GCG keine weiteren Leistungen, insbesondere keine Installations-, Support-, Einrichtungs-, Beratungs-, Anpassungs- und/oder Schulungsleistungen. Weitere Angaben zur Software, z.B. in Prospekten, auf Internetseiten oder im Rahmen von

mündlichen Präsentationen, sind keine Beschaffenheitsangaben, sofern diese Angaben nicht ausdrücklich auch in der Anwendungsdokumentation genannt werden.

3. Nutzungsrechte

- 3.1 Alle Rechte an der Software stehen ausschließlich GCG bzw. den jeweiligen Lizenzgebern von GCG zu. Die Software wird durch das Urheberrecht sowie internationale Abkommen zum Schutz des geistigen Eigentums geschützt.
- 3.2 Der Kunde erhält von GCG das nicht-ausschließliche, nicht-übertragbare sowie nicht-unterlizensierbare, zeitlich unbegrenzte Recht eingeräumt, die im Objektcode überlassene Software für die im Angebot festgelegten Zwecke zu nutzen, jedoch nur für das zwischen den Parteien vereinbarte Bestimmungsland, in dem die Software verwendet werden soll. Ohne ausdrückliche Vereinbarung wird das Nutzungsrecht ausschließlich für das Land eingeräumt, in dem der Kunde seinen Geschäftssitz hat. Das Nutzungsrecht beinhaltet das Recht, die Software auf einer Hardware zu installieren und zu vervielfältigen, soweit die jeweilige Vervielfältigung für den vertragsgemäßen Gebrauch notwendig ist. Zu den notwendigen Vervielfältigungen zählen die Installation der Software in den Massenspeicher der eingesetzten Hardware sowie das Laden der Software in den Arbeitsspeicher.
- 3.3 Der Kunde darf die Software nur in dem im Überlassungsvertrag festgelegten Umfang nutzen (z.B. hinsichtlich der maximalen Anzahl der Anwender). Das vorübergehende oder dauerhafte Zur-Verfügung-Stellen der Software im Rechenzentrumsbetrieb für Dritte (z.B. als „Software as a Service“) sowie die Vermietung sind unzulässig.
- 3.4 Der Kunde kann eine Kopie der Software zu Sicherungszwecken erstellen. Diese Sicherungskopie ist als solche zu kennzeichnen. Die Sicherungskopien sind an einem gegen den unberechtigten Zugriff Dritter gesicherten Ort aufzubewahren. Der Kunde ist verpflichtet, den unbefugten Zugriff Dritter auf die Software durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern.
- 3.5 Der Kunde erhält keine Rechte zur Bearbeitung der Software und darf Bearbeitungen nur dann durchführen, soweit dies durch zwingende Gesetze ausdrücklich erlaubt oder vertraglich vereinbart ist. GCG weist darauf hin, dass schon geringfügige Änderungen zu erheblichen, nicht vorhersehbaren Störungen im Ablauf der Software führen können. Der Kunde ist zur Dekompilierung der Software nur in den Grenzen des § 69e UrhG berechtigt und erst, wenn GCG 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.
- 3.6 Urhebervermerke, Seriennummern, Versionsnummern, Markenzeichen oder sonstige Identifikationsmerkmale der Software dürfen in keinem Fall geändert oder entfernt werden. Gleiches gilt für die Unterdrückung der Bildschirmanzeige entsprechender Merkmale.

4. Open Source Software

Die Software enthält Bestandteile von Open Source Software, für die gesonderte Lizenzbedingungen der jeweiligen Rechteinhaber gelten. Die jeweiligen Lizenzbedingungen der Rechteinhaber sind gegenüber den Nutzungsrechten dieser BV-Kauf vorrangig; dies gilt insbesondere für Gewährleistungs- und Haftungsausschlüsse der Open Source Software

Allgemeine Vertragsbedingungen („AGB“) der GridCal GmbH

Lizenzbedingungen. Open Source Software und die für diese gesondert geltenden Lizenzbedingungen werden, soweit erforderlich, in der Software angezeigt und sind über einen Link aufrufbar. Der Source Code der Open Source Software ist gegebenenfalls unter dem dort jeweils angegebenen Link bzw. auf Anfrage verfügbar. Soweit die Lizenzbedingungen einer Open Source Software ein Recht zur Bearbeitung für eigene Zwecke des Kunden und damit verbunden zum Reverse Engineering für die Zwecke der Fehlerbehebung einer auf diese Open Source Software zugreifenden Software erfordern, räumt GCG dies hiermit dem Kunden ein; widersprechende Regelungen im jeweiligen Überlassungsvertrag entfalten insoweit keine Geltung.

5. Mitwirkungspflichten, Nutzungsvoraussetzungen, Kontrollrecht

- 5.1 Der Kunde hat sich über die wesentlichen Funktionsmerkmale der Software informiert und trägt das alleinige Risiko bezüglich der von ihm mit der Software vorgenommenen Nutzungshandlungen.
- 5.2 Die Einrichtung einer funktionsfähigen Hard- und Softwareumgebung für die Nutzung der Software liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden. Die für die Nutzung der Software benötigte Hard- und Softwareumgebung sowie ggf. sonstige Nutzungsvoraussetzungen (z.B. erforderliche Drittsoftware) sind in der Anwendungsdokumentation festgelegt. Soweit zur Nutzung der Software der Einsatz einer Drittsoftware erforderlich ist, ist diese nicht Teil der Software, sondern gesondert vom Kunden zu erwerben.
- 5.3 Der Kunde testet die Software vor deren Einsatz gründlich auf Mangelfreiheit und auf Verwendbarkeit in der bestehenden Hard- und Softwarekonfiguration. Dies gilt auch für ggf. nach Vertragsschluss überlassene Patches, Updates, Upgrades sowie neue Releases und Versionen der Software.
- 5.4 Der Kunde beachtet die von GCG in der Anwendungsdokumentation (Anwenderhandbuch, technische Mindeststandards) für die Installation und den Betrieb der Software gegebenen Hinweise.
- 5.5 Der Kunde gewährt GCG zur Fehlersuche und -behebung Zugang zur Software, nach Wahl von GCG unmittelbar und/oder mittels Datenfernübertragung („Remote-Zugang“).
- 5.6 Der Kunde trifft angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass die Software ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäß arbeitet (z.B. durch tägliche Datensicherung, Störungsdiaagnose, regelmäßige Überprüfung der Datenverarbeitungsergebnisse). Soweit der Kunde nicht ausdrücklich vorab darauf hinweist, darf GCG davon ausgehen, dass alle Daten des Kunden, mit denen GCG in Berührung kommen kann, gesichert sind.
- 5.7 GCG ist berechtigt, zu prüfen, ob die Software in Übereinstimmung mit den Bestimmungen dieser BV-Kauf und dem Überlassungsvertrag genutzt wird. Zu diesem Zweck darf GCG vom Kunden Auskunft verlangen, insbesondere über die Anzahl der Anwender und den sonstigen Umfang der Nutzung der Software.

6. Kaufpreis, Zahlungsbedingungen

- 6.1 Der Kaufpreis für die Software ergibt sich aus dem jeweiligen Überlassungsvertrag. Alle dort genannten Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.
- 6.2 Der Kaufpreis ist zahlbar binnen acht (8) Tagen nach Rechnungsdatum ohne jeden Abzug (z.B. Skonto), sofern nicht

schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.

- 6.3 Der Kunde ist zu einer Nutzung der Software, die über die im Überlassungsvertrag eingeräumten Nutzungsrechte hinausgeht, nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von GCG berechtigt. Bei Mehrnutzung ohne Zustimmung (insb. beim gleichzeitigen Einsatz einer größeren Zahl von Anwendern als vereinbart) ist GCG berechtigt, den für die weitergehende Nutzung anfallenden Betrag gem. der zu diesem Zeitpunkt gültigen Preisliste von GCG in Rechnung zu stellen, soweit der Kunde nicht einen wesentlich niedrigeren Schaden von GCG nachweist. Weitergehende außervertragliche Schadensersatzansprüche bleiben unberührt.
- 6.4 Der Kunde kann nur mit rechtskräftig festgestellten oder unbestrittenen Forderungen aufrechnen. Er ist zur Geltendmachung von Zurückbehaltungsrechten gegenüber GCG nur berechtigt, wenn der geltend gemachte Gegenanspruch unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist. Die Abtretung von gegen GCG gerichteter Ansprüche ist ausgeschlossen; dies gilt jedoch nicht im Anwendungsbereich des § 354a HGB.

