

Allgemeine Geschäftsbedingungen der anaptis GmbH

Stand: 22.04.2024

Die Regelungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) werden einbezogen bei dem Abschluss von Verträgen.

Diese AGB haben sieben Teile:

Der Teil I, der allgemeine Regelungen enthält, die für alle folgenden besonderen Teile gelten.

Der besondere Teil II gilt für den Verkauf von Software, der Teil III für den Verkauf von Hardware, der Teil IV für Online Services und Online Software, der Teil V den Support und die Hotline und Teil VI für durchzuführende Workshops.

Sofern die Parteien einen Rahmenvertrag abgeschlossen haben, gelten vorrangig dessen Regelungen und Anlagen.

Teil I: Allgemeine Vorschriften

§ 1 Regelungsgegenstand

- 1) Die Vertragsbedingungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen beinhalten die allgemeinen Regelungen, die jeweils auf die einzelnen Verträge zwischen dem Kunden und der anaptis Anwendung finden. Die einzelnen Verträge werden „Einzelverträge“ genannt.
- 2) In diesen AGB sind die Regelungen aufgeführt, die grundsätzlich für alle Einzelverträge Anwendung finden. Die Regelungen dieser AGB sind dann anwendbar, wenn eine der Vertragsparteien während der Verhandlungen über den jeweiligen Einzelvertrag deutlich macht, dass sie die Einbeziehung dieser AGB und ihren Anlagen zur rechtlichen Grundlage des jeweiligen Einzelvertrags machen möchte.
- 3) Besondere Allgemeine Geschäftsbedingungen für bestimmte Einzelvertragstypen finden sich in den Teilen II bis VII dieses Dokuments. Die Anwendbarkeit der rechtlichen Bestimmungen der Teile II bis VII ist jeweils gesondert zu vereinbaren.
In diesen AGB finden sich unter dem Teil II Regelungen für den Verkauf von Hardware und in Teil III für den Verkauf von Software.
Zusätzlich finden sich in diesen AGB unter dem Teil IV Regelungen für Softwarepflege, in Teil V für die Admin Cloud und in Teil VI für den Support und die Hotline.
- 4) Die Leistungen und Angebote der anaptis richten sich ausschließlich an Unternehmer i.S.d. § 14 BGB.

§ 2 Vertragsbestandteile, Abwehrklausel und Definitionen

Vertrag über die Bereitstellung und Betreuung von Microsoft Onlinediensten

1) Vertragsbestandteile

Die vertraglichen Bestimmungen der anaptis gegliedert in die Teile:

- a) Teil I Allgemeinen Regelungen der AGB
- b) mit ihren Anlagen
 - Anlage AVV - Regelungen für die Einzelvertragsdatenverarbeitung
 - Anlage Preisliste - Preisliste der anaptis unter <https://www.anaptis.com/preisliste>
 - Leistungsbeschreibung - jeweilige Leistungsbeschreibung Soft,- bzw. Hardware
- c) und die besonderen Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die jeweils dort benannten Anlagen:
 - Teil II - Verkauf von Software
 - Teil III - Verkauf von Hardware
 - Teil IV - Online Services und Online Software
 - Teil V - Support und Hotline
 - Teil VI - Workshop

Die Regelungen der einzelnen Teile der AGB gelten thematisch für unterschiedliche Bereiche. Sofern es zu Überschneidungen kommen sollte, gilt lex specialis derogat legi generali.

2) Abwehrklausel

Es gelten ausschließlich die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der anaptis. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil. Jedweder formularmäßigen Einbeziehung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden wird hiermit widersprochen.

3) Definitionen und Hinweise

- a) „Anweisung“ ist die rechtlich verbindliche Erklärung des Kunden an die anaptis, in dem administrierten Account Maßnahmen zur Begründung, Änderung oder Beendigung von vertragsgegenständlichen Leistungen zwischen dem Kunden und dem jeweiligen Hersteller vorzunehmen. Die Anweisungen werden in dem jeweiligen Einzelvertrag zusammengefasst und dort in elektronischer Form jederzeit einsehbar administriert.
- b) „Auslieferung“ ist die Übergabe oder Zurverfügungstellung der gelieferten „Standardsoftware“ per Download oder durch Installation beim Kunden.

Vertrag über die Bereitstellung und Betreuung von Microsoft Onlinediensten

- c) „Betriebsverantwortung“ ist die faktische und rechtliche Befugnis, technische Changes an der „Software“ durchführen zu können. Dieser Begriff ist zentral für die Zuordnung der Verantwortung für das Funktionieren der „Software“.
- d) „Change“ ist jede vom Kunden gewünschte und schriftlich vereinbarte Änderung, Ergänzung, Erweiterung oder sonstige Abweichung von dem bei Vertragsschluss vereinbarten Leistungsumfang.
- e) „Daten“ sind Daten, die der Kunde mit der „Software“ erstellt und/ oder mittels der vertragsgegenständlich überlassenen Leistungen und Produkte der anaptis erhebt, speichert, transportiert, verändert oder löscht.
- f) „Dokumentation“ ist die Bedienungsanleitung für die „Software“.
- g) „Dritter“ ist jeder andere, dem durch die anaptis keine Rechte zur Nutzung der „Software“ überlassen wurden.
- h) „Einzelvertrag“ ist der jeweils einzelne, unter Einbeziehung dieser AGB und ihren Anlagen, der besonderen AGB und ihren Anlagen abgeschlossene Vertrag.
- i) „Feiertage“ sind die für das Bundesland Nordrhein-Westfalen gültigen. Sie beginnen am Vortag um 16.00 Uhr und enden am nächsten „Werktag“ um 09.00 Uhr. Es gilt die Zeitzone Berlin.
- j) „Hersteller“, bzw. „Serviceanbieter“ ist der jeweilige Vertragspartner des Kunden, dessen Leistungen oder Software durch die anaptis administriert werden.
- k) „Kunde“ ist der Vertragspartner der anaptis und das Unternehmen, welches entweder seinen Angestellten, berechtigten Mitarbeitern oder nach Absprache auch Kooperationspartnern die „Software“ zur Nutzung überlassen darf.
- l) „Mitarbeiter“ sind alle Angestellten der anaptis und alle mit der Durchführung des jeweiligen Einzelvertrags mit Zustimmung des Kunden beauftragten Subunternehmer oder deren Mitarbeiter. Diese sind zur Geheimhaltung und zur Beachtung datenschutzrechtlicher Vorschriften verpflichtet.
- m) „nicht abgestimmter technischer Change“ ist jede ohne Zustimmung der anaptis erfolgte und nicht schriftlich vereinbarte Änderung, Ergänzung, Erweiterung oder sonstige Abweichung von dem bei Vertragsschluss vereinbarten Leistungsumfang.
- n) „Release Notes“ sind Informationen, die mit der Auslieferung der Releases übermittelt werden und Daten über die Installation, Sicherheitshinweise über

Vertrag über die Bereitstellung und Betreuung von Microsoft Onlinediensten

die Systemumgebung und ggf. geänderte Parameter sowie Änderung der Anlage Doku (Bedienungsanleitung) beinhalten.

