

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der ask:us Gesellschaft für Projekt- und Managementberatung mbH

Stand: Dezember 2025

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Verträge, welche die ask:us Gesellschaft für Projekt- und Managementberatung mbH, Allee 5, 74072 Heilbronn (im Folgenden: „ask:us“) mit Geschäftskunden, welche nicht als Verbraucher im Sinne von § 13 BGB handeln (im Folgenden „Kunde“), schließt.

Soweit zwischen ask:us und dem Kunden nichts anderes schriftlich vereinbart wird, finden die nachfolgenden AGB in ihrer jeweils gültigen Fassung auch auf alle zukünftigen Verträge mit dem Kunden Anwendung.

Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung, dies gilt auch dann, wenn der Kunde eigene allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet und ask:us diesen nicht ausdrücklich widerspricht.

Die neueste Version dieser AGB ist stets unter <https://www.askus.biz/agb.pdf> online abrufbar.

## Inhalt

<b>A. Allgemeine Bestimmungen</b> .....	4
1. Inhalt und Umfang von Leistungen .....	4
2. Vertragsschluss .....	4
3. Einsatz von Personal .....	4
4. Vergütung .....	4
5. Stundenkontingente .....	6
6. Vertragslaufzeit und Kündigung .....	6
7. Aufrechnungs- und Zurückbehaltungsrecht; Eigentumsvorbehalt; Abtretungsverbot .....	6
8. Einräumung und Übertragung von Nutzungsrechten .....	7
9. Liefer- und Leistungszeit; Lieferbedingungen .....	7
10. Mitwirkungspflichten des Kunden .....	7
11. Leistungsänderungen nach Vertragsschluss (Change Requests) .....	8
12. Haftung .....	9
13. Reaktions- und Störungsbehebungszeit .....	9
14. Kostenlose Testversionen von Software .....	9
15. Geheimhaltung und Datenschutz .....	10
16. Überlassung von Arbeitsergebnissen und Unterlagen .....	10

**ask:us**

<b>17. Aus- und Einfuhrbeschränkungen</b> .....	11
<b>18. Sonstiges und Schlussbestimmungen</b> .....	11
<b>B. Besondere Vertragsbedingungen für IT-Services, Beratungsleistungen und die Durchführung von Schulungen oder Seminaren</b> .....	12
1. Anwendungsbereich.....	12
2. IT-Services.....	12
3. Wartungs- und Instandhaltungsdienstleistungen .....	12
4. Supportleistungen und Support .....	13
5. Störungs- und Mängelklassen .....	13
6. Schulungen und Seminare; Beratungsleistungen.....	13
<b>C. Besondere Vertragsbedingungen für Standardsoftwareüberlassung auf Dauer</b> .....	14
1. Anwendungsbereich.....	14
2. Überlassung von Standardsoftware auf Dauer.....	14
3. Vergütung .....	14
4. Veräußerung der Software .....	15
5. Gewährleistung bei Überlassung von Standardsoftware auf Dauer .....	15
<b>D. Besondere Vertragsbedingungen für Kaufverträge über bewegliche Sachen</b> .....	15
1. Anwendungsbereich.....	15
2. Vergütung .....	15
3. Gewährleistung .....	15
<b>E. Besondere Vertragsbedingungen für Werkleistungen, insbesondere Entwicklung von Individualsoftware oder Projektverträge</b> .....	16
1. Anwendungsbereich.....	16
2. Leistungsumfang .....	16
3. Nutzungsrechte an entwickelter Software .....	16
4. Abnahme .....	17
5. Vergütung .....	17
6. Gewährleistung .....	18
7. Kündigung durch den Kunden.....	18
<b>F. Besondere Vertragsbedingungen für die Wartung und Pflege von Software</b> .....	19
1. Anwendungsbereich.....	19
2. Umfang der Softwarewartung und -pflege .....	19
3. Vergütung .....	20
4. Nutzungsrechte.....	20
5. Gewährleistung .....	20
6. Updates und Funktionsänderungen .....	20
<b>G. Besondere Vertragsbedingungen zur Softwaremiete</b> .....	21

<b>1. Anwendungsbereich</b> .....	21
<b>2. Leistungsumfang</b> .....	21
<b>3. Nutzungsrechte an vermieteter Software</b> .....	21
<b>4. Umfang der Nutzungsrechte an vermieteter Software für Endanwender und Geräte</b> .....	21
<b>5. Vervielfältigungen und Umarbeitungen der vermieteten Software</b> .....	22
<b>6. Technische Mindestanforderungen der Nutzung</b> .....	22
<b>7. Rechte des Kunden bei Mängeln</b> .....	22
<b>8. Rückgabe</b> .....	23
<b>9. Rechte und Pflichten bei der Vermietung von Drittsoftware</b> .....	23
<b>H. Besondere Vertragsbedingungen zur Softwaremiete (Cloud-Lösung)</b> .....	23
<b>1. Anwendungsbereich</b> .....	23
<b>2. Leistungsumfang</b> .....	24
<b>3. Nutzungsrechte an vermieteter Software</b> .....	24
<b>4. Umfang der Nutzungsrechte an vermieteter Software für Endanwender und Geräte</b> .....	24
<b>5. Vervielfältigungen und Umarbeitungen der vermieteten Software</b> .....	24
<b>6. Voraussetzungen für die Nutzung</b> .....	24
<b>8. Rechte des Kunden bei Mängeln</b> .....	25
<b>9. Nach Vertragsende</b> .....	25
<b>10. Rechte und Pflichten bei der Vermietung von Drittsoftware (Cloud-Lösung)</b> .....	25

## **A. Allgemeine Bestimmungen**

### **1. Inhalt und Umfang von Leistungen**

- (1) Inhalt und Umfang der durch ask:us zu erbringenden Leistungen bestimmen sich ausschließlich nach dem jeweiligen von ask:us bestätigten Angebot (Einzelvertrag/Auftragsbestätigung).
- (2) Bei Widersprüchen zwischen der Auftragsbestätigung und diesen AGB gehen die Regelung der Auftragsbestätigung vor.
- (3) Angaben in Handbüchern, Dokumentationen oder Werbematerial, die sich auf Erweiterungsmöglichkeiten oder verfügbares Zubehör für ein Produkt beziehen, sind unverbindlich. Insbesondere können sich diese Angaben auch auf zukünftige Entwicklungen beziehen.

### **2. Vertragsschluss**

- (1) Angebote von ask:us sind freibleibend und unverbindlich, sofern sie nicht mindestens in Textform als verbindlich bezeichnet worden sind oder durch ask:us bestätigt werden.
- (2) Erst die Bestellung durch den Kunden stellt ein verbindliches Angebot dar. Einzelverträge kommen grundsätzlich erst mit einer – mindestens in Textform - erteilten Auftragsbestätigung oder bei Rechnungsstellung durch ask:us zustande. Darüber hinaus kommt der Einzelvertrag spätestens mit Erbringung der vereinbarten Leistung durch ask:us zustande.

### **3. Einsatz von Personal**

- (1) Die Auswahl qualifizierter Mitarbeitender zur Erbringung der vereinbarten Leistung bleibt ask:us vorbehalten. Werden im Angebot konkrete Mitarbeitende genannt, so darf ask:us Personen (auch in vereinbarten Schlüsselpositionen) auch ohne Einwilligung des Kunden auswechseln.
- (2) In dafür geeigneten Fällen ist ask:us berechtigt, auch ohne Einwilligung des Kunden die Leistungen ganz oder teilweise durch qualifizierte Subunternehmer oder sonstige Erfüllungsgehilfen erbringen zu lassen.

### **4. Vergütung**

- (1) Alle angegebenen Preise verstehen sich als reine Nettopreise in Euro (€) zzgl. der im Zeitpunkt der Rechnungsstellung geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer und gelten ausschließlich für das Gebiet der Bundesrepublik Deutschland.
- (2) Bei einer Abrechnung nach Stunden ist ask:us berechtigt, jeweils angefangene 30 Minuten zu berechnen. Personentage werden mit 8 Stunden angesetzt. Insoweit ist ask:us berechtigt, darüberhinausgehende Stunden nach Maßgabe von S. 1 zusätzlich zu berechnen. Die Berechnung beginnt bei Leistungen vor Ort mit dem Erscheinen am Einsatzort, bei Leistungen per Datenfernübertragung mit der Herstellung der Internetverbindung.
- (3) Für die Arbeit an Samstagen ist ask:us berechtigt, einen Aufschlag von 50% auf die in der Preisliste vorgesehene Vergütung zusätzlich zu berechnen. Gleiches gilt für die Arbeit an Sonn- oder Feiertagen, in diesem Fall beträgt der Aufschlag 100% auf die in der Preisliste vorgesehene Vergütung.
- (4) Soweit nicht ausdrücklich jedenfalls in Textform miteinander vereinbart, versteht sich die vereinbarte Vergütung stets exklusive etwaiger Reisezeiten, Reise- oder Materialkosten oder sonstiger Auslagen von ask:us. Diese sind nach tatsächlichem Anfall gesondert zu erstatten.
- (4) Angebotspreise für Geräte verstehen sich als Lieferpreise je Produkt, soweit nicht ausdrücklich anders ausgewiesen. Anfallende Kosten für Anlieferung und Aufstellung durch ask:us bestimmen sich gesondert und entsprechend der aktuellen Preisliste.

