

Allgemeine Geschäftsbedingungen der ITventive AG

I. Allgemeiner Teil

1. Anwendungsbereich

- 1.1 Die Lieferungen und Leistungen der ITventive AG, Monreposstrasse 57, 71634 Ludwigsburg, nachstehend **ITventive** genannt - erfolgen ausschließlich zu den nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, soweit nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde. Auf die bei Softwareprodukten Dritter zu beiliegenden bzw. zu akzeptierenden Lizenzbedingungen der Hersteller wird ergänzend Bezug genommen. Sie werden Bestandteil von Beauftragungen.
- 1.2 Die allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Kunden, die Unternehmer (i.S.d. § 14 BGB), eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen sind, soweit sich nicht aus den Besonderen Bestimmungen etwas Abweichendes ergibt.
- 1.3 Die Besonderen Bestimmungen (Kapitel III.-VI.) kommen zur Anwendung für Produkte, die im Angebot hierauf Bezug nehmen.

2. Zustandekommen von Verträgen

- 2.1 Bestellungen des Kunden sind in Textform abzufassen. Weicht die Bestellung des Kunden von den Vorschlägen oder dem Angebot von ITventive ab, wird der Kunde die Abweichungen als solche besonders hervorheben.
- 2.2 Sämtliche Bestellungen werden ausschließlich durch die Auftragsbestätigung von ITventive verbindlich, die ITventive bis einundzwanzig (21) Kalendertage nach Eingang der Bestellung des Kunden abgeben kann. Bis zu diesem Zeitpunkt ist die Bestellung des Kunden unwiderruflich. Die schriftliche Auftragsbestätigung des Verkäufers ist für den Inhalt des mit dem Kunden abgeschlossenen Vertrages maßgebend.
- 2.3 Mitarbeiter oder Vertriebsmittler von ITventive sind nicht befugt, von dem Erfordernis der schriftlichen Auftragsbestätigung von ITventive abzusehen oder inhaltlich abweichende Zusagen zu machen. Änderungen des abgeschlossenen Vertrages bedürfen stets einer Bestätigung in Textform (erneute Auftragsbestätigung) durch ITventive.
- 2.4 Sofern ITventive ein individuelles Leistungsangebot abgegeben hat, geschieht dies auf Grundlage der Angaben des Kunden über sein zurzeit genutztes IT-System, über vom Kunden beabsichtigte Hardwareerweiterungen und/ oder der fachlich funktionalen Aspekte. Der Kunde trägt das Risiko dafür, dass die auf dieser Grundlage angebotene Leistung seinen Wünschen und Bedürfnissen entspricht.
- 2.5 Dem Kunden zumutbare technische und gestalterische Abweichungen von Angaben in Prospekten, Katalogen und schriftlichen Unterlagen sowie Modell-, Konstruktion-, und Materialänderungen im Zuge des technischen Fortschritts und der weiteren Entwicklung bleiben vorbehalten, ohne dass hieraus Rechte gegen ITventive

hergeleitet werden können, sofern das von ITventive gelieferte Produkt gleichwertig oder höherwertig ist.

- 2.6 Ergänzende Informationen wie z. B. Kostenvoranschläge, Zeichnungen, Abbildungen, Maße, Gewichte oder sonstige Leistungsdaten werden nur dann Bestandteil des Vertrages, wenn der Verkäufer deren Einbeziehung schriftlich bestätigt. An diesen Unterlagen behält sich der Verkäufer Eigentums- und Urheberrechte vor. Die genannten Unterlagen stellen Geschäftsgeheimnisse dar und dürfen nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung Dritten zugänglich gemacht werden. Sie sind bei Nicht-Zustandekommen des Vertrags unverzüglich zurückzugeben und elektronisch zu löschen.

3. Zahlungsbedingungen; Preisveränderungen

- 3.1 Der Kunde ist verpflichtet, für die Ware den in der schriftlichen Auftragsbestätigung ausgewiesenen Kaufpreis zu bezahlen und ohne Abzug und spesen- und kostenfrei über eines der von ITventive bezeichneten Bankinstitute zu überweisen. Andere Zahlungswege werden nicht akzeptiert.
- 3.2 Alle angegebenen Produktpreise verstehen sich ohne Auslieferung oder Versand, soweit die Leistung eine solche erfordert. Diese werden ggf. separat ausgewiesen. Ort der Auslieferung ist der Sitz von ITventive. Alle Preise verstehen sich zuzüglich Umsatzsteuer in der jeweils gesetzlichen Höhe sowie zzgl. Verpackung, Transportkosten und Transportversicherung.
- 3.3 Rechnungen sind sofort zur Zahlung fällig. Das Zahlungsziel beträgt soweit nicht anders vereinbart 10 Tage. ITventive ist berechtigt, trotz anderslautender Tilgungsbestimmungen des Kunden, Zahlungen zunächst auf dessen ältesten fälligen Forderungen anzurechnen. Sind bereits Kosten und Zinsen durch Verzug auf die älteste, fällige Hauptleistung entstanden, so ist ITventive berechtigt, die Zahlung zunächst auf die Kosten, dann auf die Zinsen und zuletzt auf die jeweils ältesten Hauptleistungen anzurechnen. § 366 BGB ist insoweit abbedungen.
- 3.4 Ohne Verzicht auf weitergehende gesetzliche Rechte und ohne, dass es einer vorherigen Anzeige an den Kunden bedarf, ist ITventive zur Aussetzung der Erfüllung seiner Pflichten berechtigt, solange aus Sicht von ITventive die Besorgnis besteht, der Kunde werde seinen Pflichten nicht vertragsgemäß nachkommen. ITventive ist nicht zur Fortsetzung der Erfüllung verpflichtet, wenn eine von dem Kunden zur Abwendung der Aussetzung geleistete Gewähr keine angemessene Sicherheit bietet oder anfechtbar sein könnte.
- 3.5 Wenn als Zahlungsweg zwischen dem Kunden und ITventive das SEPA-Lastschriftverfahren vereinbart wurde, verpflichtet sich der Kunde, dass dazu notwendige Mandat zu erteilen und für eine ausreichende Deckung des Kontos bei Fälligkeit zu sorgen. Die Frist für die Vorabankündigung (Pre-Notification) wird auf einen Tag verkürzt.
- 3.6 ITventive ist bei Dauerschuldverhältnissen dazu berechtigt, durch schriftliche oder elektronische (d. h. per E-Mail) Mitteilung an den Kunden mit einer Ankündigungsfrist

von zwei Monaten eine Anpassung der Entgelte und Leistungsinhalte vorzunehmen, sofern diese den Kunden nicht unangemessen benachteiligen. Voraussetzungen und Gründe für eine solche Leistungs- oder Entgeltänderung können technische oder rechtliche Erfordernisse sein (z. B. eine Veränderung der Marktverhältnisse in technischer oder kalkulatorischer Hinsicht); im Einzelfall können auch wirtschaftliche Erfordernisse, die zu einer Störung des Äquivalenzverhältnisses führen, eine Anpassung begründen. Die Änderung erfolgt in der Art und in dem Ausmaß, dass ein möglichst ausgewogener Ausgleich der beiderseitigen Interessen erfolgt. Die neuen Preise dürfen dabei nicht mehr als 10% über den vorherigen Preisen für dieselbe Leistung liegen. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass die geänderten Konditionen Gegenstand des zwischen den Parteien bestehenden Vertrages werden, wenn der Kunde der Änderung nicht widerspricht. Widerspricht der Kunde, ist jede Partei zur außerordentlichen, schriftlichen Kündigung mit einer Frist von 14 Tagen zum Änderungszeitpunkt berechtigt.

- 3.7 Produkte mit Mindestpreis-Vergütungen können dem Kunden zum Beginn einer jeden Abrechnungsperiode in Rechnung gestellt werden. Sollte der tatsächlich benötigte Aufwand während der Abrechnungsperiode unter der Mindestpreis-Vergütung liegen, hat dies keine Auswirkung auf die Höhe des abzurechnenden Betrages. Sollte der tatsächlich benötigte Aufwand während der Abrechnungsperiode über der hier vereinbarten Mindestpreis-Vergütung liegen, wird dieser nach dem Ende der Abrechnungsperiode unter Vorlage eines Nachweises der Mehrarbeit gemäß der jeweils vereinbarten und zugrunde liegenden Preise nachträglich berechnet.
- 3.8 Sofern eine Abrechnung nach Tages- oder Stundensätzen erfolgt und das monatliche Zeitkontingent überschritten ist, kann der bei ITventive angefallene Zeitaufwand in diesem Monat der Rechnung von ITventive mittels einer Zeitliste beigelegt werden. Sofern der Auftraggeber dieser Zeitliste nicht innerhalb einer Frist von 2 Wochen nach Übermittlung widerspricht gilt der dort festgehaltene Zeitaufwand als genehmigt. Auch nach diesem Zeitraum bleibt es dem Auftraggeber stets unbenommen, nachzuweisen, dass tatsächlich ein geringerer Zeitaufwand angefallen ist.
- 3.9 Sofern sich die Dienstleistungen von ITventive über einen Zeitraum von mehr als einem Monat erstreckt, ist ITventive stets berechtigt, den in einem Monat angefallenen Zeitaufwand zu Beginn eines Monats für den zurück liegenden Monat abzurechnen. Sofern nichts anders vereinbart, sind Rechnungen von ITventive fällig spätestens 2 Wochen nach Rechnungsdatum.

