

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

von datacrossmedia GmbH, Ludwigshafen  
und den Marken pik-Software und BLACKspeed

Veröffentlicht am 09.04.2025,

Gültig ab 09.04.2025

Diese Bedingungen ersetzen alle früheren Versionen und setzen diese außer Kraft.

## Inhaltsverzeichnis

---

I.	Allgemeiner Teil.....	4
1.	Anwendungsbereich.....	4
2.	Zustandekommen von Verträgen.....	4
3.	Vergütung und Zahlungsbedingungen; Aufrechnungsverbot, Zurückbehaltungsrecht.....	4
4.	Rechte Dritter.....	5
5.	Liefer- und Leistungszeit, Höhere Gewalt, Gefahrübergang, Transport.....	5
6.	Untersuchungs- und Rügepflicht.....	6
7.	Eigentumsvorbehalt.....	6
8.	Haftung.....	6
9.	Geheimhaltung und Datenschutz.....	7
10.	Sonstige Regelungen.....	7
II.	Dauerhafte Überlassung von Standardsoftware und Anwendungsdokumentation.....	8
11.	Vertragsgegenstand.....	8
12.	Nutzungsrechte.....	9
13.	Sach- und Rechtsmängel, sonstige Leistungsstörungen, Verjährung.....	10
14.	Sicherungsmaßnahmen, Audit-Recht.....	11
15.	Sonstige Mitwirkungs- und Informationspflichten des Kunden.....	12
III.	Softwarepflege.....	12
16.	Vertragsgegenstand.....	12
17.	Fehlerbeseitigung.....	13
18.	Weiterentwicklung der Software.....	13
19.	Hotline.....	13
20.	Sonstige Beratung und Unterstützung (Support).....	13
21.	Gesondert zu vergütenden Leistungen von datacrossmedia.....	14
22.	Nutzungsrechte.....	14

23.	Leistungsstörungen .....	14
24.	Mitwirkungs- und Informationspflichten des Kunden .....	14
25.	Vergütung, Fälligkeit, Zahlungsbedingungen .....	15
26.	Laufzeit, Kündigung.....	15
27.	Help-Center: Veröffentlichung und Abwicklung von Support-Tickets.....	15
IV.	Zeitlich befristete Überlassung von Standardsoftware und Anwendungsdokumentation .....	16
A.	Software-On-Premises (Installation beim Kunden) .....	16
28.	Vertragsgegenstand.....	16
29.	Nutzungsrechte.....	17
30.	Instandhaltung / Sach- und Rechtsmängel .....	18
31.	Sicherungsmaßnahmen, Audit-Recht .....	19
32.	Sonstige Mitwirkungs- und Informationspflichten des Kunden .....	19
33.	Vergütung, Fälligkeit, Zahlungsbedingungen.....	20
34.	Laufzeit, Kündigung und Rückgabe.....	20
B.	Software-as-a-Service (SaaS) .....	20
35.	Vertragsgegenstand.....	20
36.	Nutzungsrechte.....	21
37.	Wartungsbedingungen und Service Level Agreements.....	21
38.	Datenschutz .....	22
39.	Sonstige Mitwirkungs- und Informationspflichten des Kunden .....	22
40.	Vergütung, Fälligkeit, Zahlungsbedingungen.....	22
41.	Laufzeit, Kündigung und Rückgabe.....	22
V.	Individualprogrammierung und individuelle Anpassungsleistungen .....	23
42.	Vertragsgegenstand .....	23
43.	Zusammenarbeit, Einsatz von Mitarbeitern von datacrossmedia beim Kunden.....	23
44.	Mitwirkungsleistungen des Kunden und Abnahme .....	24
45.	Nutzungsrechte .....	25
46.	Schutz der Individualsoftware.....	25
47.	Weitergabe von Individualsoftware.....	26
VI.	Schulung .....	26
48.	Vertragsgegenstand .....	26
49.	Stornierung von Schulungen .....	26
VII.	Installation; Daten-Konvertierung und sonstige IT- Dienstleistungen .....	27
50.	Vertragsgegenstand .....	27
51.	Zusammenarbeit, Einsatz von Mitarbeitern von datacrossmedia beim Kunden; Mitwirkungsleistungen des Kunden .....	27
VIII.	Hosting.....	27

52.	Vertragsgegenstand .....	27
53.	Pflichten des Kunden .....	28
54.	Rechteeinräumung.....	28
55.	Vertragsdauer und Kündigung .....	29

## I. Allgemeiner Teil

---

### 1. Anwendungsbereich

- 1.1 Der Kunde erwirbt von Anbieter (nachfolgend „datacrossmedia“) die im jeweiligen Vertrag / Auftrag bezeichneten Leistungen und Vertragsgegenstände unter Einbeziehung der folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend AGB).
- 1.2 Kunden im Sinne dieser AGB sind ausschließlich Unternehmer nach § 14 BGB. Verbraucher im Sinne des § 13 BGB sind von der Nutzung ausgeschlossen.
- 1.3 Alle Lieferungen, Leistungen und Angebote von datacrossmedia erfolgen ausschließlich auf Grundlage dieser AGB. Diese sind Bestandteil aller Verträge, die datacrossmedia mit dem Kunden über die angebotenen Leistungen und Vertragsgegenstände schließt.
- 1.4 Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung.
- 1.5 Die Regelungen dieses Allgemeinen Teils finden Anwendung, soweit nachfolgend bei den einzelnen IT-Leistungen nicht etwas Abweichendes geregelt ist.

### 2. Zustandekommen von Verträgen

Der Vertrag kommt erst dadurch zustande, dass datacrossmedia dem Kunden eine Annahmeerklärung / Auftragsbestätigung, per E-Mail, FAX oder Post schickt.

### 3. Vergütung und Zahlungsbedingungen; Aufrechnungsverbot, Zurückbehaltungsrecht

- 3.1 Die zu entrichtende Vergütung ergibt sich aus der jeweiligen einzelvertraglichen Vereinbarung und der jeweils bei Vertragsschluss gültigen Preisliste von datacrossmedia. Sämtliche Preise verstehen sich netto, d.h. ausschließlich der gegebenenfalls anfallenden Mehrwertsteuer. Die Verzugszinsen betragen acht Prozent (8%) über dem jeweils gültigen Basiszinssatz.
- 3.2 Zahlungen sind mit der Lieferung der Vertragsgegenstände an den Kunden bzw. der Bereitstellung zum Download und Mitteilung der Zugangsdaten an den Kunden fällig und innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsstellung zu zahlen, sofern nichts anderes vereinbart wurde.
- 3.3 Der Kunde ist zu einer Nutzung der Vertragsgegenstände, die über die in diesen AGB festgelegten Nutzungsrechte hinausgeht, nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von datacrossmedia berechtigt. Bei Mehrnutzung ohne Zustimmung (insbesondere beim gleichzeitigen Einsatz einer größeren Zahl von Nutzern als vereinbart) ist datacrossmedia berechtigt, den für die weitergehende Nutzung anfallenden Betrag gemäß der zu diesem Zeitpunkt gültigen Preisliste in Rechnung zu stellen, soweit der Kunde nicht einen wesentlich niedrigeren Schaden von datacrossmedia nachweist. Weitergehende außervertragliche Schadensersatzansprüche bleiben unberührt.
- 3.4 Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen oder diesbezüglich ein Zurückbehaltungsrecht ausüben. Wegen Mängeln kann der Kunde Zahlungen nur zu einem unter Berücksichtigung des Mangels verhältnismäßigen Teil zurückbehalten und nur, wenn der Mangel zweifelsfrei vorliegt. Der Kunde hat kein Zurückbehaltungsrecht, wenn sein Mangelsanspruch verjährt ist.
- 3.5 Preisanpassungs- und Inflationsklausel:

Der Anbieter behält sich das Recht vor, die vereinbarten Preise anzupassen, wenn sich relevante Kostenfaktoren (z. B. Personal-, Lizenz-, oder Technikkosten) wesentlich ändern.

Der Anbieter informiert den Kunden mindestens 3 Monate vor Inkrafttreten schriftlich über die Preisanpassung. Der Kunde ist berechtigt, den Vertrag innerhalb von 6 Wochen ab Zugang der

Mitteilung außerordentlich zu kündigen, sofern sich die Vergütung für die Erbringung der vereinbarten Leistungen um mehr als 5 % erhöht. Erfolgt keine Kündigung, gilt die Preisanpassung als genehmigt. Preisanpassungsklausel mit Inflationsanpassung:

a) Regelmäßige Preisanpassung: datacrossmedia ist berechtigt, die Vergütung einmal jährlich, frühestens 12 Monate nach Vertragsbeginn oder nach der letzten Preiserhöhung, mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten zum Laufzeitende anzupassen. Diese Anpassung erfolgt auf Basis der tatsächlichen Kostensteigerungen, die datacrossmedia seit der letzten Preisanpassung oder Vertragsbeginn erlebt hat.

b) Inflationsanpassung: Zusätzlich zur regelmäßigen Preisanpassung kann datacrossmedia die Vergütung um den prozentualen Betrag erhöhen, der der Inflationsrate des vorangegangenen Kalenderjahres entspricht, sofern diese 3% übersteigt. Als Inflationsrate gilt der vom Statistischen Bundesamt veröffentlichte Verbraucherpreisindex (VPI) für Deutschland. Diese Erhöhung kann jährlich, zum gleichen Zeitpunkt wie die regelmäßige Preisanpassung, erfolgen.

c) Kombinierte Erhöhungen: Sollten sich in einem Jahr sowohl eine regelmäßige Preisanpassung als auch eine Inflationsanpassung ergeben, werden diese addiert. Der Kunde hat in diesem Fall ein Sonderkündigungsrecht, wenn die Gesamterhöhung 10% der ursprünglichen Vergütung übersteigt. Die Kündigung ist datacrossmedia innerhalb von 6 Wochen nach Zugang der Mitteilung der Preiserhöhung in Textform zu übermitteln.

d) Transparenz: datacrossmedia wird dem Kunden die Gründe für die Preiserhöhung (Kostensteigerungen oder Inflationsanpassung) transparent machen und auf Anfrage entsprechende Nachweise zur Verfügung stellen.

Die Kündigung ist datacrossmedia in Textform zu übermitteln.

## 4. Rechte Dritter

4.1 Macht ein Dritter gegenüber dem Kunden geltend, dass eine Leistung von datacrossmedia seine Rechte verletzt, benachrichtigt der Kunde datacrossmedia unverzüglich. datacrossmedia und gegebenenfalls ihre Vorlieferanten sind berechtigt, aber nicht verpflichtet, soweit zulässig die geltend gemachten Ansprüche auf deren Kosten abzuwehren. Der Kunde ist nicht berechtigt, Ansprüche Dritter anzuerkennen, bevor er datacrossmedia angemessene Gelegenheit gegeben hat, die Rechte Dritter auf andere Art und Weise abzuwehren.

4.2 Werden durch eine Leistung von datacrossmedia Rechte Dritter verletzt, wird datacrossmedia nach eigener Wahl und auf eigene Kosten

- a) dem Kunden das Recht zur Nutzung der Leistung verschaffen,
- b) die Leistung rechtsverletzungsfrei stellen oder
- c) die Leistung unter Erstattung der dafür vom Kunden geleisteten Vergütung (abzüglich einer Nutzungsentschädigung) zurücknehmen, wenn datacrossmedia keine andere Abhilfe mit angemessenem Aufwand erzielen kann.

Die Interessen des Kunden werden dabei angemessen berücksichtigt.

## 5. Liefer- und Leistungszeit, Höhere Gewalt, Gefahrübergang, Transport

5.1 Die Vertragsgegenstände werden mangels anderer Absprache in der bei Auslieferung aktuellen Fassung geliefert. Lieferfristen werden im jeweiligen Vertrag / Auftrag vereinbart.

5.2 Der Kunde trägt dafür Sorge, dass zum im jeweiligen Vertrag / Auftrag bezeichneten Lieferzeitpunkt die Vertragsgegenstände abgeliefert werden können.

- 5.3 Die Lieferung von Software wird bewirkt, indem datacrossmedia dem Kunden die Software im datacrossmedia KundenCenter abrufbar zum Download durch den Kunden bereitstellt. Auf ausdrücklichen Kundenwunsch überlässt datacrossmedia dem Kunden zusätzlich eine Programmkopie der Software auf einer Compact Disk (CD) oder auf einem tragbaren Datenträger (USB-Stick).
- 5.4 Für die Einhaltung von Lieferterminen und den Gefahrübergang ist bei körperlichem Versand der Zeitpunkt maßgeblich, in dem datacrossmedia die Vertragsgegenstände dem Transporteur übergibt. datacrossmedia wird auf schriftlichen Wunsch des Kunden eine entsprechende Frachtversicherung auf Kosten des Kunden abschließen.
- 5.5 Ansonsten gelten für die Einhaltung von Lieferterminen und den Gefahrübergang der Zeitpunkt, in dem die Vertragsgegenstände im Netz abrufbar bereitgestellt sind und die Mitteilung des Kunden hierüber.
- 5.6 Solange datacrossmedia (I) auf die Mitwirkung oder Informationen des Kunden wartet oder (II) durch Streiks oder Aussperrungen in Drittbetrieben oder im eigenen Betrieb (im letzteren Fall jedoch nur, wenn der Arbeitskampf rechtmäßig ist), behördliches Eingreifen, gesetzliche Verbote oder andere unverschuldete Umstände in seinen Leistungen behindert ist (höhere Gewalt), gelten Liefer- und Leistungsfristen um die Dauer der Behinderung und um eine angemessene Anlaufzeit nach Ende der Behinderung („Ausfallzeit“) als verlängert und es liegt für die Dauer der Verlängerungszeit keine Pflichtverletzung vor. datacrossmedia teilt dem Kunden derartige Behinderungen und ihre voraussichtliche Dauer unverzüglich mit. Dauert die höhere Gewalt ununterbrochen länger als 3 Monate an, werden die Vertragspartner von ihren Leistungspflichten frei.