- (5) Mangels einer nicht ausdrücklich zwischen den Parteien vereinbarten Vergütung bestimmt sich die Berechnung der Vergütung nach dem am Tag der Leistungserbringung oder am Tag des Versands allgemein gültigen Preis. Offensichtliche Irrtümer, Eingabefehler etc. bei einer Preisangabe in einem Angebot oder einer Auftragsbestätigung verpflichten ask:us nicht, zu diesem Preis zu liefern.
- (6) Die jeweilige Vergütung wird mit Zugang der Rechnung sofort fällig. Rechnungen sind zahlbar innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsdatum, maßgeblich ist das Datum des Zahlungseingangs bei ask:us. Vereinbarte monatliche Vergütungen aus einem Dauerschuldverhältnis sind monatlich im Voraus bis spätestens zum 5. Werktag eines jeden Monats zu zahlen. Skonto oder sonstige Rechnungsabzüge werden nur bei gesonderter schriftlicher Vereinbarung gewährt.
- (7) Die zwischen den Parteien vereinbarte Vergütung basiert auf den zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltenden Kostenfaktoren. Diese vereinbarte Vergütung kann ask:us mit einer Ankündigungsfrist von zwei Monaten jeweils mit Wirkung zum Beginn einer Verlängerungslaufzeit durch eine gegenüber dem Kunden jedenfalls in Textform erteilte Anpassungserklärung nach eigenem Ermessen und unter Beachtung der nachfolgenden Voraussetzungen ändern:
- ask:us darf die Vergütung höchstens in dem Umfang ändern, in dem sich der nachfolgend unter Buchst. b genannte Index geändert hat (Preisänderungsrahmen). Bei erstmaliger Anpassung der Vergütung ist für den Preisänderungsrahmen die Indexänderung zwischen bei Vertragsschluss veröffentlichten Indexstand und dem im Zeitpunkt der Anpassungserklärung zuletzt veröffentlichten Indexstand maßgeblich. Bei weiteren Vergütungsanpassungen ist die Indexentwicklung zwischen dem im Zeitpunkt der vorangehenden Anpassungserklärung zuletzt veröffentlichten Indexstand und dem im Zeitpunkt der neuen Anpassungserklärung zuletzt veröffentlichten Indexstand maßgeblich.
  - Für die Ermittlung des Preisänderungsrahmens ist der Index der durchschnittlichen Bruttomonatsverdienste der vollzeitbeschäftigten Arbeitnehmer in Deutschland für den Wirtschaftszweig Erbringung von Dienstleistungen der Informationstechnologie (derzeit in Quartalszahlen veröffentlicht vom Statistischen Bundesamt unter <https://www-genesis.destatis.de> unter dem Code 62361-0016, Bereich WZ08-62 [Dienstleistungen der Informationstechnologie]) zugrunde zu legen. Sollte dieser Index nicht mehr veröffentlicht werden, ist für die Ermittlung des Preisänderungsrahmens derjenige vom Statistischen Bundesamt veröffentlichte Index maßgeblich, der die Entwicklung der durchschnittlichen Bruttomonatsverdienste im vorgenannten Wirtschaftszweig am ehesten abbildet.
  - Kündigt der Kunde nicht spätestens einen Monat vor Ablauf der vorhergehenden Vertragslaufzeit zu deren Ablauf (Sonderkündigungsrecht), gilt die geänderte Vergütung bei automatischer Verlängerung des Vertrags für den Verlängerungszeitraum als vereinbart. Hierauf weist ask:us in der Anpassungserklärung hin.
  - Bei einer Reduzierung des Änderungspreisrahmens kann der Kunde nach Maßgabe vorstehender Absätze eine entsprechende Herabsetzung der Vergütung verlangen.
- (8) Bei Zahlungsverzug wird – auch ohne gesonderte Mitteilung – die gesamte Restschuld des Kunden gegenüber ask:us sofort in einem Betrag fällig. Nach Setzen einer angemessenen Nachfrist und deren fruchtlosen Verstrecken ist ask:us zum Rücktritt oder zu Geltendmachung von Schadensersatz berechtigt. Das gesetzliche Recht zur Geltendmachung von Rücktritt und Schadensersatz bleibt unberührt.
- (9) Soweit ask:us dazu berechtigt ist, Teillieferungen oder Teilleistungen zu erbringen, gelten die vorstehenden Zahlungsbedingungen auch für die Erstellung von Teilrechnungen.

- (10) Werden uns nach Vertragsabschluss Tatsachen bekannt, die eine Kreditwürdigkeit bzw. Zahlungsfähigkeit des Nutzers als fragwürdig erscheinen lassen, so sind wir berechtigt, Vorauszahlungen, Bankbürgschaften oder Sicherheitsleistungen zu verlangen, noch nicht ausgelieferte Ware zurückzuhalten, die Weiterarbeit einstellen und im Weigerungsfalle vom Vertrag zurückzutreten und ggf. Ersatzansprüche geltend zu machen.

## 5. Stundenkontingente

- (1) Im Einzelfall kann ask:us dem Kunden anbieten, gegen Einmalzahlung ein Kontingent an Stunden (Projektbudget) oder gegen wiederkehrende Vergütung ein regelmäßiges Stundenkontingent (Supportbudget) für einen bestimmten Zeitraum zu erwerben.
- (2) Erbringt ask:us für den Kunden sodann Leistungen, für die dieser ask:us eine Vergütung nach Zeit schuldet, so verringert sich das jeweilige Projekt- oder Supportbudget um die von ask:us geleistete Zeit. Ist das Projekt- oder Supportbudget des Kunden aufgebraucht, schuldet der Kunde ask:us für darüber hinaus geleistete Arbeit eine Vergütung nach der vereinbarten Preisliste oder, soweit keine individuelle Preisliste vereinbart ist, der allgemeinen Preisliste. ask:us wird den Kunden rechtzeitig auf den Verbrauch des Kontingents hinweisen.
- (3) Erwirbt der Kunde ein Projektbudget, so verfällt das darin enthaltene Stundenkontingent vorbehaltlich anderweitiger ausdrücklicher Vereinbarung nach Ablauf der vereinbarten Zeit, in Ermangelung einer vereinbarten Zeit mit Ablauf des auf die Vereinbarung folgenden Geschäftsjahres von ask:us (01.01. – 31.12). Der Kunde wird verpflichtet, ask:us rechtzeitig vor dem Verfall des verbleibenden Stundenkontingents anzuzeigen, ob, wann und für welche Tätigkeit er dieses in Anspruch nehmen wird. Unterbleibt diese Anzeige, so kann der Kunde in jedem verbleibenden Monat bis zu dem Verfall jeweils höchstens 1/12 des gesamten Stundenkontingents in Anspruch nehmen.

## 6. Vertragslaufzeit und Kündigung

- (1) Soweit nicht in einem Rahmen- oder im jeweiligen Einzelvertrag anders vereinbart, haben Verträge über Dauerschuldverhältnisse oder wiederkehrende Leistungen eine Mindestlaufzeit von 24 (vierundzwanzig) Monaten beginnend mit dem Zeitpunkt der Unterzeichnung des jeweiligen Vertrages.
- (2) Der jeweilige Vertrag kann von jeder der Parteien mit einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende der Mindestvertragslaufzeit schriftlich ordentlich gekündigt werden.
- (3) Ansonsten verlängert sich der Vertrag nach Ende der Mindestlaufzeit automatisch um weitere zwölf Monate. In diesem Fall kann der Vertrag von jeder der Parteien mit einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende des laufenden Verlängerungszeitraumes schriftlich ordentlich gekündigt werden.
- (4) Unberührt bleibt das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund.

## 7. Aufrechnungs- und Zurückbehaltungsrecht; Eigentumsvorbehalt; Abtretungsverbot

- (1) Gegen Ansprüche von ask:us kann der Kunde nur aufrechnen, wenn die zugrunde liegenden Gegenansprüche unbestritten, rechtskräftig festgestellt oder entscheidungsreif sind.
- (2) Zur Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts ist der Kunde nur befugt, wenn die zugrunde liegenden Gegenansprüche auf demselben Vertragsverhältnis beruhen und unbestritten, rechtskräftig festgestellt oder entscheidungsreif sind.
- (3) Von ask:us gelieferte Sachen bleiben Eigentum von ask:us, bis sämtliche ask:us zustehenden Forderungen aus der laufenden Geschäftsbeziehung mit dem jeweiligen Kunden erfüllt sind. Der Kunde wird dazu ermächtigt, die Sachen im Rahmen eines ordnungsgemäßen Geschäftsgangs weiter zu veräußern. Für den Fall der Weiterveräußerung vor Eigentumserwerb tritt der Kunde bereits jetzt alle Forderungen aus der Weiterveräußerung oder

dem Weiterverkauf an ask:us ab. Die Geltendmachung des Eigentumsvorbehalts gilt dabei nur bei ausdrücklicher Mitteilung als Rücktrittserklärung.

- (4) Bei laufender Rechnung (im Kontokorrentverhältnis) gilt das vorbehaltene Eigentum zugunsten von ask:us als Sicherung der Saldforderung.
- (5) Zu einer Verpfändung oder Übereignung als Sicherheitsleistung der unter Eigentumsvorbehalt veräußerten Sachen ist der Kunde nicht berechtigt.
- (6) Der Kunde darf Ansprüche gegenüber ask:us nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von ask:us abtreten oder verpfänden.

## **8. Einräumung und Übertragung von Nutzungsrechten**

- (1) Schuldet ask:us nach diesen AGB oder einem gesonderten Einzelvertrag gegenüber dem Kunden die Einräumung oder Übertragung von Nutzungsrechten, so steht die Einräumung oder Übertragung des jeweiligen Nutzungsrechts unter der aufschiebenden Bedingung der Erfüllung sämtlicher Forderungen aus allen Vertragsbeziehungen des Kunden mit ask:us.
- (2) Bis zur Erfüllung der Bedingung des Abs. 1 räumt ask:us dem Kunden ein Nutzungsrecht ausschließlich insoweit ein, als dies zur Erfüllung des Vertragszwecks zwingend erforderlich ist (z.B. zur Durchführung eines Abnahmetests).
- (3) ask:us verpflichtet sich insoweit zur Aufhebung der Bedingung des Absatz 1, als dass 2/3 des Wertes der unter dieser Bedingung stehenden Nutzungsrechte die Summe der ask:us zustehenden Forderung gegen den Kunden übersteigen.

## **9. Liefer- und Leistungszeit; Lieferbedingungen**

- (1) Termine, Liefer- und Leistungszeiten sind nur verbindlich, soweit dies mindestens in Textform zwischen den Parteien ausdrücklich vereinbart wurde. Vereinbarte Lieferfristen beginnen mit dem Tag der Auftragsbestätigung, jedoch nicht bevor die Einzelheiten der technischen Ausführungen zwischen den Parteien geklärt sind.
- (2) Im Falle einer Verzögerung, welche nicht von ask:us zu vertreten ist (z. B. aufgrund von Lieferverzögerungen durch Lieferanten von ask:us oder aufgrund von höherer Gewalt), insbesondere aufgrund der Verletzung von Mitwirkungspflichten des Kunden, verschieben sich die von der Verzögerung betroffenen Termine angemessen. Beginn und Ende von einer Lieferverzögerung verursachenden Hindernissen wird ask:us dem Kunden baldmöglichst mitteilen. Gesetzliche Ansprüche der Parteien bleiben hiervon unberührt.
- (3) Auch innerhalb der Lieferfrist sind Teillieferungen zulässig und in Rechnung zu stellen. Dies gilt nicht, wenn der Kunde beweist, dass er an der Teilleistung kein Interesse hat.
- (4) Jegliche Gefahr geht auch bei frachtfreier Lieferung bzw. Versendung spätestens mit der Anzeige der Versandbereitschaft oder mit Versandbeginn durch ask:us auf den Kunden über.

## **10. Mitwirkungspflichten des Kunden**

- (1) Der Kunde wird ask:us bei der Erbringung der Leistungen im zumutbaren Umfang unterstützen.
- (2) Der Kunde erbringt insbesondere folgende Mitwirkungsleistungen, welche für den Kunden vertragliche Hauptpflichten darstellen:
  - a) Der Kunde benennt einen Verantwortlichen und einen Stellvertreter, die als Ansprechpartner für alle im Zusammenhang mit der Durchführung des jeweiligen Einzelvertrages dienen. Der Ansprechpartner ist mit den für die Vertragsdurchführung relevanten Rahmenbedingungen auf Seiten des Kunden (z.B. eingesetzte Informationstechnik, Software) vertraut und auch zu ermächtigen, Erklärungen abzugeben, die im Rahmen der Fortführung des Vertrages als Zwischenentscheidung

notwendig sind. Zur Abgabe der Störungsmeldung sind nur der Ansprechpartner und sein Stellvertreter berechtigt. Der Kunde ist berechtigt, den Verantwortlichen und Stellvertreter zu ändern. In diesem Fall unterrichtet der Kunde ask:us unverzüglich.

