

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der m-privacy GmbH

(Stand: Januar 2022)

## Teil A

### Allgemeine Bestimmungen

#### 1. Geltungsbereich dieser AGB

- (a) Die Lieferungen und Leistungen der m-privacy GmbH (im Folgenden: „**m-privacy**“) erfolgen aufgrund dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen von m-privacy (im Folgenden: „**AGB von m-privacy**“). Die Geltung abweichender oder ergänzender Geschäftsbedingungen des Kunden setzt im Zweifel eine ausdrückliche Erklärung von m-privacy in Textform voraus. Die vorbehaltlose Vertragserfüllung durch m-privacy stellt kein Einverständnis mit Geschäftsbedingungen des Kunden dar.
- (b) Soweit nichts anderes vereinbart, hält sich m-privacy an ihre Angebote bis zu 30 Tage nach Ausstellungsdatum gebunden. Bestellungen des Kunden sind für m-privacy nur verbindlich, soweit m-privacy sie bestätigt oder ihnen durch Übersendung der Ware oder Leistungserbringung nachkommt.
- (c) Soweit Kunden als Verbraucher Leistungen von m-privacy beanspruchen, finden diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen keine Anwendung.
- (d) Bei dauerhaften Vertragsverhältnissen, wie z. B. Rahmenvereinbarungen über laufende Beratungs- oder Supportleistungen, gelten diese AGB von m-privacy für sämtliche Einzelaufträge und Leistungsabrufe während der Vertragsbeziehung, ohne dass es einer gesonderten Einbeziehung in den jeweiligen Einzelauftrag bedarf.
- (e) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen bestehen aus einem allgemeinen **Teil A** und einem **Teil B** für die besonderen Vertragstypen: Kauf (B.I.), Werkleistungen (B.II.), Dienstleistungen (B.III.).

#### 2. Leistungstermine und Lieferung

- (a) Leistungstermine oder Leistungsfristen sind als Zielvorgaben zu verstehen und dienen der Projektplanung der Parteien. Sie beinhalten keine verbindlichen Schlusstermine oder Ausschlussfristen, bei deren Ablauf m-privacy ohne Mahnung des Kunden in Verzug gerät oder ihre Vertragspflichten als nicht erfüllt gelten. Leistungsfristen beginnen mit Vertragsschluss.
- (b) Der Kunde kann im Falle des Leistungsverzugs erst dann vom Vertrag zurücktreten oder Schadensersatz verlangen, wenn er zuvor gegenüber m-privacy eine Mahnung ausgesprochen und ihr eine angemessene Nachfrist zur Leistungserbringung gesetzt hat. Bei der Angemessenheit der Nachfrist ist der Komplexität der geschuldeten Leistungen hinreichend Rechnung zu tragen.
- (c) Die Leistungstermine und Leistungsfristen verschieben sich in einem angemessenen Umfang, wenn der Kunde die notwendigen oder die von m-privacy eingeforderten Mitwirkungshandlungen, wie die Bereitstellung von Informationen, nicht rechtzeitig erbringt oder wenn unvorhergesehene Ereignisse eingetreten, die m-privacy nicht zu vertreten hat. m-privacy ist zu Teillieferungen und Teilleistungen berechtigt, es sei denn, dass sie für den Kunden nicht zumutbar sind.

#### 3. Höhere Gewalt

Ereignisse im Rahmen der höheren Gewalt, die m-privacy die Ausführung ihrer vertraglichen Leistungspflichten unmöglich machen oder wirtschaftlich unzumutbar werden lassen, suspendieren die Vertragsverpflichtungen von m-privacy für die Dauer der Störung und im Umfang ihrer Wirkung. Ereignisse im Rahmen der höheren Gewalt sind solche Ereignisse, die für die betreffende Partei bei Vertragsschluss nicht erkennbar waren und die auch mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns nicht verhindert werden können, insbesondere handelt es sich hierbei um Naturkatastrophen aller Art, um Epidemien oder Pandemien, um Arbeitskämpfen, Blockade- oder Boykottmaßnahmen, um Bürgerkriege, Kriege oder Revolutionen. Überschreiten die daraus folgenden Verzögerungen den Zeitraum von acht Wochen, so sind beide Vertragspartner berechtigt, hinsichtlich des betroffenen Leistungsumfanges vom Vertrag zurückzutreten. Weitergehende Ansprüche bestehen nicht.