## 6. Untersuchungs- und Rügepflicht

Den Kunden trifft in Bezug auf alle Lieferungen und Leistungen durch datacrossmedia in Durchführung des jeweiligen Vertrags / Auftrages eine Untersuchungs- und Rügepflicht entsprechend § 377 HGB.

## 7. Eigentumsvorbehalt

- 7.1 Sämtliche von datacrossmedia gelieferten Gegenstände („Vorbehaltsware“) bleiben solange im Eigentum von datacrossmedia, bis die gesamten Haupt- und Nebenforderungen aus den von datacrossmedia vertragsgemäß erbrachten Lieferungen und Leistungen beglichen worden sind.
- 7.2 Die aus einer Weiterveräußerung oder einem sonstigen Rechtsgrund gegen Dritte entstehenden Forderungen des Kunden einschließlich aller Nebenrechte tritt der Kunde hiermit schon jetzt an datacrossmedia zur Sicherung ab, und zwar auch insoweit, als die Vorbehaltsware verarbeitet oder eingebaut ist. Im letzteren Fall erfasst die Abtretung denjenigen Teil des Forderungswertes, den die Vorbehaltsware im Verhältnis zur Gesamtsache hat. datacrossmedia nimmt die Forderungsabtretung an.
- 7.3 Bei Pfändung von Vorbehaltsware hat der Kunde auf das Eigentum von datacrossmedia hinzuweisen und datacrossmedia unverzüglich schriftlich zu benachrichtigen.

## 8. Haftung

- 8.1 datacrossmedia haftet unbeschränkt
- bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit,
  - für die Verletzung von Leben, Leib oder Gesundheit,
  - nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes sowie
  - im Umfang einer von datacrossmedia übernommenen Garantie.
- 8.2 Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer Pflicht, die wesentlich für die Erreichung des Vertragszwecks ist (Kardinalpflicht), ist die Haftung von datacrossmedia der Höhe nach begrenzt auf den Schaden, der nach der Art des fraglichen Geschäfts vorhersehbar und typisch ist.

- 8.3 Eine weitergehende Haftung von datacrossmedia besteht nicht. Insbesondere besteht keine Haftung von datacrossmedia für anfängliche Mängel, soweit nicht die Voraussetzungen von Ziffer 8.1 und 8.2 vorliegen.
- 8.4 Die vorstehende Haftungsbeschränkung gilt auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Organe von datacrossmedia.

## 9. Geheimhaltung und Datenschutz

- 9.1 „Vertrauliche Informationen“ sind alle Informationen und Unterlagen des jeweils anderen Vertragspartners, die als vertraulich gekennzeichnet oder aus den Umständen heraus als vertraulich anzusehen sind, insbesondere Informationen über betriebliche Abläufe, Geschäftsbeziehungen und Know-how.
- 9.2 Die Vertragspartner verpflichten sich, alle im Rahmen der Vertragsanbahnung und -durchführung erlangten Kenntnisse von vertraulichen Informationen des jeweils anderen Vertragspartners zeitlich unbegrenzt vertraulich zu behandeln und nur für Zwecke der Durchführung des jeweiligen Vertrags / Auftrages zu verwenden.
- 9.3 Der Kunde wird die Lieferungen und Leistungen von datacrossmedia Mitarbeitern und sonstigen Dritten nur zugänglich machen, soweit dies zur Ausübung der ihm eingeräumten Nutzungsbefugnisse erforderlich ist. Er wird alle Personen, denen er Zugang zu den Lieferungen und Leistungen von datacrossmedia gewährt, über die Rechte von datacrossmedia und die Pflicht zur Geheimhaltung belehren. Der Kunde wird diese Personen schriftlich zur Geheimhaltung und Nutzung der Informationen nur im hier geregelten Umfang verpflichten, soweit die betreffenden Personen nicht aus anderen Rechtsgründen zur Geheimhaltung mindestens in vorstehendem Umfang verpflichtet sind.
- 9.4 Die vorstehenden Verpflichtungen gelten nicht für vertrauliche Informationen, (I) die dem Empfänger bei Abschluss des Vertrags nachweislich bereits bekannt waren oder danach von dritter Seite bekannt werden, ohne dass dadurch eine Vertraulichkeitsvereinbarung, gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen verletzt werden; (II) die bei Abschluss des Vertrags öffentlich bekannt sind oder danach öffentlich bekannt gemacht werden, soweit dies nicht auf einer Verletzung des Vertrags beruht; (III) die aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen oder auf Anordnung eines Gerichts oder einer Behörde offengelegt werden müssen. Soweit zulässig und möglich, wird der zur Offenlegung verpflichtete Empfänger den anderen Vertragspartner vorab unterrichten und ihm Gelegenheit geben, gegen die Offenlegung vorzugehen.
- 9.5 Die Vertragspartner werden einen Auftragsverarbeitungsvertrag (Art. 28 Abs. 3 DSGVO) abschließen, sofern dies erforderlich ist. Der Kunde ist verpflichtet, datacrossmedia unverzüglich zu informieren, wenn personenbezogene Daten im Rahmen der Leistung verarbeitet werden sollen.

## 10. Sonstige Regelungen

- 10.1 Der Kunde darf Ansprüche gegen datacrossmedia nur nach schriftlicher Zustimmung von datacrossmedia auf Dritte übertragen.
- 10.2 Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit Verträgen zwischen datacrossmedia und dem Kunden ist der Geschäftssitz von datacrossmedia. Dasselbe gilt für den Erfüllungsort. datacrossmedia ist als Kläger auch berechtigt, den Gerichtsstand am Sitz des Kunden zu wählen.
- 10.3 Es gilt ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).
- 10.4 Der Vertragsschluss zwischen datacrossmedia und dem Kunden sowie spätere Vertragsänderungen und -ergänzungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit zumindest der Textform (z.B. E-Mails). Die Vertragsänderungen und -ergänzungen sind nur wirksam, wenn sie vom Geschäftsführer von datacrossmedia oder einem entsprechend bevollmächtigten Vertreter unterzeichnet werden. Die

Textform (E-Mail, Fax etc.) genügt der in diesen AGB geforderten schriftlichen Form, sofern nicht anders angegeben.

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrags unwirksam oder undurchführbar sein oder nach Vertragsschluss unwirksam oder undurchführbar werden, bleibt davon die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Die Parteien verpflichten sich, anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung eine wirksame und durchführbare Regelung zu vereinbaren, deren Wirkung der wirtschaftlichen Zielsetzung am nächsten kommt.

datacrossmedia behält sich vor, diese AGB jederzeit zu ändern. Änderungen werden dem Kunden mindestens 4 Wochen vor Inkrafttreten mitgeteilt. Widerspricht der Kunde nicht innerhalb dieser Frist in Textform, gelten die Änderungen als angenommen. Widerspricht der Kunde, gilt der alte Vertrag fort.

Hinweis nach § 36 VSBG: Die datacrossmedia ist zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle nicht verpflichtet und nicht bereit. Diese Information erfolgt nur aus Transparenzgründen; sie ist im B2B-Bereich nicht verpflichtend.

#### 10.5 Export- und Sanktionsrecht

Der Kunde verpflichtet sich, bei Nutzung der gelieferten Software oder Leistungen sämtliche anwendbaren nationalen und internationalen Exportkontroll- und Sanktionsvorschriften einzuhalten. Dies umfasst insbesondere die Vorschriften der Europäischen Union, der Bundesrepublik Deutschland sowie der Vereinigten Staaten von Amerika, sofern einschlägig.

Der Kunde sichert zu, dass er keine Vertragsgegenstände in Länder oder an Personen liefert, für die Ausfuhrbeschränkungen bestehen, und dass er nicht auf einer einschlägigen Sanktionsliste geführt wird. Bei einem Verstoß ist datacrossmedia berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen.

## II. Dauerhafte Überlassung von Standardsoftware und Anwendungsdokumentation

### 11. Vertragsgegenstand

- 11.1 Der Kunde erwirbt von datacrossmedia die im jeweiligen Vertrag / Auftrag bezeichnete Standardsoftware in der jeweiligen Version im Objektcode (nachfolgend auch Standardsoftware) einschließlich der zugehörige Anwendungsdokumentation in gedruckter / elektronischer Form (nachfolgend Anwendungsdokumentation) in der dort bezeichneten Sprache. Die Hardware- und Softwareumgebung, innerhalb derer die Standardsoftware einzusetzen ist, ist ebenfalls im jeweiligen Vertrag / Auftrag festgelegt und in der Leistungsbeschreibung des jeweiligen Produkts.
- 11.2 datacrossmedia stellt dem Kunden ein Exemplar der Standardsoftware und die elektronische Benutzerdokumentation auf der Homepage kundencenter.datacrossmedia.de zum Download bereit. Bei einem ausdrücklichen Wunsch des Kunden überlässt datacrossmedia dem Kunden ein Exemplar der Standardsoftware auf CD-ROM oder USB-Stick samt elektronische Version der Benutzerdokumentation. Für den Log-In in den geschützten Bereich seines Internetauftritts teilt datacrossmedia dem Kunden den Benutzernamen sowie das zugehörige Passwort („Zugangsdaten“) mit. Für den Fall, dass die Software mittels Lizenzschlüssel geschützt ist, erhält der Kunde den Lizenzschlüssel ausschließlich für die Nutzung der Software im vertraglich vereinbarten Umfang.
- 11.3 Für die Beschaffenheit der von datacrossmedia gelieferten Vertragsgegenstände ist die bei Vertragsschluss gültige und dem Kunden zur Verfügung stehende Leistungsbeschreibung der Standardsoftware abschließend maßgeblich. Die Leistungsbeschreibung enthält keine Garantie der



Beschaffenheit und / oder Funktionalität der Vertragsgegenstände. Eine solche Garantie bedarf einer ausdrücklichen schriftlichen Vereinbarung. Eine über die Leistungsbeschreibung hinausgehende Beschaffenheit schuldet datacrossmedia nicht. Eine solche Verpflichtung kann der Kunde insbesondere nicht aus anderen Darstellungen der Vertragsgegenstände in öffentlichen Äußerungen oder in der Werbung von datacrossmedia sowie dessen Angestellten oder Vertriebspartnern herleiten, es sei denn, datacrossmedia hat die darüber hinausgehende Beschaffenheit ausdrücklich schriftlich bestätigt.

- 11.4 Installations- und Konfigurationsleistungen sind nicht Gegenstand des Vertrags  
Vertrags, sofern nicht ausdrücklich schriftlich vereinbart.

## 12. Nutzungsrechte

- 12.1 Soweit nicht anders vereinbart, räumt datacrossmedia dem Kunden mit vollständiger Bezahlung der Vergütung nach Ziffer 3. ein einfaches, nicht ausschließliches und zeitlich unbeschränktes Nutzungsrecht an der jeweiligen Standardsoftware in im jeweiligen Vertrag / Auftrag sowie in der jeweils aktuellen [Lizenzübersicht](#) bestimmten Umfang ein. Vor vollständiger Bezahlung der Vergütung stehen sämtliche Lizenzen unter Eigentumsvorbehalt.
- 12.2 Die Standardsoftware darf nur durch die Anzahl natürlicher Personen gleichzeitig genutzt werden, die der vom Kunden erworbenen Nutzungsrechten entspricht. Sollte der Kunde die Software in einem Computernetzwerk einsetzen, verpflichtet er sich, eine zeitgleiche Mehrfachnutzung vorbehaltlich einer Zustimmung von datacrossmedia technisch wirksam zu unterbinden. Wechselt der Kunde die Hardware, muss er die Software von der bisher verwendeten Hardware löschen. Das im Einzelfall anwendbare Vertragsmodell, die vertraglich zulässige Anzahl der Benutzer sowie Art und Umfang der Nutzung bestimmen sich im Übrigen nach dem jeweiligen Vertrag / Auftrag. Nutzt der Kunde die Standardsoftware in einem Umfang, der die erworbenen Nutzungsrechte qualitativ (im Hinblick auf die Art der gestatteten Nutzung) oder quantitativ (im Hinblick auf die Anzahl der Benutzer) überschreitet, so wird er unverzüglich die zur erlaubten Nutzung notwendigen Nutzungsrechte erwerben. Unterlässt er dies, so wird datacrossmedia die ihm zustehenden Rechte geltend machen.
- 12.3 Die zulässige Nutzung umfasst die Installation der Standardsoftware, das Laden in den Arbeitsspeicher sowie den vertragsgemäßen Gebrauch durch den Kunden.
- 12.4 In keinem Fall hat der Kunde das Recht, (I) die erworbene Standardsoftware zu vermieten oder in sonstiger Weise zu unterlizenzieren, (II) sie drahtgebunden oder drahtlos öffentlich wiederzugeben oder zugänglich zu machen oder (III) sie Dritten entgeltlich oder unentgeltlich zur Verfügung zu stellen. Ziffer 11 bleibt unberührt.
- 12.5 Vervielfältigungen der Standardsoftware sind nur insoweit zulässig, als dies für den vertragsgemäßen Gebrauch zwingend notwendig ist. Der Kunde darf von der Standardsoftware Sicherungskopien nach den Regeln der Technik im notwendigen Umfang anfertigen, wenn dies für die Sicherung künftiger Benutzung erforderlich ist. Sicherungskopien auf beweglichen Datenträgern sind als solche zu kennzeichnen („Sicherungskopie“) und mit dem Urheberrechtsvermerk des Originaldatenträgers zu versehen.
- 12.6 Der Kunde ist ausschließlich dann berechtigt, die Standardsoftware zu vervielfältigen und zu dekompileieren, soweit dies gesetzlich zwingend vorgesehen ist (vgl. § 69d und § 69e UrhG). Dies gilt jedoch nur unter der Voraussetzung, dass datacrossmedia dem Kunden die hierzu notwendigen Informationen auf schriftliche Anforderung nicht innerhalb angemessener Frist zugänglich gemacht hat. Bevor der Kunde selbst oder durch Dritte Fehler beseitigt, gestattet er datacrossmedia mindestens zwei Versuche, den Fehler zu beseitigen.
- 12.7 Überlässt datacrossmedia dem Kunden im Rahmen von Nachbesserung oder Pflege Ergänzungen (z.B. Patches, Ergänzungen der Anwendungsdokumentation) oder eine Weiterentwicklung der Standardsoftware (z.B. Update, Upgrade), die die früher überlassene Software ersetzt, unterliegen diese

ebenfalls den Bestimmungen dieser AGB. Die Software ist stets in der aktuellsten Version mit Updates und / oder Patches zu verwenden.