7. Sach- und Rechtsmängel, Verjährung

- 7.1 GCG leistet nach den Regeln des Kaufrechts Gewähr für die vereinbarte Beschaffenheit der Software und dafür, dass der Nutzung der Software im vertraglichen Umfang durch den Kunden keine Rechte Dritter entgegenstehen. Die Gewähr für die Freiheit der Software von Rechten Dritter gilt jedoch nur für das zwischen den Parteien vereinbarte Bestimmungsland, in dem die Software verwendet werden soll. Ohne ausdrückliche Vereinbarung gilt die Gewähr für das Land, in dem der Kunde seinen Geschäftssitz hat.
- 7.2 Der Kunde übernimmt in Bezug auf alle Lieferungen und Leistungen von GCG in Durchführung des Überlassungsvertrages eine Untersuchungs- und Rügepflicht entsprechend § 377 HGB. Der Kunde hat GCG Mängel unverzüglich unter Angabe der ihm bekannten und für deren Erkennung zweckdienlichen Informationen zu melden. Der Kunde hat im Rahmen des Zumutbaren die Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung der Mängel und ihrer Ursachen erleichtern. Die Meldung hat insbesondere folgende Angaben zu enthalten:
 - » die aufgetretenen Probleme,
 - » die betroffene Programmfunktionalität,
 - » die Anzahl der betroffenen Anwender, einen Screenshot der Problemstellung sofern über die Benutzeroberfläche zu sehen und eine Fehlerbeschreibung,
 - » die Schilderung der System- und Hardwareumgebung sowie ggf. simultan genutzter Drittsoftware.
- 7.3 GCG leistet bei Sachmängeln zunächst Gewähr durch Nacherfüllung. Hierzu überlässt GCG nach ihrer Wahl dem Kunden einen neuen, mangelfreien Softwarestand, insbesondere Patches, Bugfixes oder neue Versionen der Software oder beseitigt den Mangel auf sonstige Weise. Den überlassenen neuen Softwarestand hat der Kunde zu übernehmen und auf seiner Hardware gemäß den Installationsanweisungen von GCG zu installieren, soweit der vertragsgemäße Funktionsumfang der Software erhalten bleibt. Die Beseitigung eines Mangels kann darüber hinaus auch in der Form von Handlungsanweisungen gegenüber dem Kunden erfolgen. Der Kunde hat derartige Handlungsanweisungen zu befolgen.
- 7.4 Bei Rechtsmängeln leistet GCG zunächst Gewähr durch

Allgemeine Vertragsbedingungen („AGB“) der GridCal GmbH

Nacherfüllung. Hierzu wird GCG nach ihrer Wahl dem Kunden auf eigene Kosten das erforderliche Nutzungsrecht an den verletzten Rechten beschaffen oder die Software austauschen oder so abändern, dass sie die Rechte nicht mehr verletzt, aber weiterhin den vertraglichen Vereinbarungen entspricht. Letzteres kann insbesondere durch die Überlassung eines neuen Softwarestandes erfolgen, den der Kunde zu übernehmen hat, soweit der vertragsgemäße Funktionsumfang der Software erhalten bleibt.

- 7.5 Schlägt die 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 Überlassungsvertrag zurückzutreten und/oder Schadensersatz zu verlangen. Schlägt die Mangelbeseitigung auch in der Nachfrist fehl, kann der Kunde vom Vertrag zurücktreten oder die Vergütung mindern, wenn nicht nur ein unerheblicher Mangel vorliegt. Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen eines Mangels leistet GCG im Rahmen der in Ziff. 14 der AGB (siehe unter I.) festgelegten Grenzen.
- 7.6 Erbringt GCG Leistungen bei der Fehlerermittlung oder -beseitigung, ohne hierzu verpflichtet zu sein, kann GCG eine Vergütung nach Aufwand verlangen, wenn der Kunde das Nichtvorliegen eines Mangels mindestens grob fahrlässig verkannt hat.
- 7.7 Behaupten Dritte Ansprüche, die den Kunden hindern, die ihm vertraglich eingeräumten Nutzungsrechte wahrzunehmen, unterrichtet der Kunde GCG unverzüglich schriftlich und umfassend. Wird der Kunde verklagt, stimmt er sich mit GCG ab und nimmt Prozesshandlungen, insbesondere Anerkenntnisse und Vergleiche, nur mit Zustimmung von GCG vor.
- 7.8 Ansprüche wegen mangelhafter Software verjähren innerhalb eines (1) Jahres ab Lieferung bzw. Bereitstellung der Software an den Kunden. Diese Verkürzung der Verjährungsfrist auf ein (1) Jahr gilt nicht für Schäden, die auf einer grob fahrlässigen oder vorsätzlichen Verletzung von Pflichten von GCG, der gesetzlichen Vertreter von GCG oder ihren Erfüllungsgehilfen beruhen sowie bei Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit. Für Schadensersatzansprüche des Kunden findet im Übrigen Ziff. 14 der AGB (siehe oben unter I.) Anwendung.

Allgemeine Vertragsbedingungen („AGB“) der GridCal GmbH

III.

Besondere Vertragsbedingungen für SaaS-Leistungen („BV-SaaS“)

1. Allgemeines, Geltungsbereich

- 1.1 Die nachfolgenden Besonderen Vertragsbedingungen für SaaS-Leistungen („BV-SaaS“) finden auf alle Vertragsbeziehungen mit der GCG Anwendung, welche die Bereitstellung von GCG Software als SaaS-Software-Lösung (nachfolgend „SaaS-Software“), einschließlich der Erbringung von zugehörigen IT-Services, zum Gegenstand haben. Die IT-Services beinhalten insbesondere der Bereitstellung der SaaS-Software in einem von GCG bereitgestelltem Rechenzentrum (nachfolgend „GCG-RZ“). Die Bereitstellung der SaaS-Software und die Erbringung der zugehörigen IT-Services wird nachfolgend zusammengefasst als „SaaS-Leistungen“ bezeichnet.
- 1.2 Diese BV-SaaS ergänzen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von GCG („AGB“), die neben diesen BV-SaaS ebenfalls Vertragsbestandteil sind. Für den Fall widersprüchlicher Regelungen gelten die Regelungen dieser BV-SaaS in ihrem Anwendungsbereich vorrangig zu den Regelungen der AGB.
- 1.3 Als „Kunde“ wird nachfolgend bezeichnet, wer mit GCG unter Einbeziehung dieser BV-SaaS sowie der AGB einen Vertrag zur Erbringung von SaaS-Leistungen abschließt (nachfolgend „SaaS-Vertrag“). Die in diesen BV-SaaS in Bezug genommenen Dokumente, insbesondere die Anwendungsdokumentation (Anwenderhandbuch, technische Mindestvoraussetzungen), sind integrale Bestandteile des zwischen den Parteien geschlossenen SaaS-Vertrages. Bezugnahmen auf Dokumente betreffen, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist, die jeweils geltende Fassung der Dokumente.

2. Leistungsumfang

- 2.1 **Allgemeiner Leistungsumfang, Leistungsübergabepunkt und Leistungsänderungen**
 - 2.1.1 Die von GCG zu erbringenden SaaS-Leistungen beinhalten die Bereitstellung der technischen Möglichkeit und Berechtigung, auf die SaaS-Leistungen, insbesondere die SaaS-Software, mittels Internet zuzugreifen und die Funktionalitäten der SaaS-Software im Rahmen des SaaS-Vertrages zu nutzen.
 - 2.1.2 Der Funktionsumfang der SaaS-Leistungen, die Service Level, die technischen Nutzungsvoraussetzungen und weitere Details zu den vom Kunden erworbenen Zugriffsrechten sind nachfolgend in dieser Ziff. 2. der BV-SaaS festgelegt. GCG wird die SaaS-Leistungen gegenüber dem Kunden auf der Grundlage der hierin festgelegten Servicequalität und Service Level erbringen.
 - 2.1.3 Die SaaS-Leistungen werden im GCG-RZ zur Nutzung und zum Abruf durch den Kunden bereitgestellt. Der maßgebliche Leistungsübergabepunkt für die SaaS-Leistungen ist der Routerausgang des von GCG genutzten GCG-RZ. Für Ausfälle oder die Nicht-Verfügbarkeit von Hard- und Softwarekomponenten, des Internets oder sonstigen Netzwerken nach diesem Leistungsübergabepunkt ist GCG nicht verantwortlich. Die Anbindung des Kunden an das Internet, die Aufrechterhaltung der Netzverbindung sowie die Beschaffung und Bereitstellung der auf Seiten des Kunden erforderlichen Hard- und Software ist nicht Gegenstand des SaaS-Vertrages und liegt allein in der Verantwortung des Kunden.

2.1.4 Soweit nicht ausdrücklich vereinbart, schuldet GCG keine weiteren Leistungen, insbesondere keine Installations-, Einrichtungs-, Beratungs-, Anpassungs- und/ oder Schulungsleistungen. Beauftragt der Kunde solche nicht vertragsgegenständlichen Leistungen, werden diese dem Kunden, soweit nicht abweichend vereinbart, nach Aufwand zu den Vergütungssätzen der GCG Preisliste für Dienstleistungen gesondert in Rechnung gestellt.

2.1.5 GCG ist berechtigt, die SaaS-Leistungen an die aktuelle technische Entwicklung oder aufgrund von Gesetzesänderungen, Änderungen der Rechtsprechung, Änderungen bei den Leistungen von Unterauftragnehmern oder Veränderungen der wirtschaftlichen Verhältnisse anzupassen und in diesem Rahmen die technischen Eigenschaften und Funktionalitäten der jeweiligen SaaS-Leistungen zu verändern. Soweit eine solche Anpassung die SaaS-Leistungen aus der Sicht des Kunden nicht nur verbessert, sondern hierdurch der Leistungsumfang reduziert oder für den Kunden in unzumutbarer Weise geändert wird, hat GCG die Anpassung spätestens sechs Wochen vor ihrer Durchführung dem Kunden in Textform anzukündigen.

