

AGB ekkodale GmbH

Präambel	3
A. Allgemeiner Teil	3
§ 1 Geltungsbereich.....	3
§ 2 Leistungstermin.....	3
§ 3 Lieferungen mit Auslandsbezug	4
§ 4 Leistungsbeginn, -dauer und Kündigung.....	4
§ 5 Vergütung / Aufrechnung	4
§ 6 Gewährleistung, Garantie, Rügepflicht	5
§ 7 Verjährung	5
§ 8 Haftung	6
§ 9 Datenschutz	7
§ 10 Änderungen	7
§ 11 Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse.....	7
§ 12 Schlussbestimmungen.....	8
B. Besondere Bedingungen für Softwareentwicklung	8
§ 1 Leistungen zur Planung und Erstellung des Werks	8
§ 2 Leistungsabwicklung.....	8
§ 3 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers	8
§ 4 Abnahme	9
§ 5 Nutzungsrechte	9
§ 6 Einsatz von Open-Source-Software	10
C. Besondere Bedingungen für Services	10
§ 1 Vertragsgegenstand.....	10
§ 2 Dienste, Arbeitsort	10
§ 3 Pflichten des Kunden	11
§ 4 Vergütung	11
§ 5 Nutzungsrechte.....	11
D. Besondere Bedingungen für Softwarekauf	11
§ 1 Software.....	12
§ 2 Beschaffenheit	12
§ 3 Liefertermine	12
§ 4 Gewährleistung	12
§ 5 Eigentumsvorbehalt an den erworbenen Produkten	13
§ 6 Nutzungs- und Lizenzrechte.....	13
§ 7 Pflichten des Kunden	14

E.	Besondere Bedingungen für Softwarepflege und Support	14
I.	Allgemeine Regelungen.....	14
§ 1	Vertragsdauer und Kündigung	14
§ 2	Vertragsänderung	15
§ 3	Mitwirkung des Kunden	15
§ 4	Entgelte für Services	16
II.	Softwarepflege und Support	17
§ 1	Pflegeleistungen	17
§ 2	Sonstige Leistungen.....	18
§ 3	Vergütung	18
§ 4	Laufzeit und Kündigung	18

Allgemeine Geschäftsbedingungen der ekkodale GmbH

Präambel

Die Firma ekkodale GmbH, Friedrichstr. 10, 65185 Wiesbaden (im Folgenden „ekkodale“ oder „Auftragnehmer“) bietet Kunden (im Folgenden „Kunde“ oder „Auftraggeber“) ein umfassendes Angebot verschiedenster Leistungen an.

ekkodale entwickelt Tools und Addons für BIM Prozesse. Diese erweitern in der Regel den Funktionsumfang für Standard CAD- oder BIM-Software. Individuell auf die jeweiligen Kundenbedürfnisse angepasst unterstützt ekkodale alle Lebenszyklus-Phasen: Strategische Beratung, Planung/Design, Implementierung und Wartung/Support. Das Engagement erfolgt mittels passgenauer, agiler, kooperativer und Service-Level-orientierter Ansätze.

Kapitel A. dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) bildet den Rechtsrahmen für die Lieferung und Erbringung aller Leistungen, während die weiteren Kapitel spezifische Regelungen für die jeweiligen Leistungsarten beinhalten. Spezielle Regelungen finden sich daher für Softwareentwicklung, Services, Softwarekauf sowie Softwarepflege und Support .

A. Allgemeiner Teil

§ 1 Geltungsbereich

- (1) Sämtliche Regelungen dieser AGB der ekkodale enthalten die zwischen dem Kunden und ekkodale ausschließlich geltenden Bedingungen für die Inanspruchnahme der Leistungen durch den Kunden, sofern und soweit diese nicht durch individuelle Vereinbarungen zwischen den Parteien abgeändert werden. Die Bedingungen unter Abschnitt A. gelten für alle Leistungen von ekkodale, die besonderen Bedingungen unter den Abschnitten B. bis E. gelten jeweils zusätzlich für die einzelnen Leistungen. Verträge werden ausschließlich mit Gewerbekunden, d.h. Unternehmern i.S.d. § 14 BGB, abgeschlossen. Verträge mit Verbrauchern i.S.d. § 13 BGB werden nicht geschlossen.
- (2) Entgegenstehende oder von den vorliegenden Bedingungen abweichende Bedingungen des Kunden erkennt ekkodale nicht an, es sei denn, ekkodale hat zuvor ausdrücklich schriftlich ihrer Geltung zugestimmt.

§ 2 Leistungstermin

- (1) Die Einhaltung schriftlich vereinbarter Lieferfristen bzw. Fristen zur Erbringung von Leistungen setzt voraus, dass der Kunde sämtliche für die Lieferung bzw. Erbringung der Leistung erforderlichen Informationen und Zahlungen rechtzeitig zur Verfügung stellt, insbesondere die ihm jeweils obliegenden Mitwirkungshandlungen oder Zahlungen erbringt. Anderenfalls verlängert sich die Lieferfrist bzw. die Frist zur Erbringung der Leistung angemessen.
- (2) ekkodale ist zu für den Kunden zumutbaren Teillieferungen und Teilleistungen berechtigt.

§ 3 Lieferungen mit Auslandsbezug

Erbringt ekkodale Leistungen grenzüberschreitend, erfolgen diese vorbehaltlich der Ausfuhrgenehmigung insbesondere nach bundesdeutschem Außenwirtschaftsrecht, dessen Kenntnisverschaffung dem Kunden obliegt. Die rechtlichen Voraussetzungen einer zulässigen Ausfuhr oder Verbringung sind vom Kunden sicherzustellen und auf Verlangen von ekkodale nachzuweisen; insbesondere kann eine Ausfuhr oder Verbringung nach US-, EU- oder nationalen Ausfuhrvorschriften genehmigungspflichtig sein. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass die Exportvorschriften auch dann gelten, wenn die Informationen über Kommunikationsnetze (z.B. per E-Mail oder File-Transfer) ins Ausland übertragen werden.

