

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Unternehmensgruppe YUVENDA Enterprise Solutions

Stand: August | 2026

1. Geltungsbereich

- 1.1 Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle vertraglichen und vorvertraglichen Beziehungen zwischen dem Auftraggeber und Auftragnehmer, insbesondere – aber nicht ausschließlich – für Leistungen im Rahmen des Verkaufs und Vermietung von (Standard-) Software, der Anforderungsanalyse, Erstellung von Pflichtenheften, Auftragsentwicklung, der Installation von Software, Schulungen und Unterstützungsleistungen für Zertifizierungen.
- 1.2 Diese AGB gelten im Verhältnis zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber im oben genannten Geltungsbereich 1 ausschließlich. Sie gelten auch für alle künftigen Geschäfte in diesem Geltungsbereich, sowie für alle gesellschaftlichen Kontaktaufnahmen zum Auftraggeber in diesem Geltungsbereich, wie zum Beispiel für die Aufnahme von Vertragsverhandlungen oder der Anbahnung eines Vertrages, selbst wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart werden oder wenn nicht nochmals ausdrücklich auf sie hingewiesen wird. Der Geltung allgemeiner Bestell- oder Einkaufsbedingungen des Auftraggebers wird ausdrücklich widersprochen.
- 1.3 Werden im Einzelfall auch Schuldverhältnisse zu Personen oder Unternehmen begründet, die nicht selbst Vertragspartei werden sollen, so gelten auch gegenüber diesen die Haftungseinschränkungen in diesen AGB, soweit diese AGB gegenüber den Dritten bei Begründung des Schuldverhältnisses einbezogen wurden.
Dies ist vor allem dann der Fall, wenn die Dritten bei Begründung des Schuldverhältnisses von diesen AGB Kenntnis erlangt haben oder bereits hatten.
Die Entgegennahme der vom Auftragnehmer erbrachten Leistungen durch den Auftraggeber gilt als Anerkennung der Geltung dieser AGB.

2. Bindungsfrist und Vertragsschluss

- 2.1 Die vom Auftragnehmer veröffentlichten Preise sind bis zum Abschluss des Vertrages freibleibend.
- 2.2 Ein vom Auftraggeber an den Auftragnehmer gerichtetes Angebot bindet den Auftraggeber mindestens zwei Wochen seit Zugang.
- 2.3 Ein vom Auftragnehmer an den Auftraggeber abgegebenes Angebot ist freibleibend und

unverbindlich, sofern sich aus dem Angebot nichts anderes ergibt

Die Annahme des Angebots des Anbieters durch den Kunden ist ein rechtsverbindliches Angebot zum Abschluss eines Vertrages.

- 2.4 An einem Auftrag sind Auftraggeber und Auftragnehmer erst gebunden, wenn dieser vom Auftragnehmer mittels Auftragsbestätigung bestätigt wird.

3. Umfang der Leistungen, Leistungsfristen

- 3.1 Für den Umfang der Lieferung und Leistung ist das schriftliche Angebot bzw. die schriftliche Auftragsbestätigung des Auftragnehmers maßgebend. Nebenabreden und Änderungen bedürfen der Bestätigung durch den Auftragnehmer.
Stellt sich nach Vertragsschluss heraus, dass der Auftrag nicht entsprechend den Angaben des Auftraggebers durchgeführt werden kann, weil dies, aus vom Auftragnehmer nicht zu vertretenden Gründen, rechtlich oder technisch nicht umsetzbar ist, so ist der Auftragnehmer berechtigt vom Vertrag zurückzutreten, sofern und soweit der Auftraggeber nicht bereit ist, die vom Auftragnehmer vorgeschlagene Ersatzlösung zu akzeptieren und gegebenenfalls tatsächlich entstehende Mehrkosten zu übernehmen.
- 3.2 Im Rahmen von Auftragsentwicklungen umfassen die Leistungen die Konzeption, die Entwicklung, den Test und die Erstellung von Software oder einzelner Teile bestehend aus Software-Komponenten oder die Anpassung an die besonderen Bedürfnisse des Auftraggebers, sowie eine Anwenderdokumentation.
Der Einbau und die Installation oder Konfiguration in die Hardware des Auftraggebers ist nur geschuldet, wenn dies ausdrücklich vereinbart ist. Es gelten die Regelungen für die Installation von Software dieser AGB entsprechend.
- 3.3 Im Rahmen von Installationsleistungen umfassen die Leistungen des Auftragnehmers die Installation der Software nach Wahl des Auftragnehmers entweder am geplanten Einsatzort oder per Fernzugriff.
Etwaige Installationsleistungen per Fernzugriff werden mittels der vereinbarten Kommunikations-einrichtungen und geeigneter Kommunikationsdienste von einem entfernten Ort aus erbracht, wobei der Auftraggeber die hierfür notwendigen Infrastruktur-einrichtungen (Leitungen, Internetverbindungen, etc.) vorhält.

Eine Installationsleistung per Fernzugriff kann nur durchgeführt werden, wenn der Auftraggeber die technischen Voraussetzungen dafür zur Verfügung stellt. Die technischen Voraussetzungen werden dem Auftraggeber im Einzelfall genannt.

Die Installationsleistung per Fernzugriff findet im Zweifel aus dem Betrieb des Auftragnehmers heraus statt.