2.2 Bereitstellung von Zugriffs- und Nutzungsrechten

2.2.1 Der Kunde erhält für die Anzahl der im Angebot vereinbarten Nutzer für die Vertragslaufzeit die Zugriffs- und Nutzungsrechte für die vertragsgegenständliche Version der GCG Software.

2.2.2 Die SaaS-Leistungen dürfen nur durch den Kunden und nur zu den im SaaS-Vertrag vereinbarten Zwecken verwendet werden. Der Kunde darf während der Laufzeit des SaaS-Vertrages auf die SaaS-Leistungen zugreifen und die vereinbarten Funktionalitäten vertragsgemäß nutzen. Darüberhinausgehende Rechte, insbesondere an der SaaS-Software oder den ggf. bereitgestellten Infrastrukturleistungen im jeweiligen GCG-RZ erhält der Kunde nicht. Jede weitergehende Nutzung der SaaS-Leistungen bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung von GCG.

2.2.3 Der Kunde darf die SaaS-Leistungen insbesondere nicht über den vereinbarten Nutzungsumfang hinaus in Anspruch nehmen oder von Dritten nutzen lassen oder Dritten zugänglich machen. Insbesondere ist es dem Kunden nicht gestattet, die SaaS-Software oder Teile davon zu vervielfältigen oder die SaaS-Leistungen zu veräußern, zeitlich begrenzt zu überlassen, zu vermieten oder zu verleihen. GCG ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen.

2.3 Support für SaaS-Software, Verfügbarkeit

2.3.1 GCG unterstützt bei der Überwachung der SaaS-Leistungen, der Annahme von Störungsmeldungen und der Behebung einer Störung der SaaS-Leistungen. Sonstige Störungen von Hard- oder Software des Kunden (primär lokale beim Kunden befindlichen Systeme) fallen nicht in den Bereich der vertraglich geschuldeten SaaS-Leistungen.

2.3.2 Der Support nimmt während der nachfolgend definierten Servicezeit Störungsmeldungen / Supportanfragen des Kunden wie folgt entgegen:

- Störungsmeldung / Supportanfragen kann der Kunde im GridCal Kundenportal als Ticket erstellen oder den Support per Email unter support@gridcal.de erreichen.

Der Support ist während der folgenden Geschäftszeiten erreichbar:

Allgemeine Vertragsbedingungen („AGB“) der GridCal GmbH

Servicezeit: Montags bis Donnerstags von 07:00 Uhr bis 16:00 Uhr MEZ, Freitags von 07:00 Uhr bis 15:00 Uhr MEZ mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage in Nordrheinwestfalen sowie dem 24. und 31.12. eines jeden Jahres.

2.3.3 Tritt während der Vertragslaufzeit eine Störung der SaaS-Leistungen auf, die zu Ausfallzeiten führt oder führen kann, so kann der Kunde dieses nach Maßgabe der untenstehenden Klassifizierungen anzeigen.

Klassifikation	Kriterium
Kategorie 1: Erhebliche betriebsverhindernde Störung	Die operative Nutzung der SaaS-Leistungen ist unmöglich oder unzumutbar. Dies ist z.B. dann der Fall, wenn der Aufruf der SaaS-Leistungen nicht möglich ist oder schwerwiegende Dateninkonsistenzen auftreten.
Kategorie 2: Betriebsbehindernde Störung	Die operative Nutzung ist möglich und zumutbar, aber durch eine Störung merklich eingeschränkt. Eine Störung, die das Arbeiten mit den SaaS-Leistungen einschränkt; ein manueller Workaround erlaubt dem Nutzer jedoch, die SaaS-Leistungen auf akzeptable Weise zu benutzen (z.B. Fehlen oder Unvollständigkeit nicht wesentlicher Funktionen der SaaS-Software; unangemessen lange Wartezeiten, mit extremen Geschwindigkeitseinbußen).
Kategorie 3: Sonstige Störung	Alle weiteren Störungen, die das Arbeiten mit den SaaS-Leistungen nur auf unwesentliche Weise einschränken.

Bei der Anzeige der Störung hat der Kunde anzugeben, welche Personen als Ansprechpartner in dieser Angelegenheit zur Verfügung stehen und wie diese Ansprechpartner zumindest werktags zwischen 08.00 Uhr und 16.00 Uhr sowohl telefonisch als auch per E-Mail zu erreichen sind. Ferner hat die Störungsmeldung inhaltlich den Anforderungen gemäß Ziffer 4.4, dritter Bulletpoint dieser BV-SaaS zu entsprechen.

2.3.4 Der Support wird bei Eingang einer ordnungsgemäßen und vollständigen Störungsmeldung spätestens innerhalb der unten angegebenen Reaktionszeiten mit der Beseitigung der Störung beginnen. Die Arbeiten zur Beseitigung der Störung erfolgen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Die folgende Tabelle bezeichnet die jeweiligen Reaktionsstufen, innerhalb der Support sich mit den spezifischen Anzeigen/Störungen befasst. Der Support bestätigt das Erkennen der Störung und beginnt mit der

Informationssammlung und Analyse zur Ermittlung der jeweiligen Ursachen.

Je nach Einordnung gelten folgende Reaktionszeiten:

Klassifikation	Schritt 1 (Identifikation)
Kategorie 1	2 Stunden
Kategorie 2	4 Stunden
Kategorie 3	Bis zu 24 Stunden

Stunden im Sinne der vorgenannten Tabelle beziehen sich ausschließlich auf Stunden innerhalb der Servicezeit. Beide Parteien informieren sich regelmäßig über den Stand der Störungsbehebung.

2.3.5 Die Verfügbarkeit der SaaS-Software pro Vertragsjahr (12 Monate) beträgt mindestens neunundneunzigkommanull Prozent (99,00%) (die „Verfügbarkeit“ oder kurz „V“). Die Verfügbarkeit bezieht sich ausschließlich auf die für die SaaS-Software am Leistungsübergabepunkt des Servers (Ausgang Router Rechenzentrum) geschuldete Verfügbarkeit. Beeinträchtigungen im Bereich der Datenübertragung von diesem Leistungsübergabepunkt zum Kunden und/oder im Bereich der IT-Anlage des Kunden selbst bleiben außer Betracht.

2.3.6 „Verfügbarkeit“ meint das Verhältnis (i) der Differenz von Systembetriebszeit und Nichtverfügbarkeit während eines Vertragsjahres zu (ii) der Systembetriebszeit während dieses Vertragsjahres, angegeben in Prozent.

Die „Systembetriebszeit“ („SL“) ist dabei die Gesamtsumme an Zeit während eines Vertragsjahres (in Minuten), während der Kunde vertragsgemäß in der Lage ist, auf die SaaS-Software gemäß den Zugangsprotokollen und den Bedingungen des Vertrages zuzugreifen. Geschuldet ist zunächst eine Systembetriebszeit von 24 Stunden pro Tag, 365 Tage im Jahr. Bei der Bestimmung der Systembetriebszeit sind jedoch die nachfolgend bezeichneten Zeiträume nicht mit zu berücksichtigen:

- Störungen in oder aufgrund des Zustandes der nicht von GCG bzw. den GCG Unterauftragnehmern bereit zu stellenden Infrastruktur oder Software, insbesondere Störungen, die seitens des Kunden zu vertreten sind, wie beispielsweise Ausfälle, die durch ein-/ausgehende Hackangriffe (DDoS) wegen fehlerhafter und/oder unzureichender Wartung der kundeneigenen Hard- und Software verursacht wurden;
- Störungen oder sonstige Ereignisse, die nicht von GCG bzw. den GCG Unterauftragnehmern zu vertreten sind, insbesondere externe DNS- und Routing-Störungen, Angriffe auf die Netz- bzw. Mail-Infrastruktur (DDoS/Viren) und Ausfälle von Teilen des Internets oder Mobilfunks außerhalb der Kontrolle von GCG bzw. den GCG Unterauftragnehmern;
- Zeiträume der Geplanten Nichtverfügbarkeiten gemäß Ziffer 2.3.8;
- in Fällen höherer Gewalt; sowie

Allgemeine Vertragsbedingungen („AGB“) der GridCal GmbH

- bei Beeinträchtigungen der Datenübertragung außerhalb des von GCG oder den GCG Unterauftragnehmern betriebenen Datennetzes, z.B. durch Leitungsausfall oder -störungen bei anderen Providern oder Telekommunikationsanbietern; sowie
- Störungen, die darauf beruhen, dass Hard- oder Software des Kunden unsachgemäß genutzt oder repariert wurde, oder Systeme sowie Software nicht den Richtlinien bzw. Vorgaben des Herstellers entsprechend installiert, betrieben und/oder gepflegt wurden.

2.3.7 „Nichtverfügbarkeit“ („NV“) bedeutet die Zeit während eines Vertragsjahres (in Minuten), während der Kunde bzw. ein Nutzer, obwohl Systembetriebszeit gegeben sein sollte, nicht in der Lage ist, auf die Serversysteme gemäß den Zugangsprotokollen und Bedingungen dieses SLA zuzugreifen.

Die Verfügbarkeit errechnet sich dabei wie folgt:

$$V \text{ (in \%)} = (SL - NV) : (SL) \times 100$$

Rechenergebnisse sind auf eine Nachkommastelle auf- bzw. abzurunden.