4. Leistungsbeschreibung und Leistungserbringung

- 4.1 Die genaue Leistungsbeschreibung der einzelnen Produkte ist dem Angebot als Technische Beschreibung in Anlage hinzugefügt. Diese werden als Leistungsbeschreibung Bestandteil des Auftrags.
- 4.2 Der Einsatz von Unterauftragnehmern ist ITventive grundsätzlich gestattet. Der Kunde hat ein Auskunftsrecht zu den eingesetzten Subunternehmern, kann ausschließlich aufgrund datenschutzrechtlicher Bestimmungen deren Abberufung verlangen.

ITventive hat Unterauftragnehmer in ihrem jeweiligen Leistungsbereich auf die Bestimmungen dieses Vertrages zu verpflichten.

5. Mitwirkungspflichten des Kunden, Backups, Datensicherung

- 5.1 Der Kunde stellt einen technisch qualifizierten Ansprechpartner sowie einen Stellvertreter als feste Bezugspersonen zur Verfügung, der in der Lage ist, Entscheidungen zur Durchführung dieses Vertrages selbst zu tätigen oder zeitnah herbeizuführen. Der Kunde stellt darüber hinaus diejenigen Mitarbeiter zur Verfügung, deren spezielle Kenntnisse zur Verwirklichung des Projekts jeweils notwendig sind.
- 5.2 Der Kunde verpflichtet sich, ITventive rechtzeitig alle erforderlichen Informationen und Unterlagen aus seinem Verantwortungsbereich zur Verfügung zu stellen, die ITventive unter Berücksichtigung der Art und des Umfangs der zu erbringenden Dienstleistungen erwarten darf. Soweit für die Erbringung der Dienstleistungen erforderlich oder zweckmäßig, wird der Kunde den Mitarbeitern von ITventive rechtzeitig Zugang zu seinen Räumlichkeiten gewähren, inklusive der vorhandenen informationstechnischen Infrastruktur, und sämtliche relevanten Dokumentationen zeitnah überreichen.
- 5.3 Der Kunde ist unabhängig von den gebuchten Leistungen selbst für die Sicherung seiner Daten verantwortlich, soweit keine ausdrückliche anderslautende Vereinbarung darüber geschlossen wurde. Jegliche Kontrolle und Überwachung des Backups-System durch ITventive entbindet den Kunden nicht von der Verantwortung für die ordnungsgemäße Überwachung des Backups und die Verantwortung dafür, dass das Backup ordnungsgemäß durchgeführt wurde und verwendbar ist.
- 5.4 Soweit der Kunde im Rahmen der Serverüberwachung für das Backup regelmäßige Servicemeldungen erhält, sind diese vom Kunden selbst auf Vorkommnisse und die fehlerfreie Durchführung des Backups hin zu kontrollieren. Weist die Servicemeldung Fehler oder für den Kunden unverständliche Angaben auf, hat er selbst die Pflicht, ITventive hierüber zu informieren und entsprechenden Support zu beauftragen. Unabhängig von beim Kunden eingehenden Servermeldungen hat er sich jedoch selbständig und in eigener Verantwortung um die ordnungsgemäße Durchführung der Backups zu sorgen. Soweit der Kunde weitergehende Leistungen zur Backupkontrolle vereinbart, wird hierfür eine eigenständige Backupvereinbarung geschlossen.
- 5.5 5.4 Der Kunde hat Datensicherungsträger getrennt an einem sicheren Ort aufzubewahren und für die Wartung zur Verfügung zu halten.

6. Störungsmeldungen

- 6.1 Der Kunde hat Störungen, Fehler und Schäden unverzüglich an die im **Service-Level-Agreement** (Anlage zum Angebot) genannten Kontaktdaten oder über die dort beschriebene Support-Hotline zu melden. Die Meldung kann zunächst mündlich erfolgen, ist jedoch spätestens am nächsten Werktag schriftlich zu wiederholen. Sie

muss so genau sein, dass das ITventive zielgerichtet mit der Fehlerbeseitigung beginnen kann. Sie kann nur durch eine Person abgegeben werden, die die notwendige Kenntnis der Software und berufliche Qualifikation hat und ITventive vom Kunden in der Auftragsbestätigung oder im Angebot meldeberechtigt benannt wurde.

- 6.2 Schwerwiegende Störungen sind grundsätzlich über die Notfalltelefonbereitschaft zu melden (vgl. Service-Level-Agreement).

7. Haftung

- 7.1 Für Schäden aufgrund der Verletzung des Lebens, Körpers oder der Gesundheit sowie bei sonstigen Schäden aufgrund vorsätzlicher Pflichtverletzung oder soweit das Gesetz sonst zwingend eine unbegrenzte Haftung vorschreibt, z. B. bei Schäden nach dem Produkthaftungsgesetz, haftet die ITventive unbeschränkt.
- 7.2 Der Schadensersatzanspruch für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (sog. Kardinalpflichten) ist, soweit kein Fall des Absatz 1 vorliegt, auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt. Kardinalpflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglichen und auf deren Einhaltung die Auftraggeber regelmäßig vertrauen dürfen.
- 7.3 Die Haftung der ITventive für einen durch sie oder ihren Vertreter oder Erfüllungsgehilfen verursachten Schaden ist beschränkt auf 50.000 EUR je Schadensfall, maximal jedoch 200.000 EUR innerhalb eines Kalenderjahres.
- 7.4 Die Haftung für Datenverlust ist abweichend vom vorstehenden Punkt auf den Betrag der Kosten für die Wiederherstellung der Daten aus einem ordnungsgemäßen Backup (Datensicherung) begrenzt. Dies gilt nicht, soweit die Erbringung und Überprüfung der Datensicherung als Kardinalpflicht des jeweiligen Vertrages anzusehen ist.
- 7.5 Im Übrigen, insbesondere bei einfacher Fahrlässigkeit der ITventive, ist eine Haftung durch die ITventive ausgeschlossen.
- 7.6 Gegenstand der Beauftragung von ITventive ist, soweit nicht anders in der Auftragsbestätigung bezeichnet, *nicht* die Beratung des Kunden. Soweit ITventive technische Auskünfte gibt oder Hinweise zu einem Vorgehen erteilt, sind diese Auskünfte unverbindlich und unentgeltlich. Sie gehören nicht zum geschuldeten, vertraglich vereinbarten Leistungsumfang und werden unter Ausschluss jeglicher Haftung erteilt.
- 7.7 Die vorherstehenden Haftungsausschlüsse und –beschränkungen gelten im gleichen Umfang zugunsten der Organe, gesetzlicher Vertreter, Angestellten und sonstiger Erfüllungsgehilfen von ITventive.
- 7.8 Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.

8. Untersuchungspflicht, Mängel, Gewährleistung

- 8.1 Der Kunde hat jede Lieferung oder Bereitstellung von Waren auf erkennbare sowie auf typische Vertragswidrigkeiten und im Übrigen nach Maßgabe der gesetzlichen

Vorschriften zu untersuchen oder untersuchen zu lassen. Der Kunde ist zur Entgegennahme der Ware auch bei Vorhandensein von Mängeln oder nicht vertragsgemäßer Leistung verpflichtet, wenn diese nur unerheblich von der vereinbarten Beschaffenheit abweicht oder durch die Mängel nur unerheblich in der Brauchbarkeit eingeschränkt ist. Ware in diesem Sinne sind auch Softwareprodukte (beachte dazu ggf. auch die Besonderen Bestimmungen für Cloud-Produkte und Softwareentwicklung).

- 8.2 Es gelten die gesetzlichen Vorschriften des Gewährleistungsrechts, soweit nachfolgend nichts Abweichendes vereinbart wird. Hinsichtlich der Gewährung der Nutzung der Software sowie der Zurverfügungstellung von Speicherplatzes gelten die Gewährleistungsvorschriften des Mietrechts (§§ 535 ff. BGB).
- 8.3 Die Gewährleistung für nur unerhebliche Minderungen der Tauglichkeit der Leistung wird ausgeschlossen. Die verschuldensunabhängige Haftung gem. § 536a Abs. 1 BGB für Mängel, die bereits bei Vertragsschluss vorlagen, ist ausgeschlossen.
- 8.4 Garantien oder zugesicherte Eigenschaften werden im Rahmen dieses Vertrages vom Auftragnehmer nicht abgegeben.
- 8.5 Hat der Kunde die ITventive-Produkte geändert oder durch Dritte ändern lassen, leistet ITventive nur für solche Mängel Gewähr, die nicht ursächlich auf solche Änderungen der ITventive-Produkte zurückgehen; die Beweislast hierfür trägt der Kunde.