#### 4. Vergütung

- (a) Die im Angebot ausgewiesene Vergütung versteht sich netto zzgl. der anfallenden gesetzlichen Mehrwertsteuer.
- (b) M-privacy ist berechtigt, für zulässige Teilleistungen und Teillieferungen Teilabrechnungen vorzunehmen.
- (c) Rechnungen sind spätestens innerhalb von 14 Tagen nach Leistungserbringung und Zugang der Rechnung von m-privacy ohne Abzug zu zahlen. Die Rechtzeitigkeit der Zahlung ist nur gewahrt, wenn m-privacy bei Ablauf der Zahlungsfrist über die Zahlung verfügen kann oder diese auf dem Konto von m-privacy gutgeschrieben wurde. Nach Ablauf des 14tägigen Zahlungsziels kommt der Kunde, ohne dass es einer weiteren Handlung von m-privacy bedürfte, in Verzug.
- (d) Kommt der Kunde trotz Mahnungen mit seinen Zahlungsverpflichtungen in nicht unerheblicher Höhe in Verzug, so kann m-privacy ihre Leistungsverpflichtungen vorläufig bis zur vollständigen Erfüllung aller fälligen Forderungen aus dem zugrundeliegenden Vertragsverhältnis einstellen. Vereinbarte Leistungstermine oder -fristen von m-privacy verschieben sich in einem zur Dauer des Zahlungsverzugs angemessenen Verhältnis, ohne dass es hierfür einer gesonderten Erklärung von m-privacy bedürfte.
- (e) Spesen, Reise- und Übernachtungskosten von m-privacy sind gesondert zu vergüten. Die Reisezeit von m-privacy zum Kunden wird mit einem Satz von 50 % des üblichen Stundenhonorars vom Kunden vergütet.
- (f) Nur unbestrittene oder rechtskräftig festgestellte Forderungen aus demselben rechtlichen Verhältnis berechtigen den Kunden zur Aufrechnung oder Zurückbehaltung.

#### 5. Nachträgliche Änderungswünsche des Kunden

Sollte der Kunde nach Vertragsschluss eine Änderung des vereinbarten Leistungsumfanges wünschen, wird m-privacy ihm ein erneutes Angebot unterbreiten, sofern die Änderungswünsche für m-privacy durchführbar sind. Nimmt der Kunde das neue Angebot von m-privacy an, werden die entsprechenden Positionen des ursprünglichen Angebots durch die Inhalte des neuen Angebots ersetzt.

## 6. Mitwirkungshandlungen des Kunden

- a) Der Kunde erbringt sämtliche von m-privacy ausdrücklich angewiesene und die für die Erbringung der Leistungen von m-privacy erforderlichen Mitwirkungshandlungen termingerecht und unentgeltlich.
- b) Hierzu gehört, dass der Kunde die fachlichen Vorhaben sowie alle sonstigen notwendigen Informationen m-privacy unaufgefordert rechtzeitig mitteilt. Der Kunde wird hierbei insbesondere die bei ihm vorhandene Ausgangssituation, seine Zielsetzung und seine Anforderungen an die von m-privacy zu erbringenden Leistungen im Rahmen einer Spezifikation möglichst genau definieren.
- c) Der Kunde wird m-privacy darüber hinaus die zur Durchführung der Arbeiten erforderlichen Informationen über das EDV-System und Netzwerk des Kunden, Unterlagen und sonstige Materialien sowie eventuell erforderliche Pläne, Räume, Personal und Geräte unverzüglich zur Verfügung stellen. Soweit es zur sachdienlichen Förderung des Projekts erforderlich ist, wird der Kunde geeignete Mitarbeiter aus den Fachabteilungen oder ggf. für den Kunden tätige externe Berater in ausreichendem Zeitumfang zur Verfügung stellen.
- d) Der Kunde wird für die Installation oder den Betrieb der von m-privacy zu erstellenden Leistungen erforderliche Einrichtungen (u.a. Hardware, Software und Telekommunikation) rechtzeitig bereitstellen. Hiervon sind insbesondere umfasst: das erforderliche Betriebssystem, Netzwerkstrukturen, Datenbank, Telekommunikations- und Service- Programm (Tools) in jeweils aktueller bzw. erforderlicher Version sowie eventuell sonstige erforderliche Software. Der Kunde sorgt für die hierfür notwendigen Nutzungsrechte. Die Pflege und Wartung der von dem Kunden bereitzustellenden Software und Hardware obliegt dem Kunden.
- e) Sofern der Kunde m-privacy mit Online-Support-Leistungen beauftragt hat, stellt der Kunde sicher, dass m-privacy über das Internet ausreichenden Zugriff auf die entsprechenden Systeme des Kunden hat.