2.3.8 Für periodische, geplante oder ungeplante Wartungsarbeiten an der SaaS-Software oder der Infrastruktur, die für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden Betriebes erforderlich sind, sowie für die Durchführung der Datensicherungen gemäß Ziffer 4.1 und dem Einspielen der Updates oder Upgrades der SaaS-Software werden die folgenden Wartungsfenster vereinbart:

Geplante Wartungsfenster: Montag bis Samstag, 16.00 bis 06.00 Uhr sowie an Sonn- und Feiertagen in Nordrheinwestfalen ganztägig.

Ungeplante Wartungsfenster: Ferner können zwischen GCG und dem Kunden weitere Wartungsfenster nach Bedarf vereinbart werden.

Die Zeiträume der Geplanten und der Ungeplanten Wartungsfenster werden zusammenfassend als „Geplante Nichtverfügbarkeiten“ bezeichnet.

2.4 Bereitstellung des Supports für SaaS-Software

2.4.1 Der vom Kunden benannte Ansprechpartner („Key User“) kann Supportanfragen und Störungsmeldungen bei GCG gemäß Ziffer 2.3.2 einreichen, dies jedoch nur während der Servicezeit. Alle Supportanfragen werden nur während der Servicezeit durch qualifiziertes Fachpersonal bearbeitet. Falls der Kunde sich entschließen sollte, den Key User auszuwechseln, wird er GCG schriftlich rechtzeitig darüber und über den Zeitpunkt in Kenntnis setzen.

2.4.2 Der Kunde wird für die zu pflegende SaaS-Software einen Anwendersupport (First-Level Support) innerhalb seines Unternehmens einrichten, der die Supportanfragen seiner Endanwender sammelt, eine erste Problemanalyse vornimmt und die Anfragen der Endanwender so weit wie möglich eigenständig erledigt. Der Kunde wird über seinen gemäß Ziffer 2.4.1 benannten Key User nur Supportanfragen an GCG weiterleiten, die er selbst durch seinen Anwendersupport nicht erledigen kann. Der Anwendersupport ist zur Zusammenarbeit mit GCG verpflichtet und unterstützt GCG umfassend, insbesondere durch Koordination mehrfacher ähnlicher Supportanfragen, Klärung von Anwenderproblemen, die lediglich auf Fehlbedienungen zurückzuführen sind, Dokumentation von Fehlern einschließlich der Umstände, unter denen diese aufgetreten sind und – soweit möglich –

durch Speicherung und Übermittlung von Daten, die eine Analyse eines Fehlers ermöglichen oder erleichtern.

2.4.3 Die Inanspruchnahme des Supportportals und der Telefonhotline setzt voraus, dass der Key User des Kunden nicht in der Lage ist, die festgestellten Anwendungsprobleme, Störungen oder sonstigen Schwierigkeiten selbständig zu beheben. Nur für diesen Fall ermöglicht GCG für den Key User des Kunden die Inanspruchnahme des Supports.

2.4.4 Die im Leistungsumfang enthaltenen Supportanfragen umfassen einfache Funktions- und Bedienungsanfragen sowie kurze Funktionserklärungen als Hilfestellung zu Funktionen und deren Anwendung nach Projekteinführung und Schulungen.

2.4.5 GCG wird, bei Eingang einer ordnungsgemäßen und vollständigen Supportanfrage, innerhalb einer angemessenen Frist mit der Bearbeitung der Supportanfrage beginnen. Die Bearbeitung der Supportanfrage erfolgt nur während der Servicezeit und im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten von GCG.

Die Inanspruchnahme der Supportleistungen darf ausschließlich durch solche Mitarbeiter des Kunden erfolgen, die nachweislich und erfolgreich als Key User für GCG Software geschult und gegenüber GCG benannt wurden. Die Inanspruchnahme der Supportleistungen durch andere Mitarbeiter des Kunden oder in einem nicht vereinbarten Umfang (z.B. Projektanfragen, Organisationsfragen, usw.) wird nicht durch die vereinbarte Vergütung abgegolten und ist daher gesondert vom Kunden nach Aufwand zu den jeweils gültigen Aufwandssätzen gemäß der GCG Preisliste für Dienstleistungen zu vergüten.

2.4.6 GCG unterstützt den Kunden während der Servicezeit innerhalb angemessener Frist bei der Beseitigung von gemeldeten Störungen der SaaS-Software, die vom Key User des Kunden nicht selbständig behoben werden kann. Eine Störung der SaaS-Software liegt vor, wenn die Software bei vertragsgemäßem Einsatz die in der Release- und Anwendungsdokumentation der Software festgelegten Funktionalitäten nicht erbringt. Eine Störung liegt (insbesondere) nicht vor, wenn

- sich das Vorliegen einer Störung nur unwesentlich auf die Nutzung der SaaS-Software auswirkt;
- eine Störung durch unsachgemäße Anwendung der SaaS-Software (z.B. Nichtbeachtung der Anwendungsdokumentation) hervorgerufen wurde;
- die Ursache für eine Störung nicht in der SaaS-Software liegt, sondern durch sonstige Ursachen hervorgerufen wird, die nicht in der Sphäre von GCG liegen (z.B. Systemabsturz einer Drittsoftware, Ausfall von Internet oder Mobilfunk).

2.4.7 Nach Eingang einer Störungsmeldung wird GCG die Störung analysieren und Hinweise auf die vermutliche Störungsursache geben. Bei festgestellten Störungen der SaaS-Software erhält der Kunde Informationen zur Störungsbeseitigung oder Hinweise zur Störungsumgehung. GCG wird umgehend den Softwarehersteller GCG über die festgestellte Störung informieren, damit dieser gegebenenfalls im Rahmen des nächsten Programmupdates der Software eine Korrektur zur Verfügung stellt.

2.4.8 Art und Weise der Unterstützung zur Störungsbeseitigung stehen im billigen Ermessen von GCG. Zur Vermeidung oder Beseitigung von Störungen kann GCG insbesondere ein Programmupdate, insbesondere Patches, Bugfixes, für die

Allgemeine Vertragsbedingungen („AGB“) der GridCal GmbH

SaaS-Software installieren. Die Beseitigung einer Störung kann darüber hinaus auch in der Form von Handlungsanweisungen gegenüber dem Kunden erfolgen. Der Kunde hat derartige Handlungsanweisungen zu befolgen.

- 2.4.9 Sofern eine vom Kunden gemeldete Störung der SaaS-Software nicht besteht, ist GCG berechtigt, den im Rahmen der Störungsanalyse verursachten Aufwand gesondert abzurechnen, wenn der Kunde das Nichtvorliegen einer Störung mindestens grob fahrlässig verkannt hat.

3. Leistungsmängel, Haftung

- 3.1 Der Kunde wird GCG unverzüglich beim Auftreten von Leistungsmängeln informieren. GCG wird mit der Analyse eines Leistungsmangels und der Untersuchung der Ursache für den Leistungsmangel unmittelbar nach Kenntnisnahme beginnen sowie alle angemessenen Maßnahmen ergreifen, die erforderlich sind, um ein erneutes Auftreten des Leistungsmangels in Zukunft zu verhindern.
- 3.2 GCG wird den Kunden über den Stand und den Erfolg der Beseitigung informieren. Sofern sich ein Leistungsmangel nicht innerhalb einer angemessenen Frist beheben lässt, wird sich GCG bemühen, eine Behelfslösung bereitzustellen.
- 3.3 Eine Kündigung des Kunden gem. § 543 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsmäßigen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn GCG ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist. Die verschuldensunabhängige Haftung von GCG für bereits bei Vertragsabschluss vorhandene Mängel nach § 536a Abs. 1 BGB wird ausdrücklich ausgeschlossen. Des Weiteren kann der Kunde seine gesetzlichen Rechte gemäß §§ 536, 536a BGB wegen eines Mangels der SaaS-Leistungen erst dann geltend machen, wenn die Beseitigung eines Mangels fehlgeschlagen ist. Von einem Fehlschlagen der Mängelbeseitigung ist erst auszugehen, wenn GCG hinreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung eingeräumt wurde, ohne dass der gewünschte Erfolg erzielt wurde, wenn die Mängelbeseitigung unmöglich ist, wenn sie von GCG verweigert oder unzumutbar verzögert wird oder wenn eine Unzumutbarkeit aus sonstigen Gründen vorliegt. Es gilt auch als Behebung des Mangels, wenn GCG dem Kunden Wege aufzeigt, den Mangel der Leistungen durch eine Umgehungslösung zu umgehen (sog. „Workaround“), soweit die Nutzung der geschuldeten Leistung durch die Umgehung nur unwesentlich beeinträchtigt wird.
- 3.5 Wird die Erbringung der SaaS-Leistungen durch Umstände verzögert oder vorübergehend unmöglich, die für GCG auch unter Anwendung äußerster billigerweise zu erwartender Sorgfalt nicht vorhersehbar waren (z.B. Brände, Explosionen, Stromausfälle, Erdbeben, Überschwemmungen, schwere Stürme, Streiks, Embargos, Handlungen von Zivil- oder Militärbehörden, Krieg, Terrorismus (einschließlich Cyber-Terrorismus), Pandemien, ein nicht von GCG zu vertretender Netzwerkausfall (nachfolgend „höhere Gewalt“), so verlängern sich Leistungsfristen um einen der Dauer des Vorliegens der höheren Gewalt entsprechenden Zeitraum. GCG wird den Kunden über die Unmöglichkeit der Leistungserbringung unverzüglich schriftlich informieren.
- 3.6 Eine sofortige Minderung der laufenden Vergütung für die SaaS-Leistungen ist nur zulässig, soweit die Minderungsforderung unstreitig oder rechtskräftig festgestellt ist; dem Kunden bleibt das Recht vorbehalten, etwaig überbezahlte Beträge nach den Grundsätzen der

ungerechtfertigten Bereicherung (§§ 812 ff. BGB) zurückzufordern.