- o) „Release“ ist der Oberbegriff für neue Versionen der vertragsgegenständlichen Software.
- p) „Rolle“ ist die Position eines Mitarbeiters des Kunden, der bevollmächtigt ist, der anaptis rechtlich verbindliche Anweisungen zu geben.
- q) „Software“ wird als gemeinsamer Terminus für „Standardsoftware“ und „Individualsoftware“ verwendet.
- r) „Standardsoftware“ ist die nicht für den Kunden erstellte oder angepasste Software. Diese kann in bereits betriebsfähiger Software oder in einzelnen Tools, Bibliotheken etc. bestehen.
- s) „Störung“ bedeutet eine Fehlfunktion der Software, wobei nicht klar ist, ob die Fehlfunktion durch einen Mangel oder einen „Supportfall“ verursacht wurde.
- t) „Supportfall“ bedeutet, dass die dem Kunden zur Verfügung gestellten Software oder andere Leistungen Fehlfunktionen aufweisen, ohne dass ein Mangel vorliegt oder in den Fällen, in denen sich die anaptis erfolgreich auf die Einrede der Verjährung berufen kann.
- u) „System“ ist das technische System des Kunden, auf dem/ mit dem die Standardsoftware betrieben wird (sic. Hardware, Betriebssystemsoftware, Firmware, erforderliche Umsysteme).
- v) „Systemumgebung“ ist die technische Umgebung, die zum ordnungsgemäßen Betrieb der Software erforderlich ist. Die Zusage der Funktionsfähigkeit von Standardsoftware bezieht sich immer nur auf die jeweilige Systemumgebung, die von der anaptis vertraglich vorgegeben wird.
- w) „User Story“ beinhaltet Erwartungen und Ziele bzw. das gewünschte Ergebnis aus Sicht eines Softwarenutzers. Dementsprechend besteht sie meistens aus den Bestandteilen Kundentyp, Anforderung und Zweck.
- x) „Vertragsschluss“ ist die Unterzeichnung des jeweiligen Einzelvertrags durch beide Parteien.
- y) „Werktage“ sind Wochentage von Montag bis Freitag. Die Durchführung der Störungsbeseitigung erfolgt zu den regulären Bürozeiten der anaptis von Montag bis Freitag in der Zeit von 09.00 Uhr bis 16.00 Uhr außer an „Feiertagen“. Es gilt die Zeitzone Berlin.

§ 3 „Betriebsverantwortung“ für den Betrieb On-Premises und Hosted Cloud

Vertrag über die Bereitstellung und Betreuung von Microsoft Onlinediensten

1) On-Premises-Installationen

- a) Die Kompatibilität von Software zur Systemumgebung des Kunden wird nur zu der ausdrücklich in der jeweiligen Leistungsbeschreibung vorgegebenen Systemumgebung gewährleistet. Die anaptis übernimmt grundsätzlich keine Gewähr für die Kompatibilität der Software zu anderen Hardware- oder Softwarekonfigurationen des Kunden, die vor der Auslieferung oder nach Inbetriebnahme der Software durch den Kunden geändert oder nicht eingehalten wurden. Ebenso wenig wird eine Haftung für die Kompatibilität von Software und Systemen gewährleistet, die eventuell gleichzeitig mit der Leistung der anaptis beim Kunden durch ihn oder andere seiner Lieferanten in Betrieb genommen werden.
- b) Sofern der Kunde ohne Zustimmung der anaptis die für die ordnungsgemäße Funktion der Software und/ oder Hardware erforderliche Systemumgebung nach der Installation oder Abnahme ändert, trägt der Kunde die Beweislast dafür, dass der Schaden nicht durch die Veränderung der Systemumgebung verursacht wurde. Das Gleiche gilt, wenn der Kunde die Software selbst geändert hat.
- c) Ferner gilt, dass die anaptis im Falle des Auftretens eines Supportfalles nur Supportleistungen erbringt, die den Versuch der Beseitigung des Supportfalles beinhalten. In diesem Fall sollten technische Changes unbedingt nach vorher festgelegten Prozessen vollzogen werden.

2) Hosted Cloud-Installationen

- a) Administriert die anaptis System und Software allein, so trägt sie die Betriebsverantwortung. Die Betriebsverantwortung wird nicht getragen für die Schnittstellen oder andere erforderliche Anwendungen, die nicht ausschließlich von der anaptis administriert werden.
- b) Leistungsgegenstand ist nicht der Transport der Daten oder Software über öffentliche oder private Netzwerke, sondern einzig die Abrufbarkeit per remote access an dem Knotenpunkt (Schnittstelle) des Rechenzentrums, an dem die Software installiert ist. Dieser Ort ist der Leistungs- und Erfüllungsort und wird in dem jeweiligen Einzelvertrag angegeben.

§ 4 Einzelvertrag; Change

Vertrag über die Bereitstellung und Betreuung von Microsoft Onlinediensten

- 1) Einzelverträge werden in Textform (§126b BGB) abgeschlossen. Die Parteien werden jeweils zwei Personen benennen, die bevollmächtigt sind, entsprechende Erklärungen abzugeben.
- 2) Vertragsgegenstand sind ausschließlich die im Einzelvertrag bezeichneten Leistungen mit den in der Leistungsbeschreibung und der Dokumentation angegebenen Eigenschaften, Merkmalen, Verwendungszwecken und Nutzungsmöglichkeiten.
- 3) Ein Change wird nur durch ausdrückliche schriftliche Bestätigung durch die anaptis Vertragsgegenstand und ist gesondert gemäß der Anlage Preisliste zu vergüten. Auf Anfrage des Kunden wird die anaptis im Rahmen ihrer betrieblichen und personellen Möglichkeiten Changes der vereinbarten Leistungen vornehmen. Ohne ausdrückliche Vereinbarung ist die anaptis hierzu jedoch nicht verpflichtet. Vereinbarte Termine verschieben sich entsprechend des für die Prüfung und Ausführung der Änderungswünsche erforderlichen zeitlichen Aufwandes.

§ 5 Vergütung

- 1) Die Höhe der Vergütung richtet sich nach dem jeweiligen Einzelvertrag. Alle Zahlungsmodalitäten wie Teilzahlungen, Rabatte, Skonti, etc. sind im Einzelvertrag geregelt. Das Gleiche gilt für Reisekosten und Spesen.
- 2) Alle Preise verstehen sich als Nettopreise und sind zzgl. der jeweils geltenden Umsatzsteuer zu zahlen.
- 3) Die anaptis behält sich die Geltendmachung von Zurückhaltungsrechten gegenüber dem Kunden im Falle von Zahlungsrückständen aus demselben Vertragsverhältnis des Einzelvertrags vor. Dem Kunden wird ein entsprechender Warnhinweis über die Verfügbarkeit der Software erteilt, wenn sich die anaptis die Nutzbarkeit der Software vorbehält und von der Zahlung der offenen Posten abhängig macht. Alternativ kann der Kunde im Falle von Zahlungsrückständen auch telefonisch und/ oder postalisch auf die Abschaltung der Software im Falle des Nichtbezahlens offener Posten hingewiesen werden.
- 4) Zahlungen des Kunden sind innerhalb von zwei Wochen nach Zugang einer prüffähigen Rechnung fällig und müssen zugunsten der anaptis auf eines der in der Rechnung angegebenen Konten erfolgen.

§ 6 Verzug

- 1) Sämtliche Fristen und Termine ergeben sich aus dem jeweiligen Einzelvertrag.