9. Eigentumsvorbehalt

- 9.1 Soweit die Lieferung von Produkten Gegenstand des Vertrages mit dem Kunden ist, bleibt diese bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum der ITventive (Vorbehaltsware). Bei mehreren Forderungen oder laufender Rechnung gilt der Eigentumsvorbehalt als Sicherung für die Saldoforderung, auch wenn einzelne Warenlieferungen bereits bezahlt sind.
- 9.2 Im Falle vertragswidrigen Verhaltens des Kunden, z.B. Zahlungsverzug, hat die ITventive nach vorheriger Setzung einer angemessenen Frist das Recht, die Vorbehaltsware zurückzunehmen. Wird die Vorbehaltsware zurückgenommen, stellt dies einen Rücktritt vom Vertrag dar. ITventive ist berechtigt, die Vorbehaltsware nach Rücknahme zu verwerten. Nach Abzug eines angemessenen Betrages für die Verwertungskosten ist der Verwertungserlös mit dem vom Kunden geschuldeten Beträgen zu verrechnen.
- 9.3 Bei Zugriffen Dritter auf die Vorbehaltsware, insbesondere Pfändungen, wird der Kunde auf das Eigentum der ITventive hinweisen und diese unverzüglich benachrichtigen, damit die ITventive ihre Eigentumsrechte durchsetzen kann.
- 9.4 Der Kunde ist berechtigt, die Vorbehaltsware im ordnungsgemäßen Geschäftsgang zu verarbeiten und zu veräußern, solange er nicht in Verzug ist. Verpfändungen oder Sicherungsübereignungen sind unzulässig. Die aus dem Weiterverkauf oder einem sonstigen Rechtsgrund (Versicherung, unerlaubte Handlung) bzgl. der Vorbehaltsware entstehenden Forderungen tritt der Kunde bereits jetzt

sicherungshalber in vollem Umfang an die ITventive ab. Die ITventive ermächtigt den Kunden widerruflich, die an die ITventive abgetretenen Forderungen für dessen Rechnung im eigenen Namen einzuziehen. Die Einzugsermächtigung erlischt, wenn der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nicht ordnungsgemäß nachkommt, in Zahlungsschwierigkeiten gerät, ihm gegenüber Zwangsvollstreckungsmaßnahmen ergriffen werden oder über sein Vermögen das gerichtliche Insolvenzverfahren eröffnet oder dessen Eröffnung mangels Masse abgelehnt wird.

- 9.5 Verarbeitung oder Umbildung der Ware erfolgen stets für die ITventive als Hersteller, jedoch ohne Verpflichtung für die ITventive. Werden die Liefergegenstände mit anderen der ITventive nicht gehörenden Gegenständen verarbeitet, so erwirbt die ITventive das Miteigentum an der neuen Sache im Verhältnis des Wertes der Liefergegenstände zu den anderen verarbeiteten Gegenständen zur Zeit der Verarbeitung. Werden die Liefergegenstände mit anderen, der ITventive nicht gehörenden Gegenständen verbunden oder untrennbar vermischt, so erwirbt die ITventive das Miteigentum an der neuen Sache im Verhältnis des Wertes der Liefergegenstände zu den anderen verbundenen oder vermischten Gegenständen. Ist bei der Verbindung oder Vermischung die Sache des Kunden als Hauptsache anzusehen, so gilt als vereinbart, dass der Kunde der ITventive anteilig das Miteigentum an der neuen Sache überträgt. Der Kunde verwahrt das so entstandene Miteigentum für die ITventive.
- 9.6 Die ITventive ist verpflichtet, die der ITventive zustehenden Sicherheiten insoweit freizugeben, als der realisierbare Wert der Sicherheiten der ITventive die zu sichernden Forderungen um mehr als 10 % übersteigt; dabei obliegt der ITventive die Auswahl der freizugebenden Sicherheiten.

10. Nutzungsrechte

- 10.1 Der Kunde erhält an den Software-Produkten unabhängig von der Frage, ob diese Online als Cloud-Dienst oder zum Betrieb auf Servern des Kunden oder Servern von ITventive kundenindividuell zur Verfügung gestellt werden, folgende Nutzungsrechte, soweit in den Kapiteln mit Besonderen Bestimmungen nichts Abweichendes geregelt ist.
- 10.2 Soweit für Nutzung der Software-Produkte Nutzungsbedingungen von Drittanbietern zur Anwendung kommen, werden diese dem Kunden direkt im Zusammenhang mit der Benutzung des Software-Produktes zur Verfügung gestellt und deren Akzeptanz gefordert. Diese Bedingungen sind unabhängig von diesen Bedingungen. Durch die Akzeptanz der Drittanbieter-Bedingungen kommt unmittelbar ein Vertrag zwischen dem Kunden und dem Drittanbieter zustande.
- 10.3 Der Kunde erhält bei Cloud-Computing-Produkten an der jeweils aktuellsten Version der Software für die vertraglich festgelegte Anzahl an Nutzern einfache, d. h. nicht unterlizenzierbare und nicht übertragbare, zeitlich auf die Dauer des Vertrags beschränkte Rechte, die Software-Produkte mittels den technisch vorgesehenen Zugriffsmöglichkeiten nach Maßgabe der vertraglichen Regelungen zu nutzen. Der

Kunde ist nicht berechtigt, die Software-Produkte Dritten entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zur Verfügung zu stellen. Eine Weitervermietung der Software-Produkte wird dem Kunden somit ausdrücklich nicht gestattet.

10.4 Cloud-Computing-Produkte werden durch den Kunden ausschließlich über das Internet genutzt. Eine Bereitstellung vor Ort beim Kunden erfolgt nicht. Der Kunde darf die ITventive-Produkte nur für seine eigenen geschäftlichen Tätigkeiten nutzen.

10.5 An individuellen Softwareentwicklungen der ITventive für den Kunden erhält der Kunde soweit nichts Abweichendes vereinbart wurde ein einfaches, zeitlich und räumlich unbeschränktes Nutzungsrecht jeweils für sein Unternehmen. Dies gilt nicht für mit dem Kunden verbundene Unternehmen i.S.d. § 15 des Aktiengesetzes. Eine eigenständige Änderung durch den Kunden oder von ihm beauftragter Dritter ist nicht erlaubt.

10.6 ITventive haftet nicht für eine Verletzung der Rechte Dritter durch den Kunden, sofern und soweit sich diese Verletzung aus einer Überschreitung der nach diesem Vertrag eingeräumten Nutzungsrechte ergibt. In diesem Fall stellt der Kunde ITventive von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei.

11. Unverschuldete Nichtleistung

11.1 Wartet ITventive auf Mitwirkungen oder Informationen des Kunden und kann ITventive deswegen vertraglich geschuldete Leistungen nicht erbringen, so liegt für die Dauer der Ausfallzeit keine Pflichtverletzung vor.

11.2 Können Leistungen von ITventive infolge eines unvorhergesehenen Ereignisses, welches ITventive nicht verschuldet hat, nicht durch ITventive ausgeführt werden, so insbesondere in Fällen von Mobilmachung, Krieg, Pandemien, Epidemien, Aufruhr, Streik, Aussperrung, Feuer, Naturkatastrophen, Transportbehinderungen, Liefersperren, Änderung der gesetzlichen Bestimmungen, behördlichen Maßnahmen oder Verordnungen, so liegt für die Dauer der Ausfallzeit keine Pflichtverletzung vor.

11.3 ITventive teilt dem Kunden den Eintritt eines unvorhergesehenen Ereignisses unverzüglich in Textform mit.

12. Datenschutz, Vertraulichkeit

12.1 Übermittelt der Kunde im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses personenbezogene Daten an ITventive oder gewährt dieser Zugriff darauf, so ist der Kunde für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften verantwortlich. ITventive wird die vom Kunden übermittelten Daten nur im Rahmen der Weisungen des Kunden speichern / verarbeiten.

12.2 Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass möglicherweise der zusätzliche Abschluss eines Vertrages zur Auftragsdatenverarbeitung nach Art 28 DSGVO notwendig ist.

12.3 Der Kunde verpflichtet sich zur Vertraulichkeit im Hinblick auf sämtliche Informationen oder Sachverhalte von ITventive, die entweder ausdrücklich als vertraulich oder geheim gekennzeichnet sind, oder bei denen der Kunde aufgrund der Umstände annehmen muss, dass ITventive sie als vertraulich einstuft. Dies gilt

insbesondere für Materialien, Hardware, Software, Modelle und Dokumente wie Berichte, Zeichnungen, Skizzen oder Muster sowie für E-Mails und sonstige (Text- oder mündliche) Nachrichten.