- 3.7 Die Rechte des Kunden wegen Mängeln der SaaS-Leistungen sind ausgeschlossen, soweit dieser ohne Zustimmung von GCG Änderungen an den SaaS-Leistungen vornimmt oder vornehmen lässt, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Änderungen keine für GCG unzumutbaren Auswirkungen auf Analyse und Beseitigung der Mängel haben.
- 3.8 Erbringt GCG Leistungen bei der Mängelermittlung oder -beseitigung, ohne hierzu verpflichtet zu sein, kann GCG eine Vergütung nach Aufwand verlangen, wenn der Kunde das Nichtvorliegen eines Mangels mindestens grob fahrlässig verkannt hat.
- 3.9 Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen eines Mangels leistet GCG im Rahmen der in Ziff. 14 der AGB (siehe oben unter I.) festgelegten Grenzen.

4. Mitwirkungs- und Beistellpflichten des Kunden

- 4.1 Der Kunde wird GCG bei der Erfüllung der SaaS-Leistungen auf eigene Kosten angemessen unterstützen. Für die Leistungserbringung ist eine enge Zusammenarbeit zwischen dem Kunden und GCG notwendig. GCG und der Kunde werden sich daher über alle Umstände aus ihrer Sphäre informieren, die eine Auswirkung auf die Leistungserbringung durch GCG haben können.
- 4.2 Falls der Kunde sich entschließen sollte, den Ansprechpartner und/ oder den Key User auszuwechseln, wird er GCG schriftlich rechtzeitig darüber und über den Zeitpunkt in Kenntnis setzen.
- 4.3 Der Kunde wird die für den Zugang zur SaaS-Software benötigten Leitungen (z.B. WAN/LAN), Netzwerkkomponenten und die sonstige notwendige technische Infrastruktur bis zum vereinbarten Leistungsübergabepunkt (Router-Ausgang des GCG-RZ) in eigener Verantwortung beistellen oder durch Dritte beistellen lassen.
- 4.4 Zu den weiteren Mitwirkungspflichten des Kunden zählt vor allem, sämtliche Voraussetzungen im Bereich seiner Betriebssphäre zu schaffen, die für GCG zur ordnungsgemäßen Erbringung der SaaS-Leistungen erforderlich sind. Soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, wird der Kunde insbesondere:
- soweit dies für die Leistungserbringung erforderlich ist, rechtzeitig notwendige Softwarelizenzen für Drittsoftware oder Hardware beschaffen;
 - sicherstellen, dass Supportanfragen und Störungsmeldungen nur durch den Key User erfolgen;
 - bei Störungsmeldungen die aufgetretenen Symptome, die SaaS-Software sowie die System- und Hardwareumgebung detailliert beobachten und GCG einen Störungsbericht unter Angabe von für die Störungsbeseitigung zweckdienlichen Informationen, beispielsweise Anzahl der betroffenen User, Schilderung der System- und Hardwareumgebung sowie ggf. simultan geladener Drittsoftware und Unterlagen überlassen sowie festgestellte Fehlfunktionen in reproduzierbarer Form auf einem geeigneten Datenträger zur Verfügung zu stellen; ferner stellt der Kunde GCG Systemprotokolle und Speicherauszüge, betroffene Eingabe- und Ausgabedaten, Zwischen- und Testergebnisse und

Allgemeine Vertragsbedingungen („AGB“) der GridCal GmbH

andere zur Veranschaulichung der Störung geeignete Unterlagen zur Verfügung;

- GCG bei der Suche nach der Störungsursache unverzüglich und im erforderlichen Umfang unterstützen und seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit den von GCG beauftragten Mitarbeitern anhalten;
- den für die Durchführung von SaaS-Leistungen von GCG beauftragten Mitarbeitern (während der normalen Bürozeiten des Kunden) Zugang zu den Rechnern gewähren.

4.5 Der Kunde wird dafür Sorge tragen, dass alle zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen sowie Identifikations- und Authentifikations-Sicherungen vor dem Zugriff durch Dritte geschützt und nicht an unberechtigte Nutzer weitergeben werden. Der Kunde wird seine Benutzerkonten und Passwörter in eigener Verantwortung verwalten.

4.6 Solange Mitwirkungsleistungen nicht vertragsgemäß erbracht sind, ist GCG von der eigenen Leistungspflicht ganz oder teilweise insoweit befreit, wie GCG auf die jeweilige Mitwirkung oder Beistellung angewiesen ist. GCG ist nicht verantwortlich für Leistungsstörungen, die durch die nicht vertragsgemäße Erbringung von Mitwirkungsleistungen entstehen. Durch die nicht vertragsgemäße Erbringung der Mitwirkungsleistungen entstehender Mehraufwand von GCG kann von GCG gesondert nach Aufwand zu den üblichen GCG Vergütungsätzen gemäß der jeweils gültigen GCG Preisliste für Dienstleistungen in Rechnung gestellt werden. Ggf. weitergehende Ansprüche von GCG bleiben unberührt.

5. Vergütung und Zahlungsbedingungen

5.1 Die Vergütung für die vertragsgegenständlichen SaaS-Leistungen ergibt sich aus dem jeweiligen SaaS-Vertrag. Alle dort genannten Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.

5.2 Soweit im SaaS-Vertrag keine abweichende Regelung getroffen ist, ist die zu zahlende Vergütung für die SaaS-Leistungen jährlich im Voraus zahlbar und wird jeweils zehn (10) Tage nach Rechnungsdatum zur Zahlung fällig.

6. Datenschutz und Auftragsverarbeitung nach Art. 28 Datenschutzgrundverordnung („DSGVO“)

6.1 Der Kunde ist für die Einhaltung aller einschlägigen gesetzlichen Datenschutzbestimmungen, insbesondere für die Rechtmäßigkeit der Datenweitergabe und Datenverarbeitung von personenbezogenen Daten seiner Mitarbeiter und der sonstigen Betroffenen im Zusammenhang mit der Nutzung der SaaS-Leistungen verantwortlich. Der Kunde und GCG verarbeiten personenbezogene Daten unter Einhaltung der jeweils geltenden Bestimmungen zum Datenschutz, insbesondere der Verordnung (EU) 2016/679 (Datenschutz-Grundverordnung, „DSGVO“).

6.2 Soweit GCG im Rahmen der Erbringung des SaaS-Leistungen personenbezogene Daten des Kunden verarbeitet, wird GCG im Auftrag des Kunden tätig. GCG wird die personenbezogenen Daten daher nur im Rahmen der vertraglich geschuldeten Leistungserbringung oder anderer schriftlicher Weisungen des Kunden und gemäß den datenschutzrechtlichen Bestimmungen verarbeiten. Für die Einzelheiten der Auftragsverarbeitung werden die Parteien eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung („AVV“) abschließen. Die AVV geht in

ihrem Anwendungsbereich den Regelungen dieser BV-SaaS und den AGB vor.

7. Laufzeit, Kündigung, Zugangssperrung SaaS-Software

7.1 Der SaaS-Vertrag wird zunächst für ein (1) Vertragsjahr („**Mindestlaufzeit**“) abgeschlossen. Die Laufzeit des SaaS-Vertrags beginnt nach Bereitstellung der SaaS-Leistungen. Nach Ablauf der Mindestlaufzeit oder einer nachfolgenden Vertragslaufzeit verlängert sich der SaaS-Vertrag um jeweils ein (1) weiteres Vertragsjahr, wenn er nicht drei (3) Monate vor Ablauf des jeweiligen Vertragsjahres von einer der Vertragsparteien schriftlich gekündigt wird (Email genügt nicht). Das Recht zur Kündigung des SaaS-Vertrages aus wichtigem Grund (§ 314 BGB) bleibt unberührt.

7.2 Ein wichtiger Grund, der GCG zur Kündigung des SaaS-Vertrags berechtigt, liegt insbesondere dann vor,

- wenn der Kunde ganz oder teilweise mit der Zahlung der Vergütung für mehr als zwei (2) Monate in Verzug ist;

- mehrfach oder grob fahrlässig wesentliche Vertragspflichten verletzt und den Vertragsverstoß trotz schriftlicher Aufforderung von GCG nicht abstellt.

7.3 Für den Fall der Kündigung aus wichtigem Grund durch GCG behält GCG den Anspruch auf die bis zur Kündigung entstandene Vergütung und kann zudem einen sofort fälligen Anspruch auf pauschalen Schadensersatz, in Höhe der bis zu dem Zeitpunkt entstehenden Vergütung, verlangen zu dem der Kunde den SaaS-Vertrag hätte erstmals ordentlich kündigen können. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass GCG ein niedrigerer Schaden entstanden ist.