Vertrag über die Bereitstellung und Betreuung von Microsoft Onlinediensten

- 2) Kommt der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nicht rechtzeitig nach, kann die anaptis unbeschadet der Geltendmachung weiteren Schadensersatzes Verzugschäden in Höhe der gesetzlichen Verzugszinsen gegenüber dem Kunden geltend machen.
- 3) Erfüllt der Kunde seine Zahlungsverpflichtungen trotz Mahnung unter Bestimmung einer angemessenen Nachfrist nicht, ist die anaptis unbeschadet der Rechte des Absatzes 2 berechtigt, die Arbeiten an sämtlichen im Einzelvertrag vereinbarten Leistungen oder im Rahmen der Erbringung von Dauerschuldverhältnissen für die jeweils noch nicht gezahlten Leistungen einzustellen sowie von dem betreffenden Vertrag zurückzutreten, bzw., diesen zu kündigen, den Widerruf sämtlicher unter Vorbehalt übertragenen Nutzungsrechte zu erklären, sowie dem Kunden sämtliche bis dahin entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen.

§ 7 Mitarbeiter der anaptis

- 1) Die anaptis verpflichtet sich, zur Erbringung der von ihr geschuldeten Leistungen nur qualifiziertes und zuverlässiges Personal einzusetzen. Die Auswahl und Einteilung der Mitarbeiter obliegt der anaptis. Die Leistungserbringung, Einarbeitung und aufgabenbezogene Schulung der Mitarbeiter erfolgen unter verantwortlicher Leitung von anaptis. Die Mitarbeiter der anaptis unterstehen disziplinarisch ausschließlich den Weisungsrechten von anaptis, unabhängig vom Ort der Arbeitsleistung.
- 2) Die Mitarbeiter von anaptis erhalten für die Dauer ihrer Tätigkeit bei dem Kunden das Recht, sich in den Räumen des Kunden während der betriebsüblichen Arbeitszeiten aufzuhalten.
- 3) Die anaptis ist für die Erfüllung der vertraglichen, gesetzlichen, behördlichen und berufsgenossenschaftlichen Verpflichtungen gegenüber ihren Mitarbeitern allein verantwortlich. Die anaptis wird den Kunden von entsprechenden Ansprüchen, die gegenüber dem Kunden geltend gemacht werden, freistellen. Dies umfasst insbesondere alle Lohn- und Gehaltszahlungen sowie alle übrigen aus Arbeits- oder Dienstleistungsverhältnissen resultierenden Zahlungsverpflichtungen, wie z.B. Sozialversicherungsbeiträge. Es ist ausschließlich die Aufgabe von anaptis, die Vereinbarungen und Maßnahmen zu treffen, die das Verhältnis zu ihren Mitarbeitern regeln.
- 4) Sollte ein Mitarbeiter der anaptis für einen Zeitraum von mehr als 15 Monaten mehrheitlich für den Kunden tätig werden, so ist die anaptis berechtigt, diesen Mitarbeiter auszutauschen und die Kosten für den erforderlichen Transfer von kundenspezifischem Know-How auf den nächsten Mitarbeiter von anaptis hälftig

Vertrag über die Bereitstellung und Betreuung von Microsoft Onlinediensten

dem Kunden zu berechnen. Einzelheiten ergeben sich aus dem jeweiligen Einzelvertrag.

§ 8 Haftung (bisherige AGB – finde ich besser geregelt)

- 1) Die anaptis GmbH haftet auf Schadensersatz – gleich auf welcher Rechtsgrundlage – nur nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen:
 - a) Die Haftung der anaptis GmbH für – eigene oder ihr zuzurechnende – leicht fahrlässige Pflichtverletzungen auf Schadensersatz ist ausgeschlossen.
 - b) Die Haftung der anaptis GmbH für – eigene oder ihr zuzurechnende – grob fahrlässige Pflichtverletzungen auf Schadensersatz ist auf den vertragstypischen Schaden begrenzt, mit dessen Entstehung die anaptis GmbH bei Vertragsschluss aufgrund der ihr zu diesem Zeitpunkt bekannten Umstände rechnen musste.
 - c) Die Beschränkungen der vorstehenden lit. a) und b) gelten nicht für Ansprüche aufgrund des Produkthaftungsgesetzes, im Falle der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, im Falle der Übernahme einer Garantie oder eines Beschaffungsrisikos oder bei Verletzung vertragswesentlicher Pflichten, also solcher, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf. Die Beschränkungen der vorstehenden lit. a) und b) gelten zudem nicht im Fall einer Haftung für Vorsatz sowie Arglist.
- 2) Haftet die anaptis GmbH nach Maßgabe des Abs. 1 lit. b), ist für einen einzelnen Schadensfall die Haftung summenmäßig auf 10 % der vertraglich geschuldeten Vergütung begrenzt, bei monatlich fortlaufend zu zahlender Vergütung auf 1/12 der Vergütung pro Vertragsjahr, jedoch nicht auf weniger als € 10.000. Die Parteien können bei Vertragsabschluss eine weitergehende Haftung gegen gesonderte Vergütung vereinbaren. Bei Verlust von Daten haftet die anaptis GmbH nur für denjenigen Aufwand, der für die Wiederherstellung der Daten bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Vertragspartner erforderlich ist.

§ 9 Leistungs- und Mitwirkungspflichten des Kunden

- 1) Die Leistungs- und Mitwirkungspflichten des Kunden ergeben sich aus dem jeweiligen Einzelvertrag und den nachfolgenden Bestimmungen.

Vertrag über die Bereitstellung und Betreuung von Microsoft Onlinediensten

2) Abseits der speziellen Regelungen gelten allgemein folgende Leistungspflichten für den Kunden. Der Kunde hat für die Mitwirkungshandlungen die notwendigen organisatorischen und personellen Voraussetzungen zu schaffen, er wird insbesondere

- für die Dauer des Vertragsverhältnisses schriftlich einen Verantwortlichen benennen, der alle für die Zwecke der Durchführung dieser Vereinbarung erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt
- für die Dauer des Vertragsverhältnisses die technischen Installationsvoraussetzungen der Systemumgebung schaffen und während der Vertragsdauer des jeweiligen Einzelvertrags aufrechterhalten;
- für die Dauer des Vertragsverhältnisses den für die Hotline-Unterstützung von anaptis beauftragten Mitarbeitern Zugang zu den Rechnern gewähren, auf denen die Software gespeichert und/ oder geladen ist;
- während der Laufzeit des Vertragsverhältnisses ein Testsystem unterhalten, das die Systemumgebung so gut wie möglich wiedergibt. Er wird jegliche neu ausgelieferte Software zunächst auf dem Testsystem installieren und untersuchen, ob sich in der Testumgebung Störungen ereignen.

3) Sofern für die anaptis ersichtlich ist, dass der Kunde eine ihm obliegende Mitwirkungshandlung nicht vertragsgemäß erbringt, wird die anaptis dem Kunden dieses mitteilen und auf die Folgen hinweisen. Die anaptis kommt nicht in Verzug, solange der Kunde eine ihm obliegende Mitwirkungspflicht nicht vertragsgemäß erfüllt. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Bestimmungen. Wird die anaptis an der Erfüllung ihrer Verpflichtungen durch den Eintritt von unvorhersehbaren, außergewöhnlichen Umständen gehindert, die sie trotz der ihr zumutbaren Sorgfalt nicht abwenden kann, insbesondere

- Virenangriffe, Hackerangriffe, Malware,
- Betriebsstörungen,
- behördliche Eingriffe,
- Energieversorgungsschwierigkeiten,
- Streik oder Aussperrung,

sei es, dass diese Umstände im Bereich der anaptis, ihrer Lieferanten oder bei Herstellern eintreten, verlängert sich, wenn die jeweils geschuldete vertragliche Leistung nicht unmöglich wird, die zu ihrer Erfüllung vereinbarte Frist in angemessenem Umfang, maximal aber um die Zeitspanne von zwei Wochen.