- 12.4 Die vertraulichen Informationen dürfen durch den Kunden nur zur Durchführung dieses Vertrags genutzt werden. Eine darüberhinausgehende Nutzung, insbesondere zu gewerblichen Zwecken, ist ausgeschlossen, es sei denn, ITventive hat hierzu vorab eingewilligt. Das sogenannte Reverse Engineering von Geräten, Soft- oder Hardware, auf welche die Parteien im Rahmen des Vertrages Zugriff haben, also das Beobachten, Untersuchen und Rückbauen ist nicht gestattet. Eine Offenlegung oder Zugänglichmachung Vertraulicher Informationen an Dritte ist ausdrücklich untersagt.
- 12.5 Die Verpflichtung zur Vertraulichkeit gilt nicht für Informationen, die öffentlich, bzw. allgemein bekannt sind oder in deren Veröffentlichung die jeweils offenbarende Partei zuvor schriftlich ausdrücklich eingewilligt hat. Weiterhin gilt die Pflicht nicht, wenn die jeweils empfangende Partei durch Gesetz oder durch behördliche Anordnung zur Offenlegung oder Herausgabe der Informationen verpflichtet ist oder wenn die vertraulichen Informationen der empfangenden Partei nachträglich von dritter Seite ohne Verstoß gegen einer Geheimhaltungsverpflichtung bekanntgegeben werden.
- 12.6 Die gesetzlichen Geheimhaltungspflichten gemäß Geschäftsgeheimnisgesetz bleiben unberührt. Die Pflicht zur Vertraulichkeit hat über die Vertragsbeendigung hinaus 5 Jahre Bestand.

13. Kündigung, Pflichten nach Vertragsende

- 13.1 Eine Kündigung hat in Textform zu erfolgen.
- 13.2 Ist zur Vertragsdauer nichts zwischen den Parteien vereinbart oder ergeben sich aus den Besonderen Bestimmungen keine abweichenden Kündigungsfristen, gilt das folgende: Ist der Vertrag ein Vertrag auf Dauer und auf unbestimmte Zeit geschlossen, können der Kunde und ITventive das Vertragsverhältnis ohne Angabe von Gründen mit einer Frist von vier Wochen zum jeweiligen Monatsende kündigen. Ist der Vertrag auf bestimmte Zeit geschlossen, verlängert er sich jeweils um weitere 12 Monate, wenn er nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum jeweiligen Ablauf gekündigt wird.
- 13.3 Im Falle der Kündigung hat ITventive Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung vertragsgemäß erbrachten Leistungen.
- 13.4 Zum Zeitpunkt der Beendigung des Vertrages hat der Kunde unverzüglich und unaufgefordert alle von ITventive empfangenen Unterlagen, Hilfsmittel, Materialien oder Gegenstände herauszugeben, die dem Kunden nicht dauerhaft zur bestimmungsgemäßen Durchführung des Vertrages überlassen wurden. Dies gilt auch für alle Kopien. Der Kunde kann anstelle der Herausgabe die sichere Löschung oder Vernichtung innerhalb von 14 Tagen nach Aufforderung im Ganzen oder in Teilen vornehmen und ITventive nachweisen. Gesetzliche Aufbewahrungspflichten bleiben hiervon unberührt.

14. Schlussbestimmungen des Allgemeinen Teils

- 14.1 Rangfolge: Im Fall von Widersprüchen zwischen einem Angebot, diesen Bedingungen, einer Auftragsbestätigung und ggf. datenschutzrechtlichen Vereinbarungen gelten diese in folgender Rangfolge: 1. Datenschutzrechtliche Vereinbarungen, 2. Inhalte der Auftragsbestätigung, 3. Angebot, 4. diese Bedingungen, 5. andere Dokumente, die zur Durchführung des Auftrags gehören.
- 14.2 Sowohl der Kunde als auch ITventive können diesen Vertrag ohne Zustimmung des jeweils anderen an ein verbundenes Unternehmen gemäß §§ 15 ff. AktG abtreten. Eine Abtretung an sonstige Dritte ist nur mit Zustimmung des jeweils anderen Vertragspartners zulässig.
- 14.3 Die Aufrechnung durch den Kunden gegen Ansprüche der ITventive ist nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen zulässig, es sei denn die Gegenforderung des Kunden beruht auf demselben rechtlichen Verhältnis wie der Anspruch der ITventive. Die Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts, das nicht auf einem Recht aus dem gleichen Rechtsverhältnis beruht, ist unzulässig.
- 14.4 Alle Ansprüche aus diesem Vertrag, mit Ausnahme der §§ 438 Abs. 1 Nr. 2, 634 lit. a Abs. 1 Nr. 2 BGB verjähren in 12 Monaten. Die Frist beginnt mit Entstehung des Anspruchs, nicht jedoch bevor die anspruchsberechtigte Partei Kenntnis von den anspruchsbegründenden Tatsachen hat. Unberührt hiervon bleibt die Haftung wegen vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzungen sowie die Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie für die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz; es gilt insoweit die jeweilige gesetzliche Verjährungsfrist und der jeweilige gesetzliche Verjährungsbeginn.
- 14.5 Erfüllungsort ist Ludwigsburg, als Gerichtsstand wird Stuttgart vereinbart, soweit zulässig. ITventive ist jedoch berechtigt, den Kunden an jedem anderen gesetzlichen Gerichtsstand zu verklagen.
- 14.6 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (UN-Kaufmannsrecht oder CISG) oder Teilen daraus.
- 14.7 Änderungen und Ergänzungen von Verträgen bedürfen der Schriftform, auch die Abänderung oder Aufhebung des Schriftformerfordernisses. Zusagen und Nebenabreden bedürfen der schriftlichen Bestätigung von ITventive. § 305b BGB bleibt unberührt.

II. Besondere Bestimmungen für Cloud Computing Produkte (SaaS) und Infrastrukturdienste (IaaS)

15. Anwendungsbereich

- 15.1 Folgender Abschnitt gilt für Software-Produkte der ITventive, die zur gleichzeitigen Nutzung durch viele Kunden einheitlich online auf einer mehrmandantenfähigen Infrastruktur bereitgestellt werden (multi tenancy). Die Software für den Kunden wird

hierin eingebunden als eine mandantenindividuelle Einheit für jeden Kunden (sog. single tenancy). Im Weiteren bezeichnet als „Cloud Computing Produkte“.

16. Vertragsgegenstand

16.1 Gegenstand des Vertrags ist die entgeltliche und zeitlich auf die Dauer des Vertrags begrenzte Gewährung der Nutzung von Cloud Computing Produkten der ITventive im Unternehmen des Kunden über das Internet sowie die Bereitstellung von Speicherplatz auf den Servern der ITventive (im Weiteren in diesem Abschnitt bezeichnet als: „Provider“). Dem Provider ist es gestattet, bei der Einräumung von Speicherplatz Nachunternehmer einzubeziehen.

17. Leistungen des Providers

17.1 Der Provider stellt dem Kunden für die Dauer dieses Vertrages Cloud Computing Produkte in der jeweils aktuellsten Version über das Internet entgeltlich zur Verfügung. Zu diesem Zweck richtet der Provider die Cloud Computing Produkte auf einem Server ein, der über das Internet für den Kunden erreichbar ist.

17.2 Der Provider beseitigt nach Maßgabe der technischen Möglichkeiten unverzüglich sämtliche Softwarefehler. Ein Fehler liegt dann vor, wenn die Cloud Computing Produkte die in der Leistungsbeschreibung angegebenen Funktionen nicht erfüllt, fehlerhafte Ergebnisse liefert oder in anderer Weise nicht funktionsgerecht arbeitet, so dass die Nutzung der Cloud Computing Produkte unmöglich oder stark eingeschränkt ist.

17.3 Der Provider kann, ohne hierzu verpflichtet zu sein, die Software jederzeit aktualisieren oder weiterentwickeln und insbesondere aufgrund geänderter Rechtslage, technischer Entwicklungen oder zur Verbesserung der IT-Sicherheit anpassen. Der Provider wird dabei die berechtigten Interessen des Kunden angemessen berücksichtigen und den Kunden rechtzeitig über notwendige Updates informieren. Im Falle einer wesentlichen Beeinträchtigung der berechtigten Interessen des Kunden steht diesem ein Sonderkündigungsrecht zu.

17.4 Eine Anpassung auf die individuellen Bedürfnisse oder die IT-Umgebung des Kunden schuldet der Provider nicht.

18. Einräumung von Speicherplatz

18.1 Der Provider überlässt dem Kunden einen definierten Speicherplatz, dessen Details im Angebot festgelegt werden. Dieser ist ggf. dynamisch erweiterbar und sodann volumenabhängig zu bezahlen. Der Kunde ist in diesem Fall für die Kontrolle des in Anspruch genommenen Speichers selbst verantwortlich, soweit nichts abweichendes vereinbart wurde.

19. Unterbrechung/Beeinträchtigung der Erreichbarkeit

19.1 Anpassungen, Änderungen und Ergänzungen der vertragsgegenständlichen Cloud-Computing-Produkte sowie Maßnahmen, die der Feststellung und Behebung von Funktionsstörungen dienen, werden nur dann zu einer vorübergehenden

Unterbrechung oder Beeinträchtigung der Erreichbarkeit führen, wenn dies aus technischen Gründen zwingend notwendig ist.