§ 4 Leistungsbeginn, -dauer und Kündigung

- (1) Leistungen beginnen zu dem im Angebot festgelegten Zeitpunkt.
- (2) Sofern eine Laufzeit nicht vereinbart wurde, kann bei einer Leistung über eine unbestimmte Dauer eine ordentliche Kündigung jeweils mit der Frist von 30 Tagen zum jeweiligen Kalendermonatsende erfolgen.
- (3) Bei vereinbarter Mindestlaufzeit verlängert sich das Vertragsverhältnis nach deren Ablauf um die Mindestlaufzeit, wenn es nicht schriftlich mit einer Frist von 30 Tagen gekündigt wird.
- (4) Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der Kunde nach zweimaliger Aufforderung den Zahlungsverpflichtungen nicht nachkommt. Des Weiteren liegt ein solcher Grund insbesondere auch dann vor, wenn der Kunde zahlungsunfähig oder die Eröffnung des Insolvenzverfahrens über sein Vermögen beantragt ist, der Kunde sonst schwerwiegend gegen seine vertraglichen Pflichten verstößt oder bei der Nutzung der Leistungen gegen Strafvorschriften verstößt oder diesbezüglich dringender Tatverdacht besteht.
- (5) Eine Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform, wobei eine Kündigung mittels E-Mail nicht der Schriftform entspricht.

§ 5 Vergütung / Aufrechnung

- (1) Preise sind Nettopreise, sie schließen Verpackung, Fracht, Versicherung, Versand, etwaige Auslagen und Umsatzsteuer nicht ein.
- (2) Der zu zahlende Betrag ergibt sich aus der Auftragsbestätigung und/oder Rechnung von ekkodale und ist innerhalb von 14 Tagen nach Eingang der Rechnung ohne Abzug zur Zahlung fällig, wobei Wechsel und Schecks ausgeschlossen werden. Überweisungskosten, Diskontspesen sowie alle übrigen Einziehungskosten gehen zu Lasten des Kunden.
- (3) ekkodale ist befugt, nach Vertragsschluss für sie eintretende Mehrbelastungen (z.B. neue oder erhöhte Zölle, Steuern, Ausgleichsabgaben oder sonstige behördliche Kaufpreisbelastungen, Frachterhöhungen, Devisenkursänderungen etc.) an den Kunden weiter zu berechnen, sofern zwischen Vertragsschluss und Lieferung bzw. Leistungserbringung mehr als 4 Monate liegen.
- (4) Monatlich geschuldete Vergütungen sind jeweils im Voraus bis zum 3. Werktag des jeweiligen Monats zahlbar.
- (5) Jährlich geschuldete Überlassungsvergütungen sind jeweils im Voraus bis zum 20. Werktag des jeweiligen Jahres zahlbar.

- (6) Der Kunde ist zu der Geltendmachung von Zurückbehaltungsrechten und/oder Aufrechnung mit Ansprüchen, die nicht auf Mängelbeseitigungs- oder Fertigstellungskosten gerichtet sind, nur in Bezug auf rechtskräftig festgestellte, unbestrittene, oder bestrittene aber entscheidungsreife oder durch ekkodale ausdrücklich anerkannte Forderungen berechtigt.
- (7) Verschlechtern sich die wirtschaftlichen Verhältnisse des Kunden wesentlich, ist ekkodale berechtigt, zugesagte Lieferungen von einer Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung abhängig zu machen.

§ 6 Gewährleistung, Garantie, Rügepflicht

- (1) Der Kunde wird ekkodale auftretende Mängel unverzüglich schriftlich unter Angabe aller dem Kunden zur Verfügung stehenden, für die Mängelbeseitigung zweckdienlichen Informationen mitteilen.
- (2) ekkodale ist im Rahmen der Nacherfüllung nach ihrer Wahl zur Nachbesserung oder Nachlieferung berechtigt.
- (3) Die Gewährleistungspflicht von ekkodale entfällt in allen Fällen, in denen Mängel und sonstige Beeinträchtigungen der Leistungen durch unsachgemäße Bedienung des Kunden, durch Eingriffe des Kunden (z.B. Veränderung der Implementierung), durch von ihm bereitzustellende Leistungen (insbesondere Daten und Inhalte) oder durch die bei ihm bestehende, nicht von ekkodale zu verantwortende Systemumgebung verursacht sind, es sei denn, Kunde weist nach, dass diese Umstände für das Auftreten des Mangels nicht ursächlich sind.
- (4) Unvollständige oder unrichtige Lieferungen sowie offensichtlich erkennbare Mängel des Liefergegenstandes sind unverzüglich, spätestens jedoch 7 Tage nach Auslieferung, bei ekkodale möglichst schriftlich – wenn zumutbar in einer für ekkodale nachvollziehbaren Form – anzuzeigen.
- (5) Die Gewährleistung für von ekkodale gelieferte Software und sonstige Leistungsgegenstände gilt nur für die zum Zeitpunkt des Vertragsschluss maßgeblichen Releasestände der verwendeten BIM-Autoren-Software, wie zum Beispiel AutoCAD oder Revit von der Firma Autodesk. Sollten geänderte Releasestände zu Funktionseinschränkungen, Funktionsverlusten oder sonstigen Fehlern führen, stellt dies keinen Sachmangel dar und liegt außerhalb des Verantwortungsbereichs von ekkodale. Die Anpassung an einen neuen Release-Stand und damit die Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit erfordert eine gesonderte Beauftragung.
- (6) ekkodale folgt in der Release-Strategie der BIM-Autorensoftware. Sie bietet nur für noch nicht abgekündigte Versionsstände der BIM-Autorensoftware Support und Unterstützung für die eigenen Produkte.

§ 7 Verjährung

Gewährleistungsansprüche oder Ansprüche auf Schadensersatz verjähren nach Ablauf von 12 Monaten, wenn keine Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit erfolgte und es sich um keinen Fall der Arglist oder der ausdrücklich von ekkodale übernommenen Garantie für die Beschaffenheit handelt; in diesen Fällen gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen. Die Verjährungsfrist beginnt mit Erhalt der Ware, erfolgreicher Abnahme oder bei Dienstleistungen mit deren Erbringung.