- 12.8 Stellt datacrossmedia eine Weiterentwicklung der Standardsoftware zur Verfügung, so erlöschen in Bezug auf die alte Standardsoftware die Befugnisse des Kunden auch ohne ausdrückliches Rückgabeverlangen von datacrossmedia, sobald der Kunde die neue Standardsoftware produktiv nutzt. datacrossmedia räumt dem Kunden jedoch eine Übergangsphase von vier (4) Wochen ein, in der beide Versionen nebeneinander genutzt werden dürfen. Eine Verlängerung dieses Zeitrahmens ist nur nach schriftlicher Zustimmung von datacrossmedia möglich.
- 12.9 Urhebervermerke, Seriennummern sowie sonstige der Programmidentifikation dienende Merkmale dürfen nicht von der Standardsoftware entfernt oder verändert werden.
- 12.10 Der Kunde ist berechtigt, einem Dritten unter Beachtung des Umfangs der hiesigen Rechteeinräumung die erworbene Kopie der Software einschließlich der Dokumentation dauerhaft zu überlassen. In diesem Fall wird er die Nutzung des Programms vollständig aufgeben, sämtliche installierten Kopien des Programms von seinen Rechnern entfernen und sämtliche auf anderen Datenträgern befindlichen Kopien löschen oder datacrossmedia übergeben, sofern er nicht gesetzlich zu einer längeren Aufbewahrung verpflichtet ist. Auf Anforderung von datacrossmedia wird der Kunde ihm die vollständige Durchführung der genannten Maßnahmen schriftlich bestätigen oder ihm gegebenenfalls die Gründe für eine längere Aufbewahrung darlegen. Des Weiteren wird der Kunde mit dem Dritten ausdrücklich die Beachtung des Umfangs der Rechteeinräumung gemäß dieser Ziffer 2 vereinbaren. Eine Aufspaltung erworbener Lizenzvolumenpakete ist nicht zulässig. datacrossmedia ist berechtigt, die Lizenzübertragung abzulehnen, sofern berechtigte Zweifel an der vollständigen Löschung oder Nutzungsaufgabe bestehen.
- 12.11 Im Standard beträgt die maximale Anzahl zulässiger Softwareaktivierungen drei (3) pro Lizenzlaufzeit, sofern nicht abweichend vereinbart. Darüberhinausgehende Aktivierungen bedürfen der Zustimmung durch datacrossmedia. datacrossmedia kann die Anzahl der zulässigen Softwareaktivierungen limitieren, wenn Anlass zu der Vermutung besteht, dass die Software nicht ordnungsgemäß genutzt wird. Wenn der Kunde Änderungen an seiner Hardware oder an darauf installierter Drittsoftware vornimmt, kann er durch datacrossmedia aufgefordert werden, die Software neu zu aktivieren, wobei die Anzahl möglicher Neuaktivierungen durch datacrossmedia begrenzt werden kann. In jedem Fall ist die Aktivierung auf die neueste und die zwei (2) unmittelbar vorausgehenden Versionen der jeweils überlassenen Software beschränkt. datacrossmedia wird den Kunden rechtzeitig informieren, bevor er die Aktivierung der jeweiligen Software einstellt.

### 13. Sach- und Rechtsmängel, sonstige Leistungsstörungen, Verjährung

- 13.1 Der Kunde hat die Standardsoftware unverzüglich nach Erhalt auf offensichtliche Mängel zu überprüfen und diese bei Vorliegen datacrossmedia unverzüglich mitzuteilen, ansonsten ist eine Gewährleistung für diese Mängel ausgeschlossen. Entsprechendes gilt, wenn sich später ein solcher Mangel zeigt.
- 13.2 datacrossmedia leistet bei Sachmängeln zunächst Gewähr durch Nacherfüllung. Hierzu überlässt datacrossmedia dem Kunden eine neue und mangelfreie Standardsoftware oder beseitigt den Mangel; als Mangelbeseitigung gilt auch, wenn datacrossmedia dem Kunden zumutbare Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Mangels zu vermeiden.
- 13.3 Bei Rechtsmängeln leistet datacrossmedia zunächst Gewähr durch Nacherfüllung. Hierzu verschafft datacrossmedia dem Kunden eine rechtlich einwandfreie Benutzungsmöglichkeit an der gelieferten Standardsoftware oder an ausgetauschter oder geänderter gleichwertiger Standardsoftware.

- 13.4 datacrossmedia ist berechtigt, die Nacherfüllung davon abhängig zu machen, dass der Kunde zumindest einen angemessenen Teil der Vergütung bezahlt hat.
- 13.5 Der Kunde ist verpflichtet, einen neuen Softwarestand zu übernehmen, wenn der vertragsgemäße Funktionsumfang erhalten bleibt und die Übernahme nicht zu erheblichen Nachteilen führt.
- 13.6 Schlagen zwei Versuche der Nacherfüllung fehl, ist der Kunde berechtigt, eine angemessene Nachfrist zur Mängelbeseitigung zu setzen. Er hat dabei ausdrücklich und schriftlich darauf hinzuweisen, dass er sich das Recht vorbehält, bei erneutem Fehlschlagen seine gesetzlichen Gewährleistungsrechte auszuüben.
- 13.7 Schlägt die Nacherfüllung auch in der Nachfrist fehl, kann der Kunde vom Vertrag zurücktreten oder die Vergütung mindern, außer es liegt ein unerheblicher Mangel vor. Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen eines Mangels leistet datacrossmedia im Rahmen der in diesen AGB festgelegten Grenzen. datacrossmedia kann nach Ablauf der Nachfrist verlangen, dass der Kunde seine aus dem Fristablauf resultierenden Rechte binnen 2 Wochen nach Zugang der Aufforderung ausübt. Nach Fristablauf geht das Wahlrecht auf datacrossmedia über.
- 13.8 Erbringt datacrossmedia Leistungen bei Fehlersuche oder -beseitigung, ohne hierzu verpflichtet zu sein, so kann datacrossmedia hierfür eine Vergütung entsprechend der üblichen Sätze verlangen. Das gilt insbesondere, wenn ein Mangel nicht nachweisbar oder nicht datacrossmedia zuzurechnen ist. Zu vergüten ist außerdem der Mehraufwand auf Seiten von datacrossmedia, der dadurch entsteht, dass der Kunde seinen Pflichten nicht ordnungsgemäß nachgekommen ist.
- 13.9 Für eine nur unerhebliche Abweichung der Standardsoftware von der vertragsgemäßen Beschaffenheit bestehen keine Ansprüche wegen Sachmängeln.
- 13.10. Ansprüche wegen Mängeln bestehen auch nicht bei übermäßiger, unsachgemäßer oder vertragswidriger Nutzung, natürlichem Verschleiß, Versagen von Komponenten der Systemumgebung, nicht reproduzierbaren oder anderweitig durch den Kunden nachweisbaren Softwarefehlern oder bei Schäden, die aufgrund besonderer äußerer Einflüsse entstehen, die nach dem Vertrag nicht vorausgesetzt sind. Dies gilt auch bei nachträglicher unbefugter Veränderung oder Instandsetzung durch den Kunden oder Dritte, außer diese erschwert die Analyse und die Beseitigung des Sachmangels nicht.
- 13.11 Aus sonstigen Pflichtverletzungen von datacrossmedia kann der Kunde Rechte nur herleiten, wenn er diese gegenüber datacrossmedia schriftlich gerügt und eine Nachfrist zur Abhilfe eingeräumt hat. Das gilt nicht, soweit nach der Art der Pflichtverletzung eine Abhilfe nicht in Betracht kommt. Für Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen gelten die in diesen AGB festgelegten Grenzen.
- 13.12 Die Verjährungsfrist für alle Gewährleistungsansprüche (ausgenommen Schadensersatzansprüche) beträgt ein Jahr und beginnt mit der Lieferung bzw. Bereitstellung der Vertragsgegenstände in einem Netz abrufbar zum Download durch den Kunden (sowie Benachrichtigung des Kunden hiervon). Für Schadensersatzansprüche und Ansprüche auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen gilt Ziffer I.8.
- 13.13 Besteht zwischen den Vertragsparteien ein Pflegevertrag, richtet sich die Beseitigungsfrist für Mängel nach den in diesem Pflegevertrag vorgesehenen Zeiten.

## 14. Sicherungsmaßnahmen, Audit-Recht

- 14.1 Der Kunde wird die Standardsoftware sowie gegebenenfalls die Zugangsdaten für den Onlinezugriff durch geeignete Maßnahmen vor dem Zugriff durch unbefugte Dritte sichern. Insbesondere sind sämtliche Kopien der Standardsoftware sowie die Zugangsdaten an einem geschützten Ort zu verwahren.
- 14.2 Der Kunde wird es datacrossmedia auf dessen Verlangen ermöglichen, den ordnungsgemäßen Einsatz der Standardsoftware zu überprüfen, insbesondere daraufhin, ob der Kunde das Programm qualitativ und quantitativ im Rahmen der von ihm erworbenen Nutzungsrechte nutzt. Hierzu wird der Kunde

datacrossmedia Auskunft erteilen, Einsicht in relevante Dokumente und Unterlagen gewähren sowie eine Überprüfung der eingesetzten Hardware- und Softwareumgebung durch datacrossmedia oder eine von datacrossmedia benannte und für den Kunden akzeptable Wirtschaftsprüfungsgesellschaft ermöglichen. datacrossmedia wird die Prüfung mindestens 10 Werkzeuge im Voraus ankündigen. datacrossmedia darf die Prüfung in den Räumen des Kunden zu dessen regelmäßigen Geschäftszeiten durchführen oder durch zur Verschwiegenheit verpflichtete Dritte durchführen lassen. datacrossmedia wird darauf achten, dass der Geschäftsbetrieb des Kunden durch seine Tätigkeit vor Ort so wenig wie möglich gestört wird. Ergibt die Überprüfung eine Überschreitung der erworbenen Nutzungsrechte um mehr als 5% (fünf Prozent) oder eine anderweitige nicht-vertragsgemäße Nutzung, so trägt der Kunde die Kosten der Überprüfung, ansonsten trägt die Kosten Datacrossmedia.

## 15. Sonstige Mitwirkungs- und Informationspflichten des Kunden

- 15.1 Der Kunde hat sich über die wesentlichen Funktionsmerkmale der Standardsoftware informiert und trägt das Risiko, ob diese seinen Wünschen und Bedürfnissen entspricht. Über Zweifelsfragen hat er sich vor Vertragsschluss durch Mitarbeiter von datacrossmedia bzw. durch fachkundige Dritte beraten lassen.
- 15.2 Sofern nicht anders vereinbart, liegt die Einrichtung einer funktionsfähigen – und auch unter Berücksichtigung der zusätzlichen Belastung durch die Standardsoftware – ausreichend dimensionierten Hard- und Softwareumgebung in der alleinigen Verantwortung des Kunden.
- 15.3 Der Kunde beachtet die von datacrossmedia für die Installation und den Betrieb der Standardsoftware gegebenen Hinweise.

## III. Softwarepflege

### 16. Vertragsgegenstand

- 16.1 Die datacrossmedia zu erbringenden Leistungen setzen sich zusammen aus Leistungen, die für den Erhalt und die Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft der Software in ihrer jeweils aktuellen Version notwendig sind sowie aus Aktualisierung und Erweiterung von Softwareprogrammen (insgesamt „Pflegeleistungen“).
- 16.2 Soweit in einem gesonderten Einzelvertrag / Leistungsschein vereinbart, erbringt datacrossmedia als Pflegeleistungen zu den im jeweiligen Vertrag / Auftrag vereinbarten Reaktionszeiten und Service Levels folgende Pflegeleistungen:
- (a) Fehlerbeseitigung (Ziffer 2)
  - (b) Weiterentwicklung der Software (Ziffer 3)
  - (c) Hotline (Ziffer 4)
  - (d) sonstige Beratung und Unterstützung (Ziffer 5)
- 16.3 Die im jeweiligen Vertrag / Auftrag vereinbarten Pflegeleistungen werden von datacrossmedia ausschließlich für die jeweils neueste und die unmittelbar vorausgehende Version der überlassenen Software erbracht. Sie sind am Interesse der Gesamtheit der Softwarenutzer auszurichten. Für ältere Versionen entfällt jeglicher Anspruch auf Pflegeleistungen, es sei denn, datacrossmedia hat dem ausdrücklich schriftlich zugestimmt.
- 16.4 Die Pflege beginnt, soweit die einzelvertragliche Vereinbarung nichts Abweichendes bestimmt, mit der Lieferung der Vertragsgegenstände.
- 16.5 Soweit nicht anders vereinbart, ist der Kunde verantwortlich für die Installation der von datacrossmedia übersandten weiterentwickelten Versionen der Software.