- 19.2 Die Überwachung der Grundfunktionen erfolgt täglich. Die Wartung ist grundsätzlich von Montag bis Freitag 09:00 – 18:00 Uhr gewährleistet. Bei schweren Fehlern – die Nutzung der Cloud-Computing-Produkte ist nicht mehr möglich bzw. ernstlich eingeschränkt – erfolgt die Fehlerbehebung binnen 3 Stunden ab Kenntnis oder Information durch den Kunden. Der Provider wird den Kunden von den Wartungsarbeiten umgehend verständigen und den technischen Bedingungen entsprechend in der möglichst kürzesten Zeit durchführen.
- 19.3 Sofern die Fehlerbehebung nicht innerhalb von 12 Stunden möglich sein sollte, wird der Provider den Kunden davon binnen 24 Stunden unter Angabe von Gründen sowie des Zeitraums, der für die Fehlerbeseitigung voraussichtlich zu veranschlagen ist, per E-Mail verständigen.
- 19.4 Die Verfügbarkeit der jeweils vereinbarten Dienste ergibt sich aus dem **Service Level Agreement**, soweit nichts Abweichendes vereinbart wird. Für den Nachweis der Verfügbarkeit sind die Messinstrumente des Providers im Rechenzentrum maßgeblich.

20. Pflichten des Kunden

- 20.1 Der Kunde verpflichtet sich, auf dem zur Verfügung gestellten Speicherplatz keine rechtswidrigen, die Gesetze, behördlichen Auflagen oder Rechte Dritter verletzenden Inhalte abzulegen.
- 20.2 Der Kunde ist verpflichtet, den unbefugten Zugriff Dritter auf die geschützten Bereiche des Cloud-Computing-Produktes durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern. Zu diesem Zwecke wird der Kunde, soweit erforderlich, seine Mitarbeiter auf die Einhaltung des Urheberrechts hinweisen.
- 20.3 Unbeschadet der Verpflichtung des Providers zur Datensicherung ist der Kunde selbst für die Eingabe und Pflege seiner zur Nutzung der SaaS-Dienste erforderlichen Daten und Informationen verantwortlich.
- 20.4 Der Kunde ist verpflichtet, seine Daten und Informationen vor der Eingabe auf Viren oder sonstige schädliche Komponenten zu prüfen und hierzu dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einzusetzen.
- 20.5 Der Kunde wird für den Zugriff auf die Nutzung der Cloud-Computing-Produkt selbst eine „User ID“ und ein Passwort generieren, die zur weiteren Nutzung der SaaS-Dienste erforderlich sind. Der Kunde ist verpflichtet, „User ID“ und Passwort geheim zu halten und Dritten gegenüber nicht zugänglich zu machen.
- 20.6 Die von dem Kunden auf dem für ihn bestimmten Speicherplatz abgelegten Inhalte können urheber- und datenschutzrechtlich geschützt sein. Der Kunde räumt dem Provider hiermit das Recht ein, die auf dem Server abgelegten Inhalte dem Kunden bei dessen Abfragen über das Internet zugänglich machen zu dürfen und, insbesondere sie hierzu zu vervielfältigen und zu übermitteln sowie zum Zwecke der Datensicherung vervielfältigen zu können.

III. Besondere Bestimmungen für Application Service Providing (ASP)

21. Anwendungsbereich

21.1 Folgender Abschnitt gilt für Software-Produkte der ITventive, die zur Nutzung für Kunden im Rechenzentrum bereitgestellt werden. Die Software hat eine mandantenindividuelle Serverstruktur und für jeden Kunden wird eine eigene Instanz betrieben (sog. single tenancy).

22. Vertragsgegenstand

22.1 Vertragsgegenstand ist je nach individuellem Angebot oder Auftragsbestätigung die Bereitstellung der Nutzungsmöglichkeit der in der auf der Auftragsbestätigung oder im Angebot aufgeführten Software auf einem für den Kunden bereitgestellten Server. Dieser Server kann auch eine virtuelle Maschine sein.

23. Bereitstellung der Nutzungsmöglichkeit

23.1 ITventive hält ab dem in der Auftragsbestätigung oder im Angebot vereinbarten Zeitpunkt auf dem Server das in der Auftragsbestätigung oder im Angebot vereinbarte Produkt zur Nutzung nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen bereit.

23.2 Soweit die Anlegung des Kunden im System nur durch ITventive erfolgen kann, stellt die ITventive den Kunden die für den Zugang benötigten Daten bereit.

23.3 ITventive hält auf dem Server ab dem individuell vereinbarten Zeitpunkt die Nutzungsmöglichkeit des jeweiligen Produkts in dem in der Auftragsbestätigung vereinbarten Umfang bereit.

23.4 Übergabepunkt für die Nutzungsmöglichkeit der Produkte von ITventive auf einem Server ist der Routerausgang des Rechenzentrums von ITventive, sofern sich aus der Auftragsbestätigung oder dem Angebot nichts anderes ergibt.

23.5 Systemvoraussetzungen auf Seiten des Kunden sind der Produktbeschreibung, dem Angebot oder der Auftragsbestätigung zu entnehmen. Für die Beschaffenheit der erforderlichen Soft- und Hardware auf Seiten des Kunden sowie für die Telekommunikationsverbindung zwischen dem Kunden und ITventive bis zum Übergabepunkt ist ITventive nicht verantwortlich.

23.6 Die zur Bereitstellung der Produkte von ITventive verwendeten IT-Umgebung wählt ITventive aus.

24. Technische Verfügbarkeit, Reaktions- und Wiederherstellungszeiten

24.1 ITventive schuldet die in dem **Service-Level-Agreement** vereinbarte Verfügbarkeit der ITventive-Produkte am Übergabepunkt. Unter Verfügbarkeit verstehen die Vertragspartner die technische Nutzbarkeit der ITventive-Produkte am Übergabepunkt zum Gebrauch durch den Kunden.

24.2 Sämtliche Einzelheiten zur Verfügbarkeit und Ersatz sowie Kompensationsleistungen, insbesondere zu den technischen Parametern und Verfahren zur Messung und Bestimmung der Verfügbarkeit, ergeben sich aus dem Service-Level-Agreement.

25. Verpflichtungen des Kunden zur sicheren Nutzung

- 25.1 Der Kunde trifft die notwendigen Vorkehrungen, die Nutzung der ITventive-Produkte auf dem Server durch Unbefugte zu verhindern; Einzelheiten diesbezüglich sind – soweit vereinbart – der Auftragsbestätigung oder dem Angebot zu entnehmen.
- 25.2 Der Kunde stellt sicher, dass die ITventive-Produkte nicht zu rassistischen, diskriminierenden, pornografischen, den Jugendschutz gefährdenden, politisch extremen oder sonst gesetzeswidrigen oder gegen behördliche Vorschriften oder Auflagen verstoßende Zwecke verwendet oder entsprechende Daten erstellt und/oder auf dem Server gespeichert werden.

26. Rechte von ITventive bei Überschreitung der Nutzungsbefugnisse

- 26.1 Verletzt der Kunde die Regelungen dieses Abschnitts, so kann ITventive, insbesondere nach vorheriger, schriftlicher Benachrichtigung des Kunden, den Zugriff des Kunden auf die Nutzungsmöglichkeit von ITventive-Produkten sperren, wenn die Verletzung hierdurch abgestellt werden kann.
- 26.2 Verstößt der Kunde gegen diese Ziffer 25.2 der AGB ist ITventive berechtigt, die dadurch betroffenen Daten zu löschen. Im Fall eines rechtswidrigen Verstoßes durch einen vom Kunden berechtigten Mitarbeiter hat der Kunde ITventive auf Verlangen unverzüglich sämtliche Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche gegen den konkreten Kunden zu machen, insbesondere dessen Namen und Anschrift, mitzuteilen.
- 26.3 Verletzt der Kunde trotz entsprechender schriftlicher Aufforderung durch ITventive weiterhin oder wiederholt die Regelungen dieses Abschnitts und hat er dies zu vertreten, so kann ITventive den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist außerordentlich kündigen.
- 26.4 Für Schäden, die durch den Missbrauch Dritter über das Konto des Kunden entstehen, haftet der Kunde. ITventive behält sich aus Gründen der technischen Sicherheit und Funktionalität das Recht vor, die Zugänge zu den ITventive-Produkten auf dem Server zu kontrollieren.
- 26.5 Hat der Kunde die Pflichtverletzung zu vertreten, so kann ITventive Schadensersatz geltend machen.

27. Schutzrechte Dritter

- 27.1 Soweit die Cloud-Plattform Komponenten von Drittanbietern oder Open-Source-Bestandteile beinhalten, unterliegen diese eingesetzten Komponenten gesonderten Lizenzbestimmungen. Für das dem Kunden eingeräumte Nutzungsrecht gelten ergänzend die Lizenzbestimmungen des jeweiligen Drittanbieters sowie anwendbare Bestimmungen einer General-Public-Lizenz (GPL). Aus dem Umstand, dass die Plattform Komponenten von Drittanbietern enthalten oder einzelne Komponenten einer GPL unterliegen, ergibt sich keine Verletzung von Schutzrechten Dritter.
- 27.2 Werden gegenüber dem Kunden Ansprüche wegen Verletzung von Schutzrechten geltend gemacht, hat der Kunde dies ITventive unverzüglich anzuzeigen und ITventive

fortlaufend und vollständig über den jeweiligen Stand der Geltendmachung solcher Ansprüche, insbesondere durch unverzügliche Übersendung von Kopien aller Unterlagen und Schriftstücken zu unterrichten. Auf Verlangen von ITventive hat der Kunde die außergerichtliche Interessenwahrnehmung und das Recht zur Prozessführung auf ITventive zu übertragen. Im Übrigen stimmt der Kunde die Prozess- und Verhandlungsführung mit ITventive ab; dies gilt insbesondere für Anerkenntnisse und Vergleiche.