## 7. Mängelgewährleistung

- (a) Der Kunde teilt m-privacy etwa auftretende Mängel per E-Mail oder telefonisch mit, wobei er möglichst konkret und nachvollziehbar angibt, wie sich der Mangel äußert, was seine Auswirkungen sind und unter welchen Umständen er auftritt. m-privacy wird nach Eingang der Mängelmitteilung, gegebenenfalls nach Klärung etwaiger offen gebliebener Fragen, den vom Kunden gerügten Mangel analysieren. Der Kunde wird m-privacy soweit erforderlich bei der Beseitigung von Mängeln unterstützen, soweit ihm dies möglich und zumutbar ist, insbesondere wird er Daten zur Fehleranalyse, Informationen über die Einstellungen des Systems und sonstige notwendige Arbeitsmittel zur Verfügung stellen. m-privacy wird dem Kunden nach eigenem Ermessen Informationen zur Mängelbeseitigung übermitteln.
- (b) Offensichtliche Sach- und Rechtsmängel muss der Kunde innerhalb von 14 Tagen nach Lieferung der Sache, bzw. nach Übergabe der Werkleistung in der oben beschriebenen Form an m-privacy mitzuteilen. Nicht offenkundige (verborgene) Mängel muss der Kunde unverzüglich nach ihrer Feststellung an m-privacy mitteilen. Die Bestimmung des § 377 HGB zu den Untersuchungs- und Rügepflichten des Kaufmanns beim Handelskauf bleibt hiervon unberührt. Sofern der Vertrag kein beiderseitiges Handelsgeschäft im Sinne des § 377 HGB ist, bleiben die Mängelansprüche des Kunden auch bei verspäteten oder unzureichenden Mängelmitteilungen bestehen, m-privacy ist jedoch berechtigt, eventuelle Mehraufwendungen, die ihr in Folge einer verspäteten oder nicht ordnungsgemäßen Mängelmitteilung entstehen, als Schadensersatz geltend zu machen.
- (c) Im Falle von Mängeln hat m-privacy zunächst das Recht, den Mangel durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung (Nacherfüllung) zu beseitigen. Der Kunde wird m-privacy Gelegenheit zur Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist geben. Der Kunde ist erst dann zur Rückgängigmachung des Vertrages, zur Herabsetzung der Vergütung, oder zur erstattungspflichtigen Selbstvornahme berechtigt, wenn die Nacherfüllung durch m-privacy endgültig fehlgeschlagen ist. Dasselbe gilt für den Schadensersatz statt der Leistung, wobei die gesetzlichen Fälle der Entbehrlichkeit der Fristsetzung im Übrigen unberührt bleiben.
- (d) Im Falle des Vorhandenseins von Mängeln ist der Kunde zur Zurückbehaltung der Vergütung nur berechtigt, soweit der einbehaltene Betrag im angemessenen Verhältnis zu den Mängeln und den voraussichtlichen Kosten der Nacherfüllung, insbesondere einer Mängelbeseitigung steht.
- (e) Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, Ansprüche wegen Mängeln geltend zu machen, solange er fällige Zahlungen nicht geleistet hat und der fällige Betrag in einem angemessenen Verhältnis zu dem Wert des mit Mängeln behafteten übergebenen Leistungsergebnisses steht.
- (f) Die Verjährungsfrist für Ansprüche wegen Mängeln beträgt ein Jahr. Ausgenommen hiervon sind Schadensersatzansprüche und Ansprüche wegen des arglistigen Verschweigens eines Mangels.
- (g) Nimmt der Kunde oder ein Dritter Änderungen an den von m-privacy gelieferten Produkten vor, erlischt jeglicher Mängelanspruch, es sei denn, m-privacy hatte dieser Änderung zugestimmt oder der Kunde weist nach, dass der Mangel auch ohne seine Änderungen aufgetreten wäre.