Vertrag über die Bereitstellung und Betreuung von Microsoft Onlinediensten

Kann eine Leistung auch nach Ablauf der vorgenannten Frist wegen desselben ununterbrochen andauernden Ereignisses höherer Gewalt noch immer nicht erbracht werden, so gilt dies als endgültige Unmöglichkeit, die von keiner Partei zu vertreten ist. Das Recht des Kunden, den Vertrag zu kündigen/ vom Vertrag zurückzutreten, wenn ihm anderenfalls unzumutbare Nachteile entstehen, bleibt unberührt.

§ 10 Geheimhaltung

- 1) Die Parteien gewährleisten, dass sie während der Laufzeit des Vertragsverhältnisses und für einen Zeitraum von sechs Monaten nach seiner Beendigung alle Informationen, Dokumente und Daten, die ihnen von der anderen Partei zur Kenntnis gebracht worden, bzw. im Rahmen der Zusammenarbeit zur Kenntnis gelangt sind und die nach dem GeschGehG geschützt sind („Geschäftsgeheimnisse“) als ihnen anvertraute Geschäftsgeheimnisse zu behandeln und nur für die Zwecke der Durchführung des jeweiligen Einzelvertrags zu verwenden. Dies gilt nicht, solange und soweit diese Informationen, Dokumente und Daten keine Geschäftsgeheimnisse sind, etwa weil sie
 - a) den Parteien bereits vorher ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung bekannt waren oder
 - b) allgemein bekannt sind oder werden, ohne dass dies eine der Parteien zu vertreten hat, oder
 - c) einer der Parteien von einem Dritten in rechtmäßiger Weise ohne Geheimhaltungspflicht mitgeteilt, bzw. überlassen werden oder von dem überlassenen Unternehmen zur Bekanntmachung schriftlich freigegeben worden sind, oder
 - d) nach gesetzlichen oder verwaltungsrechtlichen Vorschriften oder aufgrund einer unanfechtbaren gerichtlichen Entscheidung offengelegt werden müssen, wenn der offenlegenden Vertragspartei dieses Erfordernis unverzüglich bekannt gegeben wird und der Umfang der Offenlegung soweit, wie möglich eingeschränkt wird.
- 2) Bei Konfigurationen, Parametrisierungen, Projekthandbüchern und Systemarchitektur der anaptis handelt es sich um Geschäftsgeheimnisse.
- 3) Sofern Ideen oder Verfahrensabläufe Gegenstand der Geschäftsgeheimnisse sind, erlöschen die jeweiligen Pflichten zur Geheimhaltung sechs Monate nach der erstmaligen Überlassung dieser Geschäftsgeheimnisse.

Vertrag über die Bereitstellung und Betreuung von Microsoft Onlinediensten

- 4) Beide Parteien sowie die mit ihnen gem. § 15 AktG verbundenen Unternehmen sind verpflichtet und werden ihre Mitarbeiter verpflichten, die bei der Durchführung des vorliegenden Vertrages bekannt gewordenen Geschäftsgeheimnisse des jeweiligen Vertragspartners nach den internen Regelungen, die für Geschäftsgeheimnisse gelten, zu behandeln und Dritten nicht zugänglich zu machen. Die Parteien vereinbaren, Geschäftsgeheimnisse jeweils nur denjenigen eigenen Mitarbeitern zugänglich zu machen, für die deren Kenntnis unerlässlich ist („Need-to-know-Basis“) und auf Verlangen nachzuweisen, dass sie die Regelungen des Geschäftsgeheimnisgesetzes umgesetzt haben.
- 5) Auf Verlangen werden beide Parteien bei Beendigung der Zusammenarbeit alle Geschäftsgeheimnisse unwiederbringlich löschen oder an die jeweils andere Partei zurückgeben. Dies gilt nicht, falls die Geschäftsgeheimnisse zur Wahrung rechtlicher Interessen aufbewahrt werden müssen.
- 6) Die anaptis hat ferner sicherzustellen, dass alle Mitarbeiter die gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz beachten. Die nach Datenschutzrecht erforderliche Verpflichtung auf das Datengeheimnis ist vor der erstmaligen Aufnahme der Tätigkeit der Mitarbeiter vorzunehmen und dem Kunden auf Verlangen nachzuweisen. Das Gleiche gilt für Mitarbeiter von eingeschalteten Subunternehmern.

§ 11 Beschäftigungsverbot

Die Parteien und die mit ihnen verbundenen Unternehmen gem. § 15 AktG verpflichten sich zur gegenseitigen Loyalität. Zu unterlassen ist insbesondere die Einstellung, direkte Beauftragung oder sonstige Beschäftigung von besonders qualifizierten Mitarbeitern, auch ehemaligen Mitarbeitern der anderen Partei ohne vorherige Zustimmung der jeweils anderen Partei während der Vertragsbeziehung sowie für einen Zeitraum von 12 Monaten nach Beendigung der Zusammenarbeit, sofern diese Beauftragung oder Beschäftigung einen unmittelbaren Bezug zu den Leistungen dieses Vertrags und der beteiligten Abteilungen der Parteien aufweist. Zu unterlassen ist ebenfalls die unter Verletzung der Regeln des lauterer Wettbewerbs erfolgende Abwerbung der Mitarbeiter. Im Falle der Zuwiderhandlung kann die anaptis eine Vertragsstrafe in Höhe von 120.000,00 € verlangen.

§ 12 Vertragslaufzeit und Kündigung

- 1) Ordentliche Kündigung

Laufzeiten und ordentliche Kündigungsmöglichkeiten der jeweiligen Einzelverträge ergeben sich aus den Einzelverträgen selbst.

2) Außerordentliche Kündigung der Einzelverträge

Das Recht der außerordentlichen Kündigung bleibt beiden Seiten unbenommen. Für die anaptis liegt ein außerordentlicher Kündigungsgrund insbesondere vor,

- wenn der Kunde mit mehr als zwei Zahlungen um jeweils mehr als 30 Tage in Verzug ist und keine Legitimation für den jeweiligen Verzug vorliegt.

3) Ist die anaptis zur Kündigung aus wichtigem Grund berechtigt, so bezieht sich das Kündigungsrecht auf die von dem wichtigen Grund unmittelbar betroffenen Einzelverträge sowie auf alle mittelbar betroffenen Verträge, die die anaptis nicht ohne die unmittelbar betroffenen Verträge abgeschlossen hätte.

4) Vor der Kündigung aus wichtigem Grund ist diese schriftlich anzudrohen. Die Abmahnung ist schriftlich zu erklären und es ist dem Kunden Gelegenheit zu geben, innerhalb von dreißig (30) Kalendertagen nach Erhalt der Abmahnung die den wichtigen Grund begründenden Missetände zu beheben. Einer Abmahnung bedarf es hingegen nicht, wenn besondere Umstände vorliegen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen die Erklärung der außerordentlichen Kündigung rechtfertigen.

§ 13 Allgemeines

1) Sollte eine Bestimmung dieser AGB oder der jeweiligen Ergänzungsvereinbarungen unwirksam sein oder werden, so soll die Wirksamkeit der übrigen Regelungen dadurch nicht berührt werden.