27.3 Verstößt der Kunde gegen die ihm gemäß 19.2 obliegenden Informations- und Abstimmungspflichten und kann ITventive deswegen an der Abwehr solcher Ansprüche nicht oder nicht vollumfänglich mitwirken, so ist die Haftung seitens ITventive auf die Ansprüche beschränkt, auf die auch bei vertragsgemäßer Erfüllung der Informations- und Abstimmungspflichten durch den Kunden zu Gunsten des in seinen Schutzrechten verletzten Dritten erkannt worden wäre.

27.4 Bei einer Verletzung von Schutzrechten Dritter hat ITventive nach seiner Wahl, jedoch auf eigene Kosten, die Zustimmung des verletzten Dritten zu der Leistung an den Kunden und/oder um die Nutzung durch den Kunden zu bewirken, die Leistung so abzuändern, dass die Rechtsverletzung beseitigt ist oder erneut in der Weise zu leisten, dass Schutzrechte Dritter nicht mehr verletzt werden.

27.5 Werden Schutzrechte Dritter durch einzelne Komponenten der cloudbasierten Nutzungsmöglichkeit der ITventive-Produkte verletzt, kann ITventive dem Kunden stattdessen auch eine neue, die Schutzrechte des Dritten nicht mehr verletzende Version der Nutzungsmöglichkeit der ITventive-Produkte überlassen, sofern diese hinsichtlich Funktionalitäten und Leistungsumfang den mit dem Kunden in der Auftragsbestätigung oder im Angebot getroffenen, wesentlichen Vereinbarungen entspricht. Der Kunde hat die neue Version zu übernehmen, sobald ihm dies unter Berücksichtigung seiner Datenverarbeitungsabläufe ohne schuldhaftes Verzögern möglich und zumutbar ist. Die vorherigen Leistungen, insbesondere von dem ITventive gegebenenfalls zuvor überlassenen Datenträger mit der hinsichtlich einer Schutzrechtsverletzung beanstandeten Software, hat der Kunde an ITventive zurückzugeben und angefertigte Kopien zu zerstören.

28. Leistungsstörungen

28.1 Die Anwendbarkeit des § 536a Abs. 1, Alt. 1 BGB, das heißt die Haftung von ITventive für verschuldensunabhängige Mängel ist ausgeschlossen.

28.2 Ein Selbstvornahmerecht des Kunden nach § 637 BGB bei Mängeln ist ausgeschlossen. Das Recht auf Mängelbeseitigung im Übrigen bleibt davon unberührt.

28.3 Ergeben durch von ITventive aufgrund einer Fehler- oder Störungsmeldung des Kunden durchgeführte Arbeiten, dass der Fehler oder die Störung auf eine vom Kunden oder auf seine Veranlassung von einem Dritten vorgenommene Änderung oder Erweiterung der Nutzungsmöglichkeit der ITventive-Produkten zurückgeht, hat ITventive hinsichtlich sämtlicher von ihm zur Feststellung und/oder Beseitigung des

Fehlers oder der Störung erbrachten Leistungen Anspruch auf gesonderte Vergütung nach Aufwand zu seinen zu diesem Zeitpunkt üblichen Vergütungssätzen.

29. Pflichten und Obliegenheit des Kunden

29.1 Der Kunde wird alle Pflichten und Obliegenheiten erfüllen, die zur Abwicklung des Vertrags erforderlich sind. Er wird insbesondere - sofern vereinbart:

29.2 → die ihm die in Ziffer 15.2 zugeordneten Nutzungs- und Zugangsdaten geheim halten, vor dem Zugriff durch Dritte schützen und nicht an unberechtigte Dritte weitergeben. Diese Daten sind durch geeignete und übliche Maßnahmen zu schützen. Der Kunde wird ITventive unverzüglich unterrichten, wenn der Verdacht besteht, dass die Zugangsdaten und/oder Kennwörter nicht berechtigten Personen bekannt geworden sein könnten.

29.3 → die Beschränkungen/Verpflichtungen im Hinblick auf die Nutzungsrechte einhalten, unter anderem • die Administratoren der Cloudplattform namentlich benennen; • keine Informationen oder Daten unbefugt abrufen oder abrufen lassen oder in Programme, die von ITventive betrieben werden eingreifen oder eingreifen lassen oder in Datennetze von ITventive unbefugt eindringen oder ein solches Eindringen fördern; • ITventive von Ansprüchen Dritter freistellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung der Cloudplattform durch den Kunden beruhen oder die sich aus dem vom Kunden verursachten datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung der Cloudplattform verbunden sind; • die vom Kunden berechtigten Mitarbeiter verpflichten, ihrerseits die für sie geltenden Bestimmungen dieses Vertrags einzuhalten; • der ITventive die Namen aller Mitarbeiter mitteilen, deren Zugänge in das Admin-Portal der Cloudplattform in Zukunft nicht mehr benötigt bzw. genutzt werden, damit diese gesperrt bzw. gelöscht werden; • dafür Sorge zu tragen, dass alle Rechte Dritter an von Kunden verwendeten Material und Daten beachtet werden.

29.4 → die erforderliche Einwilligung / Schweigepflichtsentbindungserklärung des jeweils Betroffenen einholen, soweit der Kunde bei Inanspruchnahme der Cloudplattform personenbezogene oder geheimnisgeschützte Daten verarbeitet, insbesondere speichert oder nutzt und kein gesetzlicher Erlaubnistatbestand eingreift;

29.5 → vor der Versendung von Daten und Informationen an ITventive diese auf Viren prüfen und dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einsetzen;

29.6 → keine Skripte, Messtools oder ähnliche Instrumente einsetzen, die dazu führen, dass die Performance der angebotenen Dienste dauerhaft maximal ausgereizt wird. ITventive hat das Recht, diese eigenständig zu drosseln oder auszusetzen.

30. Leistungsdurchführung

30.1 Bei Bereitstellung der ASP-Produkte durch ITventive ist insbesondere erforderlich, dass der Kunde folgende Mitwirkungspflichten erfüllt: • Der Kunde hat aktuelle Antivirenprogramme zu verwenden. • Der Kunde hat für eigene Computerprogramme entsprechende Support- und Wartungsverträge mit Soft- bzw.

Hardwareherstellern selbsttätig abzuschließen, in denen Ersatzlieferungen von Teilen und Wartungsdienstleistungen geregelt sind.

30.2 Der Kunde ist für den Betrieb seiner eigenen Infrastruktur (IT, Firewall, Anbindung, etc.), die zum Zugriff auf die cloudbasierten ITventive-Produkte nötig ist, selbst verantwortlich.

30.3 Der Kunde meldet jegliche Fehler proaktiv, die die cloudbasierten ITventive-Produkte betreffen.

30.4 Im Rahmen der durch den Kunden zu erbringenden Mitwirkungsleistungen und Beistellungen obliegt dem Kunden die alleinige Verantwortlichkeit für die beizustellenden Leistungen, die Vollständigkeit und Richtigkeit der erteilten Auskünfte und Informationen sowie des Datenbestandes in Bezug auf Datenformate, Datenstruktur und Datenintegrität einschließlich der zur Bearbeitung, Verarbeitung und Speicherung erforderliche Berechtigung am Datenbestand. Dies gilt auch dann, wenn der Kunde Beistellungs- oder Mitwirkungsleistungen durch Dritte erbringen oder beistellen lässt.

31. Pflichten des Kunden bei Beendigung des Vertrags

31.1 Mit Beendigung des Vertrages wird der Zugriff auf sämtliche Komponenten der ITventive-Produkte auf dem SERVER deaktiviert. Der Kunde hat ab diesem Zeitpunkt keinerlei Zugriff mehr auf die cloudbasierten ITventive Produkte. ITventive hat das Recht alle Daten des Kunden nach Ablauf von 8 Wochen nach Vertragsbeendigung zu löschen.

31.2 Rechtzeitig (oder mind. 30 Tage vor Beendigung) hat der Kunde dafür Sorge zu tragen, dass die auf den Systemen von ITventive bzw. auf den von ITventive zur Verfügung gestellten Systemen befindlichen Daten in den Herrschaftsbereich des Kunden gelangt sind. Soweit hierzu eine Mitwirkung von ITventive erforderlich ist, gelten die dazu getroffenen Bestimmungen in der Auftragsbestätigung oder dem Angebot.

31.3 Soweit keine anderweitige Regelung getroffen wurde, hat der Kunde ITventive mindestens 30 Tage vor Ablauf des Vertrages separat mit der gesonderten Bereitstellung der Daten zu beauftragen. Die Kosten werden nach Aufwand und Material berechnet.