## 8. Haftung

- (a) M-privacy haftet in Fällen des Vorsatzes oder der groben Fahrlässigkeit nach den gesetzlichen Bestimmungen. Die Haftung für Garantien erfolgt verschuldensunabhängig. Für leichte Fahrlässigkeit haftet m-privacy ausschließlich nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes, wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, wegen der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten und wegen arglistigen Verschweigens eines Mangels. Der Schadensersatzanspruch für die leicht fahrlässige Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist jedoch auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, soweit nicht wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit gehaftet wird. Für das Verschulden von Erfüllungsgehilfen und Vertretern haftet m-privacy in demselben Umfang.
- (b) Die Regelung des vorstehenden Absatzes (a) erstreckt sich auf Schadensersatz neben der Leistung, den Schadensersatz statt der Leistung und den Ersatzanspruch wegen vergeblicher Aufwendungen, gleich aus welchem Rechtsgrund, einschließlich der Haftung wegen Mängeln, Verzugs oder Unmöglichkeit.
- (c) Wegen einer Pflichtverletzung, die nicht auf einem Mangel beruht, kann der Kunde - bei Vorliegen der weiteren gesetzlichen Voraussetzungen - nur zurücktreten, wenn m-privacy die Pflichtverletzung gemäß dem vorstehenden Absatz (a) zu vertreten hat. Der Rücktritt ist ausgeschlossen, wenn die Pflichtverletzung unerheblich ist.
- (d) Bei Datenverlust haftet m-privacy nur auf den Aufwand, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Kunden für die Rekonstruktion der Daten erforderlich ist.
- (e) Unabhängig vom Rechtsgrund verjähren Schadensersatzansprüche des Kunden gegen m-privacy in einem Jahr, soweit nicht kürzere gesetzliche Verjährungsfristen bestehen. Abweichend hiervon gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen im Falle von

- Schäden an Leben, Körper, Gesundheit oder Freiheit einer Person,
  - bei vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Handeln von m-privacy sowie bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten,
  - Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz.
- (f) Für Installations- und Bedienungsfehler auf Seiten des Kunden haftet m-privacy nicht, es sei denn, dass diese auf Mängeln in der Bedienungsanleitung beruhen.
- (g) Die Pflicht zur Mängelbeseitigung von m-privacy entfällt auch, wenn der Kunde nicht den in der Leistungsvereinbarung vorgesehenen technischen Anforderungen für die Kaufsache nachkommt und der Mangel ausschließlich hierdurch hervorgerufen wird.
- (h) Die vorstehenden Haftungsausschlüsse und -beschränkungen dieser Ziff. A.8 gelten auch für Ansprüche aus unerlaubter Handlung.
- (i) Sofern dem Kunden gesetzlich das Recht zusteht, Schadensersatz statt der Leistung oder Aufwendungsersatz zu verlangen, nachdem eine von ihm gesetzte angemessene Frist erfolglos verstrichen ist, so muss eine solche Fristsetzung zusätzlich eine Androhung des Kunden enthalten, dass er diese Rechtsbehelfe nach Fristablauf gelten machen wird.
- (j) Die vorstehende Ziff. A.8(i) gilt entsprechend, sofern dem Kunden aufgrund Gesetzes das Recht zusteht, von diesem Vertrag zurückzutreten, nachdem eine von ihm gesetzte angemessene Frist erfolglos verstrichen ist.

## 9. Urheber- und Lizenzrechte

- (a) Sämtliche Urheber- und Know-how-Schutzrechte an von m-privacy erarbeiteten Unterlagen, Verfahrensbeschreibungen, Systemen und Computerprogrammen (Software) stehen m-privacy zu. Der Kunde erhält hieran die einfachen, räumlich unbeschränkten, nicht übertragbaren, nicht unterlizenzierbaren Nutzungsrechte, die für die vertraglich vorgesehene Nutzung beim Kunden erforderlich sind. Der Kunde ist insbesondere nicht berechtigt, einem Dritten die Nutzung unter Beibehaltung der eigenen Nutzung oder Nutzungsmöglichkeit zu ermöglichen. Insbesondere hat der Kunde bei Veräußerung von Software sämtliche Kopien, einschließlich Sicherheitskopien und Kopien auf beschreibbaren Datenträgern zu löschen oder zu vernichten. Im Übrigen stehen alle Rechte m-privacy weiterhin zu, insbesondere die Nutzungs- und Verwertungsrechte an Software.
- (b) Bei Produkten Dritter verschafft m-privacy die Nutzungsrechte, die der Rechteinhaber nach seinen jeweiligen Standardlizenzbedingungen Endkunden einräumt. Soweit Software unter speziellen Lizenzen, wie den Open Source-Lizenzen (GPL Gnu Public License etc.), angeboten werden, räumt m-privacy dem Kunden die Nutzungsrechte nach diesen Lizenzen ein.
- (c) Soweit der Kunde die Vertragssoftware über den vertraglich vereinbarten Umfang hinaus nutzt, ist der Kunde zur Zahlung einer Vertragsstrafe in fünffacher Höhe der hierfür erforderlichen Lizenz verpflichtet.
- (d) Der Kunde darf die Software und das Nutzungsrecht auf einen anderen Anwender nur übertragen, wenn er selbst auf den weiteren Einsatz der Vertragssoftware verzichtet und der neue Anwender in die Bedingungen des Nutzungsvertrages eintritt.