- b) Störungen und/oder Mängel, deren Behebung er durch ask:us wünscht, wird der Kunde so detailliert beschreiben und dokumentieren (z.B. durch Screenshots), dass diese identifiziert und reproduziert werden können. Soweit es dem Kunden möglich und zumutbar ist, ist er zudem verpflichtet, Störungs- und Mängelursachen darzulegen und im Streitfall zu beweisen.
  - c) Der Kunde stellt ask:us einen geeigneten Fernzugang (z.B. über SSH, VPN, Team-Viewer) zur Verfügung und eröffnet diesen auf Aufforderung von ask:us.
  - d) Der Kunde gewährleistet die Rechtmäßigkeit aller in Zusammenhang mit den Leistungen von ask:us benötigten Software-Nutzungsrechte.
  - e) Der Kunde führt regelmäßige Datensicherungen durch, insbesondere unmittelbar vor Durchführung von IT-Service- oder Werkleistungen durch ask:us.
  - f) Der Kunde stellt ask:us die zur Leistungserbringung erforderlichen Informationen, Dokumentationen und Unterlagen aus seiner Sphäre zur Verfügung. Änderungen in seiner Sphäre, die Auswirkungen auf die von ask:us zu erbringenden Leistungen haben (z. B. Änderungen der Betriebsbedingungen), teilt der Kunde ask:us unverzüglich in jedenfalls in Textform mit.
  - g) Der Kunde wird den von ask:us zur Leistungserbringung eingesetzten Personen den Zugang zum Einsatzort ermöglichen und seine Mitarbeitenden zur Zusammenarbeit mit ask:us und etwaigen Erfüllungsgehilfen anhalten, soweit dies zur Erbringung der Leistung erforderlich ist.
  - h) Der Kunde stellt ask:us im Bedarfsfall Arbeitsräume vor Ort und eine Gelegenheit zur geschützten Lagerung von Materialien in Arbeitsnähe des Kunden kostenlos zur Verfügung.
  - i) Der Kunde hält Passwörter und Zugangsdaten gegenüber unbefugten Dritten geheim und bewahrt sie so auf, dass der Zugriff auf diese Daten durch unbefugte Dritte zur Vermeidung eines Missbrauchs durch Dritte verhindert wird.
- (3) Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten trotz Aufforderung durch ask:us nicht, nicht rechtzeitig oder unvollständig nach, so kann ask:us die Mitwirkungsleistung selbst anstelle des Kunden erbringen. In diesem Fall ist ask:us berechtigt, den hierdurch entstandenen Aufwand gegenüber dem Kunden nach Maßgabe der allgemeinen Preisliste in Rechnung zu stellen. Sonstige Ansprüche von ask:us bleiben unberührt.
- (4) Kommt der Kunde einer ihn treffenden Mitwirkungspflicht trotz Mahnung und angemessener Fristsetzung durch ask:us nicht nach, so ist ask:us dazu berechtigt, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist aus wichtigem Grund zu kündigen. Unabhängig von der Geltendmachung des Kündigungsrechts ist der Kunde verpflichtet, ask:us den durch die unterlassene Mitwirkung entstandenen Schaden zu ersetzen.

## 11. Leistungsänderungen nach Vertragsschluss (Change Requests)

- (1) Will der Kunde die Anforderungen ändern, wird ask:us dem zustimmen, soweit es für ask:us insbesondere hinsichtlich des Aufwandes und der Terminplanung zumutbar ist. Unzumutbar ist das Änderungsverlangen insbesondere, wenn der Erfolg der Leistung aus Sicht von ask:us durch die verlangten Veränderungen gefährdet werden könnte, weil infolgedessen ein unverhältnismäßig erhöhter Aufwand entsteht oder die Termin- und Leistungsplanung gefährdet wird. ask:us ist berechtigt, das Änderungsverlangen des Kunden zu prüfen und wird dem Kunden in angemessener Frist, insbesondere unter Berücksichtigung von Art und Umfang des

Änderungsverlangens, mitteilen, ob es für ask:us zumutbar ist. Ist das Änderungsverlangen aus Sicht von ask:us unzumutbar, so ist ask:us berechtigt, eine Alternativlösung vorzuschlagen.

- (2) Änderungen sind zumindest in Textform zu vereinbaren.
- (3) Soweit sich die Realisierung eines Änderungswunsches auf die Vertragsbedingungen auswirkt, kann ask:us eine angemessene Anpassung der Vertragsbedingungen, insbesondere die Erhöhung der Vergütung bzw. die Verschiebung der Termine verlangen.

## 12. Haftung

- (1) Soweit sich aus den nachfolgenden Bestimmungen nichts Abweichendes ergibt, haftet ask:us nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen.
- (2) Für Schäden, die ask:us oder einer ihrer Erfüllungsgehilfen oder gesetzlichen Vertreter vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachen, sowie für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit haftet ask:us unbeschränkt. Ebenso haftet ask:us unbeschränkt für Schäden wegen des Fehlens oder des Wegfalls einer zugesicherten Eigenschaft bzw. bei Nichteinhaltung einer Garantie, soweit nichts Abweichendes geregelt ist.
- (3) In allen anderen Fällen haftet ask:us nur, soweit es sich um die Verletzung einer wesentlichen Pflicht handelt, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung die jeweils andere Vertragspartei vertrauen durfte („Kardinalpflicht“). Die Haftung ist insoweit der Höhe nach auf den typischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt.
- (4) ask:us weist den Kunden ausdrücklich auf die Möglichkeit eines Datenverlustes, z.B. durch technisches Versagen, und das daher bestehende Erfordernis von regelmäßigen Datensicherungen hin. ask:us haftet bei einfach fahrlässig verursachtem Datenverlust nur für den Schaden, der auch bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger, der Bedeutung der Daten angemessener Datensicherung durch den Kunden angefallen wäre.
- (5) Die vorgenannten Haftungsausschlüsse/-begrenzungen gelten nicht, soweit zwingendes Recht (z.B. Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz oder der DS-GVO) entgegensteht.

## 13. Reaktions- und Störungsbehebungszeit

- (1) Reaktions- und Störungsbehebungszeiten bedürften der ausdrücklichen Vereinbarung.
- (2) Die Reaktionszeit beginnt mit Eingang der Meldung einer Störung bei ask:us und läuft nur innerhalb der Supportzeit nach Abs. 5. Eine Reaktion gilt als erfüllt, wenn ask:us mit der Fehlerdiagnose beginnt und/oder mit dem Kunden Kontakt aufnimmt, soweit dies zur Behebung der Störung erforderlich erscheint.
- (3) Die Störungsbehebungszeit beginnt mit Ablauf der Reaktionszeit und läuft nur innerhalb der Supportzeit nach Abs. 5. Sie ist eingehalten, wenn ask:us innerhalb der vereinbarten Zeit den gemeldeten Fehler behoben hat.
- (4) Wenn und soweit der Kunde für die Reaktion oder Störungsbehebung erforderliche Mitwirkungshandlungen nicht oder nicht rechtzeitig vornimmt, verlängern sich die Reaktions- und Störungsbehebungszeiten entsprechend.
- (5) Die Supportzeit ist montags bis freitags von 9:00 – 16:00 Uhr (MEZ/MESZ) an den deutschen bundeseinheitlichen Arbeitstagen.

## 14. Kostenlose Testversionen von Software

- (1) Vor Erwerb hat der eventuelle Kunde gegebenenfalls die Möglichkeit, eine kostenfreie Testversion (auch „Demoversion“ genannt) einer Software von ask:us zu erhalten. Der Einsatz und die Verwendung einer Testversion ist zeitlich beschränkt. Mit Ausnahme dieser zeitlichen Beschränkung entspricht die Testversion in vollem Funktionsumfang der Vollversion von

der jeweiligen Software. Die Testversion ist in einer Umgebung anzuwenden, der weder den Arbeitsablauf des eventuellen Kunden in irgendeiner Weise behindert und/oder gefährdet bzw. die Integrität oder Sicherheit von Daten oder andere Software-Produkte, gleichgültig welcher Art, behindert und/oder gefährdet.

- (2) Bei Testversionen ist eine Gewährleistung und ein Anspruch auf Haftung von Seiten von ask:us ausdrücklich ausgeschlossen.
- (3) Sofern innerhalb der Testphase eine kostenpflichtige Voll-Lizenz erworben wird, wandelt sich automatisch nach Ablauf der Testphase die registrierte Test-Lizenz auf eine Voll-Lizenz. Eine Neuinstallation ist zum Wechselzeitpunkt nicht erforderlich.

## **15. Geheimhaltung und Datenschutz**

- (1) Die Vertragsparteien verpflichten sich, alle im Rahmen der Vertragsanbahnung und - durchführung erlangten Kenntnisse von vertraulichen Informationen und Betriebsgeheimnissen („Betriebsgeheimnisse“) der jeweils anderen Vertragspartei zeitlich unbegrenzt vertraulich zu behandeln und nur für Zwecke der Durchführung des Einzelvertrages zu verwenden.
- (2) Die vorstehenden Verpflichtungen gelten nicht für Betriebsgeheimnisse,
  - a) die zur Zeit ihrer Übermittlung durch den Vertragspartner bereits offenkundig oder der anderen Vertragspartei bekannt waren;
  - b) die nach ihrer Übermittlung durch den Vertragspartner ohne Verschulden der anderen Vertragspartei offenkundig geworden sind;
  - c) die nach ihrer Übermittlung durch den Vertragspartner der anderen Vertragspartei von dritter Seite auf nicht rechtswidrige Weise und ohne Einschränkung in Bezug auf Geheimhaltung oder Verwertung zugänglich gemacht worden sind;
  - d) die von einer Vertragspartei eigenständig, ohne Nutzung der Betriebsgeheimnisse des Vertragspartners, entwickelt worden sind;
  - e) die gemäß Gesetz, behördlicher Verfügung oder gerichtlicher Entscheidung veröffentlicht werden müssen - vorausgesetzt, die veröffentlichte Partei informiert den Vertragspartner hierüber unverzüglich und unterstützt ihn in der Abwehr derartiger Verfügungen bzw. Entscheidungen oder
  - f) soweit dem Vertragspartner die Nutzung oder Weitergabe der Betriebsgeheimnisse auf Grund zwingender gesetzlicher Bestimmungen oder auf Grund dieser AGB gestattet ist.
- (3) Die Vertragsparteien verpflichten sich, bei der Durchführung der gesamten Geschäftsbeziehung personenbezogene Daten mit der notwendigen Sorgfalt zu behandeln und nur im Einklang mit den einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen (insbesondere der DS-GVO) zu verarbeiten. Sofern erforderlich, schließen die Vertragsparteien eine Auftragsverarbeitungsvereinbarung nach Art. 28 DS-GVO.

## **16. Überlassung von Arbeitsergebnissen und Unterlagen**

- (1) Für durch ask:us oder von ask:us beauftragten Dritten überlassene Unterlagen und Arbeitsergebnisse gelten die folgenden Bestimmungen. Dabei sind Arbeitsergebnisse sämtliche Beratungsleistungen, Werkleistungen, insbesondere Entwicklungsleistungen, Informationen, Technologien oder vergleichbare Inhalte, die ask:us in Erfüllung des Vertrages zur Verfügung stellt:
  - a) Sämtliche Unterlagen und Arbeitsergebnisse sind zur Verwendung ausschließlich durch den Kunden im Rahmen der im Vertrag vereinbarten oder nach dem Vertrag vorausgesetzten, sonst der üblichen Verwendung, bestimmt.