## 17. Fehlerbeseitigung

- 17.1 datacrossmedia wird Mängel der Software, die während der Laufzeit des Pflegevertrags auftreten, nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen beseitigen.
- 17.2 datacrossmedia wird dem Kunden innerhalb eines Werktages nach Meldung eines Programmfehlers Mitteilung über den Eingang der Fehlermeldung und den Stand der Fehlerbeseitigung machen. Die Reaktionszeit beginnt mit dem Eingang der vollständigen Fehlermeldung innerhalb der üblichen Geschäftszeiten von datacrossmedia.
- 17.3 Der Kunde wird auftretende Programmfehler in geeigneter Weise dokumentieren (wie schriftliche Fehlerbeschreibung oder Screenshots) und diese Dokumentation datacrossmedia zur Fehlerbeseitigung übersenden.
- 17.4 Die gesetzlichen Gewährleistungspflichten bleiben unberührt.

## 18. Weiterentwicklung der Software

- 18.1 datacrossmedia stellt eine Weiterentwicklung der Software und Anpassung an den Stand der Technik sicher (durch Updates und Upgrades). Updates sind sogenannte Minor-Releases (z.B. von der Version 1.5 auf 1.6), Upgrades Major-Releases (z.B. von der Version 2 auf 3). Die Weiterentwicklung bezieht sich nur auf Änderungen, die innerhalb eines bestehenden Datenaustauschformates (z.B. GAEB 1990) erforderlich sind. Hierzu gehört nicht die Bereitstellung von neuen Softwareversionen, die aufgrund von Neufassungen des Datenaustauschformates (z.B. GAEB 2000) notwendig werden und eine funktionale Erweiterung oder grundlegende Änderung der Benutzeroberfläche oder Datenstrukturen zur Folge haben. Diese Neuversionen sind vom Kunden gemäß der jeweils aktuellen Preisliste von datacrossmedia gesondert zu vergüten, sofern nicht anders vereinbart.
- 18.2 Weiterentwicklungen über Ziffer 3.1 hinaus bedürfen einen gesonderten Softwareentwicklungsvertrag.
- 18.3 Der Kunde spielt die gelieferte weiterentwickelte Version der Software innerhalb von 14 Tagen nach dem Release in sein System ein und prüft sie auf etwaige Mängel hin. Sollte der Kunde Mängel feststellen, wird er dies datacrossmedia unverzüglich schriftlich mitteilen.
- 18.4 datacrossmedia weist darauf hin, dass individuelle Einstellungen der Software (Customizing) bei einer Weiterentwicklung gegebenenfalls angepasst werden müssen. Diese Anpassungsleistungen sind nicht Gegenstand des Pflegevertrages.

## 19. Hotline

- 19.1 datacrossmedia unterstützt und berät den geschulten Kunden telefonisch oder per E-Mail hinsichtlich der Softwareinstallation und Softwarebedienung (z.B. Fragen zur Anleitung). Der Kunde kann die Hotline nutzen, um datacrossmedia Programmfehler zu melden. Über die Softwareinstallation und Softwarebedienung hinausgehenden Fragen (z.B. zu Baunormen) werden durch die Hotline nicht beantwortet. datacrossmedia setzt hierzu ausschließlich von datacrossmedia geschultes Personal ein.
- 19.2. Die Hotline ist telefonisch (0621/59151-0 oder Software-spezifische Telefonnummer) und per E-Mail (support@datacrossmedia.de) erreichbar.
- 19.3 Die Hotline steht dem Kunden während der offiziellen Geschäftszeiten von datacrossmedia zur Verfügung (nicht an gesetzlichen Feiertagen, Brückentagen am Sitz von datacrossmedia und während der auf der Homepage [www.datacrossmedia.de](http://www.datacrossmedia.de) angekündigten Betriebsferien).

## 20. Sonstige Beratung und Unterstützung (Support)

- 20.1 Dem Kunden stehen innerhalb eines im Vertrag / Leistungsschein festgelegten Zeitraums ein bestimmtes Kontingent an Support-Tickets zu. Die Anzahl der Support-Tickets wird im Vertrag / Leistungsschein vereinbart. Die vertraglich vereinbarten Support-Tickets verfallen, soweit sie innerhalb des jeweiligen Zeitraums nicht genutzt werden. Eine Übertragung auf zurückliegende oder zukünftige Zeiträume findet nicht statt. Nicht genutzte Tickets werden von datacrossmedia nicht erstattet.

- 20.2 datacrossmedia berät und unterstützt den Kunden im Support-Fall bei Fragestellungen, die nicht bereits von Ziffer 2 (Fehlerbeseitigung) und Ziffer 4.1 (Hotline) umfasst sind (z.B. Fragestellungen in Bezug auf Analyse von Daten und Datenmigration). Sollte sich der Support-Fall als Programmfehler der Software herausstellen, wird datacrossmedia diesen Fall weiter als ein Fall der Fehlerbeseitigung bearbeiten. Das entsprechende Support-Ticket gilt in diesem Fall als nicht eingelöst.
- 20.3 datacrossmedia ist berechtigt, die Supportleistungen auch per Fernwartung oder Ferndiagnose (z.B. mithilfe von TeamViewer) zu erbringen, sofern dies für die Fallbearbeitung dienlich und dem Kunden nicht unzumutbar ist.
- 20.4 Der maximale Zeitaufwand pro Support-Ticket beträgt 15 Minuten. Danach ist ein neues Ticket zu eröffnen. Das neue Ticket wird aus dem vereinbarten Kontingent entnommen oder muss auf Basis der aktuellen Preisliste von datacrossmedia neu erworben werden. Alle darüberhinausgehenden Aufwendungen sind kostenpflichtig. Der Kunde wird rechtzeitig über die voraussichtlich notwendige Anzahl weiterer Tickets oder die entstehenden Kosten informiert.
- 20.5 datacrossmedia stellt im Laufe der Jahre 2025/2026 die Abwicklung von Support-Tickets gemäß der obigen Punkte auf das Help-Center gemäß § 27 um.

## 21. Gesondert zu vergütenden Leistungen von datacrossmedia

- 21.1 Andere Leistungen (wie Installation, Einweisung, Schulung oder individuelle Anpassung der Software (Customizing) sind nicht Bestandteil der Softwarepflege.
- 21.2 Diese Leistungen werden gesondert schriftlich vereinbart und werden auf Basis der jeweils aktuellen Preisliste von datacrossmedia gesondert vergütet.

## 22. Nutzungsrechte

- 22.1 Soweit datacrossmedia dem Kunden im Rahmen des Pflegevertrages Weiterentwicklungen der Software überlässt, ist damit eine Einräumung von Nutzungsrechten an dieser Weiterentwicklung im gleichen Umfang verbunden, wie datacrossmedia sie ursprünglich im Rahmen der Überlassung der Software eingeräumt hat (siehe [Lizenzübersicht](#)). Im Falle der Überlassung weiterer Versionen der Software erlöschen die Rechte an den vorausgehenden Softwareversionen auch ohne ausdrückliches Rückgabeverlangen von datacrossmedia, sobald der Kunde die neue Software produktiv nutzt. datacrossmedia räumt dem Kunden jedoch eine Übergangsphase von vier (4) Wochen ein, in der beide Versionen zu Migrationszwecken nebeneinander genutzt werden dürfen. Eine Verlängerung dieses Zeitrahmens ist nur nach schriftlicher Zustimmung von datacrossmedia möglich.
- 22.2 Durch vertragsgemäße Leistung überflüssig gewordene Software darf der Kunde nicht mehr nutzen. Er muss diese Software deinstallieren und etwaige Sicherungskopien oder Original-Datenträger an datacrossmedia zurückgeben.

## 23. Leistungsstörungen

- 23.1 datacrossmedia gewährleistet, dass die im Rahmen des Pflegevertrags erbrachten Leistungen nicht mit Fehlern behaftet sind, die den Wert und die Tauglichkeit gegenüber dem vereinbarten Leistungsumfang aufheben oder mindern. Unerhebliche Abweichungen bleiben unberücksichtigt.
- 23.2 Die Verjährungsfrist für die Nacherfüllungsansprüche (ausgenommen Schadensersatzansprüche) beträgt ein Jahr ab Erbringung der Pflegeleistungen. Für Schadensersatzansprüche und Ansprüche auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen gilt Ziffer I.8.

## 24. Mitwirkungs- und Informationspflichten des Kunden

- 24.1 Der Kunde untersucht die Pflegeleistungen unverzüglich nach ihrer Erbringung durch datacrossmedia, insbesondere im Hinblick auf Vollständigkeit der Leistungen und Funktionsfähigkeit der grundlegenden



Programmfunktionen der Software. Stellt der Kunde bei dieser Untersuchung Mängel fest, meldet er diese unverzüglich schriftlich datacrossmedia. Dabei beschreibt der Kunde den Mangel präzise und detailliert hinsichtlich der Bedingungen, unter denen er auftritt und schildert dessen Symptome. Bei Verstoß gegen diese Untersuchungs- und Mitteilungspflichten ist eine Gewährleistung für diese Mängel ausgeschlossen. Entsprechendes gilt, wenn sich später ein solcher Mangel zeigt.

- 24.2 Der Kunde gewährt datacrossmedia den für die ordnungsgemäße Leistungserbringung erforderlichen Zugang zu seinen Geschäftsräumen und stellt die erforderlichen technischen Einrichtungen und Datenverbindungen bereit. Er erteilt datacrossmedia unverzüglich alle für die Leistungserbringung erforderlichen Informationen.
- 24.3 Der Kunde schult seine Mitarbeiter im Umgang mit der Software und gewährleistet eine dem Stand der Technik entsprechende Dokumentation und Datensicherung sowie Protokollierung von Störungsfällen. Er benennt ferner einen Mitarbeiter als Ansprechpartner für die zu pflegende Software.
- 24.4 datacrossmedia ist von der Pflicht, Pflegeleistungen gegenüber dem Kunden zu erbringen, befreit, ohne dass dies einen Einfluss auf die Verpflichtung zur Zahlung der vereinbarten Vergütung hat, sofern der Kunde von der Installation der jeweils aktuellen oder der vorherigen Version sowie der gelieferten Problemlösungen der Software absieht, es sei denn, die gelieferten Versionen bzw. Problemlösungen sind fehlerhaft.
- 24.5 Vom Pflegeservice ausgeschlossen sind Instandsetzungen oder erhöhter Aufwand zur Instandhaltung der Software, die durch vertragswidrige Nutzung, Nutzung in einer anderen als der vereinbarten Einsatzumgebung, Nutzung durch unautorisierte Dritte, unsachgemäße Benutzung, Fremdeinwirkung, höhere Gewalt oder ähnliche Umstände erforderlich waren. Dasselbe gilt, wenn der Kunde die Software vertragswidrig geändert hat oder die Software durch andere als datacrossmedia technisch gepflegt wurde, ohne dass jeweils vorher eine schriftliche Zustimmung von datacrossmedia vorlag.
- 24.6 Erbringt datacrossmedia Leistungen (z.B. bei Fehlersuche oder –beseitigung), ohne hierzu verpflichtet zu sein, so kann datacrossmedia hierfür eine Vergütung entsprechend der üblichen Sätze verlangen. Das gilt insbesondere, wenn ein Mangel nicht nachweisbar oder nicht datacrossmedia zuzurechnen ist. Zu vergüten ist außerdem der Mehraufwand auf Seiten von datacrossmedia, der dadurch entsteht, dass der Kunde seinen Pflichten nicht ordnungsgemäß nachgekommen ist.

## 25. Vergütung, Fälligkeit, Zahlungsbedingungen

- 25.1 Die Vergütung wird im jeweiligen Vertrag / Leistungsschein festgelegt. Sie richtet sich nach dem jeweils gültigen Basis-Listenpreis von datacrossmedia und ist im vereinbarten Turnus im Voraus zu entrichten. Zu allen Preisen kommt die gesetzliche Umsatzsteuer hinzu.
- 25.2 datacrossmedia ist berechtigt, die Vergütung gemäß §3.5 Preisanpassungs- und Inflationsklausel anzupassen.

## 26. Laufzeit, Kündigung

- 26.1 Laufzeit und Vertragsbeginn werden im jeweiligen Vertrag / Leistungsschein festgelegt. Die Vertragslaufzeit verlängert sich jeweils automatisch um weitere 12 Monate, sofern der Vertrag nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der jeweiligen Laufzeit gekündigt werden.
- 26.2 Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 26.3 Die Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Textform (§ 126b BGB).