IV. Besondere Bestimmungen für Managed-Service-Leistungen

32. Anwendungsbereich

32.1 Für Managed-Service-Produkte gelten zusätzlich nachfolgende Bestimmungen. Managed-Service-Produkte bestehen regelmäßig aus der Kombination von Software und Dienstleistung, die als Bundle vertrieben werden. ITventive unterstützt während der Vertragslaufzeit im Rahmen des Moduls „Managed IT“ den Kunden durch Hinweise zur Softwarenutzung und zur Fehlervermeidung, Fehlerbeseitigung und Fehlerumgehung in Bezug auf die vom Kunden betriebene, dessen eigene IT-Infrastruktur.

32.2 ITventive erbringt die Leistungen nach bestmöglichem Wissen. Die Leistungen werden nur in Bezug auf den zuletzt und den unmittelbar zuvor von ITventive ausgelieferten Softwarestand erbracht.

33. Leistungsabgrenzung

33.1 Eine völlig fehlerfreie Zusammenarbeit aller Komponenten eines IT-Systems, die ggf. von verschiedenen Herstellern stammen, ist nach dem Stand der Technik nicht möglich. Die ITventive prüft die reibungslose Kombinationsmöglichkeit von Komponenten deshalb nach bestem Wissen und Gewissen, kann diese aber nicht zusichern. Insbesondere die Auswirkungen von Updates können – wenn diese nicht zuvor in einer Testumgebung eingespielt und getestet werden – nicht eingeschätzt werden. Daraus resultierende Fehler oder Störungen sind keine Schlechtleistung der ITventive, soweit nicht anders vereinbart.

33.2 Die Beratung und Fehlerbehebung in Anwendungen und Programmen des Kunden, sowie deren Interoperabilität zu prüfen, ist nicht Aufgabe der allgemeinen Wartung durch ITventive. Beauftragt der Kunden ITventive dennoch im Rahmen der allgemeinen Wartung solche Fehlerbehebungen zu versuchen, so kann ein Erfolg nicht zugesichert werden. Soweit die Lösung nur durch eine Wiedereinspielung einer Datensicherung erreicht werden kann, können dabei möglicherweise Daten verloren gehen.

33.3 Im Rahmen des zwischen dem Kunden und ITventive zustande gekommen Auftrages nach den Bestimmungen dieses Abschnitts werden keine umfassenden Neuinstallationen, Konfigurationen oder Programmierungen durchgeführt, die über das übliche Maß eines Regelbetriebs hinausgehen. Für solche Tätigkeiten muss ein separater Auftrag erteilt werden.

34. Nutzungsvolumen, Vergütung, Prüfung

34.1 Die Kosten der Leistung von ITventive richten sich nach der jeweiligen individuell vereinbarten Vergütung laut Auftragsbestätigung.

34.2 ITventive darf bei begründetem Anlass jederzeit, im Übrigen einmal jährlich beim Kunden eine Überprüfung durchführen, ob der vereinbarte Nutzungsumfang überschritten wird. ITventive hat hierbei folgende Regeln einzuhalten:

- a) Die Überprüfung ist (außer in begründeten Eilfällen) mit einer Frist von zwei Wochen schriftlich anzukündigen.
- b) Die Prüfung findet durch einen Mitarbeiter von ITventive oder einen Sachverständigen statt. Der Prüfer hat dem Kunden eine Erklärung vorzulegen, wonach der Prüfer ITventive nur über Überschreitungen des Nutzungsumfanges und die insofern gemachten Wahrnehmungen unterrichten darf; der Prüfer keine personenbezogenen Daten aus dem Umkreis des Kunden wahrnehmen darf.
- c) Der Kunde gibt dem Prüfer die Informationen, die zur Aufklärung des tatsächlichen Nutzungsvolumens erforderlich sind, und gestattet ihm

angemessene Prüfungsvorgänge. Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse des Kunden sind zu wahren.

35. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 35.1 Der Kunde hat eine ausreichende Internetanbindungen mit festen IP-Adressen bereitzustellen und der ITventive Zugang zu allen erforderlichen Systemen zu verschaffen, ggf. auch mit Hilfe eines Fernwartungstools. Sollte der Kunde die Nutzung des Tools nicht ermöglichen, hat er die Kosten für die deswegen anfallenden Zusatzaufwände zu tragen.
- 35.2 Der Kunde hat ITventive-Zugang zu den Systemen vor Ort und über Fernwartungstools sowie zu notwendigen Zugangssicherungen (z.B. Passwörtern) und technischen Dokumentationen zu gewähren.
- 35.3 Der Kunde hat Serverhardware-Systeme mit aktiven Herstellergarantien zu verwenden.
- 35.4 Sofern nicht im Vertrag anders vereinbart, hat der Kunde sich von einer aktuellen Datensicherung zu überzeugen, und muss regelmäßig selbständig testen, ob diese wiederhergestellt werden kann. Nur so kann ein System oder eine Anwendung wiederhergestellt werden, wenn ein Fehler nicht anders behoben werden kann. Diese Verpflichtung gilt unabhängig davon, ob der Kunde die Kontrolle der Datensicherung an die ITventive oder Dritte delegiert hat. Die ITventive ist nicht verantwortlich für die Aufbewahrung einer Datensicherung an einem speziellen Ort bzw. einem von der/den Betriebsstätte(n) des Auftraggebers abweichenden Ortes.
- 35.5 Der Auftraggeber ist verpflichtet, der ITventive Standortänderungen, Umbauten oder Änderungen an der Systemkonfiguration, die nicht durch die ITventive durchgeführt worden sind, unverzüglich schriftlich mitzuteilen.

36. Vertragsdauer

- 36.1 Die feste Vertragsdauer beträgt ab dem Zeitpunkt der Beauftragung, falls nicht anders vereinbart, jeweils drei Jahre und verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, wenn der Vertrag nicht in Textform spätestens 3 Monate vor Ablauf gekündigt wird. Eine ordentliche Kündigung während der festen Vertragsdauer ist außer aus wichtigem Grund ausgeschlossen.

V. Besondere Bestimmungen für On Premise Leistungen (Wartung & Support vor Ort)

37. Anwendungsbereich

- 37.1 Folgende Bestimmungen gelten zusätzlich zu den Allgemeinen Bestimmungen nach Abschnitt I. nur, wenn der Kunde bei ITventive ein Servicekontingent bucht, dessen Inhalt die Erbringung von IT-Dienstleistungen von ITventive **vor Ort** beim Kunden ist.
- 37.2 Vertragsgegenstand des Moduls „On Premise“ ist die Beratung und Betreuung des Kunden im Bereich der Informationstechnologie vor Ort beim Kunden. Die konkrete

Ausgestaltung des Moduls „On Premise“ richtet sich nach der Auftragsbestätigung oder dem Angebot. Folgende Leistungen können insbesondere, aber nicht ausschließlich unter den Regelungen dieses Abschnitts erbracht werden:

- a) Bei sog. "Vor-Ort-Terminen" arbeitet ein Mitarbeiter der ITventive in den Räumlichkeiten des Kunden, soweit vertraglich nicht anders vereinbart, unter dessen Weisung in Bezug auf das Vertragsverhältnis typischen Tätigkeiten. Ein Verhältnis zur Arbeitnehmerüberlassung wird dadurch explizit nicht begründet.
- b) Bei sog. "regelmäßigen Wartungen" führt ein Mitarbeiter der ITventive per Fernwartung regelmäßige, wiederkehrende Routinearbeiten durch.
- c) In der sog. "Support Hotline" wird der Kunden telefonisch, per E-Mail und per Fernwartung bei einer Problemlösung unterstützt.
- d) Beim sog. "Expertenkontingent" wird ein Stundenguthaben für eine bestimmte Periode vereinbart. ITventive unterstützt den Kunden im Bedarfsfall nach vorheriger gemeinsamer Terminabstimmung entweder in den Räumlichkeiten des Kunden, telefonisch, per E-Mail oder per Fernwartung. Die Details hierzu werden in der Auftragsbestätigung geregelt.

38. Leistungserbringung

- 38.1 ITventive erbringt die Beratungs- und Unterstützungsleistungen nach bestmöglichem Wissen. Für das Erreichen eines bestimmten Ziels kann keine Gewähr übernommen werden.
- 38.2 ITventive ist in der Einteilung seiner Arbeitszeit frei. ITventive hat sich jedoch für die Zusammenarbeit der Parteien und für die Einhaltung von Terminen mit dem Ansprechpartner des Kunden abzustimmen.