§ 8 Haftung

- (1) Die Haftung von ekkodale für Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit, Beschaffenheitsgarantien, Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz sowie Verletzungen von Leben, Körper oder Gesundheit richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften.
- (2) Im Falle einfacher Fahrlässigkeit haftet ekkodale nur bei der Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten (sog. Kardinalpflicht, d. h. eine solche Verpflichtung, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf).
- (3) Sofern ekkodale mit einfacher Fahrlässigkeit eine wesentliche Vertragspflicht verletzt, ist mangels individueller Regelung in der jeweiligen Auftragsbestätigung die Ersatzpflicht auf den typischerweise vorhersehbaren Schaden, stets jedoch auf 50.000 EUR pro Schadensfall, insgesamt auf 100.000 EUR pro Jahr beschränkt. Die Gesamthaftungsobergrenze für solche durch einfache Fahrlässigkeit verletzte wesentlichen Vertragspflichten beträgt 250.000 EUR.
- (4) Im Falle einfacher Fahrlässigkeit haftet ekkodale nicht für jedwede indirekten Schäden oder Folgeschäden (insbesondere entgangenen Gewinn, nicht erzielte Einsparungen). Die hier und in den Absätzen (2) und (3) niedergelegte Haftungsbeschränkung gilt nicht im Falle einer Haftung von ekkodale gemäß Absatz (1).
- (5) ekkodale haftet nicht für den Verlust von Daten, wenn der Schaden bei ordnungsgemäßer Datensicherung im Verantwortungsbereich des Kunden nicht eingetreten wäre. Von einer ordnungsgemäßen Datensicherung ist dann auszugehen, wenn der Kunde seine Datenbestände mindestens täglich in maschinenlesbarer Form sichert und damit gewährleistet, dass diese Daten mit vertretbarem Aufwand wieder hergestellt werden können. Die Haftung von ekkodale für den Verlust von Daten wird darüber hinaus außer in den Fällen von Vorsatz und grober Fahrlässigkeit auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung eingetreten wäre.
- (6) Soweit und solange ein Fall höherer Gewalt vorliegt, ist ekkodale zur Leistungserbringung nicht verpflichtet. Als höhere Gewalt gelten insbesondere Streik, Krieg, Naturkatastrophen, Aussperrung, Verzögerung oder Ausfall der Belieferung durch Lieferanten, sofern diese durch ein Ereignis der höheren Gewalt verursacht wurden, behördliche oder gerichtliche Verfügungen, Angriffe und Attacken aus dem Internet sowie von Nutzern der Anwendung selbst (z.B. Malware, Viren, Würmer, „Denial of Services-Attacken“, „trojanische Pferde“), die ekkodale auch mit der nach den Umständen des Falles zumutbaren Sorgfalt nicht hätte abwenden können.
- (7) Wenn und soweit die Haftung der ekkodale ausgeschlossen ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung der Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen der ekkodale.
- (8) Mehrere Auftraggeber (natürliche und/oder juristische Personen) haften gesamtschuldnerisch.

§ 9 Datenschutz

Die Vertragspartner verpflichten sich zur gewissenhaften Erfüllung und Beachtung sämtlicher datenschutzrechtlicher Bestimmungen. Verletzt der Kunde diese Bestimmungen, so stellt er ekkodale von sämtlichen rechtlichen Folgen des Verstoßes frei. Soweit ekkodale im Auftrag des Kunden personenbezogene Daten verarbeiten soll, werden die Vertragsparteien rechtzeitig vor Aufnahme der entsprechenden Tätigkeit eine Vereinbarung über die Auftragsdatenverarbeitung abschließen.

§ 10 Änderungen

- (1) Wünscht der Kunde im Verlauf der Erbringung von Leistungen durch ekkodale nachträglich eine Änderung der ursprünglich festgelegten Leistung, so teilt er dies ekkodale unter Angabe der Gründe unverzüglich schriftlich oder per E-Mail mit. ekkodale wird nach Eingang eines Änderungsverlangens prüfen, ob die gewünschte Änderung durchführbar ist und den Kunden anschließend darüber informieren, welche Änderungen sich dabei insbesondere hinsichtlich der Vergütung und des Zeitplans voraussichtlich ergeben. Etwaiger durch die Prüfung des Änderungsverlangens sowie den Konsequenzen, die sich durch dessen Durchführung ergeben, entstehender Aufwand ist gesondert zu vergüten. Die Parteien werden sich sodann über die Durchführung der vorgeschlagenen Leistungsänderung sowie über die möglichen Auswirkungen auf die Leistungszeit abstimmen. ekkodale ist erst dann zur Durchführung einer Leistungsänderung verpflichtet, wenn sie dieser schriftlich zugestimmt hat. Wird über ein Änderungsverlangen keine schriftliche Einigung erzielt, wird der Vertrag ohne die im jeweiligen Änderungsverlangen begehrten Änderungen erfüllt.
- (2) ekkodale ist berechtigt die vorliegenden Bedingungen zu ändern, wenn dies aufgrund von bei Vertragsschluss nicht vorhersehbaren Entwicklungen, die nicht im Einflussbereich von ekkodale liegen und ekkodale auch nicht veranlasst hat, erforderlich ist, um das bei Vertragsschluss zwischen den Vertragsparteien bestehende Äquivalenzverhältnis wieder herzustellen und wesentliche Regelungsinhalte des Vertrages (z.B. Art und Umfang der vertraglich geschuldeten Leistung, Kündigung) hiervon nicht betroffen sind. Änderungen dieser Bedingungen sind auch dann möglich, wenn Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages auftreten, die durch Lücken in diesen Bedingungen verursacht werden, z.B. dadurch, dass die Rechtsprechung eine Klausel für unwirksam erachtet. Die Änderung der Bedingungen wird dem Kunden 6 Wochen vor deren Wirksamwerden schriftlich mitgeteilt. Dem Kunden steht in diesem Fall ein Sonderkündigungsrecht zu. Kündigt der Kunde nicht innerhalb von vier Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung, gelten die Änderungen als vereinbart. Hierauf wird der Kunde im Rahmen der Änderungsmitteilung gesondert hingewiesen.

§ 11 Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse

- (1) Die Vertragsparteien verpflichten sich, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von Geschäftsgeheimnissen des Vertragspartners vertraulich zu behandeln. ekkodale ist berechtigt, die Lizenzprogramme mit Schutzeinrichtungen gegen missbräuchliche Nutzung zu versehen.

- (2) Der Kunde verpflichtet sich für die Laufzeit des Projektes und darüber hinaus für 12 Monate nach Kündigung oder Fertigstellung, keine Mitarbeiter von ekkodale abzuwerben, die an der Bereitstellung der Leistung beteiligt sind.

§ 12 Schlussbestimmungen

- (1) Sollte eine Bestimmung dieser AGB unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit der AGB im Übrigen nicht. Sämtliche Vertragsverhältnisse unterliegen ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG) und der Kollisionsnormen des internationalen Privatrechts.
- (2) Ausschließlicher Gerichtsstand für alle aus dem Vertragsverhältnis resultierenden Streitigkeiten ist Frankfurt am Main. ekkodale kann darüber hinaus auch am Sitz des Kunden klagen.

B. Besondere Bedingungen für Softwareentwicklung

§ 1 Leistungen zur Planung und Erstellung des Werks

- (1) ekkodale erbringt Planungs- sowie Erstellungsleistungen im Bereich der Softwareentwicklung, auf die Werkvertragsrecht Anwendung findet.
- (2) Sofern Beratungs- oder sonstige Dienstleistungen Gegenstand der Leistung sind, so richten sich diese je nach Eigenart nach den Kapiteln C. oder D.