## 9. Vertraulichkeit, Datenschutz

- (a) Der Kunde wahrt die Geschäftsgeheimnisse von m-privacy. Die Geheimhaltungsverpflichtung des Kunden besteht auch nach Vertragsbeendigung bzw. nach Leistungserbringung durch m-privacy.
- (b) M-privacy verpflichtet sich, eigene Mitarbeiter und etwa beauftragte Subunternehmer zur Vertraulichkeit und zur Beachtung der Bestimmungen über den Datenschutz anzuhalten.

## 10. Sonstiges

- (b) Sollten einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder sonstiger vertraglicher Vereinbarungen mit dem Kunden unwirksam sein oder werden, so wird die Wirksamkeit des Vertragsverhältnisses im Übrigen davon nicht berührt. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Textform. Das gilt auch für die Abbedingung dieses Textformerfordernisses.
- (c) Gerichtsstand für alle sich aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertragsverhältnis ergebenden Streitigkeiten ist Berlin, wenn der Kunde Vollkaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.
- (d) Für die Vertragsverhältnisse zwischen Kunden und m-privacy gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).

## Teil B Bestimmung zu besondere Vertragstypen

### I. Vereinbarungen über IT-Kauf

Die folgenden Regelungen zu kaufvertraglichen Vereinbarungen über den käuflichen Erwerb von Informationstechnologie (IT-Kauf) ergänzen die vorstehenden Allgemeinen Bestimmungen des Teil A.

#### 1. Kaufgegenstand

- (a) M-privacy überlässt dem Kunden den in der Leistungsvereinbarung genau bezeichneten Kaufgegenstand auf Dauer. Der Kunde erwirbt daran Eigentum bzw. Rechte.
- (b) Ist Software Gegenstand des Kaufes, überlässt m-privacy die Software regelmäßig in ausführbarer Form (Objekt-Code) zusammen mit einer Bedienungsanleitung.
- (c) Die Beschaffenheit der Software, einschließlich deren Funktionsumfangs, ergibt sich aus der zur Software gehörenden Dokumentation (Bedienungsanleitung).
- (d) Die Überlassung von Software umfasst keine Installation und Einweisung/Schulung, es sei denn, solche Leistungen wurden gesondert schriftlich vereinbart.
- (e) Die Inbetriebnahme der Software obliegt dem Kunden. Dazu gehört auch, dass der Kunde diese unter seinen Einsatzbedingungen überprüft. Vor dem Beginn der Produktivsetzung der Software muss die Überprüfung vollständig abgeschlossen sein.

#### 2. Beschränkung des Beschaffungsrisikos

M-privacy übernimmt kein Beschaffungsrisiko. Sie ist berechtigt, vom Vertrag zurück zu treten, soweit sie trotz des vorherigen Abschlusses eines entsprechenden Einkaufsvertrages ihrerseits den Liefergegenstand nicht erhält. Die Verantwortlichkeit von m-privacy für Vorsatz oder Fahrlässigkeit bleibt hiervon unberührt. M-privacy wird den Kunden unverzüglich über die nicht rechtzeitige Verfügbarkeit des Liefergegenstandes informieren und, wenn sie zurücktreten will, das Rücktrittsrecht unverzüglich ausüben; m-privacy wird dem Kunden im Falle des Rücktritts die entsprechende Gegenleistung unverzüglich erstatten.

#### 3. Zahlung

- (a) Der Kaufpreis zzgl. der jeweils geltenden Umsatzsteuer ist bei Lieferung der Kaufsache zur Zahlung fällig.
- (b) Vergütungen und sonstige Zahlungsansprüche sind innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzüge spesenfrei auf das in der Rechnung angegebene Konto zu leisten.

#### 5. Eigentumsvorbehalt, Rechtevorbelt

- (a) M-privacy behält sich sämtliche Rechte an den Leistungen bzw. Lieferungen - insbesondere dem Eigentum an körperlichen Gegenständen sowie den Nutzungs- und Verwertungsrechten an überlassener Software - bis zum Zahlungseingang der vollständigen Vergütung der vertraglich geschuldeten Leistungen vor (Eigentums- und Rechtevorbelt). Bis zur Bezahlung ist der Kunde nicht berechtigt, über die Lieferung oder Leistung vor allem nicht über Software, zu verfügen.
- (b) Bei einer Lieferung von Produkten ist m-privacy bei vertragswidrigem Verhalten des Kunden, insbesondere bei Nichtzahlung des fälligen Kaufpreises, nach den gesetzlichen Vorschriften aufgrund des Eigentumsvorbehalts bzw. aufgrund des Rechtevorbelt zum Rücktritt vom Kaufvertrag berechtigt, und kann die Lieferung vom Kunden heraus verlangen. Zahlt der Kunde den fälligen Kaufpreis nicht, darf m-privacy diese Rechte nur geltend machen, wenn sie dem Kunden zuvor erfolglos eine angemessene Frist zur Zahlung gesetzt hat oder eine derartige Fristsetzung nach den gesetzlichen Vorschriften entbehrlich ist.