- 3.4 Im Rahmen von Schulungen umfassen, soweit nichts anderes vereinbart ist, die Leistungen des Auftragnehmers die Vermittlung der Fertigkeiten, die zur üblichen, ordnungsgemäßen Bedienung als Benutzer notwendig sind. Der Auftragnehmer schult somit in alltäglichen Einrichtungs- und Konfigurationsfragen und in Fragen der Benutzung durch Endnutzer.

Eine Schulung zur Technik, insbesondere Wartungsfragen, erfolgt nicht, sofern mit dem Auftraggeber keine abweichende Regelung getroffen ist.

Grundkenntnisse und -fertigkeiten im Umgang mit einer rechnergesteuerten Anlage (z.B. grundlegende Bedienung des Betriebssystems, grundlegende Office-Kenntnisse etc.) werden nicht geschult.

Die Teilnehmerzahl an einer Schulung wird durch den Auftragnehmer individuell unter Berücksichtigung der Schulungsmaterie und den sonstigen Anforderungen festgelegt.

- 3.5 Im Rahmen von Zertifizierungsmaßnahmen umfassen die Leistungen durch den Auftragnehmer die Unterstützung des Auftraggebers bei der Erlangung von Zertifizierungen.

Die Pflichten des Auftragnehmers sind auf die Erbringung von Unterstützungsleistungen beschränkt. Der Auftragnehmer schuldet dem Auftraggeber keinen Zertifizierungserfolg.

Die Unterstützungsleistungen des Auftragnehmers können umfassen:

- a) Bereitstellung von Dokumenten
- b) Bereitstellung von sonstigen Informationen
- c) Beratungsleistungen

Die Unterstützungsleistungen des Auftragnehmers sind die Leistungen beschränkt, welche sich auf die vom Auftragnehmer gelieferte, erstellte oder angepasste Software beziehen.

- 3.6 Der Auftragnehmer ist bei sämtlichen Leistungen in zumutbarem Umfang zu Teilleistungen berechtigt.
- 3.7 Der Auftragnehmer ist berechtigt, zur Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen Unterauftragnehmer einzusetzen.
- 3.8 Grundsätzlich erfolgt die Erbringung der Leistung seitens Auftragnehmer innerhalb von neun Monaten, sofern in der Auftragsbestätigung oder

in sonstiger Weise keine Leistungsfrist bestimmt ist.

Im Rahmen von Auftragsentwicklungen stellen die Liefer- und Leistungsfristen und -termine stets bestmögliche Angaben dar, sind aber generell unverbindlich.

- 3.9 Die Einhaltung der Leistungsfrist und einzelner Leistungstermine setzt voraus, dass der Auftraggeber die ihm obliegenden Mitwirkungshandlungen frist- und ordnungsgemäß erbringt, er alle beizubringenden Unterlagen bereitstellt und etwaig vereinbarte Vorauszahlungen leistet. Unterbleibt die Mitwirkung des Auftraggebers, verlängert sich die Lieferfrist um die Dauer, um die die Mitwirkung unterbleibt.

- 3.10 Im Falle höherer Gewalt oder anderer unverschuldeter Umstände gerät der Auftragnehmer nicht in Verzug. Der Auftragnehmer ist in diesem Fall auch dann zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn dieser sich schon in Verzug befindet.

Bei Hindernissen durch höhere Gewalt, welche von vorübergehender Dauer sind, vereinbaren die Parteien einen neuen Leistungstermin. Ist das Hindernis endgültig, können beide Parteien von dem Vertrag zurücktreten.

- 3.11 Eine Transportversicherung für zu versendende Gegenstände wird nur auf ausdrücklichen Wunsch des Auftraggebers abgeschlossen. Die Transportversicherung wird dann im Namen und auf Rechnung des Auftraggebers abgeschlossen.

- 3.12 Der Auftragnehmer schuldet dem Auftraggeber nur die Übertragung des Eigentums und Überlassung des Kaufgegenstandes. Der Einbau, die Installation oder eine Konfiguration des Kaufgegenstandes ist nicht geschuldet, sofern zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber dies nicht ausdrücklich vereinbart ist.

- 3.13 Der Auftraggeber hat selbst sicherzustellen, dass er die vom Hersteller genannten Anforderungen an die Hard- und Softwareumgebung, die in der Anwenderdokumentation beschrieben sind, erfüllt.

4. Gefahrübergang

- 4.1 Die Gefahr des Untergangs oder der Verschlechterung der Ware (Hard- bzw. Software zzgl. der mitgelieferten Unterlagen) geht mit Übergabe der Ware zum Versand an einem Paket-/Postdienst auf den Auftraggeber über und zwar auch dann, wenn Teillieferungen erfolgen. Verzögert sich die Absendung aus Gründen, die in der Person des Auftraggebers liegen, so geht die

Gefahr bereits mit der Anzeige der Versandbereitschaft über.

- 4.2 Wird dem Auftraggeber erstellte oder angepasste Software oder mitgelieferte Unterlagen zur Erprobung überlassen, so trägt der Auftragnehmer im Zeitraum zwischen der Überlassung und der Abnahme nicht die Gefahr des Untergangs oder der Verschlechterung der Software oder der Unterlagen, wenn der Grund für den Untergang oder die Verschlechterung aus der Sphäre des Auftraggebers stammt.