- b) Sofern nicht gesondert im Einzelfall vereinbart, ist der Kunde nicht berechtigt, Unterlagen und Arbeitsergebnisse, sowie Auszüge aus oder Zusammenfassungen von Vorgenannten, offenzulegen oder sich auf ask:us im Zusammenhang mit der Leistung zu beziehen. Dies gilt nicht,
    - i. sofern der Kunde gesetzlich zur Offenlegung verpflichtet ist – in einem solchen Fall wird er ask:us unverzüglich hierüber informieren;
    - ii. gegenüber verbundenen Unternehmen i.S.v. § 15 AktG, Beratern des Kunden oder von verbundenen Unternehmen, die gesetzlich zur Verschwiegenheit verpflichtet sind (bspw. Rechtsanwälten oder Steuerberatern) sowie sonstigen Beratern des Unternehmens, sofern sichergestellt ist, dass die überlassenen Arbeitsergebnisse und Unterlagen unter den Schutz des Gesetzes zum Schutz von Geschäftsgeheimnissen fallen;
    - iii. im Übrigen nach gesonderter vorheriger Zustimmung durch ask:us, die zumindest in Textform zu erfolgen hat.
  - c) Soweit der Kunde im Einzelfall zur Offenlegung von Unterlagen oder Arbeitsergebnissen berechtigt ist, ist es ihm nicht gestattet, Änderungen an diesen vorzunehmen.
- (2) Jede Partei behält die Rechte an ihrem bereits vorhandenen geistigen Eigentum. Soweit nicht im Einzelfall abweichend vereinbart, stehen alle Rechte an bei der Erbringung der Leistung entwickeltem geistigem Eigentum, auch bereits an Entwürfen, mit Ausnahme etwaigen dort enthaltenen geistigem Eigentum des Kunden, ausschließlich ask:us zu. Der Kunde erhält insoweit lediglich ein nach den Bestimmungen dieser AGB eingeschränktes, einfaches und unbefristetes Nutzungsrecht.

## 17. Aus- und Einfuhrbeschränkungen

- (1) Die Erbringung der vereinbarten Leistung steht stets unter dem Vorbehalt, dass der Vertragserfüllung keine Hindernisse aufgrund von nationalen oder internationalen Vorschriften, insbesondere Exportkontrollbestimmungen sowie Embargos, oder vergleichbare Sanktionen entgegenstehen.
- (2) Bei Verzögerungen aufgrund Exportprüfungen oder Genehmigungsverfahren verlängern sich etwaig vereinbarte Fristen oder Lieferzeiten entsprechend. Dies gilt nicht, wenn ask:us die Verzögerung zu vertreten hat.
- (3) Werden für die Vertragserfüllung erforderliche behördliche Genehmigungen nicht erteilt, so sind sowohl der Kunde als auch ask:us zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt. In diesem Fall sind wechselseitig die empfangenen Leistungen zurückzugewähren und gezogene Nutzungen nach Maßgabe von §§ 346 - 348 BGB herauszugeben. Ansprüche der Parteien auf Schadensersatz bleiben unberührt.

## 18. Sonstiges und Schlussbestimmungen

- (1) Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle sich aus dem Vertragsverhältnis unmittelbar oder mittelbar ergebenden Streitigkeiten der Geschäftssitz von ask:us in Heilbronn. Entsprechendes gilt, wenn der Kunde als Unternehmer i.S.v. § 14 BGB handelt. ask:us ist jedoch in allen Fällen auch berechtigt, Klage am Erfüllungsort der Lieferverpflichtung gemäß dieser AGB bzw. einer vorrangigen Individualabrede oder am allgemeinen Gerichtsstand des Kunden zu erheben. Vorrangige gesetzliche Vorschriften, insbesondere zu ausschließlichen Zuständigkeiten, bleiben unberührt.

- (2) Für sämtliche Rechtsbeziehungen zwischen ask:us und dem Kunden gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss der Gesetze über den internationalen Kauf beweglicher Waren, insbesondere des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG).
- (3) Der Einzelvertrag kann nur schriftlich geändert, aufgehoben oder ergänzt werden. Das gilt auch für die Änderung dieses Schriftformerfordernisses.
- (4) Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon nicht berührt. An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung tritt eine Regelung, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung so nahe wie möglich kommt. Gleiches gilt für den Fall, dass die Parteien nachträglich feststellen, dass der Vertrag lückenhaft ist.

## **B. Besondere Vertragsbedingungen für IT-Services, Beratungsleistungen und die Durchführung von Schulungen oder Seminaren**

### **1. Anwendungsbereich**

Diese besonderen Vertragsbedingungen gelten für alle von ask:us erbrachten Dienstleistungen, insbesondere Beratungsleistungen, Schulungen oder der Erbringung von IT-Services.

### **2. IT-Services**

- (1) Unter IT-Services verstehen sich insbesondere Wartungs- und Instandhaltungs- sowie Supportleistungen, insbesondere das Installieren, Deinstallieren und Konfigurieren von Software, den Ein- und Ausbau, die Zurichtung, Reparatur oder Vernichtung von Hardware, das Erstellen, Übertragen oder Löschen von Daten, sowie vergleichbare Dienstleistungen.
- (2) Bei der Erbringung von IT-Services kann ask:us auf von Dritten hergestellte Soft- und Hardware zurückgreifen – Standardsoftware und Standardkomponenten. Diese Soft- und Hardware kann dabei Fehler beinhalten oder unzureichend dokumentiert sein, was es ask:us unmöglich macht, die Soft- oder Hardware in der vom Kunden gewünschten und vereinbarten Weise herzurichten. Da ask:us hier in hohem Maße von Dritten, insbesondere auch solchen zu denen keine Leistungsbeziehung besteht – bspw. beim Einsatz von Open Source Software –, abhängig ist, kann ask:us bei der Erbringung von IT-Services keine Garantie dafür übernehmen, dass sich die Hard- und Software in der vom Kunden gewünschten Weise hervorheben lässt; ask:us schuldet vielmehr nur das ernstliche Bemühen hierum.

### **3. Wartungs- und Instandhaltungsdienstleistungen**

- (1) Wartungs- und Instandhaltungsleistungen unterliegen keiner Abnahme und sind von ask:us nur geschuldet, soweit sie ausdrücklich im Einzelfall vereinbart sind. Für sie gelten die in Einzelverträgen und etwaigen Leistungsbeschreibungen vereinbarten Konditionen.
- (2) Nicht Gegenstand der Instandhaltung von Software sind insbesondere Entwicklungsleistungen; ask:us wird also lediglich vom Softwarehersteller gelieferte Updates einspielen. Soweit einzelvertraglich nichts Abweichendes vereinbart, sind hiervon nur Sicherheits- und Qualitätsupdates, nicht aber Funktionsupdates umfasst.
- (3) Der Kunde ist verpflichtet, ask:us mit einem Vorlauf von mindestens zwei Wochen über von ihm veranlasste Änderungen an der Systemumgebung oder Bestellungen zu informieren, sofern sich diese auf die vertraglichen Wartungs-, Pflegeleistungen von ask:us auswirken.
- (4) Der Kunde ist verpflichtet, ask:us rechtzeitig über nicht von ask:us vorgenommene oder initiierte Änderungen an den Systemkomponenten zu informieren, sofern sich diese auf die Erbringung

der vertraglichen Leistungen von ask:us auswirken. Diese Verpflichtung gilt unabhängig davon, ob der Kunde zu einer solchen Änderung berechtigt ist oder nicht.

- (5) Stellt ask:us nachteilige Auswirkungen dieser Änderungen fest, wird ask:us den Kunden darüber unterrichten. In diesem Fall ist ask:us berechtigt, eine Anpassung des Vertrags entsprechend der Änderungen zu verlangen. Kommt eine Vereinbarung über die Anpassung des Vertrags nicht innerhalb einer von ask:us gesetzten angemessenen Annahmefrist zustande, ist ask:us berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen.

#### **4. Supportleistungen und Support**

- (1) Für die Dauer der vereinbarten Supportleistungen übernimmt ask:us den Support für die dem Kunden bereitgestellte Software, in ausdrücklich vereinbarten Fällen auch etwaiger Hardware.
- (2) Der Support steht dem Kunden an den deutschen bundeseinheitlichen Arbeitstagen von montags bis freitags zu den im Supportvertrag angegebenen Zeiten, in Ermangelung vereinbarter Zeiten montags bis freitags von 09.00 bis 16.00 Uhr (MEZ/MESZ) zur Verfügung. Störungsmeldungen und Supportanfragen zu der Software werden per E-Mail entgegengenommen.
- (3) ask:us kann Hilfestellungen für die von ask:us zur Verfügung gestellte und betreute Software nur bei zur Verfügung stehendem Online-Zugriff erbringen. Dies betrifft insbesondere im Fall einer Störung die Störungsdiagnose in Dateien und Anwendungen. Der Online-Zugriff ist vom Kunden zu gewährleisten.

#### **5. Störungs- und Mängelklassen**

- (1) Es gelten folgende Störungs- bzw. Mängelklassen:
- Klasse 1: Eine betriebsverhindernde Störung liegt vor, wenn die Nutzung der Hardware oder Software unmöglich oder schwerwiegend eingeschränkt ist.
  - Klasse 2: Eine betriebsbehindernde Störung liegt vor, wenn die Nutzung der Hardware oder Software erheblich eingeschränkt ist.
  - Klasse 3: Eine leichte Störung liegt vor, wenn die Nutzung der Hardware oder Software ohne oder mit unwesentlichen Einschränkungen möglich ist.
- (2) Reaktions- und Störungsbehebungszeiten bedürfen der ausdrücklichen Vereinbarung. Hinsichtlich der Störungsklasse 3 stehen Reaktionszeiten und Fehlerbehebungszeiten im Ermessen von ask:us.
- (3) Die Reaktionszeit beginnt mit Eingang der Störungsmeldung bei ask:us und läuft nicht außerhalb der Supportzeit. Ferner läuft die Reaktionszeit für außerhalb der Supportzeit gemäß Abschnitt B. 4 (Supportleistungen, Supportzeit). Eine Reaktion ist erfüllt, wenn ask:us die Fehlerdiagnose beginnt sowie bei telefonischer/schriftlicher Kontaktaufnahme mit dem Kunden, wenn dies zur Behebung der Störung notwendig erscheint. Die Fehlerbehebungszeit beginnt mit Ablauf der Reaktionszeit und ist eingehalten, wenn ask:us innerhalb der vereinbarten Zeit den gemeldeten Fehler behoben hat. Die Fehlerbehebungszeit läuft nur innerhalb der Supportzeit. Soweit der Kunde erforderliche Mitwirkungshandlungen nicht oder verspätet vornimmt, verlängern sich die Reaktions- und Fehlerbehebungszeiten entsprechend.