2) Sämtliche Vereinbarungen, die eine Änderung, Ergänzung oder Konkretisierung eines Vertragsbestandteils i.S.d. § 2 beinhalten, sowie besondere Garantiezusagen und Abmachungen, sind schriftlich niederzulegen. Werden Erklärungen der vorgenannten Art von Vertretern oder Hilfspersonen der anaptis abgegeben, sind sie für die anaptis nur dann verbindlich, wenn die Geschäftsführung der anaptis hierfür ihre schriftliche Zustimmung erteilt. Die Schriftform kann nach der Vorgabe des jeweiligen Einzelvertrags durch die Textform ersetzt werden.

3) Die anaptis darf das Projekt für interne Projektberichte, z.B. Aufschluss über verwendete Technologien oder Einsatzbereiche, nutzen. Case Studies oder Success Stories dürfen auf der Website der anaptis und in ihren Präsentationen nur nach vorheriger schriftlicher Genehmigung des Kunden referiert werden.

4) Der Kunde darf Rechte und Ansprüche aus diesem Vertrag nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der anaptis an Dritte abtreten. Die anaptis ist berechtigt, den Vertrag insgesamt oder einzelne Leistungen auf mit ihr verbundene Unternehmen i.S.d. § 15 AktG abzutreten.

Vertrag über die Bereitstellung und Betreuung von Microsoft Onlinediensten

- 5) Die Parteien vereinbaren im Hinblick auf sämtliche Rechtsbeziehungen aus diesem Vertragsverhältnis die Anwendung des Rechts der Bundesrepublik Deutschland. Sofern der Kunde Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuchs, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögens ist, wird für sämtliche Streitigkeiten, die im Rahmen der Abwicklung dieses Vertragsverhältnisses entstehen, der Sitz der anaptis als Gerichtsstand vereinbart. Die anaptis ist unbeschadet dessen auch berechtigt, Klage bei dem Gericht zu erheben, das für den Sitz des Kunden zuständig ist.

Teil II: Verkauf von Software

§ 1 Vertragsgegenstand

- 1) Vertragsgegenstand sind ausschließlich die im Einzelvertrag bezeichneten Leistungen und Software mit den in der Leistungsbeschreibung und der Dokumentation angegebenen Eigenschaften, Merkmalen, Verwendungszwecken und Nutzungsmöglichkeiten.
- 2) Die Funktionsfähigkeit der Software wird für die nicht eigenmächtig veränderte Software in der vorgegebenen Systemumgebung gewährleistet.
- 3) Der Kunde hat die Beistellungs- und Mitwirkungspflichten termingerecht zu erfüllen.

§ 2 Auslieferung und Lieferzeiten

Modalitäten und Termine der Auslieferung ergeben sich aus dem jeweiligen Einzelvertrag.

§ 3 Nutzungsrechte an der Software

- 1) Der Kunde erhält die in dem Einzelvertrag genannte Anzahl von Nutzungsrechten an der Software, die ihn zur vorübergehenden oder dauerhaften Vervielfältigung der Software berechtigen. Übertragen werden einfache, nicht ausschließliche Nutzungsrechte für die Region EU/EFTA.
- 2) Für die Software von Drittherstellern können eventuell weitere vertragliche Regelungen gelten, die sich aus der jeweiligen EULA (EndUserLicenceAgreement ◀▶ Nutzungsbestimmungen für Endanwender) ergeben. Diese werden dem Kunden gemeinsam mit den Vertragsunterlagen ausgehändigt.
- 3) Andere Nutzungsrechte als die hier explizit genannten, werden dem Kunden nicht übertragen. Die Vorschriften der §§ 69d, 69e UrhG bleiben unberührt.

§ 4 Mitwirkungs- und Informationspflichten des Kunden

- 1) Mitwirkungspflichten des Kunden ergeben sich aus dem jeweiligen Einzelvertrag. Bei den Mitwirkungspflichten handelt es sich um Hauptleistungspflichten, die im Synallagma zur Leistungspflicht der anaptis stehen.
- 2) Verletzt der Kunde seine Mitwirkungspflichten, so ist anaptis zur Leistungserbringung nicht verpflichtet. Bei wiederholter oder schwerwiegender Pflichtverletzung ist anaptis berechtigt, den Einzelvertrag innerhalb einer Frist von einem Monat zu kündigen. Das Vertragsverhältnis endet mit dem Ende des Folgemonats.

§ 5 Funktionstest

Sofern in dem Einzelvertrag vereinbart ist, dass die anaptis die vertragsgegenständliche Software installiert, vollziehen die Parteien nach dem Abschluss der Installation der Software einen Funktionstest.

§ 6 Gewährleistung für neue Software

- 1) Der Kunde muss die Software unverzüglich auf wesentliche Mängel und Vollständigkeit untersuchen und etwaige Rügen der anaptis gegenüber erklären.
- 2) Leistungen bei Vorliegen eines nicht abgestimmten technischen Changes
 - a) Sofern der Kunde einen nicht abgestimmten technischen Change verursacht oder diesen zu verantworten hat, obliegt es dem Kunden, nachzuweisen, dass die auftretende Störung als Mangel und nicht als Supportfall zu qualifizieren ist.
 - b) Liegt ein Mangel vor, so trägt der Kunde die Kosten für die Analyse der Störung. Gleiches gilt im Falle einer vermeidbaren Fehlbedienung.
 - c) Liegt ein Supportfall vor und ist ein Support-SLA abgeschlossen, so versucht die anaptis den Supportfall zu beseitigen. Ist kein SLA abgeschlossen und beauftragt der Kunde die anaptis mit der Durchführung der Maßnahmen, so richtet sich die geschuldete Vergütung nach den normalen Vergütungssätzen der anaptis. Die Einzelheiten sind zwischen den Parteien abzustimmen.
- 3) Im Falle der Geltendmachung von Mängeln steht anaptis zunächst das Recht zu, eine angemessene Anzahl von Nachbesserungsversuchen binnen angemessener Frist zu unternehmen. Nicht als mangelhaft gilt eine Leistung, bei der anaptis anstelle der Mängelbeseitigung dem Kunden eine zumutbare, gleichwertige Ausweidlösung anbietet. Die anaptis ist berechtigt, die mangelhafte Software zu Zwecken der Nachbesserung zu ändern, sofern sich die Leistungsmerkmale und Bedienung der Software für den Kunden nicht ändern und für ihn keine Kosten mit der Änderung verbunden sind.
- 4) Bei unerheblichen Mängeln ist das Recht zum Rücktritt oder zur Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen ausgeschlossen. Das Recht zur Geltendmachung der Minderung bleibt unberührt.
- 5) Die Gewährleistungsfrist beträgt 12 Monate ab dem Zeitpunkt des Gefahrenübergangs der Software. Diese Regelung gilt nicht für Schadensersatzansprüche, sofern anaptis den Mangel vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht hat, oder der Mangel einen Schaden an Leib, Leben oder

Vertrag über die Bereitstellung und Betreuung von Microsoft Onlinediensten

Gesundheit verursacht hat und/ oder in den Fällen, in denen in dem Garantiezusage liegt. Hier gelten die gesetzlichen Regelungen. Ansprüche aus der Verletzung einer Nachbesserungspflicht verjähren ebenfalls ab dem in S. 1 genannten Zeitpunkt. Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt.

Teil III: Verkauf von Hardware

Nachfolgend wird anstelle des Terminus Hardware der Terminus Produkte verwendet, da Vertragsgegenstand Hardware zzgl. vorinstallierter Software sein kann.