§ 2 Leistungsabwicklung

- (1) Soweit sich die Anforderungen des Auftraggebers noch nicht aus der Aufgabenstellung gemäß Vertrag ergeben, detailliert ekkodale diese mit Unterstützung des Auftraggebers, erstellt ein Feinkonzept und legt es dem Auftraggeber vor, der es innerhalb von zwei Wochen genehmigen soll. Sofern diese Frist nicht für eine Prüfung ausreicht, hat der Auftraggeber darauf hinzuweisen. Das Feinkonzept ist verbindliche Vorgabe für die weitere Arbeit. Soweit eine agile Vorgehensweise vereinbart wird, tritt an die Stelle des Grobkonzepts das Product-Backlog, anstelle des Feinkonzepts die jeweiligen Sprintbacklogs.
- (2) ekkodale stellt in Abstimmung mit dem Auftraggeber zu Beginn der Arbeiten einen schriftlichen, voraussichtlichen und unverbindlichen Zeit- und Arbeitsplan auf, der bei Bedarf fortgeschrieben wird. ekkodale unterrichtet den Auftraggeber anhand dieses Plans auf dessen Wunsch regelmäßig über den Stand der Arbeiten.
- (3) Haben die Vertragsparteien die Vorlage von Zwischenergebnissen vereinbart, teilt ekkodale diese, sobald sie vorliegen, dem Auftraggeber mit. Diese Zwischenergebnisse gelten innerhalb von zwei Wochen als genehmigt, falls der Auftraggeber nicht schriftlich widerspricht oder anzeigt, dass er einen längeren Zeitraum zur Überprüfung der Zwischenergebnisse benötigt.
- (4) ekkodale ist berechtigt, entsprechend qualifizierte Nachunternehmer einzusetzen.

§ 3 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

- (1) Der Auftraggeber hat in seiner Betriebssphäre die notwendigen Voraussetzungen für die Ausführung zu schaffen und die erforderliche Infrastruktur, wie Projektraum, Telekommunikationsanbindung, Systemkapazität, Büroeinrichtung usw. kostenlos zur Verfügung zu stellen. Dazu gehört

auch die Zur-Verfügung-Stellung geeigneter Mitarbeiter, beispielsweise zum Testen von Software. Der Auftraggeber ist weiter dafür verantwortlich, dass spätestens zum Zeitpunkt der Programmübergabe und/oder Installation der Software sachkundiges Personal für die Installation oder Implementierung der Software in ausreichendem Umfang zur Verfügung steht.

- (2) Auftraggeber und ekkodale benennen jeweils einen Projektleiter. Der Projektleiter des Auftraggebers muss in der Lage sein, die zur Durchführung des Vertrages erforderlichen Auskünfte zu erteilen sowie die erforderlichen Entscheidungen selbst zu treffen oder herbeizuführen. ekkodale ist verpflichtet, den Projektleiter des Auftraggebers einzuschalten, soweit die Durchführung des Auftrages dies erfordert. Der Auftraggeber wird sich seinerseits nur an den benannten Projektleiter der ekkodale wenden und den übrigen Mitarbeitern der ekkodale keine Weisungen erteilen.
- (3) Weitere Mitwirkungspflichten sind im jeweiligen Angebot aufgeführt.

§ 4 Abnahme

Im Fall der Abnahme hat der Kunde nach Bereitstellung der Leistung oder Anzeige der Fertigstellung das Leistungsergebnis auf seine Vertragsgemäßheit zu prüfen und unverzüglich, spätestens innerhalb von 14 Tagen („Abnahmefrist“), die Abnahme zu erklären oder festgestellte Mängel mit konkreter Fehlerbeschreibung mitzuteilen, wobei unwesentliche Mängel nicht die Abnahme verhindern. Nach Ablauf dieser Abnahmefrist gilt die Leistung als vertragsgemäß abgenommen, es sei denn, dass es sich um einen Mangel handelt, der bei der Untersuchung nicht erkennbar war. Darüber hinaus gilt die Abnahme stets als erfolgt, sobald der Kunde die gelieferte Leistung länger als 14 Kalendertage geschäftlich nutzt.

Ist der Auftrag in Teilaufgaben gegliedert, so hat nach Lösung jeder Teilaufgabe eine Abnahme der Teilleistung zu erfolgen. Soweit nicht anders schriftlich vereinbart, gilt mit Abnahme der letzten Teilleistung die Gesamtleistung als abgenommen.

§ 5 Nutzungsrechte

- (1) Definitionen
 - a) „Arbeitsergebnisse“ im Sinne dieser Bedingungen sind insbesondere Programmierungen in Objekt- und Quellcodeform, Datensammlungen und Datenbanken, Benutzer- und Programmdokumentationen und Bedienungsanleitungen, sämtliche Script-Programmierungen, Designs, Entwürfe, Verfahren, Spezifikationen, Berichte und Konzepte.
 - b) „Individuell erstellte Arbeitsergebnisse“ sind die Arbeitsergebnisse bzw. sind diejenigen Bestandteile eines Arbeitsergebnisses, die ekkodale im Rahmen des Vertrages aufgrund einer spezifischen Vereinbarung in Text- oder Schriftform mit dem Kunden, z.B. Leistungsscheine (ggf. unter Einschaltung Dritter), erstellt. Sie umfassen nicht solche Standard-Arbeitsergebnisse von ekkodale oder von Dritten, die in ein Arbeitsergebnis mitintegriert wurden.
 - c) „Standard-Arbeitsergebnisse“ im Sinne dieses Vertrages sind sämtliche nicht aufgrund einer spezifischen Vereinbarung mit dem Kunden von

ekkodale entwickelte Arbeitsergebnisse oder Teile von Arbeitsergebnissen.

(2) Rechteeinräumung

- a) Ab dem Zeitpunkt der vollständigen Bezahlung erhält der Kunde an den von ekkodale für den Kunden individuell erstellten Arbeitsergebnissen, soweit diese gesondert gemäß Ziffer (1) lit. b) beauftragt sind, das einfache, übertragbare Recht, diese einschließlich eventueller Dokumentationen zeitlich und örtlich uneingeschränkt zu nutzen.
- b) Für die im Rahmen dieses Kapitels B. überlassenen Standard-Arbeitsergebnisse räumt ekkodale dem Kunden ein nicht-ausschließliches, nicht-übertragbares Recht zur Nutzung ein. Alle sonstigen Rechte an den Standard-Arbeitsergebnissen und nachträglichen Ergänzungen verbleiben bei ekkodale bzw. dem originären Lizenzgeber der Standard-Arbeitsergebnisse.