#### **6. Schulungen und Seminare; Beratungsleistungen**

- (1) Besteht die vereinbarte Leistung von ask:us in der Durchführung einer Schulung oder eines Seminars, so bestimmt sich der Leistungsumfang sowie eventuell anfallende Zusatzkosten der Schulungen und Seminare gemäß der Auftragsbestätigung. Inhalt und Qualität der Maßnahmen orientieren sich am jeweils letzten Stand der die Materie betreffenden Erkenntnisse.

- (2) Handelt es sich bei der vereinbarten Leistung durch ask:us um eine Beratungsleistung, so bestimmen sich Aufgabenstellung, Vorgehensweise und Art der zu liefernden Arbeitsunterlagen nach der schriftlichen Vereinbarung mit dem Kunden. Änderungen, Ergänzungen oder Erweiterungen der Aufgabenstellung, der Vorgehensweise und der Art der Arbeitsunterlagen bedürfen einer besonderen schriftlichen Vereinbarung. Alle Rechte an im Rahmen der Beratung durch ask:us erstellten Arbeitsergebnissen verbleiben bei ask:us, wenn dies nicht gesondert anderweitig vereinbart wird.

## **C. Besondere Vertragsbedingungen für Standardsoftwareüberlassung auf Dauer**

### **1. Anwendungsbereich**

- (1) Diese besonderen Vertragsbedingungen gelten für die zeitlich unbeschränkte Überlassung von Software durch ask:us.
- (2) Sie finden keine Anwendung auf die Bereitstellung von Software, welche durch ask:us oder unmittelbar durch Dritte im Wege der Softwaremiete (Abschnitte G und H dieser AGB) zur Verfügung gestellt wird.

### **2. Überlassung von Standardsoftware auf Dauer**

- (1) Ist zwischen ask:us und dem Kunden die Überlassung von Standardsoftware auf Dauer vereinbart, so überlässt ask:us diese Standardsoftware entsprechend den Vereinbarungen des jeweiligen Einzelvertrages und stellt ihm diese zur Verfügung. Soweit im jeweiligen Einzelvertrag keine andere bestimmungsgemäße Nutzung vereinbart ist, geht im Zeitpunkt der Lieferung das nicht ausschließliche, dauerhafte, unwiderrufliche und unkündbare Recht auf den Kunden über, die Standardsoftware zu nutzen. Dies umfasst insbesondere die dauerhafte oder temporäre Speicherung sowie das Laden, Anzeigen und Ablauen lassen der Standardsoftware.
- (2) Überlässt ask:us dem Kunden Standardsoftware Dritter, gelten zusätzlich die Nutzungsbedingungen (z.B. EULA) des Dritten.
- (3) Das eingeräumte Nutzungsrecht umfasst nicht das Recht, die Software zu bearbeiten, zu ändern, zu übersetzen oder sie in anderer Weise umzuarbeiten. Der Kunde darf die Software nicht dekompilieren, disassemblieren oder anderen Maßnahmen eines Reverse Engineering unterwerfen, soweit das nicht nach § 69e UrhG auch ohne die Zustimmung des Rechteinhabers zulässig ist.
- (4) Zur Überlassung des Quellcodes der Standardsoftware ist ask:us nur verpflichtet, wenn dies mit dem Kunden ausdrücklich vereinbart ist. Die Dokumentation zur Software wird ausschließlich in elektronischer Form zur Verfügung gestellt.

### **3. Vergütung**

- (1) Für die Einräumung des nicht ausschließlichen und nicht übertragbaren Nutzungsrechts an der überlassenen Software zahlt der Kunde für die Dauer der Überlassung – je nach Vereinbarung – eine einmalige Vergütung (Lizenzgebühr) sowie ggfs. eine laufende, in der Regel monatliche, Vergütung für die Lieferung von Updates (Pflegegebühr).
- (2) Die Lizenzgebühr ist im Voraus bei Bestellung zur Zahlung fällig. Dies gilt auch dann, wenn die Software oder deren Einrichtung bzw. Anpassung der Abnahme bedarf.
- (3) Die Erstellung von Software sowie die sonstigen Dienstleistungen (Installation, Einrichtung, Anpassung etc.) sind vom Kunden, soweit nichts anderes in Schrift- oder Textform vereinbart worden ist, zu den Sätzen der jeweils gültigen Preisliste zu vergüten.

#### **4. Veräußerung der Software**

- (1) Macht der Kunde von seinem Recht zur Übertragung des Nutzungsrechts Gebrauch, hat er seine vertraglichen Verpflichtungen bezüglich des Inhalts und Umfangs der Nutzungsrechte dem Dritten aufzuerlegen. Mit der Übertragung an den Dritten ist der Kunde nicht mehr zur Nutzung berechtigt.
- (2) Im Falle der Veräußerung ist der Kunde verpflichtet, etwaige erstellte Vervielfältigungen zu vernichten bzw. dauerhaft zu löschen. Der Kunde ist jedoch berechtigt, eine Kopie ausschließlich für Prüf- und Archivierungszwecke zu behalten und zu nutzen.

#### **5. Gewährleistung bei Überlassung von Standardsoftware auf Dauer**

- (1) ask:us wird die Software frei von Sach- und Rechtsmängeln überlassen. Bei Standardsoftware beschränkt sich die Gewährleistung auf die Übereinstimmung mit der vertraglichen vereinbarten Softwarespezifikationen des jeweiligen Herstellers.
- (2) Etwaige Mängel sind vom Kunden unter Angabe der ihm bekannten und für deren Erkennung zweckdienlichen Informationen zu melden. Die Gewährleistung bei Mängeln an Software setzt voraus, dass ein Mangel reproduzierbar oder durch maschinell erzeugte Ausgaben darstellbar ist.
- (3) Die Gewährleistungsfrist beginnt bei Standardsoftware mit der Lieferung, ansonsten mit der Abnahme der Software und endet nach 12 Monaten.
- (4) ask:us übernimmt keine Gewähr für Fehler, Störungen oder Schäden, die auf unsachgemäße Bedienung, Verwendung ungeeigneter Betriebsmittel und anormale Betriebsbedingungen zurückzuführen sind.
- (5) Ist ask:us trotz mehrfachen Versuchs, wofür ask:us angemessene Zeit und Gelegenheit einzuräumen ist, nicht in der Lage, den Mangel zu beheben, ist der Kunde bezüglich der fehlerhaften Lieferung und Leistung zur Rückgängigmachung des Vertrages oder zur Herabsetzung der Vergütung berechtigt. Vor Geltendmachung dieser Rechte hat der Kunde dies ask:us unter Setzung einer angemessenen Frist anzukündigen.
- (6) Ist ask:us aufgrund einer Fehlermeldung des Kunden tätig geworden, ohne dass der Kunde das Vorliegen eines Fehlers nachweisen kann, so hat der Kunde die Kosten der Fehleranalyse zu tragen.

### **D. Besondere Vertragsbedingungen für Kaufverträge über bewegliche Sachen**

#### **1. Anwendungsbereich**

Diese besonderen Vertragsbedingungen gelten für den Verkauf beweglicher Sachen (z.B. Hardware) durch ask:us. Die genaue Bezeichnung der Kaufsache(n) und der Lieferumfang bestimmen sich ausschließlich durch den jeweiligen Einzelvertrag/die Auftragsbestätigung.

#### **2. Vergütung**

Der Kunde trägt die Kosten für Verpackung, Transport und Versicherung sowie eventuell anfallende Steuern, Zölle, Einfuhr- oder Ausfuhrgebühren, der Devisenbewirtschaftung etc., welche im Zusammenhang mit der Lieferung anfallen.

#### **3. Gewährleistung**

- (1) ask:us wird beim Verkauf beweglicher Sachen alles unternehmen, um sicherzustellen, dass die Sachen mangelfrei sind. Dies gilt auch bezüglich des Fehlens zugesicherter Eigenschaften, welche den Wert oder die Tauglichkeit zu dem vertragsgemäß vorausgesetzten Gebrauch aufheben oder mindern.

- (2) Der Kunde hat durch ask:us verkaufte Ware unverzüglich nach Erhalt zu untersuchen und erkennbare Mängel geltend zu machen.
- (3) Offensichtliche Mängel (z.B. Minder- oder Falschlieferungen) sind unverzüglich, jedoch spätestens innerhalb von acht Tagen nach Erhalt der Lieferung schriftlich gegenüber ask:us zu beanstanden. Mängel, die auch bei sorgfältiger Prüfung innerhalb dieser Frist nicht entdeckt werden können, sind unverzüglich nach der Entdeckung in gleicher Weise zu beanstanden. Unterlässt der Kunde die rechtzeitige Anzeige, so gilt die Ware als genehmigt und der Kunde kann wegen des Mangels keine Gewährleistungsrechte geltend machen.
- (4) Bei Vorliegen eines Mangels wird ask:us diesen nach ihrem Ermessen durch kostenlose Nachbesserung oder durch Ersatzlieferung beheben
- (5) Bei einer unberechtigten Beanstandung trägt der Kunde die ask:us durch die Inanspruchnahme entstandenen Kosten (z.B. für durchgeführte Maßnahmen zur Mängelerforschung).
- (6) Gewährleistungsansprüche des Kunden verjähren innerhalb von zwölf Monaten ab Gefährübergang. Dies gilt nicht für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit und soweit ask:us oder ihren Erfüllungsgehilfen Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zu Last fällt.
- (7) ask:us wird weitergehende Garantie- und Gewährleistungszusagen von Herstellern in vollem Umfang an den Kunden weitergeben, jedoch nicht selbst dafür einstehen.

## **E. Besondere Vertragsbedingungen für Werkleistungen, insbesondere Entwicklung von Individualsoftware oder Projektverträge**

### **1. Anwendungsbereich**

Diese besonderen Vertragsbedingungen gelten für alle Leistungen, die ask:us für den Kunden erbringt und bei denen ask:us die Herbeiführung eines greifbaren Erfolges verspricht, wenn dieses zumindest in Textform vereinbart worden ist. Dies umfasst insbesondere die kundenspezifische Erstellung, Modifikation oder Erweiterung von Software (Development Consulting), die Installation und Einrichtung von Software sowie vergleichbare IT-Leistungen, soweit dieses ausdrücklich vereinbart wurde und nicht zu den IT-Services gemäß Abschnitt B.2 dieser AGB gehört.

### **2. Leistungsumfang**

- (1) Der Leistungsumfang ergibt sich aus dem jeweiligen Einzelvertrag, im Falle agiler Softwareerstellung aus den jeweiligen Epics und User Stories (Scrum) oder vergleichbarer Artefakte. Die Dokumentation zur Software wird ausschließlich in elektronischer Form zur Verfügung gestellt.
- (2) ask:us wird Individualsoftware dem Kunden im Objektcode und grundsätzlich ohne systemtechnische Dokumentation überlassen. Die Überlassung im Quellcode bedarf der ausdrücklichen schriftlichen Vereinbarung.
- (3) Basiert die Beschreibung bzw. Spezifikation einer Software auf vom Kunden vorgelegten Ausführungsbezeichnungen, so hat der Kunde dafür einzustehen, dass diese nicht in die Rechte Dritter eingreifen. Der Kunde verpflichtet sich, ansonsten ask:us im Fall der Geltendmachung der Rechte Dritter von etwaigen Ansprüchen Dritter freizustellen.