7.4 Nach Zugang einer Kündigung von GCG oder nach einer Eigenkündigung des Kunden wird der Kunde unverzüglich dafür Sorge tragen, dass die mit der SaaS-Software verwalteten Daten spätestens bei Beendigung des SaaS-Vertrags gesichert und auf ein eigenes System migriert werden. Nach Beendigung des SaaS-Vertrags verbleibt dem Kunden nur ein Übergangszeitraum von dreißig (30) Kalendertagen, um seine Daten zu migrieren. Auf Anfrage und gegen gesonderte Vergütung unterstützt GCG den Kunden im Rahmen der Migration. Nach Ablauf des Übergangszeitraums wird GCG die Daten des Kunden entsprechend den gesetzlichen Verpflichtungen löschen.

7.5 GCG ist berechtigt, den Zugang des Kunden zur SaaS-Software vorübergehend oder dauerhaft zu sperren, wenn konkrete Anhaltspunkte vorliegen, dass der Kunde gegen diese BV-SaaS, den SaaS-Vertrag oder sonstige Bedingungen von GCG und/oder geltendes Recht verstößt bzw. verstoßen hat, oder wenn GCG ein sonstiges berechtigtes Interesse an der Sperrung hat (z.B. Zahlungsverzug des Kunden, Verletzung von Nutzungsbedingungen). Bei der Entscheidung über eine Sperrung wird GCG die berechtigten Interessen des Kunden angemessen berücksichtigen und eine Sperrung vorab mit einem angemessenen Vorlauf schriftlich androhen. Im Einzelfall kann eine Sperrung auch ohne vorherige Androhung von GCG vorgenommen werden, um die von GCG mit der Sperrung verfolgten berechtigten Interessen zu wahren, soweit eine vorherige Androhung nicht gesetzlich oder aus anderen rechtlichen Gründen erforderlich ist. Die Sperrung des Zugangs zur SaaS-Software gilt nicht zugleich als Kündigung des SaaS-Vertrages. Die Zugangssperrung ohne Kündigung kann GCG nur für eine angemessene Frist, maximal drei (3) Monate, aufrechterhalten. Der Anspruch von GCG auf Zahlung der

Allgemeine Vertragsbedingungen („AGB“) der GridCal GmbH

Vergütung für die SaaS-Leistungen bleibt während der Sperrung unberührt bestehen. Der Kunde hat einen Anspruch auf Wiedereinräumung des Zugangs, nachdem er nachgewiesen hat, dass er die vertragswidrige Nutzung eingestellt und eine zukünftige vertragswidrige Nutzung unterbunden hat.

- 7.6 Die Regelung des § 545 BGB (stillschweigende Verlängerung des Mietverhältnisses) findet keine Anwendung.

Allgemeine Vertragsbedingungen („AGB“) der GridCal GmbH

IV.

Besondere Vertragsbedingungen für Softwarepflege („BV-Support“)

1. Allgemeines, Geltungsbereich

- 1.1 Die nachfolgenden Besonderen Vertragsbedingungen für Softwarepflege („BV-Support“) finden auf alle Vertragsbeziehungen mit GCG Anwendung, welche die Supportleistungen von GCG Software zum Gegenstand haben (nachfolgend „Supportleistungen“).
- 1.2 Diese BV-Support ergänzen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von GCG („AGB“), die neben diesen BV-Support Vertragsbestandteil sind. Für den Fall widersprüchlicher Regelungen gelten die Regelungen dieser BV-Support in ihrem Anwendungsbereich vorrangig zu den Regelungen der AGB.
- 1.3 Als „Kunde“ wird nachfolgend bezeichnet, wer mit GCG unter Einbeziehung dieser BV-Support sowie der AGB einen Vertrag zur Erbringung von Supportleistungen abschließt (nachfolgend „Supportvertrag“). Die in diesen BV-Support in Bezug genommenen Dokumente, insbesondere das Service Level Agreement, sind integrale Bestandteile des zwischen den Parteien geschlossenen Supportvertrages. Bezugnahmen auf Dokumente betreffen, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist, die jeweils geltende Fassung der Dokumente.
- 1.4 Im Falle einer Änderung des Firmennamens und/oder der Rechtsform des Kunden hat der Kunde GCG hiervon unverzüglich schriftlich in Kenntnis zu setzen. Soweit diese Änderung Auswirkungen auf die bestehenden Nutzungsrechte des Kunden an der GCG Software und/oder die Erbringung der Supportleistungen haben sollte, wird GCG den Kunden kontaktieren und ihm ein Angebot zur entsprechenden Vertragsanpassung unterbreiten.

2. Leistungsumfang

- 2.1 Voraussetzung für die Leistungsverpflichtung von GCG ist, dass der Kunde die zu pflegende Software vertragsgemäß nutzt, insbesondere die Software an dem vereinbarten Ort und in der festgelegten Soft- und Hardwareumgebung betreibt. Die Supportleistungen werden nur für die jeweils aktuell freigegebenen Versionen der zu pflegenden Software erbracht. Soweit der Kunde für eine andere Version Supportleistungen benötigt, sind diese nicht Bestandteil der Leistungsverpflichtung und werden durch GCG nach erbrachter Leistung auf Basis der jeweils gültigen Dienstleistungspreisliste gesondert in Rechnung gestellt.
- 2.2 Der Umfang der von GCG zu erbringenden Supportleistungen ergibt sich abschließend aus dem dieser BV-Support als **Anlage 1** beigefügten Service-Level-Agreement.
- 2.3 Der Kunde wird sicherstellen, dass alle Supportanfragen und Störungsmeldungen ausschließlich durch die vom Kunden gemäß Ziffer 3.2 zu benennenden Key User erfolgen. GCG schuldet keinen Support für andere Anwender des Kunden, insbesondere keine Endanwender.
- 2.4 Weitergehende Supportleistungen (z.B. Vor-Ort Service, Schulungen, Einweisungen, Abstimmarbeiten, Einspielen von Updates, Nachschulung in neuen Software-Versionen, Einrichtungen, Parametrisierungen, usw.), die nicht ausdrücklich im Service-Level-Agreement benannt werden,

gehören nicht zum Leistungsgegenstand dieses Supportvertrages und sind nicht durch die Supportgebühr gemäß Ziffer 4.1 abgegolten (nachfolgend „Weitergehende Supportleistungen“). Soweit GCG auf Anfrage bzw. Veranlassung des Kunden Weitergehende Supportleistungen für den Kunden erbringt, gilt dieser Supportvertrag hierfür entsprechend. Ferner ist GCG berechtigt, die für den Kunden erbachten Weitergehenden Supportleistungen auf Basis der jeweils gültigen GCG Preisliste für Dienstleistungen nach Aufwand gesondert in Rechnung zu stellen.

3. Mitwirkungspflichten des Kunden, Anwendersupport durch Kunden

- 3.1 Der Kunde wird GCG bei der Erfüllung der Supportleistungen auf eigene Kosten angemessen unterstützen. Für die Leistungserbringung ist eine enge Zusammenarbeit zwischen dem Kunden und GCG notwendig. GCG und der Kunde werden sich daher über alle Umstände aus ihrer Sphäre informieren, die eine Auswirkung auf die Leistungserbringung durch GCG haben können.
- 3.2 Der Kunde wird GCG einen autorisierten Ansprechpartner („Key User“) benennen. Falls der Kunde sich entschließen sollte, den Key User auszuwechseln, wird er GCG schriftlich rechtzeitig darüber und über den Zeitpunkt in Kenntnis setzen.
- 3.3 Der Kunde wird für die zu pflegende Software einen Anwendersupport (First-Level Support) innerhalb seines Unternehmens einrichten, der die Supportanfragen seiner Endanwender sammelt, eine erste Problemanalyse vornimmt und die Anfragen der Endanwender so weit wie möglich eigenständig erledigt. Der Kunde wird über seinen gemäß Ziffer 3.2 benannten Key User nur Supportanfragen an GCG weiterleiten, die er selbst durch seinen Anwendersupport nicht erledigen kann. Der Anwendersupport ist zur Zusammenarbeit mit GCG verpflichtet und unterstützt GCG umfassend, insbesondere durch Koordination mehrfacher ähnlicher Supportanfragen, Klärung von Anwenderproblemen, die lediglich auf Fehlbedienungen zurückzuführen sind, Dokumentation von Fehlern einschließlich der Umstände, unter denen diese aufgetreten sind und – soweit möglich – durch Speicherung und Übermittlung von Daten, die eine Analyse eines Fehlers ermöglichen oder erleichtern.
- 3.4. Zu den weiteren Mitwirkungspflichten des Kunden zählt vor allem, sämtliche Voraussetzungen im Bereich seiner Betriebssphäre zu schaffen, die für GCG zur ordnungsgemäßen Erbringung der Supportleistungen erforderlich sind. Soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, wird der Kunde insbesondere
 - » sicherstellen, dass ein Key User bestellt ist und Supportanfragen und Störungsmeldungen nur durch diesen Key User erfolgen;
 - » sicherstellen, dass Störungen unverzüglich nach Entdeckung an GCG gemeldet werden;
 - » bei Störungsmeldungen die aufgetretenen Symptome, die Software sowie die System- und Hardwareumgebung detailliert beobachten und GCG einen Störungsbericht unter Angabe von für die Störungsbeseitigung zweckdienlichen Informationen, beispielsweise Anzahl der betroffenen User, Schilderung der System- und Hardwareumgebung sowie ggf. simultan geladener Drittsoftware und Unterlagen überlassen sowie festgestellte Fehlfunktionen in reproduzierbarer Form auf einem geeigneten Datenträger zur Verfügung zu stellen; ferner stellt der Kunde GCG Systemprotokolle