### II. Sonderregelungen für IT-Werkleistungen

Die folgenden Regelungen zu werkvertraglichen Vereinbarungen ergänzen die vorstehenden Allgemeinen Bestimmungen des Teil A.

#### 1. Werkleistungsgegenstand

- (a) M-privacy erbringt verschiedene Leistungen aus dem Bereich der Informationstechnologie auf Grundlage einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung mit dem Kunden als Werkleistungen, sofern m-privacy sich schriftlich zur Erzielung eines bestimmten Erfolges verpflichtet (IT-Werkleistungen). Dazu gehören unter anderem:
  - Software- und Hardwareinstallationen,
  - die Entwicklung von Individual-Software,
  - individuelle Anpassung von Standard-Software
  - der Export- und der Import von Daten und
  - die Erstellung von Dokumentationen.
- (b) Sofern sich m-privacy bei der Vereinbarung einer Leistung nicht zur Erzielung eines bestimmten Erfolges verpflichtet, ist im Zweifel eine Dienstleistung vereinbart.
- (c) Die Anforderungen an das zu erstellende Werk hat der Kunde durch ein von ihm zu erstellendes Pflichtenheft vorzugeben. Legt der Kunde kein Pflichtenheft vor, kann m-privacy die Leistung in der verkehrsüblichen Weise erbringen.
- (d) Vertragssoftware wird in ausführbarer Form geliefert. Der Kunde hat ohne gesonderte Vereinbarung, die der Textform bedarf, oder bei Open Source-Software keinen Anspruch auf Herausgabe der Quellprogramme. Eine Benutzungsdocumentation wird nur geliefert, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde.

- (e) Passt m-privacy für den Kunden zuvor von m-privacy überlassene Software an, räumt m-privacy dem Kunden Nutzungsrechte an den Anpassungen im gleichen Umfang wie für die zuvor von m-privacy überlassene Software ein.
- (f) Haben die Vertragspartner Teilabnahmen, Milestones oder Projektabschnitte vereinbart, so ist der Kunde verpflichtet, das Ergebnis solcher Abschnitte nach Aufforderung von m-privacy unverzüglich zu prüfen und den Leistungsteil abzunehmen.

## 2. Test und Abnahme der Leistungen

- (a) M-privacy teilt dem Kunden spätestens bei Übergabe der Werkleistungen den Beginn und die voraussichtliche Dauer der Testphase für die Leistungen mit. Der Kunde verpflichtet sich unverzüglich nach Ankündigung der Testphase, das beauftragte Werk auf Mängel zu prüfen. Er stellt für die Tests geeignetes Personal zur Verfügung.
- (b) Der Kunde ist verpflichtet nach Abschluss der Testphase, die Abnahme in Textform zu erklären, sofern die beauftragte Werkleistung vereinbarungsgemäß und frei von nicht lediglich unwesentlichen Mängeln von m-privacy erbracht wurde.
- (c) Handelt es sich bei der Werkleistung lediglich um kleinere Werkleistungen - wie z. B. um eine Installation - ist die Testphase regelmäßig auf die Präsentation der installierten Anlage beschränkt. Der Kunde ist in dem vorgenannten Fall regelmäßig zur Abnahme noch am selben Tag im unmittelbaren zeitlichen Anschluss an die Präsentation der Installation verpflichtet.
- (d) M-privacy ist zu Teilleistungen berechtigt und kann die Abnahme von Teilleistungen fordern.

### III.

#### Sonderregelungen für IT-Dienstleistungen

Die folgenden Regelungen zu dienstvertraglichen Vereinbarungen über IT-Dienstleistungen ergänzen die vorstehenden Allgemeinen Bestimmungen des Teil A.

#### 1. Gegenstand der Dienstleistung

M-privacy erbringt verschiedene Dienstleistungen im Bereich der Informationstechnologie/elektronischen Datenverarbeitung (IT-Dienstleistungen), wie z.B. Software-Pflege, Hardware-Wartung, Hotline (Support), Schulungen, Konfigurationen. Der genaue Gegenstand der Leistungen ergibt sich aus der Vereinbarung der Parteien, insbesondere aus dem zugrundeliegenden Angebot von m-privacy, ergänzend aus den nachfolgenden Bestimmungen dieses Abschnitts III.