5. Lieferung und Nutzungsrechte für Software

- 5.1 Die Lieferung von Standardsoftware oder entwickelter oder angepasster Software, einschließlich von Programmkorrekturen erfolgt jeweils in Form des Objektcodes nach der Wahl des Auftragnehmers, mittels Versand auf marktüblichem Datenträger von dem Geschäftssitz des Auftragnehmers aus, Online per Fernwartung oder als Download von einer Webseite, App-Store oder FTP-Server. Im Umfang der Lieferung enthalten ist auch eine Anwendungsdokumentation. Sofern zwischen den Parteien nichts Abweichendes vereinbart ist, entscheidet der Auftragnehmer ob die Anwendungsdokumentation als Bedienungshandbuch oder auf einem Datenträger oder als Download von einer Webseite oder FTP-Server überlassen wird. Die Überlassung des Quellcodes von Software durch den Auftragnehmer an den Auftraggeber ist nicht geschuldet.
- 5.2 Für die Einräumung von Nutzungsrechten an der Software gelten die jeweiligen Software-Lizenzbedingungen des Anbieters.
- 5.3 Weitergehende Rechte, insbesondere zur Vervielfältigung über das für die vertragsgemäße Nutzung erforderliche Maß hinaus, werden nicht eingeräumt. Der Auftraggeber ist mit Ausnahme des Rechts zur Fehlerberichtigung nicht berechtigt, Änderungen an der Software vorzunehmen. Das Recht zur Fehlerberichtigung durch den Auftraggeber greift nur ein, wenn zuvor die Fehlerberichtigung durch den Auftragnehmer abgelehnt wurde oder fehlgeschlagen ist. Die Anfertigung einer Sicherungskopie der Software durch den Auftraggeber, sowie die Vervielfältigung im Rahmen der üblichen Datensicherung zur Sicherstellung des bestimmungsgemäßen Betriebes der Software ist zulässig.
- 5.4 Der Auftraggeber erhält an gelieferten Programmkorrekturen und Programmanpassungen, diejenigen Nutzungsrechte eingeräumt, die ihm an der ursprünglichen Programmversion zustehen.

- 5.5 Kennzeichnungen der Software, insbesondere Urheberrechtsvermerke, Marken, Seriennummern o.ä. dürfen nicht entfernt, verändert oder unkenntlich gemacht werden.

- 5.6 Es obliegt dem Auftraggeber, etwaige Ein- oder Ausfuhrgenehmigungen zu beschaffen, sowie etwaige Zollformalitäten für die Ausfuhr der Ware zu erledigen. Zu diesem Zweck benötigte Informationen, welche Mitwirkungspflichten seitens des Auftraggebers voraussetzen, hat der Auftraggeber den Auftragnehmer rechtzeitig mitzuteilen.

- 5.7 Ist der Auftragnehmer zum Rücktritt berechtigt und erklärt den Rücktritt vom Vertrag, sind die Nutzungsrechtseinräumungen an den Auftraggeber ab dem Zeitpunkt unwirksam oder fallen an den Auftragnehmer zurück.

6. Preise

- 6.1 Der Auftraggeber trägt alle Zölle, Steuern und Abgaben, sowie die bei einer Ausfuhr fälligen Kosten der Zollformalitäten.
- 6.2 Bei Vereinbarung eines Leistungstermins, der über vier Monate nach dem Zeitpunkt der Bestätigung der Leistungserbringung liegt, ist der Auftragnehmer berechtigt, zwischenzeitlich durch Preiserhöhungen für den Auftragnehmer eingetretene Mehrkosten in entsprechendem Umfang an den Auftraggeber weiterzugeben. Dasselbe gilt, wenn dieser Zeitraum unter vier Monaten liegt, aber die Leistung aus Gründen, die der Auftraggeber zu vertreten hat, durch den Auftragnehmer erst später als vier Monate nach der Bestätigung der Leistungserbringung erbracht werden kann. Erhöht sich dadurch der Gesamtpreis um mehr als fünf Prozent, kann der Auftraggeber innerhalb von zwei Wochen seit der Kenntnis der Preiserhöhung von dem Vertrag zurücktreten.
- 6.3 Sofern nicht anders vereinbart erfolgt die Vergütung für die durch den Auftragnehmer zu erbringenden Leistungen auf Honorarbasis nach Tagen.
- 6.4 Spesen und Reisekosten werden, soweit nicht anders vereinbart, vom Auftragnehmer gesondert abgerechnet. Übernachtungen werden hierbei mit einem Festpreis pro Nacht berechnet. An- und Abreise jeweils mit einer Kilometerpauschale je Streckenkilometer. Die Vergütung von Spesen- und Reisekosten durch den Auftraggeber erfolgt gegen Vorlage der Belege in Kopie und Abzug der darin enthaltenen Vorsteuerbeträge, sofern nicht zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer vor

Durchführung der Reise schriftlich abweichende Vereinbarungen getroffen wurden.