### **3. Nutzungsrechte an entwickelter Software**

- (1) Soweit im Einzelvertrag keine andere bestimmungsgemäße Nutzung vereinbart ist, überträgt ask:us dem Kunden jeweils, soweit Individualsoftware entstanden ist, das nicht ausschließliche,

nicht unterlizenzierbare, nicht übertragbare, auf die vereinbarte Nutzungszeit beschränkte Recht, die Individualsoftware im Rahmen der Zweckbestimmungen des jeweiligen Einzelvertrags zu nutzen. Weitergehende Rechte wie Abänderung, Übersetzung, Bearbeitung etc. bedürfen einer ausdrücklichen Vereinbarung zumindest in Textform.

- (2) Das Nutzungsrecht bezieht sich auf die Individualsoftware im Objektcode. ask:us ist mangels ausdrücklicher anderweitiger Vereinbarung nicht verpflichtet, dem Kunden die Software im Quellcode zu überlassen.
- (3) Das eingeräumte Nutzungsrecht umfasst nicht das Recht, die Software zu bearbeiten, zu ändern, zu übersetzen oder sie in anderer Weise umzuarbeiten. Der Kunde darf die Software nicht dekompilieren, disassemblieren oder anderen Maßnahmen eines Reverse Engineering unterwerfen, soweit das nicht nach § 69e UrhG auch ohne die Zustimmung des Rechteinhabers zulässig ist.
- (4) Der Kunde ist ohne ausdrückliche vorherige schriftliche Erlaubnis von ask:us nicht berechtigt, die Nutzung der Software einem Dritten zu überlassen, insbesondere diese zu vermieten oder zu verleihen.
- (5) Zur Überlassung von Werkzeugen, die für die Erstellung der Individualsoftware erforderlich sind, sowie zur Übertragung der Rechte daran, ist ask:us nur aufgrund einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung verpflichtet.
- (6) Die Rechte an Erfindungen, die anlässlich der Vertragserfüllung gemacht werden, stehen – vorbehaltlich gesonderter schriftlicher Vereinbarungen – ausschließlich ask:us zu.

#### **4. Abnahme**

- (1) ask:us wird dem Kunden zwecks Übergabe ein Übergabeprotokoll mit der Aufforderung übermitteln, eine Funktionsprüfung durchzuführen und die (Teil-) Abnahme innerhalb der vereinbarten Frist zu erklären. Dies kann bspw. durch die Zuweisung einer entsprechenden Aufgabe in einem Taskmanagement-System an den Kunden durch ask:us geschehen.
- (2) Ist keine Frist zur Erklärung der (Teil-) Abnahme vereinbart, so ist die Abnahme innerhalb einer Frist von 10 Tagen ab Zugang der Aufforderung durch ask:us zu erklären. Wird die Abnahme nicht innerhalb der vorbezeichneten Frist erklärt, so gilt die Leistung als abgenommen, wenn die Nutzbarkeit zu diesem Zeitpunkt nicht erheblich eingeschränkt ist und ask:us zuvor auf diese Wirkung hingewiesen hat (Abnahmefiktion). Zur Beurteilung des Grades einer Nutzbarkeitseinschränkung gelten die Mängelklassen gemäß Abschnitt B 5 (Besondere Bedingungen für Beratung und Schulungen, sowie IT-Services, Störungs- bzw. Mängelklassen) dieser AGB.
- (3) Sofern bei der Abnahmeprüfung Fehler der Mängelklassen 1 und/oder 2 (B 5 (Besondere Bedingungen für Beratung und Schulungen, sowie IT-Services, Störungs- bzw. Mängelklassen)) festgestellt werden, ist der Kunde berechtigt, die Abnahme zu verweigern, es sei denn, diese sind durch Umstände verursacht, die der Sphäre des Kunden entstammen, wie insbesondere eine fehlerhafte Benutzung oder eine vom Kunden oder von Dritten für den Kunden eingesetzte fehlerhafte Betriebsumgebung. Werden ausschließlich Fehler der Fehlerklassen 3 festgestellt, ist der Kunde zur Abnahme verpflichtet, kann diese jedoch unter den Vorbehalt der Mängelbeseitigung stellen. Die bei der Abnahme festgestellten Fehler, unabhängig davon, welcher Fehlerklasse diese zuzuordnen sind, sind vom Kunden nachvollziehbar zu dokumentieren. ask:us wird diese innerhalb angemessener Frist beseitigen.

#### **5. Vergütung**

Für die Vergütung von Werkleistungen gilt Abschnitt A 4 (Vergütung) dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen entsprechend. Mangels anderweitiger Vereinbarung, insbesondere dann, wenn mit dem Kunden nicht nach A 5 ein Stundenkontingent zur Abrechnung vereinbart

ist, ist der Kunde verpflichtet, 100% der vertraglich vereinbarten Vergütung bei Auftragserteilung zu zahlen.

## 6. Gewährleistung

- (1) ask:us wird die Leistungen frei von Sach- und Rechtsmängeln erbringen. Etwaige Mängel sind ask:us vom Kunden unter Angabe der ihm bekannten und für deren Erkennung zweckdienlichen Informationen zu melden. Die Gewährleistung bei Mängeln an Software setzt voraus, dass ein Mangel reproduzierbar oder durch maschinell erzeugte Ausgaben darstellbar ist.
- (2) ask:us übernimmt keine Gewähr für Fehler, Störungen oder Schäden, die auf unsachgemäße Bedienung, Verwendung ungeeigneter Betriebsmittel und anormale Betriebsbedingungen zurückzuführen sind. Mängelansprüche sind ferner ausgeschlossen, wenn der Kunde das Programm (Quellcode oder Objektcode) ändert oder in dieses in sonstiger Weise (z.B. durch Änderung der Konfiguration) eingreift, es sei denn, dass der Eingriff für den Fehler erkennbar nicht ursächlich ist.
- (3) ask:us ist berechtigt, nach ihrer Wahl den Fehler durch schriftliche oder maschinenlesbare Korrekturmaßnahmen und - soweit dem Kunden zumutbar - auch durch Umgehungsmaßnahmen (Workarounds) zu beseitigen. ask:us ist ferner berechtigt, die Korrektur durch Installation einer verbesserten Version eines Programms (Update) vorzunehmen. ask:us ist darüber hinaus berechtigt, Fehleranalysen und -korrekturen mittels Datenfernübertragung (DFÜ) vorzunehmen, sofern wechselseitig die erforderlichen Einrichtungen zur Verfügung stehen und der Kunde die DFÜ-Verbindung unter Beachtung der Grundsätze des Datenschutzes und der Informationssicherheit herstellt.
- (4) Ist ask:us trotz mehrfachen Versuchs, wofür ask:us angemessene Zeit und Gelegenheit einzuräumen ist, nicht in der Lage, den Mangel zu beheben, ist der Kunde bezüglich der fehlerhaften Lieferung und Leistung zur Rückgängigmachung des Vertrages oder zur Herabsetzung der Vergütung berechtigt. Vor Geltendmachung dieser Rechte hat der Kunde dies ask:us unter Setzung einer angemessenen Frist anzukündigen.
- (5) Ist ask:us aufgrund einer Fehlermeldung des Kunden tätig geworden, ohne dass der Kunde das Vorliegen eines Fehlers nachweisen kann, so hat der Kunde die Kosten der Fehleranalyse zu tragen.
- (6) Werden Teilleistungen entsprechend der vertraglichen Vereinbarung abgenommen, beginnt die Verjährung der Mängelansprüche mit dem Tag der Teilabnahme. Der Anspruch auf Nacherfüllung, Rücktritt und Minderung, Schadensersatz und Ersatz vergeblicher Aufwendungen verjährt in einem Jahr ab der Abnahme. Das Recht zur Selbstvornahme (§ 637 BGB) ist ausgeschlossen.

## 7. Kündigung durch den Kunden

Unbeschadet des Rechtes aus § 648 BGB ist ask:us im Falle der Kündigung durch den Kunden berechtigt, die vereinbarte Vergütung für die erbrachte Leistung vollständig, im Übrigen für noch nicht erbrachte Leistungen abzüglich einer Pauschale in Höhe von 25 % für ersparte Aufwendungen und/oder Erwerb aufgrund anderweitiger Verwendung der Arbeitskraft zu verlangen. Dem Kunden verbleibt die Möglichkeit des Nachweises, dass die Summe ersparter Aufwendungen und/oder des Erwerbs aufgrund anderweitiger Verwendung der Arbeitskraft oder dessen böswillige Unterlassung die Aufwendungspauschale übersteigt. Managed Cloud Services können Gegenstand eines besonderen Vertrages sein.

## F. Besondere Vertragsbedingungen für die Wartung und Pflege von Software

### 1. Anwendungsbereich

Diese besonderen Vertragsbedingungen für die Wartung und Pflege von Software gelten, soweit der Kunde mit ask:us eine Softwarewartung und -pflege für eine bestimmte Software, bspw. im Rahmen einer Standardsoftwareüberlassung auf Dauer nach Abschnitt C., vereinbart hat. Eine solche Vereinbarung ist entweder als „Support“ oder als „Software Assurance“ gestaltet.

### 2. Umfang der Softwarewartung und -pflege

#### Support:

Wird mit dem Kunden ein Support für eine Software vereinbart, so unterstützt ask:us den Kunden auf elektronische (E-Mail) telefonische (Hotline) Weise während der Supportzeiten zu den nachstehenden Bedingungen.

- Der Support über die Hotline steht ausschließlich den vom Kunden benannten Ansprechpartnern (Key-User) zur Verfügung.
- Über die Hotline erbringt ask:us telefonische oder elektronische Unterstützung bei Fragen zu Bedienung, Installation, Softwareverteilung sowie im Zusammenhang mit Anwendungsproblemen.
- Die Hotline ist unter der im Vertrag angegebenen Telefonnummer oder E-Mail-Adresse an den deutschen bundeseinheitlichen Arbeitstagen erreichbar und jeweils Montag bis Freitag von 09.00 Uhr bis 16:00 Uhr (MEZ/MESZ) besetzt.
- Wurde vertraglich keine abweichende Vereinbarung getroffen, so beträgt das Zeitkontingent für die Nutzung der Hotline 30 Minuten pro vollem Kalendermonat. Eine über dieses Kontingent hinausgehende Inanspruchnahme der Hotline ist nach Verfügbarkeit möglich und nach den jeweils gültigen Sätzen der aktuellen ask:us Preisliste zu vergüten.
- Nicht im Support enthalten sind insbesondere die folgenden Leistungen:
  - Leistungen, die sich nicht konkret auf die Software beziehen, einer Anwenderschulung gleichkommen oder durch Lektüre der Handbücher oder sonstiger Dokumentation zu beantworten sind.
  - Auskünfte an andere Mitarbeiter des Kunden als an die benannten Ansprechpartner (Key-User)
  - Vor-Ort-Einsätze von ask:us beim Kunden
  - Über das im Vertrag vereinbarte Zeitkontingent hinausgehende Auskünfte und Leistungen
  - Nicht mehr unterstützte Softwareversionen

#### Software Assurance:

Wird mit dem Kunden eine Software Assurance für eine Software vereinbart, so unterstützt ask:us den Kunden durch die periodische Lieferung von neuen Programmständen in Form von aktualisierten Softwareversionen, Updates und Upgrades (Softwarepflege) zu den nachstehenden Bedingungen..