## 27. Help-Center: Veröffentlichung und Abwicklung von Support-Tickets

- 27.1 datacrossmedia betreibt ein zentrales Help-Center zur Bearbeitung, Dokumentation und Historisierung von Support-Anfragen. Support-Tickets werden dort dauerhaft gespeichert und sind standardmäßig nur für datacrossmedia sowie den jeweils betroffenen Kunden einsehbar.
- 27.2 Der Kunde kann datacrossmedia im Einzelfall ausdrücklich die Zustimmung erteilen, Inhalte eines Support-Tickets – vollständig oder in Auszügen – in anonymisierter Form im Help-Center für andere Kunden zu veröffentlichen, sofern diese für die Lösung vergleichbarer Fragestellungen nützlich sein können. Eine automatisierte oder generelle Veröffentlichung erfolgt nicht. Ohne ausdrückliche Zustimmung wird ein Support-Ticket nicht veröffentlicht.
- 27.3 datacrossmedia ist berechtigt, die Abwicklung von Support-Anfragen künftig ausschließlich über das Help-Center durchzuführen. Der Kunde verpflichtet sich, neue Support-Tickets ausschließlich über das Help-Center zu erstellen und einzureichen, sofern dies technisch möglich und zumutbar ist.
- 27.4 Vor Einreichung eines neuen Support-Tickets ist der Kunde angehalten, das Help-Center auf bereits veröffentlichte Lösungen ähnlicher Anfragen zu überprüfen.
- 27.5 Die Nutzung des Help-Centers erfolgt unter Beachtung der geltenden Datenschutzgesetze, insbesondere der DSGVO. Die Verarbeitung personenbezogener Daten dient ausschließlich der Erfüllung vertraglicher Pflichten gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

## IV. Zeitlich befristete Überlassung von Standardsoftware und Anwendungsdokumentation

### A. Software-On-Premises (Installation beim Kunden)

#### 28. Vertragsgegenstand

- 28.1 datacrossmedia stellt dem Kunden die im jeweiligen Vertrag / Auftrag bezeichnete Software sowie die dazugehörige Anwendungsdokumentation in elektronischer Form in der dort bezeichneten Sprache für die Dauer dieses Vertrags zur Verfügung (nebst Einräumung der zu deren vertragsgemäßen Nutzung erforderlichen Rechte nach Maßgabe von Ziffer 22). Im Übrigen verbleiben alle Rechte an der Software und der Dokumentation bei datacrossmedia. Die Hardware- und Softwareumgebung, innerhalb derer die Software einzusetzen ist, wird ebenfalls im jeweiligen Vertrag / Auftrag und in der Leistungsbeschreibung des jeweiligen Produkts festgelegt.
- 28.2 datacrossmedia stellt dem Kunden ein Exemplar der Standardsoftware und die elektronische Benutzerdokumentation auf der Homepage kundencenter.datacrossmedia.de zum Download bereit. Bei einem ausdrücklichen Wunsch des Kunden überlässt datacrossmedia dem Kunden ein Exemplar der Standardsoftware auf CD-ROM oder USB-Stick samt elektronische Version der Benutzerdokumentation. Für den Log-In in den geschützten Bereich seines Internetauftritts teilt datacrossmedia dem Kunden den Benutzernamen sowie das zugehörige Passwort („Zugangsdaten“) mit. Für den Fall, dass die Software mittels Lizenzschlüssel geschützt ist, erhält der Kunde den Lizenzschlüssel ausschließlich für die Nutzung der Software im vertraglich vereinbarten Umfang (siehe [Lizenzübersicht](#)). Die Lizenzen werden auf einem datacrossmedia-Lizenzserver verwaltet und sind nach erfolgreicher Authentifizierung des Benutzers (Personen-Benutzer) über seine persönliche E-Mail und Passwort nutzbar. Eine Nutzung ohne gültige Authentifizierung ist technisch ausgeschlossen.
- 28.3 Für die Beschaffenheit der von datacrossmedia geschuldeten Software ist die bei Vertragsschluss gültige und dem Kunden zur Verfügung stehende Leistungsbeschreibung der Standardsoftware abschließend maßgeblich. Die Leistungsbeschreibung enthält keine Garantie der Beschaffenheit und / oder Funktionalität der Software. Eine solche Garantie bedarf einer ausdrücklichen schriftlichen Vereinbarung. Eine über die Leistungsbeschreibung hinausgehende Beschaffenheit schuldet datacrossmedia nicht. Eine solche Verpflichtung kann der Kunde insbesondere nicht aus anderen



Darstellungen der Vertragsgegenstände in öffentlichen Äußerungen oder in der Werbung von datacrossmedia sowie deren Angestellten oder Vertriebspartnern herleiten, es sei denn, datacrossmedia hat die darüberhinausgehende Beschaffenheit ausdrücklich schriftlich bestätigt.

- 28.4 Installations- und Konfigurationsleistungen sind nicht Gegenstand des Vertrags Vertrags, sofern nicht ausdrücklich schriftlich vereinbart.

## 29. Nutzungsrechte

- 29.1 Soweit nicht anders vereinbart, räumt datacrossmedia dem Kunden mit vollständiger Bezahlung der Vergütung nach Ziffer 3. zeitlich auf die Laufzeit des Mietvertrags beschränkt ein einfaches, nicht ausschließliches, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Nutzungsrecht an der jeweiligen Standardsoftware in im jeweiligen Vertrag / Auftrag bestimmten Umfang ein. Vor vollständiger Bezahlung der Vergütung stehen sämtliche Datenträger sowie die übergebene Benutzerdokumentation unter Eigentumsvorbehalt. Nach Vertragsende erlöschen sämtliche Nutzungsrechte automatisch. Die Software darf dann nicht weiter genutzt werden.
- 29.2 Die Software darf nur durch die Anzahl natürlicher Personen gleichzeitig genutzt werden, die der vom Kunden erworbenen Nutzungsrechten entspricht (siehe [Lizenzübersicht](#)). Sollte der Kunde die Software in einem Computernetzwerk einsetzen, verpflichtet er sich, eine zeitgleiche Mehrfachnutzung vorbehaltlich einer Zustimmung von datacrossmedia technisch wirksam zu unterbinden. Wechselt der Kunde die Hardware, muss er die Software von der bisher verwendeten Hardware löschen. Das im Einzelfall anwendbare Vertragsmodell, die vertraglich zulässige Anzahl der Benutzer sowie Art und Umfang der Nutzung bestimmen sich im Übrigen nach dem jeweiligen Vertrag / Auftrag. Nutzt der Kunde die Software in einem Umfang, der die erworbenen Nutzungsrechte qualitativ (im Hinblick auf die Art der gestatteten Nutzung) oder quantitativ (im Hinblick auf die Anzahl der Benutzer) überschreitet, so wird er unverzüglich die zur erlaubten Nutzung notwendigen Nutzungsrechte erwerben. Unterlässt er dies, so wird datacrossmedia die ihm zustehenden Rechte geltend machen.

Ergänzende Regelung zur Nutzeridentifikation und -zuweisung:

Zur Verifizierung der lizenzkonformen Nutzung ist jeder Benutzer verpflichtet, sich über das datacrossmedia KundenCenter oder den datacrossmedia Lizenz-Server zu authentifizieren. Voraussetzung hierfür ist die vorherige individuelle Anlage des Benutzers im KundenCenter unter Angabe einer eindeutig zuordenbaren E-Mail-Adresse. Ein solcher Benutzer gilt im Sinne dieser AGB als natürliche Person („Personen-Benutzer“). Personen-Benutzer können gleichzeitig auch administrative Rechte innehaben.

Eine Zuweisung von Produkten zur Nutzung ist ausschließlich an Personen-Benutzer zulässig. Darüber hinaus können für administrative Aufgaben Benutzer mit funktionsbezogenen, nicht personalisierten E-Mail-Adressen eingerichtet werden („Gruppen-Benutzer“). Gruppen-Benutzer sind lediglich für Verwaltungszwecke vorgesehen (z. B. zur Pflege von Benutzer- und Lizenzdaten im KundenCenter) und dürfen keinem Produkt zur aktiven Nutzung zugewiesen werden.

Als zulässige Benutzer im Sinne dieser Bestimmungen gelten ausschließlich Mitarbeitende des Lizenznehmers sowie der mit ihm gemäß §§ 15 ff. AktG verbundenen Tochtergesellschaften. Gruppen-Benutzer oder Administratoren, die bei externen Dienstleistern oder IT-Betreuern beschäftigt sind, dürfen ausschließlich mit administrativen Rechten ausgestattet werden, jedoch keine Produkte zur Nutzung erhalten.

- 29.3 Die zulässige Nutzung umfasst die Installation der Standardsoftware, das Laden in den Arbeitsspeicher sowie den vertragsgemäßen Gebrauch durch den Kunden.
- 29.4 Der Kunde ist nicht berechtigt, die ihm übergebene Kopie der Software oder die gegebenenfalls erstellte Sicherungskopie Dritten ohne Zustimmung von datacrossmedia zu überlassen. Insbesondere ist es ihm nicht gestattet, die Software zu veräußern, zu verleihen, zu vermieten oder in sonstiger Weise unterzulizenzieren oder die Software öffentlich wiederzugeben oder zugänglich zu machen.

- 29.5 Der Kunde darf von der Software Sicherungskopien nach den Regeln der Technik im notwendigen Umfang anfertigen, wenn dies für die Sicherung künftiger Benutzung erforderlich ist. Sicherungskopien auf beweglichen Datenträgern sind als solche zu kennzeichnen („Sicherungskopie“) und mit dem Urheberrechtsvermerk des Originaldatenträgers zu versehen.
- 29.6 Der Kunde ist ausschließlich dann berechtigt, die Standardsoftware zu vervielfältigen, zu bearbeiten und zu dekompileieren, soweit dies gesetzlich zwingend vorgesehen ist (vgl. § 69d und § 69e UrhG). Dies gilt jedoch nur unter der Voraussetzung, dass datacrossmedia dem Kunden die hierzu notwendigen Informationen auf schriftliche Anforderung nicht innerhalb angemessener Frist zugänglich gemacht hat.
- 29.7 Verstößt der Kunde gegen eine der vorstehenden Bestimmungen, werden sämtliche im Rahmen des Vertrags erteilten Nutzungsrechte sofort unwirksam und fallen automatisch an datacrossmedia zurück. datacrossmedia ist berechtigt, dem Kunden zuvor eine angemessene Frist zur Beseitigung des Verstoßes zu setzen, es sei denn, es liegt ein schwerwiegender Verstoß vor.
- 29.8 Überlässt datacrossmedia dem Kunden im Rahmen von Nachbesserung oder Pflege Ergänzungen (z.B. Patches, Ergänzungen der Anwendungsdokumentation) oder eine Weiterentwicklung der Software (z.B. Update, Upgrade), die die früher überlassene Software ersetzt, unterliegen diese ebenfalls den Bestimmungen dieser AGB. Die Software ist stets in der aktuellsten Version mit Updates und / oder Patches zu verwenden.
- 29.9 Stellt datacrossmedia eine Weiterentwicklung der Standardsoftware zur Verfügung, so erlöschen in Bezug auf die alte Standardsoftware die Befugnisse des Kunden auch ohne ausdrückliches Rückgabeverlangen von datacrossmedia, sobald der Kunde die neue Software produktiv nutzt. datacrossmedia räumt dem Kunden jedoch eine Übergangsphase von vier (4) Wochen ein, in der beide Versionen nebeneinander genutzt werden dürfen. Eine Verlängerung dieses Zeitrahmens ist nur nach schriftlicher Zustimmung von datacrossmedia möglich.
- 29.10 Der Kunde darf Urheberrechtshinweise in der jeweiligen Software und Anwendungsdokumentation nicht ändern oder entfernen.
- 29.11 datacrossmedia kann die Anzahl der zulässigen Softwareaktivierungen limitieren, wenn Anlass zu der Vermutung besteht, dass die Software nicht ordnungsgemäß genutzt wird. datacrossmedia wird den Kunden rechtzeitig informieren, bevor er die Aktivierung der jeweiligen Software einstellt.
- ## 30. Instandhaltung / Sach- und Rechtsmängel
- 30.1 datacrossmedia hat dem Kunden die Software in einem zum vertragsgemäßen Gebrauch geeigneten Zustand zu überlassen und zu erhalten.
- 30.2 Der Kunde hat datacrossmedia Mängel unverzüglich schriftlich anzuzeigen. Bei Sachmängeln erfolgt dies unter Beschreibung der Zeit des Auftretens der Mängel und der näheren Umstände.
- 30.3 Die Hard- und Software sowie die technische Infrastruktur des Kunden können Einfluss auf die Leistungen von datacrossmedia haben. Sofern die Funktionsfähigkeit durch diese Faktoren gemindert ist, gilt dies nicht als Mangel der von datacrossmedia erbrachten Leistungen.
- 30.4 Die Erhaltung der Software kann datacrossmedia nach seiner Wahl durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung leisten. Als Mangelbeseitigung gilt auch, wenn datacrossmedia dem Kunden zumutbare Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Mangels zu vermeiden. Der Kunde hat datacrossmedia den zum Zwecke der Mangelbeseitigung erforderlichen Zugriff auf die Software und die Dokumentation zu ermöglichen.
- 30.5 Eine Kündigung des Kunden gem. § 543 Abs. 2 S. 1 Nr. 1 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn datacrossmedia ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist. Von einem Fehlschlagen der Mängelbeseitigung ist insbesondere erst dann auszugehen, wenn diese unmöglich ist, wenn sie von

datacrossmedia 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.