- (3) Hinsichtlich der Nutzungsrechte an Open-Source Bestandteilen wird auf die jeweiligen Lizenzbedingungen verwiesen, welchen die jeweiligen Bestandteile unterliegen.

§ 6 Einsatz von Open-Source-Software

- (1) Für Open-Source Bestandteile wird seitens ekkodale keine Haftung übernommen.
- (2) ekkodale ist für Inhalte (z.B. Softwarecode, Bilder), die vom Kunden im Rahmen der Mitwirkungspflichten bereitgestellt werden, nicht verantwortlich und ist insbesondere nicht verpflichtet, diese auf etwaige Rechtsverstöße hin zu überprüfen.

C. Besondere Bedingungen für Services

§ 1 Vertragsgegenstand

- (1) Gegenstand des Vertrages ist die Erbringung von Services, die eine Unterstützung des Auftraggebers durch Berater der ekkodale vorsehen und auf die Dienstvertragsrecht Anwendung findet.
- (2) Einzelheiten des Auftrages, wie Aufgabenstellung, Vorgehensweise sowie Art und Umfang der Arbeitsleistungen ergeben sich aus dem Angebot von ekkodale, wenn diese nicht in einem gesonderten schriftlichen Vertrag geregelt sind.

§ 2 Dienste, Arbeitsort

- (1) Dem Auftraggeber obliegt die Verantwortung für die Leitung seiner Projektdurchführung.
- (2) Die Dienstleistung wird bei ekkodale durchgeführt, sofern nicht ausdrücklich der Arbeitseinsatz am Ort des Auftraggebers vereinbart wird.
- (3) Die Mitarbeiter von ekkodale treten in diesem Falle in kein Arbeitsverhältnis zum Kunden. ekkodale ist nach eigenem Ermessen jederzeit berechtigt, einen Mitarbeiter durch einen anderen geeigneten Mitarbeiter zu ersetzen.

- (4) Der Auftraggeber benennt einen Ansprechpartner und dessen Stellvertreter. Der Ansprechpartner bzw. dessen Stellvertreter ist während des gesamten Projektzeitraumes für die Vermittlung der fachlichen Anforderungen sowie die Abstimmung der Art und Weise und des zeitlichen Umfangs der Inanspruchnahme der Dienste des Auftragnehmers verantwortlich und befugt.

§ 3 Pflichten des Kunden

Der Kunde hat in seiner Betriebssphäre die notwendigen Voraussetzungen für die Erbringung der Dienstleistungen zu schaffen, insbesondere die erforderliche Infrastruktur, wie Arbeitsplätze, Arbeitsmittel, Telekommunikationsanbindung usw. kostenlos zur Verfügung zu stellen. Weitere Mitwirkungspflichten sind im jeweiligen Angebot aufgeführt.

§ 4 Vergütung

- (1) Wenn vertraglich nichts anderes vereinbart ist, wird das Entgelt für die Dienstleistungen der ekkodale nach den für die Tätigkeit aufgewendeten Zeiten einschließlich Reisezeiten (Zeithonorar) nach den Preisen im jeweiligen Angebot von ekkodale abgerechnet.
- (2) Ein monatlicher Nachweis über den geleisteten Aufwand wird durch den Auftragnehmer geführt und dem Auftraggeber jeweils innerhalb der ersten 10 Tage des Folgemonats zusammen mit der jeweiligen Rechnung bereitgestellt.
- (3) Sofern nicht anders vereinbart, hat die ekkodale zusätzlich zu dem Zeithonorar Anspruch auf Ersatz von Auslagen und Aufwendungen (Reise-, Übernachtungskosten, Tagesspesen). Bei Reisen obliegt der ekkodale die Auswahl der Verkehrsmittel nach pflichtgemäßem Ermessen.
- (4) Änderungen der Honorarsätze hat ekkodale dem Kunden spätestens vier Wochen vor dem Zeitpunkt, zu dem diese gültig sein sollen, schriftlich anzuzeigen. Wird diese Frist nicht eingehalten, so finden die neuen Honorarsätze nur für diejenigen Leistungen der ekkodale Anwendung, die nach Ablauf von vier Wochen seit Bekanntgabe der geänderten Honorarsätze erbracht werden. Liegen die Honorarsätze um mehr als 10 % über den bisher vereinbarten Honorarsätzen, so kann der Kunde den Vertrag mit einer Frist von zwei Wochen ab Zugang der entsprechenden Mitteilung der ekkodale mit einer weiteren Frist von zwei Wochen kündigen.

§ 5 Nutzungsrechte

Soweit nicht anders vereinbart räumt ekkodale dem Auftraggeber an von den Beratern erbrachten Zuarbeiten, falls diese urheberrechtlich geschützte Leistungsergebnisse sind, räumlich, zeitlich und auf die Nutzungsart unbeschränkte, unwiderrufliche und übertragbare einfache Nutzungsrechte, einschließlich der Rechte zur Bearbeitung und Weiterentwicklung, ein.

D. Besondere Bedingungen für Softwarekauf

Der Kunde kann mit ekkodale einen Kaufvertrag über die Lieferung von – in der Auftragsbestätigung näher bezeichneter – Software schließen. Installations-, Pflege-, Wartungs- oder sonstige Dienstleistungen sind nicht Gegenstand eines Kaufvertrages über Software und sind gesondert mit ekkodale zu vereinbaren und zu vergüten.

§ 1 Software

- (1) Die Übermittlung von Software kann – je nach individueller Regelung in der Auftragsbestätigung – per Download aus dem Internet oder per elektronischer Übersendung an den Kunden erfolgen. Die Überlassung der Software beinhaltet eine Dokumentation – entweder in ausgedruckter Form oder elektronisch.
- (2) Lizenzmaterial wird in ausführbarer Form (Objektcode) zusammen mit einer Benutzerdokumentation bereitgestellt. Eine Überlassung des Quellcodes ist grundsätzlich nicht geschuldet. Der Kunde ist verpflichtet, den Erhalt des Lizenzmaterials auf Verlangen schriftlich zu bestätigen.