- Die Bereitstellung von neuen Programmständen kann in folgenden Formen erfolgen:
  - eine neue Version der Software, die eine bestehende Version ersetzt
  - ein Update für eine bestehende Version
  - ein Upgrade für eine bestehende Version
- Das Nutzungsrecht an neuen Programmständen (einschließlich Updates und Upgrades) entspricht nach Art und Umfang dem Nutzungsrecht an der zu pflegenden Software.

- Sofern durch die Anpassungen und/oder Erweiterungen im Rahmen von Updates und/oder Upgrades eine Aktualisierung des Benutzerhandbuchs / der Dokumentation erforderlich war, stellt ask:us eine geänderte Version dem Kunden zur Verfügung.
- ask:us erbringt Pflegeleistungen für die jeweils aktuelle Softwareversion sowie die von ask:us darüber hinaus unterstützen Vorversionen. ask:us behält sich vor, nicht mehr unterstützte Vorversionen der Software abzukündigen.
- Nicht in der Software Assurance enthalten sind insbesondere:
  - Die Installation der neuen Programmstände: Der Kunde installiert neue Programmstände selbst, insofern vertraglich nichts anderes vereinbart wurde.
  - Individuelle Änderungen, Erweiterungen und Parametrisierung (Customizing) der Software.
  - Pflege der Software durch Vor-Ort-Einsätze beim Kunden
  - Hardware- oder Betriebssystemwechsel
  - Einweisung und Schulung von Mitarbeitern
  - Datenwiederbeschaffungs- und Sicherungsmaßnahmen

### 3. Vergütung

- (1) ask:us erhält für die Standardsoftwarewartung und -pflege, soweit nicht im Einzelfall Abweichendes vereinbart ist, eine pauschale einmalige oder wiederkehrende Vergütung.
- (2) Wenn nicht ausdrücklich Abweichendes vereinbart ist, sind Updates im Rahmen der „erweiterten Softwarewartung- und Pflege“ wie in F.2. dieser AGB definiert nicht mit der pauschalen Vergütung abgegolten und werden nach der vereinbarten Preisliste oder, soweit keine individuelle Preisliste vereinbart ist, der allgemeinen Preisliste berechnet

### 4. Nutzungsrechte

Am im Rahmen der Softwarepflege gelieferten Updates räumt ask:us dem Kunden dieselben Rechte ein, die ask:us dem Kunden an der ursprünglichen Software eingeräumt hat.

### 5. Gewährleistung

- (1) ask:us wird Mängel an der überlassenen Software einschließlich der Dokumentation entsprechend den gesetzlichen Anforderungen nach Wahl von ask:us durch kostenfreie Nachbesserung oder Ersatzlieferung beheben.
- (2) Im Übrigen gilt für die Mängelrechte des Kunden Abschnitt C.5 (Gewährleistung bei Softwareüberlassung auf Dauer) dieser AGB entsprechend.

### 6. Updates und Funktionsänderungen

ask:us ist berechtigt, neue Versionen der Software zur Verfügung zu stellen. Die Rechte des Kunden nach diesem Abschnitt stehen diesem dann ausschließlich hinsichtlich der jeweils neusten Version der Software zu. Sofern und soweit mit der Bereitstellung einer neuen Version oder einer Änderung eine Änderung von Funktionalitäten der Software, durch die Software unterstützten Arbeitsabläufen des Kunden und/oder Beschränkungen in der Verwendbarkeit bisher erzeugter Daten einhergehen, wird ask:us dies dem Kunden spätestens sechs Wochen vor dem Wirksamwerden einer solchen Änderung mindestens in Textform ankündigen. Widerspricht der Kunde der Änderung nicht mindestens in Textform innerhalb einer Frist von zwei Wochen ab Zugang der Änderungsmitteilung, wird die Änderung Vertragsbestandteil. ask:us wird den Kunden bei jeder Ankündigung von Änderungen auf die vorgenannte Frist und die Rechtsfolgen ihres Verstreichens bei Nichtwahrnehmung der Widerspruchsmöglichkeit aufmerksam machen.

## **G. Besondere Vertragsbedingungen zur Softwaremiete**

### **1. Anwendungsbereich**

- (1) Diese besonderen Vertragsbedingungen gelten für die Vermietung und Bereitstellung von Software durch ask:us, in der Regel am Standort des Kunden oder auf Kosten des Kunden von diesem oder einem Dritten in dessen Auftrag an einem anderen Ort, bspw. einem Rechenzentrum, betrieben wird.
- (2) Nicht anwendbar sind diese besonderen Bedingungen auf die Vermietung und Bereitstellung von Software, welche unmittelbar durch Dritte vermietet und zur Verfügung gestellt wird.

### **2. Leistungsumfang**

- (1) ask:us vermietet die Software entsprechend der in der Auftragsbestätigung aufgeführten Produktlösung. Die Software wird dem Kunden in der aktuellen, zum Vertragsbeginn verfügbaren Version zur Verfügung gestellt. Anpassungen bzw. Änderungen der Software sowie die Erstellung von Schnittstellen zu Dritt-Programmen schuldet ask:us nur, soweit diese zur Instandhaltung bzw. Instandsetzung der Mietsache bzw. zur Sicherung des vertragsgemäßen Gebrauchs erforderlich sind. Im Übrigen sind Anpassungen und Änderungen durch ask:us nur nach gesonderter zumindest in Textform geschlossener Vereinbarung geschuldet. Sie sind vorbehaltlich anderweitiger Vereinbarung zumindest in Textform gemäß Preisliste zu vergüten.
- (2) Der Funktionsumfang der Software sowie die technischen Voraussetzungen ergeben sich aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung.

### **3. Nutzungsrechte an vermieteter Software**

- (1) Die Überlassung erfolgt zur ausschließlichen Benutzung durch den Kunden im Rahmen des zugrundeliegenden Vertrags. Die Mietsache darf nur zu den in diesem Vertrag referenzierten Zwecken verwendet werden. Der Kunde darf insbesondere keine irreversiblen technischen Änderungen vornehmen. ask:us räumt dem Kunden das einfache, nicht ausschließliche, nicht übertragbare und zeitlich auf die vereinbarte Vertragsdauer beschränkte Recht ein, das überlassene Programm im Objektcode, sowie die sonstigen Komponenten der Software zum vorausgesetzten vertraglichen Zweck zu nutzen.
- (2) Der Kunde ist ohne Erlaubnis von ask:us nicht berechtigt, den Gebrauch an der Mietsache einschließlich der nach diesem Vertrag überlassenen Software einem Dritten zu überlassen, insbesondere diese zu vermieten oder zu verleihen. Die Nutzung durch die Mitarbeitenden des Kunden ist im Rahmen des vertragsmäßigen Gebrauchs und vorbehaltlich einer Vereinbarung über den Umfang der Nutzungsrechte für Endanwender und Geräte (Nr. 4 dieser besonderen Bedingungen) zulässig.

### **4. Umfang der Nutzungsrechte an vermieteter Software für Endanwender und Geräte**

Die Nutzungsrechte, die ask:us nach Nr. 3 dieser besonderen Bedingungen gewährt, bestehen vorbehaltlich einer abweichenden Vereinbarung im Einzelfall wie folgt:

#### **a. Unternehmensweiten Lizenzen (Company-CAL):**

Für eine beliebige Anzahl von Benutzern und Geräten als Endnutzer und eine beliebige Anzahl gleichzeitiger Benutzerzugriffe (Sessions) bei dem Kunden, nicht aber bei verbundenen Unternehmen.

#### **b. Lizenzen zur beschränkten gleichzeitigen Nutzung (Concurrent-User-CALs):**

Für die vertraglich vorgesehene Anzahl gleichzeitiger Benutzerzugriffe (Sessions) unabhängig von der Anzahl und Identität der für diese zum Zugriff auf oder zur Verwendung

mit der Software verwendeten Geräte (PC, Notebook, Smartphone, Drucker, etc.) und der Anzahl und Identität von menschlichen Nutzern.

**c. Nutzerbezogenen Lizenzen (User-CALs):**

Für die vertraglich vorgesehene Anzahl menschlicher Benutzer unabhängig von der Anzahl der durch diese zum Zugriff auf oder zur Verwendung mit der Software verwendeten Geräte (PC, Notebook, Smartphone, Drucker, etc.) jedoch hinsichtlich des Zugriffs auf die Software zeitgleich höchstens mit einem Gerät.

**d. Gerätebezogenen Lizenzen (Device-CALs):**

Für die vertraglich vorgesehene Anzahl von Geräten (PC, Notebook, Smartphone, Drucker, etc.) zum Zugriff auf oder zur Verwendung mit der Software jedoch zeitgleich nur zur Verwendung durch einen menschlichen Benutzer.

Der Kunde dokumentiert die korrekte Zuweisung von Lizenzen und legt diese Dokumentation ask:us auf Verlangen vor. Besteht Zweifel an der Richtigkeit der Dokumentation, so ist ask:us berechtigt, weitere Informationen durch den Kunden anzufordern oder die Einhaltung der Lizenz selbst bei dem Kunden zu überprüfen.

## **5. Vervielfältigungen und Umarbeitungen der vermieteten Software**

- (1) Vervielfältigungen der Software sind nur insoweit zulässig, als dies für den vertragsgemäßen Gebrauch notwendig ist. Der Kunde darf von der Software Sicherungskopien nach den Regeln der Technik im notwendigen Umfang anfertigen.
- (2) Der Kunde darf keine Umarbeitungen an dem Programm vornehmen, es sei denn, diese sind für die bestimmungsgemäße Benutzung erforderlich. Der Kunde darf dazu keine Dritten beauftragen, die Wettbewerber von ask:us sind, sofern er nicht nachweist, dass die Gefahr der Preisgabe wichtiger Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse von ask:us (insbesondere von Funktionen und Design des Programms) ausgeschlossen ist.
- (3) Die Dekompilierung des Programms ist nur zulässig, wenn die in § 69e Absatz 1 UrhG genannten Voraussetzungen und Bedingungen vorliegen. Die hierdurch gewonnenen Informationen dürfen nicht entgegen den Maßgaben von § 69e Absatz 2 UrhG verwendet bzw. weitergegeben werden.
- (4) Kennzeichnungen der Software, insbesondere Urheberrechtsvermerke, Marken, Seriennummern oder ähnliches dürfen nicht entfernt, verändert oder unkenntlich gemacht werden.

## **6. Technische Mindestanforderungen der Nutzung**

Der Kunde ist dafür verantwortlich, die notwendigen technischen Mindestanforderungen zur Nutzung der Software entsprechend der Leistungsbeschreibung und der gewählten Produktlösung zu erfüllen.