- 30.6 Der Kunde ist nicht dazu berechtigt, eine Mietminderung dadurch geltend zu machen, dass er den Minderungsbetrag von der laufenden Miete eigenständig abzieht. Der bereicherungsrechtliche Anspruch des Kunden, den aufgrund einer berechtigten Minderung zu viel gezahlten Teil der Miete zurückzufordern, bleibt hiervon unberührt.
- 30.7 Die Rechte des Kunden wegen Mängeln sind ausgeschlossen, soweit dieser ohne Zustimmung von datacrossmedia Änderungen an der Software vornimmt oder vornehmen lässt, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Änderungen keine für datacrossmedia unzumutbaren Auswirkungen auf Analyse und Beseitigung der Mängel haben. Die Rechte des Kunden bleiben unberührt, sofern der Kunde zur Vornahme von Änderungen, insbesondere im Rahmen der Ausübung des Selbstbeseitigungsrechts gem. § 536a Abs. 2 BGB, berechtigt ist und diese fachgerecht ausgeführt sowie nachvollziehbar dokumentiert wurden.
- 30.8 Erbringt datacrossmedia Leistungen bei Fehlersuche oder -beseitigung, ohne hierzu verpflichtet zu sein, so kann datacrossmedia hierfür eine Vergütung entsprechend der üblichen Sätze verlangen. Das gilt insbesondere, wenn ein Mangel nicht nachweisbar oder nicht datacrossmedia zuzurechnen ist. Zu vergüten ist außerdem der Mehraufwand auf Seiten von datacrossmedia, der dadurch entsteht, dass der Kunde seinen Pflichten nicht ordnungsgemäß nachgekommen ist.
- 30.9 Aus sonstigen Pflichtverletzungen von datacrossmedia kann der Kunde Rechte nur herleiten, wenn er diese gegenüber datacrossmedia schriftlich gerügt und eine Nachfrist zur Abhilfe eingeräumt hat. Das gilt nicht, soweit nach der Art der Pflichtverletzung eine Abhilfe nicht in Betracht kommt. Für Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen gelten die in diesen AGB festgelegten Grenzen.
- 30.10 Besteht zwischen den Vertragsparteien ein Pflegevertrag, richtet sich die Beseitigungsfrist für Mängel nach den in diesem Pflegevertrag vorgesehenen Zeiten.

## 31. Sicherungsmaßnahmen, Audit-Recht

- 31.1 Der Kunde wird die Software sowie gegebenenfalls die Zugangsdaten für den Onlinezugriff durch geeignete Maßnahmen vor dem Zugriff durch unbefugte Dritte sichern. Insbesondere sind sämtliche Kopien der Software sowie die Zugangsdaten an einem geschützten Ort zu verwahren.
- 31.2 Der Kunde wird es datacrossmedia auf dessen Verlangen ermöglichen, den ordnungsgemäßen Einsatz der Software zu überprüfen, insbesondere daraufhin, ob der Kunde das Programm qualitativ und quantitativ im Rahmen der von ihm erworbenen Nutzungsrechte nutzt. Hierzu wird der Kunde datacrossmedia Auskunft erteilen, Einsicht in relevante Dokumente und Unterlagen gewähren sowie eine Überprüfung der eingesetzten Hardware- und Softwareumgebung durch datacrossmedia oder eine von datacrossmedia benannte und für den Kunden akzeptable Wirtschaftsprüfungsgesellschaft ermöglichen. datacrossmedia darf die Prüfung in den Räumen des Kunden zu dessen regelmäßigen Geschäftszeiten durchführen oder durch zur Verschwiegenheit verpflichtete Dritte durchführen lassen. datacrossmedia wird darauf achten, dass der Geschäftsbetrieb des Kunden durch seine Tätigkeit vor Ort so wenig wie möglich gestört wird. Ergibt die Überprüfung eine Überschreitung der erworbenen Nutzungsrechte um mehr als 5% (fünf Prozent) oder eine anderweitige nicht-vertragsgemäße Nutzung, so trägt der Kunde die Kosten der Überprüfung, ansonsten trägt die Kosten datacrossmedia. Maßgeblich für die Überschreitung ist die Anzahl der aktivierten Benutzer im Verhältnis zur vertraglich vereinbarten Nutzeranzahl gemäß Lizenzübersicht.

## 32. Sonstige Mitwirkungs- und Informationspflichten des Kunden

- 32.1 Der Kunde hat sich über die wesentlichen Funktionsmerkmale der Software informiert und trägt das Risiko, ob diese seinen Wünschen und Bedürfnissen entspricht. Über Zweifelsfragen hat er sich vor Vertragsschluss durch Mitarbeiter von datacrossmedia bzw. durch fachkundige Dritte beraten lassen.

- 32.2 Sofern nicht anders vereinbart, liegt die Einrichtung einer funktionsfähigen – und auch unter Berücksichtigung der zusätzlichen Belastung durch die Software – ausreichend dimensionierten Hard- und Softwareumgebung in der alleinigen Verantwortung des Kunden.
- 32.3 Der Kunde beachtet die von datacrossmedia für die Installation und den Betrieb der Software gegebenen Hinweise.

### 33. Vergütung, Fälligkeit, Zahlungsbedingungen

- 33.1 Die Miete wird für 12 Monate im Voraus fällig. Die Miete wird mit vollständiger Bereitstellung der Software fällig.
- 33.2 datacrossmedia ist berechtigt, die Vergütung gemäß §3.5 Preisanpassungs- und Inflationsklausel anzupassen.

### 34. Laufzeit, Kündigung und Rückgabe

- 34.1 Die Laufzeit wird im jeweiligen Vertrag / Auftrag festgelegt. Als Vertragsbeginn gilt der Zeitpunkt der Auslieferung der Software. Die Vertragslaufzeit verlängert sich jeweils automatisch um weitere 12 Monate, sofern der Vertrag nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der jeweiligen Laufzeit gekündigt wird.
- 34.2 Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund, der datacrossmedia zur Kündigung berechtigt, liegt insbesondere vor, wenn der Kunde Nutzungsrechte von datacrossmedia dadurch verletzt, dass er die Software über das vertraglich gestattete Maß hinaus nutzt und die Verletzung auf eine Abmahnung von datacrossmedia hin nicht innerhalb angemessener Frist abstellt.
- 34.3 Die Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Textform (§ 126b BGB).
- 34.4 Nach Beendigung des Vertrages ist der Kunde verpflichtet, die Nutzung der Software einzustellen. Der Zugang wird von datacrossmedia gesperrt. Er hat die von datacrossmedia erhaltene Software einschließlich der Dokumentation zu löschen oder an datacrossmedia herauszugeben. Der Kunde hat sämtliche installierten Kopien der Software von seinen Rechnern zu entfernen sowie gegebenenfalls erstellte Sicherungskopien datacrossmedia nach dessen Wahl unverzüglich zurückzugeben oder diese zu zerstören. Auf Wunsch von datacrossmedia hat der Kunde die Erfüllung der vorgenannten Pflichten schriftlich zu bestätigen.  
Dies gilt nicht, soweit der Kunde aus gesetzlichen Gründen zur längeren Aufbewahrung verpflichtet ist. In diesem Fall ist die Nutzung technisch zu unterbinden.

## B. Software-as-a-Service (SaaS)

### 35. Vertragsgegenstand

- 35.1 datacrossmedia stellt dem Kunden zudem die Nutzung von Web-Apps zur Verfügung. Diese Web-Apps sind sogenannte Software-as-a-Service-Dienste (SaaS), die über das Internet bereitgestellt werden. Bei SaaS-Diensten findet die Speicherung von Daten des Kunden auf Servern von datacrossmedia (Provider) statt. datacrossmedia handelt im Hinblick auf die gespeicherten Kundendaten grundsätzlich als Auftragsverarbeiter im Sinne von Art. 28 DSGVO.
- 35.2 datacrossmedia stellt dem Kunden die SaaS-Dienste über das Internet bereit. Diese können über jedes internetfähige Gerät per Browser aufgerufen werden. Der Leistungsumfang, die Beschaffenheit, der Verwendungszweck und die Einsatzbedingungen der vertragsgegenständlichen Leistungen ergeben sich aus dem jeweiligen Vertrag / Auftrag sowie aus der in elektronischer Form zur Verfügung gestellten Anwendungsdokumentation. Übergabezeitpunkt für SaaS-Leistungen ist der Router-Ausgang des von datacrossmedia genutzten Rechenzentrums zum Internet. Die Software verbleibt jederzeit auf den Servern von datacrossmedia.

Die Verantwortung für den Zugang zum Internet, die Funktionsfähigkeit lokaler IT-Systeme sowie die Verbindung zum Übergabepunkt obliegt dem Kunden.

- 35.3 datacrossmedia wird die SaaS-Dienste immer in der aktuellen Version bereitstellen. Der Kunde wird über Updates informiert und erhält entsprechende Nutzungshinweise auf elektronischem Wege.
- 35.4 Darüber hinausgehende, individuell für den Kunden entwickelte Leistungen und Anpassungen sind gesondert in einem Vertrag zu regeln.

## 36. Nutzungsrechte

36.1 Der Kunde darf während der Laufzeit des Vertrags mittels eines Browsers oder über entsprechend geeignete Anwendungen (z.B. Apps) über das Internet auf die SaaS-Dienste zugreifen. datacrossmedia räumt dem Kunden ein einfaches, nicht ausschließliches, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Nutzungsrecht an dem jeweiligen SaaS-Dienst in im jeweiligen Vertrag / Auftrag bestimmten Umfang ein. Soweit nicht anders vereinbart, erhält der Kunde keine darüberhinausgehenden Rechte an dem SaaS-Dienst.

36.2 Der SaaS-Dienst darf nur durch die Anzahl natürlicher Personen gleichzeitig genutzt werden, die der vom Kunden erworbenen Nutzungsrechten entspricht (siehe [Lizenzübersicht](#)). Die Benutzerverwaltung findet im KundenCenter durch den vom Kunden angegebenen Administrator statt. Der Kunde darf das Passwort nur an solche Personen weitergeben, die von ihm im Rahmen der erworbenen Lizenzen berechtigt wurden, auf den Speicherplatz Zugriff zu nehmen. Eine Weitergabe an Dritte ist ausgeschlossen.

Eine Weitergabe innerhalb eines Konzernverbundes ist nur zulässig, sofern eine ausdrückliche vertragliche Regelung hierzu besteht und das Mutterunternehmen mindestens 50 % der Anteile am jeweiligen Tochterunternehmen hält.

Ergänzende Regelung zur Nutzeridentifikation und -zuweisung:

Zur Verifizierung der lizenzkonformen Nutzung ist jeder Benutzer verpflichtet, sich über das datacrossmedia KundenCenter oder den datacrossmedia Lizenz-Server zu authentifizieren. Voraussetzung hierfür ist die vorherige individuelle Anlage des Benutzers im KundenCenter unter Angabe einer eindeutig zuordenbaren E-Mail-Adresse. Ein solcher Benutzer gilt im Sinne dieser AGB als natürliche Person („Personen-Benutzer“). Personen-Benutzer können gleichzeitig auch administrative Rechte innehaben.

Eine Zuweisung von Produkten zur Nutzung ist ausschließlich an Personen-Benutzer zulässig. Darüber hinaus können für administrative Aufgaben Benutzer mit funktionsbezogenen, nicht personalisierten E-Mail-Adressen eingerichtet werden („Gruppen-Benutzer“). Gruppen-Benutzer sind lediglich für Verwaltungszwecke vorgesehen (z. B. zur Pflege von Benutzer- und Lizenzdaten im KundenCenter) und dürfen keinem Produkt zur aktiven Nutzung zugewiesen werden.

Als zulässige Benutzer im Sinne dieser Bestimmungen gelten ausschließlich Mitarbeitende des Lizenznehmers sowie der mit ihm gemäß §§ 15 ff. AktG verbundenen Tochtergesellschaften. Gruppen-Benutzer oder Administratoren, die bei externen Dienstleistern oder IT-Betreuern beschäftigt sind, dürfen ausschließlich mit administrativen Rechten ausgestattet werden, jedoch keine Produkte zur Nutzung erhalten.

36.3 Der Kunde darf Urheberrechtshinweise in den jeweiligen SaaS-Diensten nicht ändern oder entfernen.

## 37. Wartungsbedingungen und Service Level Agreements

37.1 datacrossmedia überlässt dem Kunden die jeweiligen SaaS-Dienste mit den im Vertrag / Auftrag festgehaltenen Qualitäts- und Verfügbarkeitswerten (Service Level Agreement (SLA)). datacrossmedia kann mit Zustimmung des Kunden auch außerhalb der im jeweiligen Vertrag / Auftrag vereinbarten Zeiträume Wartungsarbeiten durchführen und die Leistungserbringung für einen im Voraus festgelegten

Zeitraum unterbrechen. Diese Zeiträume bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeitsquote unberücksichtigt. Der Kunde wird die Zustimmung nur verweigern, wenn hierfür ein berechtigtes Interesse vorliegt.

In Notfällen, insbesondere bei sicherheitsrelevanten Störungen oder Systeminstabilitäten, ist datacrossmedia berechtigt, Wartungsarbeiten auch ohne vorherige Zustimmung durchzuführen. Der Kunde wird unverzüglich darüber informiert.

- 37.2 Bei einer nur unerheblichen Minderung der Tauglichkeit der Leistungen zum vertragsgemäßen Gebrauch bestehen keine Ansprüche des Kunden wegen Mängeln. Die verschuldensunabhängige Haftung von datacrossmedia wegen Mängeln, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhanden waren, ist ausgeschlossen.

## 38. Datenschutz

datacrossmedia wird technische und organisatorische Sicherungsmaßnahmen treffen, die dem Schutz, der Geheimhaltung und der Integrität von Kundendaten dienen. Sofern die Kundendaten personenbezogene Daten enthalten, ist ergänzend zum jeweiligen Vertrag / Auftrag ein Vertrag über die Auftragsverarbeitung zu schließen.

Sofern der Kunde personenbezogene Daten im Sinne der DSGVO verarbeitet, ist ein Auftragsverarbeitungsvertrag gemäß Art. 28 DSGVO zwingend erforderlich. Ohne Abschluss dieses Vertrags ist die Nutzung der SaaS-Dienste mit personenbezogenen Daten unzulässig.