7. Zahlungsbedingungen

- 7.1 Werden die Leistungen vom Auftragnehmer in abgrenzbaren Teilabschnitten erbracht, so ist der Auftragnehmer berechtigt, für jeden Teilabschnitt einen entsprechenden Teil der Vergütung fällig zu stellen.
- 7.2 Im Fall einer vereinbarten Ratenzahlung wird der vereinbarte Restbetrag sofort fällig, wenn der Auftraggeber mit zwei Raten ganz oder zu einem nicht unerheblichen Teil im Verzug ist oder wenn er in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Ratenzahlungstermine erstreckt, mindestens in Höhe einer Ratenzahlung in Verzug ist.
- 7.3 Ohne ausdrückliche Vereinbarung ist der Kunde nicht berechtigt Abzüge vorzunehmen.
- 7.4 Sofern der Auftraggeber seinen Sitz außerhalb Deutschlands hat und nach der vertraglichen Vereinbarung mit dem Auftraggeber keine Leistung gegen Vorkasse vorgesehen ist, ist der Auftragnehmer auch ohne besondere Vereinbarung berechtigt, die Leistungen des Auftragnehmers von der Stellung eines Dokumentenakkreditivs durch eine in der Europäischen Union zugelassenen Bank oder Sparkasse nach den jeweils aktuell anwendbaren einheitlichen Richtlinien und Gebräuchen für Dokumentenakkreditiven (ERA 500) / Uniform Customs and Practice for Documentary Credits (UCP 500) der internationalen Handelskammer (ICC) in Höhe des Brutto-Leistungspreises abhängig zu machen.
- 7.5 Gerät der Auftraggeber in Zahlungsverzug, so hat der Auftraggeber dem Auftragnehmer die daraus resultierenden Verzugs-schäden zu ersetzen und insbesondere Zinsen in Höhe von 9 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz zu bezahlen. Kommt der Auftraggeber mit der Zahlung eines fälligen Betrags oder Teilbetrags länger als 14 Tage in Verzug, oder wird die dem Auftragnehmer zustehende Gegenleistung auf Grund schlechter Vermögens-verhältnisse des Auftraggebers gefährdet, so wird der gesamte Rest sämtlicher offenstehender Forderungen sofort zur Zahlung fällig.
- 7.6 Gegen die Ansprüche des Auftragnehmers kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufgerechnet werden. Die Geltend-machung eines Zurückbehaltungsrechts durch den Auftraggeber ist ausgeschlossen.

- 7.7 Die Abtretung von Forderungen des Auftraggebers gegen den Auftragnehmer bedarf der vorherigen Genehmigung des Auftragnehmers. Der Auftragnehmer darf die Abtretung nur aus wichtigem Grund verweigern.

Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

- 8.1 Der Auftraggeber gewährleistet, dass – soweit der Auftragnehmer bei Erbringung der Leistungen Zugriff auf personenbezogene Daten hat – die datenschutz-rechtlichen Regelungen eingehalten werden. In Rahmen dessen gewährleistet der Auftragnehmer, dass der im Rahmen der Installation mögliche Zugriff auf ggf. vom Auftraggeber gespeicherte personenbezogene Daten ohne Verletzung datenschutzrechtlicher Regelungen möglich ist.
- 8.2 Der Auftraggeber hat die Mitarbeiter des Auftragnehmers in zumutbarem, üblichem Umfang zu unterstützen. Zur Unterstützung kann auf die Anforderung des Auftragnehmers hin auch die Bereitstellung von Arbeitsräumen und Arbeitsplätzen mit PC und Internetanschluss gehören, deren Kosten der Auftraggeber übernimmt.
- 8.3 Materialien, Informationen und Daten, welche vom Auftragnehmer zur Erbringung der Leistung benötigt werden, hat der Auftraggeber dem Auftragnehmer zur Verfügung zu stellen. Grundsätzliche Systemvoraussetzungen erhält der Auftragsgeber mit dem Angebot. Projektspezifische Angaben (Stammdaten, Konfiguration) werden nach der Beauftragung im Rahmen des Projektplanes abgestimmt. Daten und Datenträger müssen technisch einwandfrei sein. Soweit im Betrieb des Auftraggebers besondere gesetzliche oder betriebliche Sicherheitsbestimmungen gelten, hat der Auftraggeber den Auftragnehmer hierauf vor Erbringung Leistung hinzuweisen.
- 8.4 Weisungen des Auftraggebers an die Mitarbeiter des Auftragnehmers zur konkreten Form der Leistungsbringung sind ausgeschlossen, sofern nicht Weisungen im Zusammenhang mit Sicherheitsanforderungen und Betriebsordnungen im Betrieb des Auftraggebers notwendig sind. Weisungen zu Einzelfragen hinsichtlich der vom Auftragnehmer zu erbringenden Leistungen haben nicht gegenüber den vom Auftragnehmer mit der Aufgabe betrauten Mitarbeitern, sondern gegenüber den vom Auftragnehmer benannten Ansprechpartnern des Projekts zu erfolgen. Der Auftragnehmer entscheidet stets eigenverantwortlich über die notwendigen Maßnahmen im Rahmen seiner Leistungspflichten.