#### 2. Software-Updates, Support-Hotline, Mängelbeseitigung (Support)

- (a) Sofern gesondert vereinbart, betreut m-privacy das in der Leistungsvereinbarung bezeichnete Hard- und Softwareprodukt bzw. die Vertragssoftware des Kunden durch die folgenden abschließend genannten Supportleistungen:
  - (1) Überlassung von Software-Updates für die Vertragssoftware
  - (2) Bereitstellung einer Support-Hotline
  - (3) Mängelbeseitigung
- (b) Überlassung von Software-Updates
  - (1) M-privacy stellt nach eigenem Ermessen Software-Updates für die Kaufsache bereit. M-privacy verpflichtet sich, neue Software-Updates bereitzustellen, wenn gesetzliche Änderungen oder für den Kunden ähnlich zwingende Vorschriften dies erfordern. Allerdings kann m-privacy in dem Fall der Änderung grundlegender Vorschriften, wenn eine teilweise oder vollständige Neuprogrammierung der betroffenen Standard-Software erforderlich ist, eine angemessene zusätzliche Vergütung unter Einbeziehung aller Kunden, die dies benötigen und beauftragen, verlangen. Lehnt der Kunde die Beauftragung ab, kann er den Supportvertrag aus wichtigem Grund kündigen.
  - (2) Der Kunde wird, soweit dies für die Software-Updates erforderlich ist, neue Versionen des Betriebssystems, der Datenbank oder sonstiger, zur Anwendung der Vertragssoftware erforderlichen Drittsoftware auf seine Kosten betriebsbereit zur Verfügung stellen.
  - (3) Soweit m-privacy kundenspezifische Anpassungen, Einstellungen und Erweiterungen bei Kunden vorgenommen hatte, schließt die Softwarepflege nicht die Anpassung einer neuen Software-Versionen auf kundenspezifische Besonderheiten ein. Die vorstehende Leistung ist gesondert zu vergüten.
  - (4) Soweit vereinbart pflegt m-privacy die Software-Updates auch in das EDV-System des Kunden per Fernwartung ein. Eine Vor-Ort-Software-Pflege erbringt m-privacy nur nach ausdrücklicher schriftlicher Vereinbarung gegen Vergütung und Erstattung sämtlicher damit verbundener Kosten.
- (c) Hotline
  - (1) Der Kunde hat Anspruch auf telefonische Unterstützung im folgenden Umfang.
  - (2) Die Hotline ist grundsätzlich zwischen 10 und 17 Uhr von Montag bis Freitag außer an bundeseinheitlichen arbeitsfreien Feiertagen besetzt.
  - (3) Die Hotline steht den in der Leistungsvereinbarung bestimmten technischen Ansprechpartner zur Verfügung. Andere Anwender beim Kunden müssen sich bei Fragen und Problemen an den technischen Ansprechpartner wenden. Wenn der technische Ansprechpartner die Fragen und Probleme trotz Heranziehung der Dokumentation und einer Online-Hilfe diese nicht intern lösen kann, kann er sich an die Hotline wenden.
  - (4) Der technische Ansprechpartner erhält telefonische Auskunft bei kleineren Anwendungsproblemen, die der technische Ansprechpartner selbst aufgrund der Informationen beseitigen oder umgehen kann. Mängel, die in dieser Weise nicht zu beheben oder zu umgehen sind, werden im Rahmen und nach dem Verfahren der Mängelbeseitigung behandelt. Voraussetzung ist, dass der Kunde die jeweils aktuell bereitgestellte Version der von m-privacy bereitgestellten Software einsetzt.
- (d) Mängelbeseitigung
  - (1) Auf die Regelungen unter Ziff. A.7 wird verwiesen.
  - (2) M-privacy verpflichtet sich, während der Laufzeit einer Support-Vereinbarung – auch nach Verjährung etwaiger Ansprüche – Mängel, die Vertragssoftware oder die Kaufsache für den Vertragszweck mehr als unerheblich beeinträchtigen, zu beheben. Keine Verpflichtung zur Mängelbeseitigung von m-privacy besteht, soweit Mängelansprüche des Kunden nach diesen Allgemeinen Vertragsbestimmungen, vor allem nach Ziff. A.7, Ziff. B.I.5., Ziff. B.II.5. ausgeschlossen sind. Die vorstehende Regelung gilt nicht sofern sich m-privacy auf Verjährung berufen könnte.
  - (3) M-privacy kann statt auf Mängelbeseitigung auf den Erwerb einer aktuellen Softwareversion bestehen.
  - (4) Auf Anforderung des Kunden wird sich m-privacy gegen gesonderte Vergütung bemühen, auch solche Störungen zu