## **7. Rechte des Kunden bei Mängeln**

- (1) Der Kunde ist verpflichtet, offensichtliche Mängel der Software unverzüglich, jedoch spätestens innerhalb von zwei Wochen nach Feststellung des Mangels, schriftlich an ask:us zu melden. Unterlässt die Kunde die rechtzeitige Mangelanzeige, so entfallen die Gewährleistungsrechte für den Mangel.
- (2) Die Behebung von rechtzeitig und berechtigt angezeigten Mängeln erfolgt nach Wahl von ask:us durch kostenfreie Nachbesserung oder für den Kunden zumutbaren Workaround.
- (3) Eine Kündigung des Kunden gemäß § 543 Abs. 2 S. 1 Nr. 1 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn ask:us ausreichende (mindestens zweimal) Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist. Von

einem Fehlschlagen der Mängelbeseitigung ist erst auszugehen, wenn diese unmöglich ist, wenn sie von ask:us verweigert oder in unzumutbarer Weise verzögert wird, wenn begründete Zweifel bezüglich der Erfolgsaussichten bestehen oder wenn aus anderen Gründen eine Unzumutbarkeit für den Kunden gegeben ist.

- (4) Die Rechte des Kunden wegen Mängeln sind ausgeschlossen, soweit dieser ohne Zustimmung von ask:us Änderungen an der Software vornimmt oder vornehmen lässt, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Änderungen keine für ask:us unzumutbaren Auswirkungen auf Analyse und Beseitigung der Mängel haben. Die Rechte des Kunden wegen Mängeln bleiben unberührt, sofern der Kunde zur Vornahme von Änderungen, insbesondere im Rahmen der Ausübung des Selbstbeseitigungsrechts gemäß § 536a Abs. 2 BGB berechtigt ist und diese fachgerecht ausgeführt sowie nachvollziehbar dokumentiert wurden.
- (5) Die Haftung von ask:us für Mängel der Software wird auf Fälle beschränkt, in denen der Mangel auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von ask:us oder einem ihrer Erfüllungsgehilfen beruht. Für leichte Fahrlässigkeit haftet ask:us nur, sofern eine wesentliche Vertragspflicht verletzt wurde. Wesentliche Vertragspflichten sind solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. In diesem Fall ist die Haftung von ask:us auf den typischerweise vorhersehbaren Schaden begrenzt. Die Haftung für mittelbare Schäden, insbesondere entgangenen Gewinn, wird ausgeschlossen, es sei denn, ask:us fällt vorsätzliches oder grob fahrlässiges Handeln zur Last.
- (6) Ansprüche des Kunden wegen Mängeln der Software verjähren in einem Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Dies gilt nicht, wenn ask:us den Mangel arglistig verschwiegen hat.

## 8. Rückgabe

- (1) Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses hat der Kunde ask:us die Software – sofern in dieser Form überlassen – auf den Originaldatenträgern einschließlich Handbüchern und Dokumentation unverzüglich zurückzugeben. Gegebenenfalls erstellte Kopien der von ask:us überlassenen Software sind vollständig und endgültig zu löschen. ask:us kann statt der Rückgabe auch die Löschung des überlassenen Programms sowie die Vernichtung der überlassenen Handbücher und Dokumentation nebst entsprechenden Nachweisen verlangen.
- (2) Sofern ein Server vermietet wurde, ist der Kunde verpflichtet, diesen ask:us im ordnungsgemäßen Zustand unaufgefordert zurückzugeben. Vorher hat er alle ihm betreffenden Daten vom Server zu löschen. Der Kunde trägt die Kosten für Verpackung und Rückversand.

## 9. Rechte und Pflichten bei der Vermietung von Drittsoftware

Überlässt ask:us dem Kunden Standardsoftware Dritter im eigenen Namen, so gelten zusätzlich zu den Bedingungen nach diesem Abschnitt „Besondere Vertragsbedingungen zur Softwaremiete“ die Bedingungen des Drittanbieters, soweit diese den vereinbarten Bedingungen nicht widersprechen.

## H. Besondere Vertragsbedingungen zur Softwaremiete (Cloud-Lösung)

### 1. Anwendungsbereich

- (1) Diese besonderen Vertragsbedingungen zur Softwaremiete (Cloud-Lösung) gelten für die Nutzung von Software als „Software as a Service“- („SaaS“) bzw. Cloud-Angebot.
- (2) Nicht anwendbar sind diese besonderen Bedingungen auf die Bereitstellung von Software, welche unmittelbar durch Dritte als SaaS- bzw. Cloud-Angebote zur Verfügung gestellt wird.

## **2. Leistungsumfang**

- (1) ask:us stellt dem Kunden die Software in der jeweils vereinbarten Version am Routerausgang des Rechenzentrums, in dem der Server mit der Software steht („Übergabepunkt“), zur Nutzung bereit. Die Software, die für die Nutzung erforderliche Rechenleistung und der erforderliche Speicher- und Datenverarbeitungsplatz werden von ask:us bereitgestellt. ask:us schuldet nicht die Herstellung und Aufrechterhaltung der Datenverbindung zwischen den IT-Systemen des Kunden und dem beschriebenen Übergabepunkt.
- (2) Der Funktionsumfang der Software ergibt sich aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung.
- (3) ask:us ist berechtigt, neue Versionen der Software zur Verfügung zu stellen. Die Rechte des Kunden nach diesem Abschnitt stehen diesem dann ausschließlich hinsichtlich der jeweils neuesten Version der Software zu. Sofern und soweit mit der Bereitstellung einer neuen Version oder einer Änderung eine Änderung von Funktionalitäten der Software, durch die Software unterstützten Arbeitsabläufen des Kunden und/oder Beschränkungen in der Verwendbarkeit bisher erzeugter Daten einhergehen, wird ask:us dies dem Kunden spätestens sechs Wochen vor dem Wirksamwerden einer solchen Änderung in Textform ankündigen. Widerspricht der Kunde der Änderung nicht in Textform innerhalb einer Frist von zwei Wochen ab Zugang der Änderungsmitteilung, wird die Änderung Vertragsbestandteil. ask:us wird den Kunden bei jeder Ankündigung von Änderungen auf die vorgenannte Frist und die Rechtsfolgen ihres Verstreichens bei Nichtwahrnehmung der Widerspruchsmöglichkeit aufmerksam machen.

## **3. Nutzungsrechte an vermieteter Software**

- (1) Soweit die Software ausschließlich auf den Servern von ask:us oder einem von diesem beauftragten Dienstleister abläuft, benötigt der Kunde keine urheberrechtlichen Nutzungsrechte an der Software und ask:us räumt auch keine solchen ein. ask:us räumt dem Kunden jedoch für die Laufzeit des Vertrages das nichtausschließliche, nicht übertragbare und zeitlich auf die Dauer des Vertrages beschränkte Recht ein, die Benutzeroberfläche der Software zur Anzeige auf dem Bildschirm in den Arbeitsspeicher der vertragsgemäß hierfür verwendeten Endgeräte zu laden und die dabei entstehenden Vervielfältigungen vorzunehmen sowie die Software ausschließlich für die vertragsgemäßen Zwecke zu nutzen.
- (2) Der Kunde ist ohne Erlaubnis von ask:us nicht berechtigt, die Software Dritten zur Verfügung zu stellen. Die Nutzung durch die Mitarbeitenden des Kunden ist im Rahmen des vertragsmäßigen Gebrauchs und vorbehaltlich einer Vereinbarung über den Umfang der Nutzungsrechte für Endanwender und Geräte (Nr. 4 dieser besonderen Bedingungen) zulässig.

## **4. Umfang der Nutzungsrechte an vermieteter Software für Endanwender und Geräte**

Es gelten die Regelungen über den Umfang der Nutzungsrechte für Endanwender und Geräte der besonderen Bedingungen für Softwaremiete für Server-Lösungen gemäß G.4. dieser AGB entsprechend.

## **5. Vervielfältigungen und Umarbeitungen der vermieteten Software**

Es gilt Abschnitt G.5. dieser AGB entsprechend.

## **6. Voraussetzungen für die Nutzung**

- (1) Der Kunde hat selbst für einen Internetzugang bis zum Leistungsübergabepunkt von ask:us zu sorgen, damit er die Leistungen in Empfang nehmen und nutzen kann.
- (2) Es obliegt dem Kunden, die jeweils technischen Anforderungen zur Nutzung des Clients und des Browsers für den Zugriff auf die bereitgestellte Software zu erfüllen.

## 7. Verfügbarkeit

- (1) Ist nichts anderes bestimmt, so stellt ask:us dem Kunden die Software mit einer Verfügbarkeit von 95 % im Mittel des jeweils laufenden Kalenderjahres zur Verfügung. Nicht berücksichtigt werden dabei Nichtverfügbarkeiten aufgrund von angekündigten oder dringend erforderlichen Wartungsarbeiten, dem Einspielen von Updates oder Upgrades, rechtswidrigem Verhalten Dritter (z. B. Denial-of-Service-Angriffe) und der Nutzung der Software durch den Kunden in einer anderen als der bei Vertragsschluss vorausgesetzten Art und Weise, insbesondere durch ein ungewöhnlich hohes Nutzeraufkommen.
- (2) Wird die Verfügbarkeit unterschritten, so ist der Kunde berechtigt, von ask:us eine Gutschrift in Höhe von 10 % des jeweiligen monatlichen Nutzungsentsgelts je angebrochenem Prozentpunkt, um den die erreichte Verfügbarkeit die vereinbarte unterschreitet, zu verlangen, höchstens jedoch 50 % des jeweiligen monatlichen Nutzungsentsgelts.
- (3) Der Kunde ist verpflichtet, Funktionsausfälle, -störungen, -beeinträchtigungen unverzüglich und so präzise wie möglich bei ask:us anzuzeigen.

## 8. Rechte des Kunden bei Mängeln

Die Regelungen über die Gewährleistung gemäß G.5. dieser AGB gelten entsprechend.

## 9. Nach Vertragsende

- (1) Auf Verlangen des Kunden wird ask:us nach Beendigung des Vertrags die vom Kunden gespeicherten Anwendungsdaten auf einem dauerhaft lesbaren mobilen und revisionssicheren Datenträger oder im Wege der Datenfernübertragung zur Verfügung zu stellen. Der Kunde ist verpflichtet, ask:us die entstandenen notwendigen und nachgewiesenen Kosten zu ersetzen.
- (2) ask:us kann zur Abwicklung des Vertragsverhältnisses mit einem Dritten nach Weisung des Kunden zusammenarbeiten. Diese Zusammenarbeit ist beschränkt auf die Übermittlung der vom Kunden gespeicherten Anwendungsdaten, die Übermittlung sonstiger den Kunden betreffenden Daten, soweit es sich nicht um Geschäftsgeheimnisse handelt, sowie die Unterweisung der Mitarbeitenden des Dritten in die Verhältnisse des Kunden. Der Kunde ist verpflichtet, ask:us die entstandenen notwendigen und nachgewiesenen Kosten zu ersetzen.

## 10. Rechte und Pflichten bei der Vermietung von Drittsoftware (Cloud-Lösung)

Überlässt ask:us dem Kunden Standardsoftware Dritter im eigenen Namen als SaaS bzw. Cloud-Lösung, so gelten zusätzlich zu den Bedingungen nach diesem Abschnitt F „Besondere Bedingungen zur Softwaremiete (Cloud-Lösung)“ die Bedingungen des Drittanbieters, soweit diese den vereinbarten Bedingungen nicht widersprechen.