## 39. Sonstige Mitwirkungs- und Informationspflichten des Kunden

- 39.1 Der Kunde hat die ihm bzw. den jeweiligen Nutzern zugeordnete Zugangsberechtigungen vor dem Zugriff durch Dritte zu schützen und darf diese nicht an Unberechtigte weitergeben.
- 39.2 Der Kunde ist verpflichtet, datacrossmedia von sämtlichen Ansprüchen Dritter freizustellen, wenn diese auf Rechtsverletzungen, etwa der rechtswidrigen Verwendung des Leistungsgegenstands, beruhen. Sofern der Kunde erkennt, dass ein solcher Verstoß droht, hat er datacrossmedia unverzüglich zu unterrichten.
- 39.3 datacrossmedia stellt dem Kunden eine Möglichkeit zur Verfügung, die Kundendaten in seinem originären Verantwortungsbereich zu sichern. Die regelmäßige Sicherung der von ihm verarbeiteten Daten liegt in der Verantwortung des Kunden.

## 40. Vergütung, Fälligkeit, Zahlungsbedingungen

- 40.1 Die Gebühren für die SaaS-Dienste sind im jeweiligen Vertrag / Auftrag angegeben und richten sich nach der Anzahl der Zugänge, der Version des erworbenen Dienstes sowie der Laufzeit des Vertrags. Die Miete wird mit vollständiger Bereitstellung des SaaS-Dienstes fällig.
- 40.2 Die erworbene Anzahl von Zugängen kann während der jeweiligen Vertragslaufzeit nicht verringert werden.
- 40.3 datacrossmedia ist berechtigt, die Vergütung gemäß §3.5 Preisanpassungs- und Inflationsklausel anzupassen.

## 41. Laufzeit, Kündigung und Rückgabe

- 41.1 Die Laufzeit wird im jeweiligen Vertrag / Auftrag festgelegt. Als Vertragsbeginn gilt der Zeitpunkt der Überlassung der Software. Die Vertragslaufzeit verlängert sich jeweils automatisch um weitere 12 Monate, sofern der Vertrag nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der jeweiligen Laufzeit gekündigt wird.
- 41.2 Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund, der datacrossmedia zur Kündigung berechtigt, liegt insbesondere vor, wenn der Kunde Nutzungsrechte von datacrossmedia dadurch verletzt, dass er die Software über das vertraglich gestattete Maß hinaus nutzt



und die Verletzung auf eine Abmahnung von datacrossmedia hin nicht innerhalb angemessener Frist abstellt.

- 41.3 Die Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Textform (§ 126b BGB).
- 41.4 Nach Beendigung des Vertrags ist eine Nutzung nicht mehr möglich. Der Zugang wird von datacrossmedia gesperrt. Der Kunde wird rechtzeitig vor Beendigung des Vertrags seine Datenbestände eigenverantwortlich sichern (etwa durch Download). Auf Wunsch wird datacrossmedia den Kunden dabei unterstützen. Eine Zugriffsmöglichkeit des Kunden auf diese Datenbestände wird nach Beendigung des Vertrags aus datenschutzrechtlichen Gründen regelmäßig nicht mehr gegeben sein. Nach Ablauf von 30 Tagen nach Vertragsbeendigung werden sämtliche Kundendaten unwiderruflich gelöscht, sofern keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen.

## V. Individualprogrammierung und individuelle Anpassungsleistungen

---

### 42. Vertragsgegenstand

- 42.1 Soweit in einem gesonderten Einzelvertrag vereinbart, erstellt datacrossmedia für den Kunden, die im jeweiligen schriftlichen Einzelvertrag definierte, nach den konkreten Bedürfnissen des Kunden angefertigte Anwendungssoftware (nachfolgend Individualsoftware) und erbringt für den Kunden individuelle Programmier- und Anpassungsleistungen.
- 42.2 Die Erfolgsverantwortung trägt datacrossmedia nur, soweit
- die dafür maßgeblichen Kriterien bei Vertragsschluss in der Leistungsbeschreibung in Bezug auf Umfang und Wirkung konkret und abschließend definiert wurden sowie Gegenstand des Vertrags geworden sind (vereinbarte Leistungskriterien) und
  - der Kunde seine Mitwirkungspflichten rechtzeitig und ordnungsgemäß erfüllt.
- Liegt eine der Voraussetzungen nach a) oder b) nicht vor, schuldet datacrossmedia keinen Erfolg. Dies gilt nicht, soweit eine nicht rechtzeitige oder nicht ordnungsgemäße Mitwirkung keine Auswirkungen auf die Leistungserbringung hat.
- Eine werkvertragliche Erfolgshaftung besteht nur, soweit eine entsprechende Zielbeschreibung sowie eine vertraglich vereinbarte Abnahmepflicht vorliegt.
- 42.3 Die Leistungsbeschreibung beruht auf den vom Kunden mitgeteilten fachlichen und funktionalen Anforderungen des Kunden. Die Leistungsbeschreibung gibt insbesondere die vereinbarten Leistungskriterien und etwa dafür anzuwendende Testkriterien abschließend wieder. Änderungen der Leistungsbeschreibung erfolgen nur, sofern dies nach freiem Ermessen von datacrossmedia nach dem aktuellen Fortschritt des Projekts noch möglich ist und nach schriftlicher Vereinbarung beider Vertragsparteien.
- Änderungswünsche des Kunden führen nur zu einer Anpassung des Leistungsumfangs und der Vergütung, sofern datacrossmedia diesen ausdrücklich schriftlich zustimmt.
- 42.4 Analyse-, Planungs- und Betrachtungsleistungen für die Leistungsbeschreibung erbringt datacrossmedia nur auf Grundlage eines gesonderten schriftlichen Vertrags.

### 43. Zusammenarbeit, Einsatz von Mitarbeitern von datacrossmedia beim Kunden

- 43.1 Ansprechpartner der Vertragspartner sind ausschließlich die im jeweiligen Vertrag / Auftrag benannten verantwortlichen Ansprechpartner. Die Kommunikation zwischen dem Kunden und datacrossmedia erfolgt – soweit nichts anderes vereinbart ist – über diese Ansprechpartner. Relevante Erklärungen in Bezug auf die sich aus dem jeweiligen Vertrag / Auftrag ergebenden Pflichten können ausschließlich von

den benannten verantwortlichen Ansprechpartnern abgegeben werden. Die Ansprechpartner haben alle mit der Vertragsdurchführung zusammenhängenden Entscheidungen unverzüglich herbeizuführen. Die Entscheidungen sind verbindlich zu dokumentieren.

- 43.2 Der Kunde ist verpflichtet, datacrossmedia soweit erforderlich zu unterstützen und in seiner Betriebssphäre alle zur ordnungsgemäßen Auftragsdurchführung erforderlichen Voraussetzungen zu schaffen. Dazu wird er insbesondere notwendige Informationen zur Verfügung stellen und bei Bedarf einen Remotezugang auf das Kundensystem ermöglichen. Der Kunde sorgt ferner dafür, dass fachkundiges Personal für die Unterstützung von datacrossmedia zur Verfügung steht. Bei Zugriff auf Systeme mit personenbezogenen oder sensiblen Daten des Kunden wird datacrossmedia nur entsprechend vereinbarter technischer und organisatorischer Maßnahmen tätig.
- 43.3 Soweit im Vertrag vereinbart ist, dass Leistungen vor Ort beim Kunden erbracht werden können, stellt der Kunde auf Wunsch von datacrossmedia unentgeltlich eine ausreichende Anzahl an Arbeitsplätzen zur Verfügung.
- 43.4 Sollten zur Erbringung der Leistungen vorübergehend Mitarbeiter von datacrossmedia im Betrieb des Kunden tätig werden, sind diese Mitarbeiter Weisungen des Kunden im Hinblick auf Zeit sowie Art und Weise der Durchführung der Leistungen nicht unterworfen. Es gelten für diese Mitarbeiter jedoch die Hausordnung des Kunden sowie dessen Anweisungen zur Betriebssicherheit.
- 43.5 Der Kunde hat Mängel unverzüglich in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Mängelerkennung und -analyse zweckdienlichen Informationen schriftlich zu melden. Anzugeben sind dabei insbesondere Arbeitsschritte, die zum Auftreten des Mangels geführt haben, die Erscheinungsform sowie die Auswirkungen des Mangels.

#### 44. Mitwirkungsleistungen des Kunden und Abnahme

- 44.1 Der Kunde wird datacrossmedia bei der Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen im angemessenen Umfang unterstützen. Der Kunde wird datacrossmedia sowie dessen Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen die erforderlichen Berechtigungen im Netzwerk einräumen sowie den erforderlichen Zugang und die notwendigen Zugriffsberechtigungen sicherstellen. Der Kunde wird datacrossmedia die erforderlichen Informationen und Unterlagen vollständig, rechtzeitig und kostenfrei zur Verfügung stellen.
- 44.2 Der Kunde hat innerhalb von 14 Kalendertagen nach Zugang des schriftlichen Abnahmeverlangens durch datacrossmedia die Abnahme zu erklären, soweit keine andere Frist vereinbart wurde. Während dieses Prüfungszeitraums kann sich der Kunde – gegebenenfalls anhand von Testmitteln – davon zu überzeugen, dass die Werkleistungen vertragsgemäß sind.
- 44.3 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird ein gerügter Mangel einer der folgenden Kategorien zugeordnet:
- a) Kategorie 1  
Die Werkleistung ist mit einem Mangel behaftet, der die Nutzbarkeit unmöglich macht oder nur mit schwerwiegenden Einschränkungen erlaubt.
  - b) Kategorie 2  
Die Werkleistung ist mit einem Mangel behaftet, der die Nutzbarkeit einschränkt, ohne dass ein Mangel der Kategorie 1 vorliegt.
  - c) Kategorie 3  
Die Werkleistung ist mit einem Mangel behaftet, der die Nutzbarkeit nur unerheblich einschränkt.
- 44.4 Bei einem Mangel der Kategorie 1 kann der Kunde die Abnahmeerklärung verweigern. Dies gilt auch, wenn mehrere Mängel der Kategorie 2 zusammen zu Auswirkungen der Kategorie 1 führen. datacrossmedia wird ordnungsgemäß gemeldete Mängel mit Auswirkungen der Kategorie 1 in einem



angemessenen Zeitraum so beseitigen, dass keine Auswirkungen der Kategorie 1 mehr vorliegen. Soweit die Abnahmeprüfungen wegen eines solchen Mangels, seinen Auswirkungen oder seiner Beseitigung nicht sachgerecht geführt werden konnten, verlängert sich der Prüfungszeitraum für die davon betroffenen Werkleistungen angemessen.

- 44.5 Eine Leistung gilt als abnahmefähig, sofern keine Mangelauswirkungen der Kategorie 1 vorliegen.
- 44.6 Bereits erklärte Teilabnahmen bleiben von späteren Abnahmeprüfungen für andere Leistungen unberührt. Gleiches gilt für bereits durchgeführte Prüfungen, außer soweit diese von einem Mangel oder seiner Beseitigung betroffen sind.
- 44.7 Werkleistungen gelten – auch ohne Erklärung und Abnahmeverlangen von datacrossmedia – als abgenommen,
- a) wenn der Kunde die Werkleistung zu anderen als zu Testzwecken in Gebrauch nimmt,
  - b) mit Bezahlung, außer der Kunde hat berechtigterweise die Abnahme verweigert, oder
  - c) wenn der Kunde innerhalb des Prüfungszeitraums gemäß Ziffer 3.2 keine Mängel rügt, die die Abnahme hindern, oder
  - d) wenn der Kunde innerhalb einer ihm dafür von datacrossmedia gesetzten angemessenen Frist keine Mängel rügt, die die Abnahme hindern und datacrossmedia bei der Fristsetzung auf diese Folge hingewiesen hat.

Eine automatische Abnahme tritt nicht ein, sofern vom Kunden innerhalb der Prüfungsfrist berechtigt ein Mangel der Kategorie 1 geltend gemacht wurde.

- 44.8 Soweit nichts anders vereinbart, werden abgrenzbare Teilleistungen auch einzeln nach diesen Regelungen abgenommen.

## 45. Nutzungsrechte

Ziffer 12 dieser AGB gilt entsprechend.

Dem Kunden wird – sofern nicht abweichend vereinbart – ein einfaches, nicht übertragbares, nicht ausschließliches Nutzungsrecht an der Individualsoftware eingeräumt. Eine Übertragung oder Unterlizenzierung bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung durch datacrossmedia.

## 46. Schutz der Individualsoftware

- 46.1 Soweit nicht dem Kunden ausdrücklich Rechte eingeräumt sind, stehen alle Rechte an der Individualsoftware (und aller vom Kunden angefertigter Kopien) – insbesondere das Urheberrecht, die Rechte auf oder an Erfindungen sowie technische Schutzrechte – ausschließlich datacrossmedia zu. Das gilt auch für Bearbeitungen der Individualsoftware durch datacrossmedia. Das Eigentum des Kunden an den jeweiligen Datenträgern solcher Kopien bleibt unberührt.
- 46.2 Der Kunde wird die überlassene Individualsoftware sorgfältig verwahren, um Missbrauch auszuschließen.
- 46.3 Dem Kunden ist es nicht gestattet, Urheberrechtsvermerke, Kennzeichen und / oder Kontrollnummern oder -zeichen von datacrossmedia zu verändern oder zu entfernen. Ändert oder bearbeitet der Kunde die Individualsoftware, sind diese Vermerke und Kennzeichen in die geänderte Fassung der Individualsoftware zu übernehmen.
- 46.4 Der Kunde führt Buch über die von ihm vertragsgemäß auf Datenträgern hergestellten Kopien der Individualsoftware sowie deren Verbleib und erteilt datacrossmedia auf Anfrage hierüber Auskunft und Einsicht.