Benennung von Projektverantwortlichen

- 9.1 Auftraggeber und Auftragnehmer sind verpflichtet, vor Beginn der Arbeiten einen Projektleiter zu benennen. Die zur Realisierung der Softwareerstellung oder -anpassung erforderlichen Maßnahmen werden zwischen den Projektleitern abgestimmt. Dazu zählt auch, bei welchem Vertragspartner die Verantwortung für die jeweilige Maßnahme liegt. Die jeweiligen Projektleiter sind innerhalb eines angemessenen Zeitraums nach Vertragsschluss dem jeweiligen Vertragspartner schriftlich zu benennen.
- 9.2 Die Projektleiter treffen sich regelmäßig in projektindividuellen Zeiträumen, um anstehende Entscheidungen vorzubereiten und zu protokollieren.

Die nachfolgenden Punkte 10 bis 13 finden nur dann Anwendung, wenn die Entwicklung von Individualsoftware Gegenstand des Vertrages ist. Individualsoftware liegt immer dann vor, wenn diese speziell für den Auftraggeber entwickelt oder angepasst wird. Standardsoftware ist davon nicht betroffen, auch wenn dazu etwaige Schnittstellen konfiguriert werden müssen.

10. Lastenheft, sowie Erstellung und Freigabe des Pflichtenhefts bei Auftragsentwicklungen

- 10.1 Der Auftraggeber ist verpflichtet, für die Bewertung des Projektumfangs und Ausgestaltungen der Anforderungen, dem Auftragnehmer ein Lastenheft zu liefern.
- 10.2 Sofern der Auftraggeber die Erstellung eines Pflichtenhefts wünscht, erstellt der Auftragnehmer anhand des Lastenhefts und ggf. weiterer vereinbarten Zielvorlagen und Funktionen der zu erstellenden, anzupassenden oder zu installierenden Software ein Pflichtenheft. Die Funktionen und Spezifikationen ergeben sich nach Freigabe des Pflichtenhefts durch den Auftraggeber ausschließlich aus dem Pflichtenheft. In Fällen in denen der Auftragnehmer auf die Erstellung eines Pflichtenheftes verzichtet, ergeben sich die Funktionen und Spezifikationen, die die Software aufweisen muss, aus dem geschlossenen Vertrag, insbesondere aus dem vom Auftragnehmer erstellten Angebot.
- 10.3 Nach der Erstellung des Pflichtenhefts ist dieses vom Auftraggeber freizugeben. Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber das Pflichtenheft nach Fertigstellung in elektronischer, Text- oder Schriftform zur Verfügung. Der

Auftraggeber hat das Pflichtenheft innerhalb eines vereinbarten Zeitraums, spätestens aber innerhalb eines Monats nach Erhalt, freizugeben. Die Freigabe erfolgt schriftlich und setzt eine Prüfung des Pflichtenhefts voraus. Die Freigabe ist zu erteilen, wenn in dem Pflichtenheft die Zielvorgaben und die vereinbarten Funktionen ausreichend umgesetzt worden sind. Erklärt der Auftraggeber die Freigabe des Pflichtenhefts nicht fristgemäß, kann der Auftragnehmer dem Auftraggeber eine angemessene Frist zur Freigabe setzen. Erlischt auch diese Frist ohne Freigabe oder Darlegung von zu beseitigen Mängeln des Pflichtenheftes, gilt die Freigabe als automatisch erteilt. Der Auftragnehmer weist den Auftraggeber bei der Fristsetzung ausdrücklich auf diese Rechtsfolge hin.

- 10.4 Nach Erteilung der Freigabe wird das Pflichtenheft Vertragsbestandteil.
- 10.5 Die Kosten für die Erstellung des Pflichtenhefts trägt der Auftraggeber.

11. Änderungen während der Durchführung der Arbeiten / Change Request Management

- 11.1 Die Projektleiter beider Parteien können einvernehmliche Änderungen vereinbaren. Die Änderungen sollen protokolliert und durch die Projektleiter abgezeichnet werden.
- 11.2 Sind keine Vereinbarungen über die Vergütung oder sonstigen Vertragsbestimmungen, insbesondere Zeitpläne hinsichtlich der vereinbarten Änderungen getroffen, sind Änderungen im Rahmen der bis dahin vereinbarten vertraglichen Bestimmungen durchzuführen.
- 11.3 Erzielen die Parteien kein Einvernehmen über von einer der Vertragsparteien verlangten Änderungen, gilt Folgendes:
 Der Auftraggeber ist berechtigt, bis zur Abnahme Änderungsverlangen gegenüber dem Auftragnehmer zu stellen.
 Die Änderungsverlangen bedürfen der Textform. Der Auftragnehmer prüft die Änderungsverlangen und akzeptiert diese, sofern sie nicht für den Auftragnehmer im Rahmen der betrieblichen Leistungsfähigkeit unzumutbar sind.
 Der Auftragnehmer teilt dem Auftraggeber innerhalb von 28 Tagen nach Eingang des Änderungsverlangens schriftlich mit, ob
- Das Änderungsverlangen bei Beibehaltung der bis dahin vereinbarten vertraglichen Regelungen durchgeführt wird.
 - Das Änderungsverlangen vertragliche Regelungen beeinflusst (z.B. Preis, Ausführungsfrist). Der Auftragnehmer teilt

dem Auftraggeber die neuen Konditionen mit, unter denen das Änderungsverlangen durchgeführt werden kann. Der Auftragnehmer muss das Änderungsverlangen erst durchführen, wenn der Auftraggeber innerhalb von 14 Tagen nach Eingang die ihm vom Auftragnehmer mitgeteilten neuen Konditionen annimmt.