§ 2 Beschaffenheit

Die Beschreibung in der Benutzerdokumentation ist für die Beschaffenheit der Hard- oder Software abschließend maßgeblich. Eine über die Benutzerdokumentation hinausgehende Beschaffenheit von Hard- oder Software wird durch ekkodale nicht geschuldet. Aus Äußerungen von ekkodale, ihren Mitarbeitern oder Gehilfen, insbesondere in der Werbung, kann keine weitergehende Beschaffenheit der Software hergeleitet werden. Soweit Erklärungen oder Äußerungen zur Beschaffenheit von Hard- oder Software zum Gegenstand eines Auftrages gemacht werden sollen, wird darauf hingewiesen, dass insbesondere Berater, Entwickler und sonstige Außendienstmitarbeiter dazu nicht ermächtigt sind. Die Einbeziehung solcher zusätzlicher Beschaffenheitsangaben bedarf daher der schriftlichen Bestätigung durch ekkodale.

§ 3 Liefertermine

- (1) Lieferfristen / Liefertermine sind nur bei schriftlicher Zusage durch ekkodale verbindlich. Der Fristlauf beginnt erst, wenn der Kunde geschuldete Mitwirkungshandlungen vorgenommen hat.
- (2) Liefertermine / Lieferfristen stehen unter dem Vorbehalt richtiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung aus einem kongruenten Deckungsgeschäft sowie glücklicher Ankunft. Unverschuldete Ereignisse (z.B. Ein- und Ausfuhrbeschränkungen behördlicher Art, Mobilmachung, Krieg, Blockade, Streik, Aussperrung, ganze oder teilweise Produktionseinstellung / Liefereinschränkung des Herstellers usw.), welche die Belieferung von ekkodale oder die Warenauslieferung verzögern oder in sonstiger Weise behindern, befreien ekkodale für die Dauer ihrer Auswirkungen von ihrer Leistungspflicht. Wird ekkodale die Lieferung aufgrund derartiger Ereignisse schließlich dauerhaft unmöglich, ist sie berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, soweit noch unerfüllt. Schadensersatzansprüche des Kunden sind ausgeschlossen.
- (3) Sonstige Überschreitung von Lieferterminen / Lieferfristen berechtigt den Kunden zum Vertragsrücktritt, wenn er ekkodale erfolglos eine angemessene Nachfrist von zumindest 30 Tagen gesetzt hatte. Die Nachfristsetzung hat schriftlich zu erfolgen.

§ 4 Gewährleistung

- (1) Im Falle der Mangelbeseitigung/Ersatzlieferung erwirbt ekkodale mit dem Ausbau/ Austausch Eigentum an den ausgebauten/ ausgetauschten Komponenten/Geräten. Im Rahmen der Produktion sowie zur Mangelbeseitigung/Ersatzlieferung verwendet ekkodale Ersatzteile oder Kom-

ponenten, die neu oder neuwertig entsprechend dem jeweils üblichen Industriestandard sind. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Mietgeräte für die Dauer der Reparatur.

- (2) Für Software unterliegt die letzte vom Kunden übernommene Programmversion der Gewährleistung.

§ 5 Eigentumsvorbehalt an den erworbenen Produkten

- (1) ekkodale behält sich das Eigentum an den gelieferten Waren bis zur Erfüllung sämtlicher Forderungen gegen den Kunden vor. An der Software erwirbt der Kunde das Nutzungsrecht der jeweiligen Produktversion auf Dauer gegen Einmalentgelt.
- (2) Über Zwangsvollstreckungsmaßnahmen Dritter in die Vorbehaltsware hat der Kunde ekkodale unverzüglich unter Übergabe der für eine Intervention notwendigen Unterlagen zu unterrichten; dies gilt auch für Beeinträchtigungen sonstiger Art. Unabhängig davon hat der Kunde bereits im Voraus die Dritten auf die an der Ware bestehenden Rechte hinzuweisen. Der Kunde hat die Interventionskosten der ekkodale zu tragen, soweit der Dritte nicht in der Lage ist, diese zu erstatten.
- (3) Verweigert der Kunde die Leistung ernsthaft und endgültig, oder ist über sein Vermögen die Eröffnung des Insolvenzverfahrens beantragt, eröffnet oder mangels Masse abgelehnt oder ist eine eidesstattliche Versicherung nach § 807 ZPO abgegeben worden, darf der Kunde nicht mehr über die Vorbehaltsware verfügen. In diesen Fällen ist ekkodale berechtigt, bereits gelieferte Ware aus dem Eigentumsvorbehalt nach der Ausübung eines Rücktrittsrechtes zurückzufordern.
- (4) (Darüber hinaus kann ekkodale die Erstattung aller mit dem Rücktritt in ursächlichem Zusammenhang stehenden Kosten (z. B. Rücktransport, Wertminderung etc.) verlangen.

§ 6 Nutzungs- und Lizenzrechte

- (1) Für den Erwerb von Software anderer Hersteller gelten die Nutzungs- und Lizenzbestimmungen des jeweiligen Herstellers.
- (2) Für Standardsoftware von ekkodale gilt Folgendes:
 - a) Die Lizenzmetrik und die jeweilige Vergütung ergibt sich aus der jeweiligen Einzelbestellung.
 - b) Das Urheberrecht, die Markenrechte, Patentrechte und alle sonstigen Leistungs- und gewerblichen Schutzrechte an der Software sowie sämtlichen dazugehörigen Unterlagen, z.B. der Benutzerdokumentation, stehen im Verhältnis zum Kunden ausschließlich ekkodale als Urheber der Software zu.
 - c) Mit vollständiger Zahlung des Lizenzentgelts räumt ekkodale dem Kunden das einfache (nicht ausschließliche), Recht ein, die Software auf Dauer ausschließlich für eigene Zwecke zu nutzen. Dasselbe Nutzungsrecht räumt ekkodale dem Kunden auch an im Rahmen der Softwarepflege übersendeten neuen Versionen der Software ein. Die Einräumung von weiteren Nutzungs-, Weitergabe- oder

Bearbeitungsrechten gegenüber dem Kunden bedarf stets einer gesonderten ausdrücklichen und schriftlichen Vereinbarung.

- d) Der Kunde darf die Software als Gesamtheit, wie in diesem Vertrag erworben (keine Aufspaltung von Lizenzen) einschließlich des Handbuchs und des sonstigen begleitenden Materials auf Dauer an Dritte veräußern oder verschenken, vorausgesetzt, der Dritte erklärt sich mit der Weitergeltung der vorliegenden Vertragsbedingungen auch ihm gegenüber einverstanden. Im Falle der Weitergabe muss der Kunde dem neuen Anwender sämtliche Programmkopien einschließlich ggf. vorhandener Sicherungskopien übergeben.
- e) Der Kunde ist berechtigt, die Software zu installieren, zu laden und ablaufen zu lassen sowie diese bestimmungsgemäß zu benutzen.
- f) Der Kunde ist berechtigt, Sicherheitskopien und übliche Datensicherungen in angemessener Anzahl zu erstellen. Sicherheitskopien sind explizit als solche zu kennzeichnen. Die Sicherheitskopien sind an einem gegen den unbefugten Zugriff Dritter gesicherten Ort aufzubewahren. Ein weitergehendes Recht zur Vervielfältigung der Software besteht nicht.
- g) ekkodale ist berechtigt, die Anzahl der eingesetzten Lizenzen unter Berücksichtigung des vereinbarten Usertyps beim Kunden zu kontrollieren.