§ 1 Verkauf von Produkten

- 1) Der Kunde erwirbt von anaptis die im Einzelvertrag bezeichneten Produkte.
- 2) Für die Produkte erhält der Kunde die vom Hersteller vorgesehene und bereitgestellte Dokumentation.
- 3) Die Lieferung durch die anaptis erfolgt insofern unter dem Vorbehalt, dass die anaptis selbst richtig und rechtzeitig beliefert wird und die fehlende Verfügbarkeit der Produkte nicht zu vertreten hat. Schadensersatz wegen Nichterfüllung kann der Kunde nur nach Fristsetzung mit Ablehnungsandrohung verlangen.
- 4) Aus der Natur der Tätigkeit der anaptis ergibt sich, dass die Preise von den ursprünglichen Summen, die im Einzelvertrag genannt wurden, abweichen können. Preiserhöhungen zu Lasten des Kunden können aber nur dann vorgenommen werden, wenn sich Material- oder Personalkosten vom Moment der Erklärung des Angebots an erhöht haben und anaptis diese Erhöhung nicht zu vertreten hat. Hierzu gehören insbesondere nicht vorhersehbare Änderungen von Zöllen, Ein- und Ausfuhrgebühren, der Devisenbewirtschaftung etc.

§ 2 Planungs- und Beratungsleistungen

Auf Wunsch des Kunden erbrachte Beratungsleistungen der anaptis sind gesondert zu vergüten. Einzelheiten hierzu werden im jeweiligen Einzelvertrag geregelt.

§ 3 Lieferung und Termine

- 1) Fristen und Lieferzeiten sind dem jeweiligen Einzelvertrag zu entnehmen.
- 2) Ohne bestimmte Vorschriften erfolgt der Versand unter Berechnung der jeweils gültigen Fracht-/ Verpackungskostenpauschalen. Die Kosten für einen Expressversand auf Wunsch des Kunden werden nach tatsächlichem Aufwand berechnet. Alle ausgehenden Lieferungen sind durch anaptis versichert. Die Versicherung ist im Kaufpreis enthalten. Für den Fall des Verlustes oder der Beschädigung ist der Kunde verpflichtet, alle erforderlichen Unterlagen zu beschaffen, damit Ansprüche gegen die Versicherung geltend gemacht werden können. Die Kosten der normalen Verpackung sind in den Fracht- und Verpackungskostenpauschalen enthalten. Sofern eine Spezialverpackung gefordert

Vertrag über die Bereitstellung und Betreuung von Microsoft Onlinediensten

oder nach den gegebenen Umständen nach Ermessen der anaptis erforderlich ist, wird diese nach gesonderter Vereinbarung berechnet.

- 3) Die Gefahr des zufälligen Untergangs geht mit der Auslieferung des Produkts, bzw. der Bereitstellung an den Kunden auf diesen über. Bei Warenversand geht die Gefahr mit Übergabe der Sache an den Spediteur, den Frachtführer oder sonstigen von anaptis nach billigem Ermessen ausgewählten Boten auf den Kunden über. Werden im Rahmen der Installation der IT-Systeme Waren dem Kunden zum Zwecke der Verwahrung an dessen Sitz übergeben, so geht die Gefahr des zufälligen Unterganges bezüglich dieser Waren bereits mit deren Übergabe auf den Kunden über.
- 4) Kommt der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nicht rechtzeitig nach, kann anaptis unbeschadet der Geltendmachung weiteren Schadensersatzes sowie Verzugschäden in Höhe der gesetzlichen Verzugszinsen gegenüber dem Kunden geltend machen. Erfüllt der Kunde seine Zahlungsverpflichtungen trotz Mahnung unter Bestimmung einer angemessenen Nachfrist nicht, ist anaptis unbeschadet der Rechte des Satzes 1 berechtigt, von dem betreffenden Einzelvertrag zurückzutreten, den Eigentumsvorbehalt an dem Produkt geltend zu machen sowie dem Kunden sämtliche bis zu dem Zeitpunkt entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen.
- 5) Im Falle der Installation der Produkte durch die anaptis hat der Kunde gemeinsam mit der anaptis ein Abnahmeverfahren durchzuführen. Der Inhalt des Verfahrens richtet sich nach dem Einzelvertrag.

Teil IV: Online Services & Online Software

§ 1 Leistungsumfang

- 1) Der Vertragsgegenstand ist die Vermittlung und Administration der in dem Einzelvertrag und seinen Anlagen bezeichneten *Services und Software eines Drittherstellers* (nachfolgen „Hersteller“) durch die anaptis. Dazu gehören insbesondere die Einziehung und Weiterleitung der jeweils fälligen Vergütung für den Hersteller beim Kunden.
- 2) Weitergehende Leistungen der anaptis, wie insbesondere Supportleistungen, Schulungen oder andere Leistungen, wie Wartungen etc., sind nicht von der mit dem Abschluss des Einzelvertrags vereinbarten Vergütung erfasst, und müssten gesondert beauftragt werden.
- 3) Die Administrationsleistungen der anaptis setzen das Bestehen eines gültigen Vertrags zwischen dem Dritthersteller und dem Kunden für die Laufzeit des jeweiligen Einzelvertrags voraus. Dabei sind Vereinbarungen zwischen dem Hersteller und dem Kunden in Ihrer aktuellen Form bindend.
- 4) Vertragsbestandteile sind:
 - a. Der jeweilige Einzelvertrag, welcher die aktuellen Leistungen und Services zwischen der anaptis und dem Kunden dokumentiert.
 - b. Die nachfolgenden Regelungen (besondere AGB).
 - c. Die Anlagen dieser besonderen AGB:
 - Anlage 1: „Vertrag über die Bereitstellung und Betreuung von Microsoft Onlinediensten“.
 - Anlage SLA: Regelungen zu Support und Verfügbarkeit (optional).
 - Anlage Preisliste: enthält eine Aufstellung der jeweiligen Kosten für die verschiedenen Leistungen.

§ 2 Aufklärung und Beratung

- 1) Der anaptis obliegen ausschließlich Beratungspflichten, die die technischen Aspekte der vom jeweiligen Hersteller erbrachten Leistungen betreffen. Es findet keine Beratung darüber statt, ob die vom Hersteller zum Zeitpunkt der Beratung erbrachten Leistungen dazu geeignet sind, die vom Kunden mit der Durchführung des Vertrags verfolgten betriebswirtschaftlichen Ziele zu erreichen. Die Pflicht zur Aufklärung über evidente Fehlvorstellungen des Kunden bleibt hiervon unberührt.

Vertrag über die Bereitstellung und Betreuung von Microsoft Onlinediensten

- 2) Die anaptis hat ihre Beratungsleistungen nach bestem Wissen und Gewissen zu erbringen. Sofern der Kunde Auskunft darüber haben möchte, ob seine fachlichen Anforderungen technisch belastbar durch die Leistungen des Herstellers erbracht werden können, so muss der Kunde einen entsprechenden *Gutachtervertrag* abschließen.
- 3) Die anaptis hat den Kunden nach bestem Wissen und Gewissen über bevorstehende Preisentwicklungen und technische Entwicklungen zu beraten. Sie trifft eine Auskunftspflicht über die ihr bekannten Angaben des Herstellers. Sie ist aber nicht dafür verantwortlich, wenn sich die Angaben des Herstellers im Nachhinein als falsch herausstellen.

§ 3 Leistungspflichten des Kunden

Diese ergeben sich aus dem jeweiligen Einzelvertrag.