- c) Die Prüfung des Änderungsverlangens auf Realisierbarkeit an sich umfangreich ist. Der Auftragnehmer kann die Prüfung der Änderung davon abhängig machen, dass der Auftraggeber den Prüfungsaufwand vergütet. Der Auftragnehmer wird hierfür zeitlichen Aufwand und Kosten für die Prüfung nach bestem Maß auf Basis des Kenntnisstands zum Zeitpunkt der Anfrage bewerten und dem Auftraggeber schriftlich mitteilen. Der Prüfungsauftrag an den Auftragnehmer gilt erst als erteilt, wenn der Auftraggeber den Auftragnehmer schriftlich mit der Prüfung beauftragt
- d) Das Änderungsverlangen abgelehnt wird. Reagiert der Auftragnehmer nicht innerhalb von 14 Tagen nach Zugang des Änderungsverlangens auf dieses, so gilt das Änderungsverlangen automatisch als abgelehnt.

12. Abnahme der Leistung

- 12.1 Der Auftraggeber bestätigt dem Auftragnehmer die erbrachte Leistung durch Abzeichnung der vom Auftragnehmer vorgelegten Abnahmeerklärung. Der Auftraggeber hat hierfür die entwickelte oder angepasste Software unverzüglich nach Leistungserbringung zu testen und die Abnahme zu erklären, sofern die Leistung vollständig und einwandfrei erbracht wurde oder keine wesentlichen Mängel vorliegen.
- 12.2 Erklärt der Auftraggeber die Abnahme nicht binnen einer Frist von 2 Wochen nach Erbringung der jeweiligen Leistung und zeigt innerhalb dieser Frist keine Mängel an, so gilt die Abnahme als erfolgt. Der Auftraggeber wird vom Auftragnehmer auf die Bedeutung eines solchen Stillschweigens innerhalb der vorgelegten Abnahmeerklärung gesondert hingewiesen.
- 12.3 Art, Umfang und Dauer der Funktionsprüfung werden von den Projektleitern vor Durchführung festgelegt, soweit die Anforderungen nicht bereits vertraglich vereinbart wurden.
- 12.4 Softwareprogramme haben die vereinbarte Beschaffenheit, wenn sie dem Stand der Technik entsprechen und sich im Wesentlichen für die gewöhnliche Verwendung eignen. Kennzeichnungen des Auftragnehmers über die Eigenschaften der Ware sind nur dann als Garantie auszulegen, wenn sie ausdrücklich als solche

bezeichnet wurden. Abweichungen der Software von öffentlichen Äußerungen des Auftragnehmers, des Herstellers (§ 4 Abs. 1 und 2 ProdHaftG) oder Ihrer Gehilfen begründen keinen Sachmangel.

- 12.5 Entwickelte oder angepasste Software haben die vereinbarte Beschaffenheit, wenn sie den Anforderungen aus dem Pflichtenheft genügen oder nur unwesentliche Mängel vorweisen. Kennzeichnungen des Auftragnehmers über die Eigenschaften der Ware sind nur dann als Garantie auszulegen, wenn sie ausdrücklich als solche bezeichnet wurden. Abweichungen der Software von öffentlichen Äußerungen des Auftragnehmers, des Herstellers (§ 4 Abs. 1 und 2 ProdHaftG) oder Ihrer Gehilfen begründen keinen Sachmangel.
- 12.6 Wegen genehmigter Leistung finden gegen den Auftragnehmer keine Gewährleistungsansprüche oder sonstiger Ersatzansprüche, insbesondere solche aus einer Pflichtverletzung statt.

13. Datensicherungspflicht des Auftraggebers, Haftung für Datenverlust

- 13.1 Der Auftraggeber ist verpflichtet, vor jeder Durchführung von Arbeiten durch den Auftragnehmer an der Hardware des Auftraggebers, z.B. bei der Installation der Software oder bei sonstigen Arbeiten an der beim Auftraggeber vorhanden Hardware oder installierten Software eine zusätzliche Datensicherung durchzuführen.
- 13.2 Die Haftung für die Wiederherstellung der Daten des Auftraggebers wird, ergänzend zu den Haftungsbeschränkung gemäß Ziffer 16, im Übrigen der Höhe nach auf die Kosten beschränkt, die notwendig sind, um die Daten herzustellen, wenn sie regelmäßig gesichert werden oder in sonstiger Weise aus maschinenlesbarem Datenmaterial mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können

14. Kündigung, Verlegung einer Schulung

- 14.1 Ein Vertrag über die Durchführung einer Schulung kann nur aus wichtigem Grund gekündigt werden. Die Kündigung hat in Schriftform zu erfolgen.
- 14.2 Der Auftragnehmer stellt den im Angebot oder in der Auftragsbestätigung genannten Referenten für die Schulung. Sollte ein Referent aus Gründen, die der Auftragnehmer nicht zu vertreten hat, zu dem vereinbarten Schulungstermin ausfallen, ist der Auftragnehmer berechtigt, einen geeigneten Ersatzreferenten aus seinem Unternehmen oder einem von ihm beauftragten Unternehmen zu benennen oder den Schulungstermin in Abstimmung mit dem Auftraggeber auf einen Ausweichtermin zu verlegen.