§ 7 Pflichten des Kunden

- (1) Der Kunde hat sich über die wesentlichen Funktionsmerkmale der erworbenen Software informiert und trägt daher das Risiko, ob diese seinen Wünschen und Bedürfnissen entspricht.
- (2) Es obliegt dem Kunden – sofern nicht gesondert vereinbart – die Software nach Erhalt zu installieren und zu konfigurieren. Der Kunde testet die Software vor deren Einsatz gründlich auf Mangelfreiheit und auf Verwendbarkeit in der bestehenden Softwarekonfiguration. Dies gilt auch für Software, die er im Rahmen der Gewährleistung erhält.
- (3) Weitere Pflichten des Kunden, insbesondere Mitwirkungs- und/oder Beistellungspflichten können sich aus dem jeweiligen Angebot ergeben.

E. Besondere Bedingungen für Softwarepflege und Support

ekkodale erbringt vielfältige Services zur Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit der Software sowie Support. Dieser Abschnitt regelt daher die Leistungsgegenstände und Anforderungen dieser Services.

I. Allgemeine Regelungen

§ 1 Vertragsdauer und Kündigung

- (1) Leistungen dieses Abschnitts E. beginnen zu dem in der Auftragsbestätigung festgelegten Zeitpunkt, frühestens jedoch mit der Unterzeichnung durch die Vertragspartner.
- (2) Die Laufzeit, Kündigungsfristen und Verlängerung ergeben sich - soweit nicht Abweichendes vereinbart ist - aus den folgenden Unterabschnitten zu den jeweiligen Leistungen.

- (3) Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein solcher Grund liegt insbesondere vor, wenn der Kunde nach zweimaliger Aufforderung den Zahlungsverpflichtungen nicht nachkommt. Des Weiteren liegt ein solcher Grund insbesondere auch dann vor, wenn der Kunde zahlungsunfähig oder die Eröffnung des Insolvenzverfahrens über sein Vermögen beantragt ist, der Kunde sonst schwerwiegend gegen seine vertraglichen Pflichten verstößt oder bei der Nutzung der Leistungen gegen Strafvorschriften verstößt oder diesbezüglich dringender Tatverdacht besteht.
- (4) Eine Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform, wobei eine Kündigung mittels E-Mail nicht der Schriftform entspricht.

§ 2 Vertragsänderung

ekkodale ist berechtigt die vorliegenden Bedingungen zu ändern, wenn dies aufgrund von bei Vertragsschluss nicht vorhersehbaren Entwicklungen, die nicht im Einflussbereich von ekkodale liegen und ekkodale auch nicht veranlasst hat, erforderlich ist, um das bei Vertragsschluss zwischen den Vertragsparteien bestehende Äquivalenzverhältnis wieder herzustellen und wesentliche Regelungsinhalte des Vertrages (z.B. Art und Umfang der vertraglich geschuldeten Leistung, Kündigung) hiervon nicht betroffen sind. Änderungen dieser Bedingungen sind auch dann möglich, wenn Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages auftreten, die durch Lücken in diesen Bedingungen verursacht werden, z.B. dadurch, dass die Rechtsprechung eine Klausel für unwirksam erachtet. Die Änderung der Bedingungen wird dem Kunden 6 Wochen vor deren Wirksamwerden schriftlich mitgeteilt. Dem Kunden steht in diesem Fall ein Sonderkündigungsrecht zu. Kündigt der Kunde nicht innerhalb von vier Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung, gelten die Änderungen als vereinbart. Hierauf wird der Kunde im Rahmen der Änderungsmitteilung gesondert hingewiesen.

§ 3 Mitwirkung des Kunden

Um eine zufriedenstellende Servicequalität zu erreichen, ist die Mitwirkung des Kunden erforderlich. Folgende Mitwirkungspflichten werden daher vereinbart:

- Die Mitarbeiter des IT-Supports beim Kunden sind während der Servicezeiten erreichbar.
- Die Meldung eines Problems ist kundenseitig bereits vorqualifiziert.
- Der Kunde wird bei Störmeldungen die aufgetretenen Symptome, die System- und Hardwareumgebung detailliert beobachten und ekkodale eine Störung unter Angabe von für die Beratung zweckdienlichen Informationen, beispielsweise Anzahl der betroffenen Nutzer, Schilderung der System- und Hardwareumgebung sowie ggf. simultan geladener Drittsoftware und Unterlagen melden.
- Festgestellte Störungsmeldungen sind zu dokumentieren und in reproduzierbarer Form an ekkodale zu übermitteln.
- ekkodale im Rahmen seiner Möglichkeiten und im erforderlichen und notwendigen Umfang bei der Suche nach der Fehlerursache zu unterstützen und erforderlichenfalls seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit den von ekkodale Beauftragten anhalten.

- Den für die Durchführung der Softwarepflegeleistungen von ekkodale beauftragten Mitarbeitern im Falle der Online-Pflege Zugang zu den Rechnern gewähren, auf denen die gepflegten Programme gespeichert und/ oder geladen sind.
- Soweit für den Kunden zumutbar wird er die von ekkodale zur Verfügung gestellten Programme und/oder Programmteile (Patches, Bugfixes etc.) in der aktuellen Version nach näheren Hinweisen von ekkodale einspielen und die von ekkodale übermittelten Vorschläge zur Fehlersuche und Fehlerbehebung einhalten.
- Notwendige Wartungsarbeiten sind durch den Kunden innerhalb angemessener Fristen zu ermöglichen, um die zugesagte Serviceverfügbarkeit nicht zu gefährden.
- Der Kunde kann ekkodale gestatten zu Wartungs- und Entstörungszwecken Netzwerkdatenverkehr zu protokollieren. ekkodale sichert die vertrauliche Behandlung der zur Kenntnis genommenen Informationen zu.
- Soweit Herstellerbedingungen für Hardware oder Software bestimmte Anforderungen - beispielsweise zu erforderlichen Releaseständen bei Software - vorsehen, hat der Kunde diese einzuhalten.
- Systemänderungen beim Kunden werden ekkodale durch den Kunden mitgeteilt.
- Soweit die Leistungserbringung davon abhängig ist (z.B. Monitoring), können Tools von ekkodale zur Überwachung der Systeme installiert werden, die per E-Mail, Modem oder via Internet Daten über den Systemzustand, Performance und Fehler an ekkodale übermitteln.
- Der Kunde stellt sicher, dass Störungen und Bedürfnisse gegenüber ekkodale von qualifizierten Mitarbeitern gemeldet werden.
- Bei Remote-Services erfolgt die Bereitstellung eines sicheren Remote-Zugangs durch den Kunden.
- Der Kunde hat ekkodale Computer Release- und Versionsänderungen unverzüglich mitzuteilen. Sofern ekkodale Unterstützungsleistungen im Zusammenhang mit Releaseversionswechseln erbringen soll, hat der Kunde den Termin für die telefonische Unterstützung mindestens 14 Arbeitstage vorher schriftlich mitzuteilen.
- Alle im Zusammenhang mit den von ekkodale gepflegten Programmen verwendeten oder erzielten Daten in maschinenlesbarer Form als Sicherungskopie bereithalten.
- Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass ein aktuelles Backup seines kompletten Systems auf Datenträger vorhanden ist, welches eine Rekonstruktion verlorener Daten mit vertretbarem Aufwand ermöglicht.