- beseitigen, die nicht der Kaufsache oder dem Werk anhaften, sondern aufgrund von Bedienungsfehlern oder sonstigen Einwirkungen von außen eingetreten sind.
- (e) Für die vorstehenden Supportleistungen hat der Kunde m-privacy einen Fernzugriff auf sein Netzwerk per Internet zu ermöglichen.
  - (f) Alle über die vorstehende Ziff. B.III.2 hinausgehenden Leistungen, die m-privacy im Auftrag des Kunden erbringt, sind gesondert zu vergüten.

### **3. Schulung**

M-privacy führt entgeltliche Schulungen mit im Einzelnen näher zu bestimmenden Inhalten durch.

### **4. Konfigurationen**

Berät m-privacy den Kunden bei der Konfiguration von Software ohne Vorgabe eines konkreten Leistungsziels, so unterliegt die Leistung von m-privacy dem Dienstvertragsrecht und diesem Teil B.III.

### **5. Sonstige Leistungen**

Sonstige nicht ausdrücklich in diesen allgemeinen Vertragsbedingungen oder gesondert vereinbarten Leistungen erbringt m-privacy nach zeitlichem Aufwand gemäß der jeweils gültigen Preisliste von m-privacy. Der Kunde bestimmt Art der Leistung und Umfang der Dienstleistungen. Es bleibt Aufgabe des Kunden, regelmäßig zu überprüfen, dass die Dienstleistungen den Anforderungen des Kunden entsprechen.

### **6. Vergütung**

- (a) Sofern von den Vertragsparteien nicht gesondert vereinbart, werden Dienstleistungen von m-privacy nach Zeitaufwand vergütet.
- (b) Im Zweifel ist m-privacy zur monatlichen Abrechnung ihrer Leistungen berechtigt.
- (c) Die Gebühren für den Software-Support im Sinne von Ziff. B.III.2 sind quartalsweise im Voraus bis zum 3. Werktag des ersten Monats des Quartals zu zahlen. m-privacy kann drei Monate nach Übersendung einer neuen, allgemeingültigen Preisliste von m-privacy die Vergütung für die Softwarepflege an die aktualisierten Preise anzupassen. Der Kunde ist bei Erhöhungen der Vergütung berechtigt, die Support-Vereinbarung mit Wirkung zum Zeitpunkt der Erhöhung der Vergütung zu kündigen.

### **7. Vertragslaufzeit, Beendigung**

- (a) Die Vertragslaufzeit von Dienstleistungen ist gesondert zu vereinbaren.
- (b) Die Laufzeit der Support-Vereinbarung gemäß Ziff. B.III.2 beträgt zunächst ein Kalenderjahr. Danach verlängert sich die Supportvereinbarung automatisch um jeweils ein Jahr, wenn sie nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Laufzeitende schriftlich gekündigt wird.
- (c) M-privacy ist berechtigt, Verträge mit einer festen Laufzeit oder unbefristete Verträge aus wichtigem Grund zu kündigen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn:
  - (1) der Kunde in grober Weise seine Verpflichtungen aus diesem Vertrag nicht erfüllt, sodass m-privacy ein Festhalten am Vertrag nicht zugemutet werden kann; oder
  - (2) m-privacy hat das Recht zur außerordentlichen Kündigung, wenn der Kunde mit der Zahlung der Vergütung um mehr als einen Monat in Verzug ist; oder
  - (3) die Kreditwürdigkeit des Kunden nicht unwesentlich beeinträchtigt ist, z. B. in den folgenden Fällen: Nichteinlösung von Wechseln oder Schecks, Zahlungseinstellung, Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens oder die Firma des Kunden wegen Vermögenslosigkeit im Handelsregister gelöscht wird.
- (d) Weitergehende Ansprüche von m-privacy bleiben unberührt. Bei Zahlungsverzug und begründetem Zweifel an der Zahlungsfähigkeit oder Kreditwürdigkeit des Kunden ist m-privacy – unbeschadet ihrer sonstigen Rechte – befugt, Sicherheiten oder Vorauszahlungen für ausstehende Lieferungen zu verlangen und sämtliche Ansprüche aus der Geschäftsverbindung sofort fällig zu stellen.