## 47. Weitergabe von Individualsoftware

- 47.1 Der Kunde darf die Individualsoftware einem Dritten nur vollständig, auf Dauer und unter Aufgabe sämtlicher eigener Nutzungsrechte weitergeben. Die vorübergehende oder teilweise entgeltliche Überlassung an Dritte ist untersagt, gleich ob die Individualsoftware in körperlicher oder unkörperlicher Form überlassen wird. Das Gleiche gilt bei unentgeltlicher Überlassung.
- 47.2 Die Weitergabe der Individualsoftware bedarf der schriftlichen Zustimmung durch datacrossmedia. datacrossmedia erteilt die Zustimmung, wenn (I) der Kunde schriftlich versichert, dass er alle Originalkopien der Individualsoftware dem Dritten weitergegeben und alle selbst erstellten Kopien gelöscht hat und (II) der Dritte schriftlich sein Einverständnis gegenüber datacrossmedia mit den hier vereinbarten Nutzungs- und Weitergabebedingungen erklärt.  
Mit Zustimmung zur Weitergabe tritt der Dritte in die vertraglichen Nutzungs- und Schutzpflichten des Kunden ein.

## VI. Schulung

### 48. Vertragsgegenstand

- 48.1 Auf Wunsch des Kunden übernimmt datacrossmedia die Einführung und Schulung der Mitarbeiter des Kunden auf der Basis einer gesondert abzuschließenden Vereinbarung und der jeweils anwendbaren Preislisten. Bei der Schulung werden die Mitarbeiter des Kunden mit der Bedienung der Produkte und Anwendungen von datacrossmedia entweder in Standardschulungen oder individuell vertraut gemacht. Die dem Kunden im Rahmen der Schulung zur Verfügung gestellten Unterlagen dürfen nur für eigene betriebsinterne Zwecke genutzt und nicht an Dritte weitergegeben werden.
- 48.2 Zur Schulung gehört nicht die Beseitigung von Fehlern der Programme. Die Fehlerbehebung fällt vielmehr in den Bereich der Gewährleistung oder der Pflege innerhalb oder außerhalb des jeweiligen Pflegevertrags.
- 48.3 Sofern der Kunde eine Schulung durch datacrossmedia nicht wünscht, verweist datacrossmedia für die Installation der Software auf die in der Anwendungsdokumentation beschriebenen Installationshinweise, insbesondere auf die Hard- und Softwareumgebung, die beim Kunden vorhanden sein muss.

### 49. Stornierung von Schulungen

- 49.1 Der Kunde kann Schulungen nach Maßgabe folgender Regelungen stornieren:
- (a) Bei Stornierung bis zum 15. Tag vor Beginn der Schulung hat der Kunde 25 % der vereinbarten Vergütung zu zahlen;
  - (b) Bei Stornierung ab dem 14. Tag bis zum 8. Tag vor der Schulung hat der Kunde 50 % der vereinbarten Vergütung zu zahlen;
  - (c) Bei späterer Stornierung hat der Kunde 100 % der vereinbarten Vergütung zu zahlen.
- 49.2 Die Stornogebühren fallen nicht an, wenn die Vertragspartner eine Verschiebung des Schulungstermins vereinbaren; datacrossmedia darf ein Verlangen des Kunden, eine Schulung zu verschieben, nicht unbillig ablehnen.
- 49.3 datacrossmedia ist berechtigt, eine Schulung bei Erkrankung des Referenten oder Unterschreitung einer zuvor vereinbarten Mindestteilnehmerzahl abzusagen. In einem solchen Fall hat datacrossmedia die vom Kunden bereits gezahlten Schulungsentgelte zurückzuerstatten. Ein Anspruch auf Ersatz etwaiger Reisekosten, Verdienstaussfall oder sonstiger Aufwendungen des Kunden besteht in diesen Fällen nicht.

## VII. Installation; Daten-Konvertierung und sonstige IT-Dienstleistungen

---

### 50. Vertragsgegenstand

- 50.1 Auf Wunsch des Kunden übernimmt datacrossmedia die Installation von Software, die Daten-Konvertierung und erbringt sonstige IT-Dienstleistungen auf der Basis einer gesondert abzuschließenden Vereinbarung und der jeweils anwendbaren Preislisten.  
Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, handelt es sich bei diesen Leistungen um Dienstleistungen im Sinne eines Dienstvertrags, für deren Ergebnis keine Erfolgsgarantie besteht.
- 50.2 Sofern der Kunde eine Installation oder sonstige IT-Dienstleistungen durch datacrossmedia nicht wünscht, verweist datacrossmedia für die Installation der Software auf die in der Anwendungsdokumentation beschriebenen Installationshinweise, insbesondere auf die Hard- und Softwareumgebung, die beim Kunden vorhanden sein muss. Ferner verweist datacrossmedia auf die zu der jeweiligen Hardware gehörende Benutzerdokumentation.

### 51. Zusammenarbeit, Einsatz von Mitarbeitern von datacrossmedia beim Kunden; Mitwirkungsleistungen des Kunden

- 51.1 Der Kunde ist verpflichtet, datacrossmedia soweit erforderlich zu unterstützen und in seiner Betriebssphäre alle zur ordnungsgemäßen Auftragsdurchführung erforderlichen Voraussetzungen zu schaffen. Dazu wird er insbesondere notwendige Informationen zur Verfügung stellen und bei Bedarf einen Remotezugang auf das Kundensystem ermöglichen. Der Kunde sorgt ferner dafür, dass fachkundiges Personal für die Unterstützung von datacrossmedia zur Verfügung steht.
- 51.2 Sollten zur Erbringung der Leistungen vorübergehend Mitarbeiter von datacrossmedia im Betrieb des Kunden tätig werden, sind diese Mitarbeiter Weisungen des Kunden im Hinblick auf Zeit sowie Art und Weise der Durchführung der Leistungen nicht unterworfen. Es gelten für diese Mitarbeiter jedoch die Hausordnung des Kunden sowie dessen Anweisungen zur Betriebssicherheit.
- 51.3 Der Kunde hat etwaige Mängel unverzüglich in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Mängelerkennung und -analyse zweckdienlichen Informationen schriftlich zu melden. Anzugeben sind dabei insbesondere Arbeitsschritte, die zum Auftreten des Mangels geführt haben, die Erscheinungsform sowie die Auswirkungen des Mangels.
- 51.4 Der Kunde wird datacrossmedia bei der Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen im angemessenen Umfang unterstützen. Der Kunde wird datacrossmedia sowie deren Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen die erforderlichen Berechtigungen im Netzwerk einräumen sowie den erforderlichen Zugang und die notwendigen Zugriffsberechtigungen sicherstellen. Der Kunde wird datacrossmedia die erforderlichen Informationen und Unterlagen vollständig, rechtzeitig und kostenfrei zur Verfügung stellen.

## VIII. Hosting

---

### 52. Vertragsgegenstand

- 52.1 datacrossmedia überlässt dem Kunden den vereinbarten mengenmäßig in Megabyte (MB) beschriebenen Speicherplatz sowie produktbezogene Dienste (zB SQL-Datenbanken) im Rahmen der nachfolgenden Bestimmungen.
- 52.2 datacrossmedia wird dem Kunden Speicherplatz auf einem auch von anderen Kunden genutzten oder nutzbaren Speichermedium (Server) zur Verfügung stellen. Dieser Speicherplatz ist dem Kunden ausschließlich per Internet zugänglich.

- 52.3 datacrossmedia wird dafür Sorge tragen, dass der Kunde im Rahmen der vertraglichen Vereinbarung die Möglichkeit des jederzeitigen Zugriffs auf den vertraglich vereinbarten Speicherplatz hat. Hierzu vergibt datacrossmedia einen Benutzernamen und ein Passwort an den Kunden. Aus Sicherheitsgründen gibt datacrossmedia dem Kunden zudem die Möglichkeit, sein Passwort zu ändern.
- 52.4 Der Server ist durchgehend 24 Stunden, 7 Tage die Woche einsatzfähig mit einer Verfügbarkeit von im jeweiligen Einzelvertrag angegebenen Prozent im Jahresmittel. Hiervon ausgenommen sind Ausfallzeiten durch Wartung und Zeiten, in denen der Server aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen, die nicht im Einflussbereich von datacrossmedia liegen (höhere Gewalt, Verschulden Dritter etc.) nicht zu erreichen ist. Sofern es für datacrossmedia absehbar sein sollte, dass Ausfallzeiten länger als 3 Stunden dauern, wird datacrossmedia dies dem Kunden mindestens 3 Tage vor Beginn der jeweiligen Arbeiten mitteilen.
- Regelmäßige Wartungen erfolgen – sofern möglich – außerhalb der üblichen Geschäftszeiten (zwischen 22:00 Uhr und 6:00 Uhr MEZ). datacrossmedia wird auf gemeldete Störungen innerhalb eines Werktags reagieren.

## 53. Pflichten des Kunden

- 53.1 Sollte es bei der Nutzung des Servers zu Störungen kommen, wird der Kunde datacrossmedia von diesen Störungen unverzüglich in Kenntnis setzen.
- 53.2 Der Kunde ist verpflichtet, die Zugangsdaten gegenüber unbefugten Dritten geheim zu halten. Der Kunde ist verpflichtet, Benutzernamen und Passwort so aufzubewahren, dass der Zugriff auf diese Daten durch unbefugte Dritte unmöglich ist, um einen Missbrauch des Zugangs durch Dritte auszuschließen. Der Kunde ist verpflichtet, datacrossmedia unverzüglich zu informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass unbefugten Dritten das Passwort bekannt ist bzw. unbefugte Dritte sich sonst irgendwie Zugang zum Server verschafft haben.
- 53.3 Der Kunde versichert, dass er keine Inhalte auf dem von datacrossmedia zur Verfügung gestellten Speicherplatz speichern wird, deren Speicherung, Bereitstellung, Veröffentlichung und / oder sonstige Nutzung gegen das geltende Recht, insbesondere Strafrecht, Urheberrechte, Marken- und sonstige Kennzeichnungsrechte oder Persönlichkeitsrechte verstößt. Ein Verstoß des Kunden gegen die genannte Verpflichtung berechtigt datacrossmedia zur außerordentlichen Kündigung.
- 53.4 Verstößt der Kunde schuldhaft gegen seine vorgenannten Pflichten, ist er zur Unterlassung des weiteren Verstoßes, zum Ersatz des datacrossmedia entstandenen und noch entstehenden Schadens sowie zur Freihaltung und Freistellung von datacrossmedia von Schadensersatz- und Aufwendungsersatzansprüchen Dritter, die durch den Verstoß verursacht wurden, verpflichtet. Die Freistellungsverpflichtung umfasst auch die Verpflichtung, datacrossmedia von Rechtsverteidigungskosten (Gerichts- und Anwaltskosten etc.) vollständig freizustellen. Sonstige Ansprüche von datacrossmedia, insbesondere zur Sperrung der Inhalte und zur außerordentlichen Kündigung, bleiben unberührt.
- 53.5 Der Kunde sichert den Datenbestand, der sich auf dem zur Verfügung gestellten Speicherplatz befindet, ordnungsgemäß und regelmäßig selbst. datacrossmedia haftet für den Verlust von Daten und den hieraus für den Kunden resultierenden Schaden nicht, soweit dieser Schaden durch regelmäßige Sicherung aller relevanter Daten durch den Kunden hätte vermieden werden können. Für die Durchführung einer Datensicherung ist der Kunde allein verantwortlich.

## 54. Rechteeräumung

Soweit die Inhalte für den Kunden nach dem Urheberrechtsgesetz, Kunsturhebergesetz, Markengesetz oder über sonstige Schutzrechte geschützt sind (nachfolgend geschützte Inhalte), gewährt der Kunde datacrossmedia das zeitlich auf die Dauer des Vertrags beschränkte, nicht übertragbare, auf den Standort des jeweiligen Servers (für Backup-Kopien: auf den Ort ihrer Verwahrung) beschränkte, nicht ausschließliche Recht, die geschützten Inhalte zu Zwecken dieses Vertrags auf dem Server, auf einem

weiteren Server, der zur Spiegelung dient, und auf einer ausreichenden Anzahl von Backup-Kopien zu vervielfältigen.

Der Kunde versichert, dass die übermittelten Inhalte keine Rechte Dritter verletzen und mit geltendem Recht im Einklang stehen.

## 55. Vertragsdauer und Kündigung

55.1 Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 12 Monate.

Der Vertrag verlängert sich stillschweigend um weitere 12 Monate, wenn er nicht von einem Vertragspartner schriftlich zu dem Ende der jeweiligen Laufzeit gekündigt wird. Die Kündigungsfrist beträgt drei (3) Monate. Die Kündigung kann in Textform (§ 126b BGB) erfolgen.

55.2 Das Recht der Vertragspartner, den Vertrag bei Vorliegen eines wichtigen Grundes außerordentlich und fristlos zu kündigen, bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für datacrossmedia insbesondere vor, wenn

- (a) der Kunde gegen wesentliche vertragliche Pflichten verstößt und diesen Verstoß auch nach Abmahnung oder Benachrichtigung über die Sperrung der Inhalte durch datacrossmedia nicht unverzüglich abstellt,
- (c) der Kunde für zwei (2) aufeinander folgende Termine mit der Entrichtung der vereinbarten Vergütung im Verzug ist oder der Kunde in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Termine erstreckt, mit der Entrichtung der Vergütung in Höhe eines Betrags in Verzug gekommen ist, welcher der Vergütung für zwei Monate entspricht.

### Impressum / Anbieterkennzeichnung:

datacrossmedia GmbH

Geschäftsführer: Volker Storck

Adresse: Lamsheimer Str. 9, 67071 Ludwigshafen am Rhein

Handelsregister: AG Ludwigshafen am Rhein, HRB 69952

USt-ID: DE452380443