§ 4 Entgelte für Services

Der Kunde hat die Vergütung für die jeweiligen Services für das jeweilige Kalenderjahr im Voraus zu entrichten.

II. Softwarepflege und Support

§ 1 Pflegeleistungen

Die Erbringung von Pflegeleistungen durch ekkodale hängt von dem jeweiligen Programm und dem gewählten Pflegelevel ab.

- (1) ekkodale wird dem Kunden im Rahmen der Produktpflege alle ihr bekannten allgemein wichtigen Änderungen und funktionellen Erweiterungen in Form von Release-Notes mitteilen.
- (2) Die Pflegeleistungen werden für die jeweils neueste Version des jeweiligen Programmes erbracht. Die Pflegeverpflichtung für die alte Version des jeweiligen Programmes endet ein Jahr nach der Bereitstellung der neuen Version. Vorstehendes gilt indes nur, soweit es dem Kunden nicht unzumutbar war, die Aktualisierung zu installieren.
- (3) ekkodale wird gemeldete Fehlfunktionen analysieren und den Kunden hinsichtlich der Umgehung der festgestellten Fehlfunktion beraten.
- (4) Für die Entgegennahme von qualifizierten Fehlermeldungen besteht bei ekkodale eine Support-Hotline. Diese ist von Montag bis Freitag zwischen 09:00 Uhr und 17:00 Uhr erreichbar. Es gilt die lokale Zeit für Wiesbaden. Die Entgegennahme erfolgt in deutscher oder englischer Sprache. An ekkodale gemeldete Fehler werden durch den Kunden vorqualifiziert.
- (5) Auf Anforderung können Sonderbereitschaftszeiten / Sonderzeiten mit einem Vorlauf von 4 Wochen bestellt werden. Die Abrechnung der Sonderzeiten erfolgt nach Vereinbarung. Änderungen der Servicezeiten können einvernehmlich vereinbart werden.
- (6) Es werden folgende Fehlerklassen und Reaktionszeiten festgelegt:

Severity	Allgemeine Definition	Reaktionszeit *)
1	Produktivsystem und/oder kritische Anwendungen stehen nicht zur Verfügung, mehrere Benutzer sind von dem Ausfall betroffen und können nicht arbeiten	Sofort, höchstens 4 Stunden
2	Produktivsystem und/oder kritische Anwendungen stehen nicht zur Verfügung, es besteht eine starke Beeinträchtigung, arbeiten ist nur eingeschränkt möglich	Höchstens 1 Tag
3	Fehler an einer Anwendung, mit der Anwendung kann jedoch gearbeitet werden	Höchstens 3 Tage
4	Anfragen, Nachfragen außerhalb von Produktivsystemen	Höchstens 5 Tage

*) qualifizierter Rückruf innerhalb der Servicezeit

§ 2 Sonstige Leistungen

ekkodale wird auf Wunsch des Kunden weitere Leistungen, die mit der Software in Zusammenhang stehen, die aber nicht Leistungen im Sinne des § 1 dieser Vertragsbestimmungen enthalten sind, gegen eine gesondert zu vereinbarende Vergütung erbringen, soweit die Leistungserbringung für ekkodale zumutbar ist. Dafür ist eine gesonderte Beauftragung notwendig. Dies gilt insbesondere für:

- Leistungen vor Ort beim Kunden;
- Leistungen, die auf Anforderung des Kunden außerhalb der normalen Bürostunden von ekkodale vorgenommen werden. Die normalen Bürostunden sind montags bis freitags von 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr (Wiesbadener Zeit);
- Leistungen, die durch unsachgemäße Behandlung der gepflegten Programme erforderlich werden, gleichgültig ob diese durch den Kunden, seine Erfüllungsgehilfen oder andere von ekkodale nicht autorisierten Personen erfolgt sind;
- Leistungen, die durch höhere Gewalt oder sonstige nicht von ekkodale zu vertretende Umstände erforderlich werden;
- Leistungen, die im Zusammenhang mit der Installation eines durch den Kunden bezogenen Updates/ Upgrades/ Releases notwendig sind, Einweisung und Schulung bzgl. dieser Programmstände;
- Leistungen, die aus geänderten bzw. neuen Anforderungen des Kunden resultieren. Hierzu zählen insbesondere die Beratung des Kunden bei Anpassung und Erstellung von Anwendersoftware und/oder allgemeiner EDV-technischer Fragestellungen, die keinen Bezug zu der pflegenden Software aufweisen;
- Leistungen zur Implementierung oder Konfiguration von Systemen.

§ 3 Vergütung

Die Pflegevergütung wie auch sonstige Leistungen werden nach Aufwand gemäß der jeweils gültigen Preisliste von ekkodale vergütet.

§ 4 Laufzeit und Kündigung

- (1) Vereinbarungen über Softwarepflege haben eine Grundlaufzeit von 48 Monaten. Wird die jeweilige Vereinbarung über Hardware- und/oder Softwarepflege nicht mit einer Frist von 6 Monaten zum Ende der Laufzeit bzw. zum Ende der jeweiligen Verlängerungsperiode gekündigt, verlängert sich diese um ein weiteres Jahr.
- (2) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt. Kündigt der Kunde wegen Vorliegen eines wichtigen Grundes, der von ekkodale zu vertreten ist, so wird ekkodale bereits gezahlte Pflegevergütungen anteilig erstatten.