15. Kündigung von Unterstützungsleistungen bei Zertifizierungen

- 15.1 Ein Vertrag über die Erbringung von Unterstützungsleistungen zur Erlangung von Zertifizierungen kann nur aus wichtigem Grund gekündigt werden. Die Kündigung hat in Schriftform zu erfolgen.

16. Mängelhaftung und allgemeine Haftung

- 16.1 Die Verjährungsfrist für Ansprüche wegen Mängeln an den Lieferungen und Leistungen des Auftragnehmers beträgt ein Jahr ab gesetzlichem Verjährungsbeginn. Nach Ablauf dieser Frist kann der Auftragnehmer insbesondere auch die Nacherfüllung verweigern, ohne dass dem Auftraggeber hieraus Ansprüche gegen den Auftragnehmer auf Minderung, Rücktritt oder Schadensersatz entstehen.

Diese Verjährungsfristverkürzung gilt nicht für andere Schadensersatzansprüche als solche wegen verweigerter Nacherfüllung und generell nicht für Ansprüche bei arglistigem Verschweigen des Mangels.

- 16.2 Ansprüche des Auftraggebers auf Nacherfüllung wegen Mängeln an den vom Auftragnehmer zu erbringenden Lieferungen und Leistungen bestehen nach folgenden Bestimmungen:

- a) Ist die Leistung mangelhaft, kann der Auftragnehmer wählen, ob die Nacherfüllung durch Beseitigung des Mangels (Nachbesserung) oder durch erneute Leistungserbringung geleistet wird. Das Recht des Auftraggebers, die gewählte Art der Nacherfüllung unter den gesetzlichen Voraussetzungen zu verweigern, bleibt unberührt.
- b) Der Auftragnehmer ist berechtigt die geschuldete Nacherfüllung von der Zahlung der fälligen Vergütung seitens des Auftraggebers abhängig zu machen. Der Auftraggeber ist hierbei berechtigt, einen im Verhältnis zum Mangel angemessenen Teil der Vergütung zurückzubehalten.
- c) Der Auftraggeber hat dem Auftragnehmer die zur geschuldeten Nacherfüllung erforderliche Zeit und Gelegenheit einzuräumen, insbesondere, für Prüfungszwecke, Zugang zur beanstandeten Ware zu gewährleisten. Im Falle der Neuerfüllung der Leistung ist der Kunde verpflichtet, nach gesetzlichen Vorschriften die mangelhafte Ware an den Auftragnehmer zurückzugeben.
- d) Die zum Zweck der Prüfung und Nacherfüllung erforderlichen Aufwendungen, insbesondere Transport-, Wege-, Arbeits-, und Materialkosten, trägt

der Auftragnehmer, soweit tatsächlich ein Mangel vorliegt. Die Aufwendungen zur Nacherfüllung die dadurch entstehen, dass die Software nach der Leistungserbringung an einen anderen Ort als der gewerblichen Niederlassung des Auftraggebers verbracht worden ist, hat der Auftraggeber zu tragen. Stellt sich ein Mangelbeseitigungs-verlangen des Auftraggebers als unberechtigt heraus, kann der Auftragnehmer vom Auftraggeber den Ersatz der hieraus entstandenen Kosten verlangen.

- e) Der Auftragnehmer ist berechtigt die Nachbesserung in den Räumlichkeiten des Auftraggebers zu erbringen.
- f) Der Pflicht zur Nachbesserung ist auch nachgekommen, wenn der Auftragnehmer mit automatischen Installationsroutinen versehene Updates mittels marktüblicher Datenträger, Online per Fernwartung oder als Download von einer Homepage bereitstellt und der Auftragnehmer dem Auftraggeber telefonischen Support zur Lösung etwaiger Installationsproblemen anbietet.
- g) Ist dem Auftragnehmer die Fehlerbeseitigung oder Herstellung eines neuen Werks nicht möglich, so zeigt der Auftragnehmer dem Auftraggeber Fehlerumkehrmöglichkeiten auf. Sind diese Fehlerumkehrmöglichkeiten dem Auftraggeber zumutbar, gelten diese als Nacherfüllung. Fehlerumkehrungen sind temporäre Überbrückungen eines Fehlers bzw. einer Störung ohne Eingriff in den Quellcode.
- h) Bei Erforderlichkeit bessert der Auftragnehmer die Anwenderdokumentation nach.

- 16.3 Der Auftraggeber kann Schadensersatz nur verlangen:

- a) Für Schäden, die auf
 - einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung durch den Auftragnehmer oder
 - auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters, leitenden Angestellten oder Erfüllungsgehilfen des Auftragnehmers
 von Pflichten beruhen, die nicht vertragswesentliche Pflichten (Kardinalpflichten) und nicht Haupt oder Nebenpflichten im Zusammenhang mit Mängeln der Lieferungen und Leistungen des Auftragnehmers sind.
- b) Für Schäden, die auf der vorsätzlichen oder fahrlässigen Verletzung vertragswesentlicher Pflichten (Kardinalpflichten) durch den Auftragnehmer oder eines gesetzlichen Vertreters, leitenden Angestellten,