Allgemeine Vertragsbedingungen („AGB“) der GridCal GmbH

und Speicherauszüge, betroffene Eingabe- und Ausgabedaten, Zwischen- und Testergebnisse und andere zur Veranschaulichung der Störung geeignete Unterlagen zur Verfügung;

- » GCG bei der Suche nach der Störungsursache unterstützen und seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit den von GCG beauftragten Mitarbeitern anhalten;
- » den für die Durchführung der Supportleistungen von GCG beauftragten Mitarbeitern Zugang zu den Anlagen bzw. der jeweiligen Hardware gewähren, auf denen die zu wartende GCG Software gespeichert und/oder geladen ist, einschließlich des Datenfernzugriffs (Remote-Zugriff);
- » von GCG erhaltene neue Programmstände (Patches, „bugfixes“) nach näheren Hinweisen von GCG unverzüglich einspielen und die von GCG übermittelten Vorschläge und Handlungsanweisungen zur Störungsbehebung einhalten;
- » Änderungen der Konfiguration und des Umfeldes sowie des Aufstellungsorts der Software dokumentieren und diese GCG rechtzeitig schriftlich mitteilen;
- » soweit dies dem Kunden technisch möglich ist, regelmäßig, mindestens arbeitstäglich alle Daten in maschinenlesbarer Form sichern und die Sicherungskopien extern aufbewahren, um eine Rekonstruktion verlorener Daten mit vertretbarem Aufwand zu ermöglichen.

3.5 Für sämtliche Leistungen aus dem Supportvertrag gilt, dass sich diese ausschließlich auf die jeweilige Softwarelösung beziehen. Soweit GCG für den Kunden im Rahmen der Leistungserbringung in kaufmännischen Programmen Schlüsselungen, Kontenzuweisungen oder sonstige Parameter anpasst, die steuerrechtliche oder sozialversicherungsrechtliche Auswirkungen haben oder haben könnten, so erfolgt dies nur auf Anweisung des Kunden. Der Kunde ist für die Anweisung und die richtige Schlüsselung sowie die Überprüfung immer selbst verantwortlich und hat ggf. seinen steuerlichen Berater oder Rechtsbeistand hinzuzuziehen.

3.6 Solange Mitwirkungsleistungen des Kunden nicht vertragsgemäß erbracht sind, ist GCG von ihrer betreffenden Leistungspflicht ganz oder teilweise insoweit befreit, wie GCG auf die jeweilige Mitwirkung oder Beistellung angewiesen ist. GCG ist nicht verantwortlich für Leistungsstörungen, die durch die nicht vertragsgemäße Erbringung von Mitwirkungsleistungen durch den Kunden entstehen. Durch die nicht vertragsgemäße Erbringung der Mitwirkungsleistungen entstehender Mehraufwand von GCG kann GCG dem Kunden zu den für die Erbringung der Supportleistungen vereinbarten oder, falls keine Abrechnung nach Aufwand vereinbart ist, zu den üblichen GCG Vergütungssätzen gemäß der jeweils gültigen GCG Preisliste für Dienstleistungen zusätzlich nach Aufwand in Rechnung stellen. Ggf. weitergehende Ansprüche von GCG bleiben unberührt.

4. Vergütung und Zahlungsbedingungen

4.1 Die Vergütung für die Supportleistungen (nachfolgend „Supportgebühr“) ergibt sich aus dem jeweiligen Supportvertrag. Alle dort genannten Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.

4.2 Soweit im Supportvertrag keine abweichende Regelung getroffen ist, ist die Supportgebühr jährlich im Voraus zahlbar und wird jeweils zehn (10) Tage nach Rechnungszugang zur Zahlung fällig. Die Supportgebühr ist unabhängig davon zu zahlen, ob und wie oft die Supportleistungen vom Kunden in Anspruch genommen werden.

4.3 GCG rechnet die sonstigen, nicht mit der Supportgebühr abgegoltenen Leistungen, insbesondere die Weitergehenden Supportleistungen gemäß Ziffer 2.4, monatlich nachträglich nach Aufwand zu den gemäß der jeweils gültigen GCG Preisliste für Dienstleistungen vereinbarten Vergütungssätzen ab. Materialaufwand, Reisekosten, Spesen und sonstige Auslagen (nachfolgend „Auslagen“) sind gesondert zu erstatten. GCG kann angemessene Vorschüsse und Abschlagszahlungen auf die Leistungsvergütung und die Erstattung der Auslagen verlangen und die Auslieferung von Arbeitsergebnissen von der vollen Befriedigung aller gegen den Kunden bestehenden Ansprüche abhängig machen. Die Vergütung ist fällig und zu zahlen innerhalb von acht (8) Tagen nach Rechnungsdatum.

5. Leistungsmängel, Haftung

5.1 Der Kunde wird GCG unverzüglich beim Auftreten von Leistungsmängeln informieren. GCG wird mit der Analyse eines Leistungsmangels und der Untersuchung der Ursache für den Leistungsmangel unmittelbar nach Kenntnisnahme beginnen sowie alle angemessenen Maßnahmen ergreifen, die erforderlich sind, um ein erneutes Auftreten des Leistungsmangels in Zukunft zu verhindern.

5.2 GCG wird den Kunden über den Stand und den Erfolg der Beseitigung informieren. Sofern sich ein Leistungsmangel nicht innerhalb einer angemessenen Frist beheben lässt, wird sich GCG bemühen, eine Behelfslösung bereitzustellen.

5.3 Wird die Erbringung der Supportleistungen durch Umstände verzögert oder vorübergehend unmöglich, die für GCG auch unter Anwendung äußerster, billigerweise zu erwartender Sorgfalt nicht vorhersehbar waren (z.B. Brände, Explosionen, Stromausfälle, Erdbeben, Überschwemmungen, schwere Stürme, Streiks, Embargos, Handlungen von Zivil- oder Militärbehörden, Krieg, Terrorismus (einschließlich Cyber-Terrorismus), Pandemien, Epidemien, ein nicht von GCG zu vertretender Netzwerkausfall (nachfolgend „höhere Gewalt“), so verlängern sich Leistungsfristen um einen der Dauer des Vorliegens der höheren Gewalt entsprechenden Zeitraum. GCG wird den Kunden über die Unmöglichkeit der Leistungserbringung unverzüglich schriftlich informieren.

5.4 Erbringt GCG Leistungen bei der Mängelermittlung oder -beseitigung, ohne hierzu verpflichtet zu sein, kann GCG eine Vergütung nach Aufwand verlangen, wenn der Kunde das Nichtvorliegen eines Mangels mindestens grob fahrlässig verkannt hat.

5.5 Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen eines Mangels leistet GCG im Rahmen der in Ziff. 14 der AGB (siehe oben unter I.) festgelegten Grenzen.

6. Datenschutz und Auftragsverarbeitung nach Art. 28 Datenschutzgrundverordnung („DSGVO“)

6.1 Der Kunde ist für die Einhaltung aller einschlägigen gesetzlichen Datenschutzbestimmungen, insbesondere für die Rechtmäßigkeit der Datenweitergabe und Datenverarbeitung von personenbezogenen Daten seiner Mitarbeiter und der

Allgemeine Vertragsbedingungen („AGB“) der GridCal GmbH

sonstigen Betroffenen im Zusammenhang mit der Nutzung der Supportleistungen verantwortlich. Der Kunde und GCG verarbeiten personenbezogene Daten unter Einhaltung der jeweils geltenden Bestimmungen zum Datenschutz, insbesondere der Verordnung (EU) 2016/679 (Datenschutz-Grundverordnung, „**DSGVO**“).

- 6.2 Soweit GCG im Rahmen der Erbringung der Supportleistungen personenbezogene Daten des Kunden verarbeitet, wird GCG im Auftrag des Kunden tätig. GCG wird die personenbezogenen Daten daher nur im Rahmen der vertraglich geschuldeten Leistungserbringung oder anderer schriftlicher Weisungen des Kunden und gemäß den datenschutzrechtlichen Bestimmungen verarbeiten. Für die Einzelheiten der Auftragsverarbeitung werden die Parteien eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung („**AVV**“) abschließen. Die AVV geht in ihrem Anwendungsbereich den Regelungen dieser BV-SaaS und den AGB vor.