§ 4 Anweisungen

- 1) Der Inhalt der Anweisungen ergibt sich aus den von Kunden übermittelten schriftlichen Anweisungen per Mail oder Ticketsystem. Änderungen des jeweiligen Einzelvertrags (Changes) sind während der Laufzeit des Einzelvertrags möglich. Der Einzelvertrag dokumentiert die jeweils aktuelle Fassung aller Anweisungen.
- 2) Zur Vereinfachung der Angebote und deren Übersichtlichkeit und Verständlichkeit können Services aus mehreren Services zusammengefasst werden.
- 3) Anweisungen bedürfen keiner erneuten Unterzeichnung eines neuen Einzelvertrags. Für die Anweisung ist die Schriftform ausreichend.
- 4) Der Kunde hat Anweisungen so zu erteilen, dass er der anaptis diese per Mail oder über das Ticketsystem übermittelt. Anweisungen, die nicht *in der Form des Einzelvertrags* durch den Kunden gegeben werden, führen dazu, dass die anaptis ihrerseits die nicht förmliche Anweisung des Kunden nicht umsetzt.
- 5) anaptis wird daraufhin die Anweisung bestätigen. Die Anweisungen werden nur innerhalb der Arbeitszeiten der anaptis durchgeführt.
- 6) Besteht die Anweisung des Kunden darin, weitere Lizenzen von einem Hersteller zu erwerben und zu administrieren, wird anaptis die Änderungen der Lizenzanzahl in einem Dokument vermerken. Spätestens zur nächsten Abrechnung erhält der Kunde eine aktuelle Version dieses Lizenzverzeichnisses.

§ 5 Vollmacht

- 1) Der Kunde steht dafür ein, dass seine Mitarbeiter, welche Anweisungen erteilen, dazu bevollmächtigt sind, Anweisungen (in Vollmacht) zu erteilen und vertragsrelevante Erklärungen der anaptis entgegenzunehmen.
- 2) Der Kunde ist allein dafür verantwortlich, dass die Anweisungen nur durch bevollmächtigte Personen ausgeübt werden.
- 3) Die Vollmachten können jeweils durch schriftliche Mitteilungen an die anaptis beschränkt werden.

§ 6 Vergütung

- 1) Die jeweilige Vergütung ergibt sich aus dem jeweiligen Einzelvertrag.
- 2) Die Vergütung versteht sich zuzüglich der zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer.
- 3) Einzuziehende Forderungen des Herstellers werden jeweils monatlich im Voraus durch die anaptis beim Kunden eingezogen.
- 4) Die Erbringung der Leistungen durch die anaptis ist daran gebunden, dass der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen rechtzeitig nachkommt. Kommt der Kunde für zwei aufeinanderfolgende Monate mit der Entrichtung eines nicht unerheblichen Teils der geschuldeten Vergütung in Verzug, so kann die anaptis das Vertragsverhältnis zwischen ihr und dem Kunden aus wichtigem Grund kündigen.
- 5) Mögliche Preisanpassungen und Voraussetzungen ergeben sich aus der *Anlage Preisliste*.

§ 7 Zahlungen an den Hersteller

- 1) anaptis zieht die jeweils fälligen Zahlungen des Kunden für die durch die Hersteller zu erbringenden Leistungen ein und leitet diese an den jeweiligen Hersteller weiter.
- 2) Die jeweils gültigen Preise der Hersteller werden über die üblichen Kanäle des Herstellers bereitgestellt [z.B. die Webseite des Herstellers]. Dies gilt ebenfalls für Preisanpassungen durch den Hersteller aus jeglichen Gründen.

§ 8 Support

Vertrag über die Bereitstellung und Betreuung von Microsoft Onlinediensten

- 1) Die anaptis ist für den „First-Level-Support“ der für den Kunden administrierten Produkte verantwortlich. Die anaptis behält sich vor, Supportanfragen an den jeweiligen Distributor oder Hersteller weiterzuleiten.
- 2) Supportanfragen werden über die bekannten Tages- und Stundensätze der anaptis abgerechnet. Diese sind der jeweils gültigen *Anlage Preisliste* zu entnehmen.
- 3) Diese ausführlichen Regelungen sind dem optional abzuschließenden Supportvertrag zu entnehmen.

§ 9 Haftung

- 1) Die anaptis haftet nicht für Schäden aus Lieferung und Leistung Dritter, die im Rahmen des Vertragsverhältnisses erbracht werden.
- 2) Zur Klarstellung: Die anaptis haftet nicht für Mängel oder Schäden, die durch den jeweiligen Hersteller verursacht werden. Die Ansprüche des Kunden sind direkt gegenüber dem Hersteller geltend zu machen. Wird im Einzelvertrag eine besondere Vereinbarung getroffen, unterstützt die anaptis den Kunden bei der Geltendmachung von Ansprüchen oder übernimmt diese für den Kunden gegenüber dem Hersteller.

§ 10 Änderung der Vertragsbedingungen

Soweit nicht anderweitig spezieller geregelt, ist die anaptis berechtigt, die Vertragsbedingungen wie folgt zu ändern oder zu ergänzen: Die anaptis wird dem Kunden die Änderungen oder Ergänzungen spätestens acht Wochen vor ihrem Wirksamwerden in Textform ankündigen. Ist der Kunde mit den Änderungen oder Ergänzungen der Vertragsbedingungen nicht einverstanden, so kann er den Änderungen mit einer Frist von einer Woche vor dem Zeitpunkt des beabsichtigten Wirksamwerdens der Änderungen oder den Ergänzungen widersprechen. Der Widerspruch bedarf der Textform. Widerspricht der Kunde nicht, so gelten die Änderungen oder Ergänzungen der Vertragsbedingungen als von ihm genehmigt. Die anaptis wird den Kunden zeitgleich mit der Mitteilung der Änderungen oder der Ergänzungen der Vertragsbedingungen in Textform auf die Bedeutung seines Verhaltens ausdrücklich hinweisen.

§ 11 Vertragslaufzeiten und Kündigung

- 1) Der Vertragsbeginn, die Laufzeit und die Kündigungsmöglichkeiten ergeben sich aus dem jeweiligen Einzelvertrag.
- 2) Viele Produkte zeichnen sich durch flexible Laufzeiten und/ oder nutzungsbasierte Abrechnung aus. Somit ist es dem Kunden möglich, diese Produkte variabel sowohl in

Vertrag über die Bereitstellung und Betreuung von Microsoft Onlinediensten

Umfang und Leistung zu verändern und zu nutzen. Die Laufzeit kann somit je Produkt abweichen. Es gelten immer die zum aktuellen Zeitpunkt vom Hersteller beschriebenen Laufzeiten.

- 3) Der Hersteller kann die Laufzeiten für seine Produkte nach seinen Vertragsbedingungen anpassen.

- 4) Eine Kündigung dieses Vertrages hat keine Auswirkung auf die mit den Herstellern geschlossenen laufenden Verträge. Alle sich aus den Herstellerverträgen ergebenden anfallenden Kosten sind weiterhin zu entrichten, bis die Laufzeiten der Verträge ausgelaufen sind oder gekündigt werden. Die anaptis behält sich vor, offene Beträge mit der Kündigung vollständig abzurechnen.

- 5) Die Parteien stimmen sich rechtzeitig vor Beendigung des Vertragsverhältnisses über die Sicherung der auf den bereitgestellten IT-Systemen abgelegten Daten des Kunden ab. Beauftragt der Kunde die anaptis, ihn bei der Sicherung und Bereitstellung der Datenbestände zur Übergabe zu unterstützen, erfolgt die Abrechnung dieses Aufwands nach der jeweils gültigen *Anlage Preisliste* der anaptis.