- Erfüllungsgehilfen des Auftragnehmers beruhen.
- c) Vertragswesentliche Pflichten (Kardinalpflichten) im Sinne der vorstehenden Unterabschnitte a) und b) sind Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der Auftraggeber regelmäßig vertraut.
 - d) Ferner haftet der Auftragnehmer für Schäden aufgrund der fahrlässigen oder vorsätzlichen Verletzung von Pflichten im Zusammenhang mit Mängeln der Lieferung oder Leistung des Auftragnehmers (Nacherfüllungs- und Nebenpflichten) und für Schäden, die in den Schutzbereich einer vom Auftragnehmer ausdrücklich erteilten Garantie (Zusicherung) oder einer Beschaffenheits- oder Haltbarkeitsgarantie fallen.
- 16.4 Im Falle der einfachfahrlässigen Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht ist die Haftung der Höhe nach auf den typischerweise zu erwartenden, bei Vertragsschluss, bei Anwendung ordnungsgemäßer Sorgfalt, für den Auftragnehmer vorhersehbaren Schaden beschränkt.
- 16.5 Schadensersatzansprüche des Auftraggebers im Falle der einfachfahrlässigen Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht verjähren in einem Jahr ab gesetzlichem Verjährungsbeginn. Hiervon ausgenommen sind Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.
- 16.6 Schadensersatzansprüche gegen den Auftragnehmer aus gesetzlich zwingender Haftung, beispielsweise nach dem Produkthaftungsgesetz, sowie aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit bleiben von den vorherstehenden Regelungen des Abschnitts 16 unberührt und bestehen in gesetzlichem Umfang binnen der gesetzlichen Fristen.
- 16.7 Sollten zur Anbahnung oder Abwicklung des Schuldverhältnisses zwischen den Parteien Dritte beauftragt oder einbezogen werden, so gelten die oben bezeichneten Gewährleistungs- und Haftungsbeschränkungen auch gegenüber den Dritten.

17. Geheimhaltung

- 17.1 Auftraggeber und Auftragnehmer verpflichten sich, während der Laufzeit des Vertrages sämtliche ihnen im Zusammenhang mit dem Vertrag zugänglich werdenden Informationen, die als vertraulich bezeichnet werden oder aufgrund sonstiger Umstände als Geschäfts- oder Betriebsgeheimnis erkennbar sind, geheim zu

halten und sie – soweit nicht vorher ausdrücklich schriftlich genehmigt oder zur Erreichung des Vertragszwecks geboten – weder aufzuzeichnen noch an Dritte weiterzuleiten oder in irgendeiner Weise zu verwerten. Diese Geheimhaltungspflicht bleibt für weitere fünf Jahre nach Beendigung des Auftrages bestehen.

- 17.2 Von Ziffer 17 ausgenommen sind Informationen,
- a) die Auftraggeber oder Auftragnehmer bereits vor Beginn der Vertragsverhandlungen bekannt waren oder die von Dritten als nicht vertraulich mitgeteilt werden, sofern diese nicht ihrerseits gegen Vertraulichkeitspflichten verstoßen oder
 - b) welche Auftraggeber und Auftragnehmer jeweils unabhängig voneinander entwickelt haben oder
 - c) die ohne Verschulden oder Zutun des Auftraggebers oder Auftragnehmers öffentlich bekannt sind oder werden oder
 - d) die aufgrund gesetzlicher Pflichten oder behördlicher oder gerichtlicher Anordnung offen zu legen sind. In diesem Fall hat die offenlegende Partei die andere Partei vor der Offenlegung unverzüglich zu informieren.

Weitergehende gesetzliche Pflichten zur Vertraulichkeit bleiben unberührt.

- 17.3 Auftraggeber und Auftragnehmer verpflichten sich, Geschäftsgeheimnisse des jeweils anderen mit den Umständen nach angemessenen Geheimhaltungsmaßnahmen vor der Einsichtnahme Dritter zu schützen, die mindestens derverkehrsüblichen Sorgfalt sowie dem Schutzniveau entsprechen, das die jeweilige Partei für eigene Geschäftsgeheimnisse derselben Kategorie anwendet.

18. Sonstiges

- 18.1 Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche sich zwischen den Parteien aus dem Vertragsverhältnis ergebenden Streitigkeiten ist Leipzig, soweit der Auftraggeber Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist oder der Auftraggeber in der Bundesrepublik Deutschland keinen allgemeinen Gerichtsstand hat oder seinen Gerichtsstand ins Ausland verlegt. Als Ausnahme hierzu ist der Auftragnehmer auch berechtigt, den Auftraggeber an seinem allgemeinen Gerichtsstand in Anspruch zu nehmen. Kaufmann ist jeder Unternehmer, der im Handelsregister eingetragen ist oder der ein Handelsgewerbe betreibt und einen in kaufmännischer Weise eingerichteten Geschäftsbetrieb benötigt. Der Auftraggeber hat seinen allgemeinen Gerichtsstand im Ausland, wenn er im Ausland seinen Geschäftssitz hat.

- 18.2 Sollte eine Bestimmung in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder eine Bestimmung im Rahmen sonstiger Vereinbarungen unwirksam sein oder werden, so wird hiervon die Wirksamkeit aller sonstigen Bestimmungen oder Vereinbarungen nicht berührt.
- 18.3 Für die vertraglichen und sonstigen Rechtsbeziehungen zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer gilt ausschließlich deutsches Recht mit Ausnahme des UN-Kaufrechts.