7. Laufzeit, Kündigung

- 7.1 Der Supportvertrag wird zunächst für ein (1) Vertragsjahr („**Mindestlaufzeit**“) abgeschlossen. Die Laufzeit des Supportvertrages beginnt mit dem Datum der Bestellung durch den Kunden. Danach verlängert er sich jeweils um ein (1) weiteres Vertragsjahr, wenn er nicht drei (3) Monate vor Ablauf eines Vertragsjahres von einer der Vertragsparteien schriftlich gekündigt wird (Email genügt nicht). Das Recht zur Kündigung des Supportvertrages aus wichtigem Grund (§ 314 BGB) bleibt unberührt.
- 7.2 Ein wichtiger Grund, der GCG zur Kündigung des Supportvertrages berechtigt, liegt insbesondere dann vor,
- » wenn der Kunde ganz oder teilweise mit der Zahlung der Vergütung für mehr als zwei (2) Monate in Verzug ist;
 - » mehrfach oder grob fahrlässig wesentliche Vertragspflichten verletzt und den Vertragsverstoß trotz schriftlicher Aufforderung von GCG nicht abstellt.
- 7.3 Für den Fall der Kündigung aus wichtigem Grund durch GCG behält GCG den Anspruch auf die bis zur Kündigung entstandene Vergütung und kann zudem einen sofort fälligen Anspruch auf pauschalen Schadensersatz in Höhe, der bis zu dem Zeitpunkt entstehenden Vergütung verlangen, zu dem der Kunde den Vertrag hätte erstmals ordentlich kündigen können. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass GCG ein niedrigerer Schaden entstanden ist.

Allgemeine Vertragsbedingungen („AGB“) der GridCal GmbH

Anlage 1 Service-Level-Agreement

1. Allgemeines

- 1.1 Der Kunde hat GCG mit der Erbringung der in diesem Service-Level-Agreement geregelten Supportleistungen für die GCG Software beauftragt.
- 1.2 Dieser Supportschein ergänzt die Vertragsbedingungen für Softwarepflege („BV-Support“) und beschreibt den von GCG geschuldeten Leistungsumfang sowie die Leistungsqualität für die Supportleistungen. Definierte Begriffe haben die Bedeutung, wie in den BV-Support festgelegt, wenn sie in diesem Supportschein nicht anderweitig definiert sind.

2. Servicezeiten für Supportleistungen

GCG erbringt die Supportleistungen zur folgenden Servicezeit:

Servicezeit	montags bis donnerstags 7.00 Uhr bis 17.00 Uhr und freitags 7.00 Uhr bis 15.00 Uhr, MEZ außer an den gesetzlichen Feiertagen des Bundeslandes Nordrheinwestfalen sowie des 24.12. und 31.12 eines jeden Jahres
--------------------	--

3. Bereitstellung Support, Reaktionszeit

- 3.1 Der Support nimmt während der nachfolgend definierten Servicezeit Störungsmeldungen und Supportanfragen des Kunden wie folgt entgegen:
 - Störungsmeldung / Supportanfrage per E-Mail als auch telefonisch: Unter support@gridcal.de kann sich der Kunde in Textform an den GCG Support sowie unter +49 (0) 2151 36119-0 telefonisch wenden.Alle Supportanfragen werden nur während der Servicezeit durch qualifiziertes Fachpersonal bearbeitet.
- 3.3 Die Inanspruchnahme der Supportleistungen setzt voraus, dass die Key User des Kunden nicht in der Lage sind, die festgestellten Anwendungsprobleme, Störungen oder sonstigen Schwierigkeiten selbständig zu beheben. Nur für diesen Fall ermöglicht GCG für die Key User des Kunden die Inanspruchnahme der Supportleistungen.
- 3.4 Die im Leistungsumfang enthaltenen Supportanfragen umfassen einfache Funktions- und Bedienungsanfragen sowie kurze Funktionserklärungen als Hilfestellung zu Funktionen und deren Anwendung nach Projekteinführung und Schulungen.
- 3.5 GCG wird, bei Eingang einer ordnungsgemäßen und vollständigen Supportanfrage, spätestens innerhalb einer Reaktionszeit von 24 Stunden mit der Bearbeitung der Supportanfrage beginnen. Die Bearbeitung der Supportanfrage erfolgt nur während der Servicezeit und im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten von GCG.

Die Inanspruchnahme der Supportleistungen darf ausschließlich durch solche Mitarbeiter des Kunden erfolgen, die nachweislich und erfolgreich als Key User geschult sind. Die Inanspruchnahme der Supportleistungen durch andere Mitarbeiter des Kunden oder in einem nicht vereinbarten Umfang wird nicht durch die vereinbarte Supportvergütung abgegolten und ist daher gesondert vom Kunden nach Aufwand zu den jeweils gültigen Aufwandssätzen zu vergüten.

4. Unterstützung bei Störungen

- 4.1 GCG unterstützt den Kunden während der Servicezeit innerhalb angemessener Frist bei der Beseitigung von gemeldeten Störungen der Software, die von den Key Usern des Kunden nicht selbständig behoben werden können. Eine Störung der Software liegt vor, wenn die Software bei vertragsgemäßem Einsatz die in der Release- und Anwendungsdokumentation der Software festgelegten Funktionalitäten nicht erbringt. Eine Störung liegt (insbesondere) nicht vor, wenn
 - » sich das Vorliegen einer Störung nur unwesentlich auf die Nutzung der Software auswirkt;
 - » eine Störung durch unsachgemäße Anwendung der Software (z.B. Nichtbeachtung der Anwendungsdokumentation) hervorgerufen wurde;
 - » die Ursache für eine Störung nicht in der Software liegt, sondern durch sonstige Ursachen hervorgerufen wird, die nicht in der Sphäre von GCG liegen (z.B. Systemabsturz einer Drittsoftware, Ausfall Internet oder Mobilfunk).
- 4.2 Nach Eingang einer Störungsmeldung wird GCG die Störung analysieren und Hinweise auf die vermutliche Störungsursache geben. Bei festgestellten Störungen der Software erhält der Kunde Informationen zur Störungsbeseitigung oder Hinweise zur Störungsumgehung. GCG wird umgehend den Softwarehersteller GCG über die festgestellte Störung informieren, damit dieser gegebenenfalls im Rahmen des nächsten Programmupdates der Software eine Korrektur zur Verfügung stellt.
- 4.3 Art und Weise der Unterstützung zur Störungsbeseitigung stehen im billigen Ermessen von GCG. Bietet GCG bzw. GCG dem Kunden zur Vermeidung oder Beseitigung von Störungen ein Programmupdate, insbesondere Patches, Bugfixes, etc. an, so hat der Kunde diese zu übernehmen und gemäß den Installationsanweisungen von GCG zu installieren. Die Beseitigung einer Störung kann darüber hinaus auch in der Form von Handlungsanweisungen gegenüber dem Kunden erfolgen. Der Kunde hat derartige Handlungsanweisungen zu befolgen.
- 4.4 GCG wird die Unterstützung der Störungsbeseitigung remote durchführen. Eine Störungsbeseitigung vor Ort beim Kunden bzw. an der jeweiligen Ortsnetzstation ist nicht geschuldet; der Kunde kann jedoch eine Störungsbeseitigung vor Ort gegen gesonderte Vergütung zu den jeweils gültigen Aufwandssätzen gesondert beauftragen.
- 4.5 Sofern eine vom Kunden gemeldete Störung der Software nicht besteht, ist GCG berechtigt, den im Rahmen der Störungsanalyse verursachten Aufwand gesondert abzurechnen, wenn der Kunde das Nichtvorliegen einer Störung mindestens grob fahrlässig verkannt hat.
- 4.6 Voraussetzung für die Erbringung der Unterstützungsleistungen ist, dass der Kunde die zu pflegende Software in der Release- und Anwendungsdokumentation der Software spezifizierten Soft- und Hardwareumgebung betreibt

Allgemeine Vertragsbedingungen („AGB“) der GridCal GmbH

und es sich bei der Software, um die aktuell freigegebene Version handelt.

5. Bereitstellung von Programmupdates

- 5.1 GCG stellt dem Kunden alle freigegebenen und supporteten Patches/Updates/Upgrades/Releases/Versionen der Software (insgesamt „**Programmupdates**“) zur Verfügung.
- 5.2 Dem Kunden obliegt die ordnungsgemäße und vorschriftsmäßige Installation der Programmupdates. Für die Installation der Programmupdates sind die in den aktuellen Installationsvoraussetzungen, aktuellen Release- / Anwendungsdokumentationen der GCG Software beschriebenen Installationshinweise, insb. die Hard- und Softwareumgebung, die beim Kunden vorhanden sein muss, zu beachten.
- 5.3 Die Bereitstellung von Programmupdates erfolgt jeweils in Form des Objektcodes nach billigem Ermessen von GCG (i) als Download in elektronischer Form über das Internet oder (ii) auf einem marktüblichen Datenträger. GCG wird dem Kunden in erstem Fall die für den Download erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen. Eine Überlassung des Quellcodes ist nicht geschuldet.

6. Leistungsabgrenzung

Jegliche Unterstützung des Kunden in den Bereichen Customizing, Beratung, Installationsarbeiten für Hardware und Systemsoftware, Schulungen, sonstige Auftragsarbeiten usw. gehören nicht zum Leistungsumfang der Supportleistungen und werden von GCG, ohne dass hierzu eine Verpflichtung besteht, gemäß Ziffer 4.4 der BV-Support ggf. als Weitergehende Supportleistungen angeboten.