Teil V: Support und Hotline

§ 1 Supportleistungen

1) Supportleistungen – „Supportfall“ – „Störung“

Im Falle einer entsprechenden Beauftragung im Einzelvertrag beginnt die anaptis entweder nach Maßgabe des vereinbarten SLA (der Abschluss eines SLA ist optional) oder der im Einzelvertrag bestimmten Zeitspannen mit der Analyse der Ursache einer Störung. Die Verpflichtung der anaptis zur Durchführung von Leistungen zur Gewährleistung bleibt davon unberührt.

2) Im Falle des Auftretens eines Supportfalls bemüht sich die anaptis um eine Beseitigung des Supportfalls, kann aber nicht gewährleisten, dass und bejahendenfalls innerhalb welcher Fristen der Supportfall beseitigt wird. Einzelheiten ergeben sich aus dem jeweiligen Einzelvertrag.

§ 2 Hotline

1) Störungsmeldungen erfolgen vom Kunden an die anaptis per E-Mail oder telefonisch. Erfolgt die Störungsmeldung telefonisch, wird der Kunde die Störungsmeldung unverzüglich per E-Mail nachreichen. Die anaptis erbringt fernmündliche Kurzberatung oder Hilfeleistungen per Fernwartung bei auftretenden Fehlern, Anwendungsproblemen, Störungen oder sonstigen Fällen von Schwierigkeiten im Zusammenhang mit den Systemen.

2) Nicht zu den Aufgaben der Hotline gehören die Klärung inhaltlicher und organisatorischer Fragen sowie die Einweisung in die Funktionalität der Systeme.

3) Vor Inanspruchnahme der Hotline wegen Problemen mit der Software hat der Kunde die Lösung der Störung im zumutbaren Rahmen selbst zu versuchen. Insbesondere hat er dabei die Anwender-Dokumentation und die Hilfefunktion zu beachten.

§ 3 Vergütung

Die jeweilige Vergütung und die Abrechnungsmodalitäten ergeben sich aus dem jeweiligen Einzelvertrag.

Teil VI: Workshop

§ 1 Inhalt

- 1) Einzelheiten zu dem Umfang, dem Leistungsort, den Fristen und Terminen sowie dem Skill-Level und der Vergütung ergeben sich aus dem jeweiligen "Einzelvertrag".
- 2) Der Auftragnehmer wird in dem Workshop den Auftraggeber dabei unterstützen, die grundsätzlichen Funktionen und Eigenschaften der neu zu erstellenden oder zu bearbeitenden Software zu beschreiben. Dabei hat der Auftragnehmer die wesentlichen Funktionen und Eigenschaften der Standardsoftware dargelegt und im Hinblick auf – die zu erfüllenden Funktionalitäten sowie die Interoperabilität mit andere zum Betrieb des neuen Systems notwendiger Infrastruktur des Auftraggebers – informiert und die Einzelheiten soweit möglich erläutert. Ziel ist es, in dem Backlog den fachlichen Umfang der zu realisierenden User-Stories grob festzulegen.

§ 2 Beratungs- und Aufklärungspflichten

- 1) Der Auftraggeber hat die funktionalen und nichtfunktionalen Anforderungen im Hinblick auf die eigenen Unternehmensprozesse und solche prozessualen (nicht IT-technischen) Anforderungen, die sich aus seinen Anforderungen ergeben, in der für eine IT-technische Umsetzung notwendigen Detailtiefe formuliert, an den Auftragnehmer zu übermitteln.
- 2) Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber bei der Planung/ Konzipierung aber darauf hinweisen, ob sich aus der Umsetzung der Anforderungen evident technische Probleme im Hinblick auf die Realisierung ergeben können.

§ 3 Kein Kostenvoranschlag, unverbindliche Schätzung

Angaben des Auftragnehmers zu den erforderlichen Ressourcen (Vergütung/ Zeitdauer/ Mitwirkungspflichten) sind nicht rechtlich verbindlich, sondern als Schätzwert zu verstehen. Die agile Projektmethodik verzichtet auf die Durchführung einer ausführlichen Planungsphase. Deshalb sind die Angaben keine Kostenvoranschläge. Wünscht der Auftraggeber, von dem Auftragnehmer verbindliche Aussagen über die für das nachfolgende Projekt erforderlichen Ressourcen zu erhalten, hat er dies bei der Beauftragung des Workshops anzugeben, damit eine ausreichend fundierte Analysephase durchgeführt werden kann.

§ 4 Eigenständige Vergütungspflicht

Die Durchführung eines Workshops ist auch dann zu vergüten, wenn der Auftraggeber keine weiteren Leistungen beauftragt. § 632 III BGB wird abbedungen.

§ 5 Organisation

- 1) Die Parteien benennen einander jeweils bei Vertragsschluss die verantwortlichen Personen und deren Stellvertreter mit der Erklärung, dass diese Ansprechpersonen zur Abgabe bzw. Entgegennahme fachlicher Informationen berechtigt und bevollmächtigt sind und dazu, Willenserklärungen verbindlich abzugeben und zu empfangen. Diese sind in der Anlage AP zu dokumentieren. Nach einvernehmlicher Festlegung der beteiligten Personen können diese nur noch aus wichtigem Grund oder einvernehmlich ausgetauscht werden.
- 2) Zur Erfüllung und reibungslosen Abwicklung des Vertrages wird zu Projektbeginn ein Projektteam gebildet, dem Mitarbeiter beider Parteien angehören. Jede Partei benennt ein Mitglied, das insbesondere verantwortlich ist für die Koordination innerhalb des eigenen Teams und die Kommunikation mit der anderen Vertragspartei.

§ 6 Elementare Regelungen des agilen Verfahrens

Die im Rahmen des „agilen Verfahrens“ von dem Auftragnehmer durchzuführenden Arbeiten dienen der Evaluierung der technischen Möglichkeiten zur Umsetzung der Anforderungen und berücksichtigen den Umstand, dass es bezüglich der abzubildenden internen Prozesse des Auftraggebers Unklarheiten bei der Beschreibung der Anforderungen (Soll-Zustand) geben kann, die sich erst im Projektverlauf klären lassen. Mit diesem Verfahren wird der Auftragnehmer die fachlichen Anforderungen des Auftraggebers unter Mitwirkung der KeyUser im Rahmen eines agilen Prozesses in den User-Stories - durch eine Konkretisierung der spezifischen Anforderungen und eine Herstellung von jeweils diese Anforderungen umsetzenden Versionen der Software - realisieren/ umsetzen. Elementar sind dabei zwei Punkte:

- 1) Erstens, dass der Auftraggeber sich darüber im Klaren ist, dass sich durch die Beauftragung einzelner Leistungen des Auftragnehmers das vorhandene Budget reduziert und der Auftragnehmer mit dem Abschluss des Vertrags nicht die Gewähr dafür übernommen hat, dass alle im Rahmen des Workshops erarbeiteten User-Stories mit dem Budget realisierbar sind. Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber jeweils darüber unterrichten, welche Restsumme des Budgets noch für die erforderliche „Test- und Realisierungsphase“ zur Verfügung steht.

- 2) Zweitens, dass die Bearbeitung der User-Stories auf der Basis des Dienstvertragsrechts erfolgt (sic, ohne dass ein bestimmter Erfolg geschuldet ist). Einen Erfolg dafür, dass die erstellte Software den in den User-Stories formulierten Anforderungen des Auftraggebers entspricht, schuldet der Auftragnehmer nicht.