39. Regelmäßige Wartungen und Vor-Ort-Termine

- 39.1 In regelmäßigen Abständen wird ein Mitarbeiter der ITventive in den Räumlichkeiten des Kunden die weiter unten beschriebenen Tätigkeiten durchführen. In erster Linie werden Punkte abgearbeitet, die der Kunden selbstständig in einer ToDo-Liste pflegt und priorisiert. Nicht erledigte Punkte dieser ToDo-Liste werden beim nächsten Vor-Ort-Termin weiter bearbeitet.
- 39.2 Die Vor-Ort-Termine werden für die vollständige Vertragslaufzeit im Voraus vereinbart. Die ITventive und der Kunde können Vor-Ort-Termine jederzeit aus wichtigem Grund unter Berücksichtigung beidseitiger Interessen verschieben. Die vereinbarte Anzahl der Termine kann jedoch nur mit Zustimmung beider Parteien geändert werden.
- 39.3 Bestimmte wiederkehrende Kontroll- und Wartungstätigkeiten werden in regelmäßigen Abständen per Fernwartung durchgeführt. Die regelmäßigen Wartungen werden für die vollständige Vertragslaufzeit im Voraus vereinbart. Die vereinbarte Anzahl der Termine kann jedoch nur mit Zustimmung beider Parteien geändert werden.

39.4 Während der Kontrolle oder Wartung auffallende oder auftretende Probleme werden gemäß den sonstigen vertraglichen Vereinbarungen behoben, also im Rahmen der Support Hotline oder im Rahmen der Vor-Ort-Termine. Innerhalb der Kontrolle und Wartung selbst ist keine Problembehandlung vorgesehen

40. Leistungsabgrenzung

40.1 Eine völlig fehlerfreie Zusammenarbeit aller Komponenten eines IT-Systems, die ggf. von verschiedenen Herstellern stammen, ist nach dem Stand der Technik nicht möglich. Die ITventive prüft die reibungslose Kombinationsmöglichkeit von Komponenten deshalb nach bestem Wissen und Gewissen, kann diese aber nicht zusichern. Insbesondere die Auswirkungen von Updates können – wenn diese nicht zuvor in einer Testumgebung eingespielt und getestet werden – nicht eingeschätzt werden. Daraus resultierende Fehler oder Störungen sind keine Schlechtleistung der ITventive, soweit nicht anders vereinbart.

40.2 Die Beratung und Fehlerbehebung in Anwendungen und Programmen des Kunden, sowie deren Interoperabilität zu prüfen, ist nicht Aufgabe der allgemeinen Wartung durch ITventive. Beauftragt der Kunden ITventive dennoch im Rahmen der allgemeinen Wartung solche Fehlerbehebungen zu versuchen, so kann ein Erfolg nicht zugesichert werden. Soweit die Lösung nur durch eine Wiedereinspielung einer Datensicherung erreicht werden kann, können dabei möglicherweise Daten verloren gehen.

40.3 Im Rahmen des zwischen dem Kunden und ITventive zustande gekommen Auftrages nach den Bestimmungen dieses Abschnitts werden keine umfassenden Neuinstallationen, Konfigurationen oder Programmierungen durchgeführt, die über das übliche Maß eines Regelbetriebs hinausgehen. Für solche Tätigkeiten muss ein separater Auftrag erteilt werden.

41. Mitwirkungspflichten des Kunden

41.1 Der Kunde wird ITventive bei der Durchführung der Betreuungs-Dienstleistungen unentgeltlich unterstützen. Er wird insbesondere ITventive die dafür erforderlichen Informationen und Daten zur Verfügung stellen sowie den Mitarbeitern von ITventive zu seinen Geschäftszeiten im erforderlichen Umfang den Zutritt zu seinen Geschäftsräumen ermöglichen. Darüber hinaus wird der Kunde die notwendigen Arbeitsmaterialien, insbesondere Arbeitsplätze und Computer, in seinen Geschäftsräumen in angemessenem Umfang zur Verfügung stellen.

41.2 Der Kunde hat Serverhardware-Systeme mit aktiven Herstellergarantien zu verwenden.

41.3 Sofern nicht im Vertrag anders vereinbart, hat der Kunde sich von einer aktuellen Datensicherung zu überzeugen, und muss regelmäßig selbständig testen, ob diese wiederhergestellt werden kann. Nur so kann ein System oder eine Anwendung wiederhergestellt werden, wenn ein Fehler nicht anders behoben werden kann. Diese Verpflichtung gilt unabhängig davon, ob der Kunde die Kontrolle der Datensicherung

an die ITventive oder Dritte delegiert hat. Die ITventive ist nicht verantwortlich für die Aufbewahrung einer Datensicherung an einem speziellen Ort bzw. einem von der/den Betriebsstätte(n) des Auftraggebers abweichenden Ortes.

- 41.4 Der Auftraggeber ist verpflichtet, der ITventive Standortänderungen, Umbauten oder Änderungen an der Systemkonfiguration, die nicht durch die ITventive durchgeführt worden sind, unverzüglich schriftlich mitzuteilen.
- 41.5 Soweit dem Kunden Hardwareprodukte (im Weiteren: Gegenstand) auf Zeit durch ITventive überlassen werden, ist dieser verpflichtet, den Gegenstand ab dem Zeitpunkt der Übergabe sorgfältig zu behandeln und zu nutzen. Der Kunde darf den Gegenstand nur für geeignete Zwecke einsetzen. Der Kunde ist nur mit schriftlicher Zustimmung von ITventive berechtigt, den Gegenstand einem Dritten zu überlassen.
- 41.6 Der Kunde darf an dem Gegenstand technische Änderungen nicht durch Einwirken auf die Firmware vornehmen. Ausgenommen hiervon sind auch nicht die durch den Hersteller freigegebenen Updates der Firmware.
- 41.7 Im Falle eines Verlustes oder Beschädigung des Gegenstandes hat der Kunde ITventive unverzüglich zu informieren.

42. Mängel an überlassener Hardware (Gegenständen)

- 42.1 Mit Übergabe des Gegenstandes bestätigt der Kunde mit Unterschrift, dass der ihm übergebene Gegenstand in technisch einwandfreiem Zustand ist. Verborgene Mängel und auftretende Funktionsstörungen sind unverzüglich gegenüber ITventive anzuzeigen.
- 42.2 Ausfallzeiten, die auf eine unsachgemäße Bedienung oder Fehlkonfiguration durch den Kunden zurückzuführen sind, berechtigen den Kunden nicht zur Minderung der Miete für den überlassenen Gegenstand.
- 42.3 Die Anwendbarkeit des § 536a Abs. 1, Alt. 1 BGB, das heißt die Haftung von ITventive für verschuldensunabhängige Mängel ist in Bezug auf überlassene Gegenstände ausgeschlossen.

43. Vertragsdauer

- 43.1 Die feste Vertragsdauer beträgt ab dem Zeitpunkt der Beauftragung, falls nicht anders vereinbart, jeweils ein Jahr und verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, wenn der Vertrag nicht in Textform spätestens 3 Monate vor Ablauf gekündigt wird. Eine ordentliche Kündigung während der festen Vertragsdauer ist außer aus wichtigem Grund ausgeschlossen.

44. Rückgabe von Gegenständen/Hardware

- 44.1 Nach Ablauf der Vertragsbeziehung hat der Kunde überlassene Gegenstände in einem ordnungsgemäßen Zustand an ITventive zurückzugeben.
- 44.2 Ist dem Kunden eine Rückgabe nicht möglich, so verpflichtet er sich zur Leistung eines angemessenen Schadenersatzes.
- 44.3 Die vorstehenden beiden Ziffern gelten nicht, soweit der Kunde im Rahmen der „On Premise“-Leistung die Hard- oder Software erworben hat.

VI. Besondere Bestimmungen für Software-Überlassung, Individual-Softwareentwicklungen und Anpassung von Standardsoftware

45. Anwendungsbereich

45.1 Diese besonderen Bestimmungen finden ergänzende Anwendung für die Miete von Standardsoftware, für die Entwicklung von individueller Software für Kunden sowie für die programmiertechnische Anpassung von Standardsoftware an Prozesse und Umgebungen des Kunden.

46. Leistungen von ITventive bei Softwareüberlassung (Miete)

46.1 ITventive stellt bei der Überlassung von Software dem Kunden die Nutzung der Software auf einem Datenträger oder zum Download über das Internet bereit.

46.2 Sofern in der Auftragsbestätigung oder im Angebot vereinbart, übergibt ITventive für überlassene oder entwickelte Software dem Kunden für jeden eingerichteten Nutzer eine Zugriffsberechtigung, bestehend aus einem Benutzerkennwort und einem Passwort. Benutzerkennwort und Passwort dürfen vom Kunden nur den von ihm berechtigten Nutzern mitgeteilt werden und sind im Übrigen geheim zu halten. Optional kann eine Zugriffserkennung über eine statische IP-Adresse erfolgen.

46.3 Inhalt der Leistung von ITventive ist die auf die Vertragslaufzeit befristete Überlassung der Software nebst Einräumung der zu deren vertragsgemäßen Nutzung erforderlichen Rechte nach Maßgabe der Ziffern 10 und 27.

46.4 Das konkrete Produkt von ITventive ergibt sich aus dem Angebot oder der Auftragsbestätigung und der technischen Beschreibung als Anlage zum Angebot.

46.5 Die geschuldete Beschaffenheit der Software ergibt sich abschließend aus dem Lizenzschein und der technischen Dokumentation als Anlage zum Angebot.

46.6 ITventive wird die zu überlassenden Produkte im Rahmen der technischen Möglichkeiten in einer Version einsetzen, die vom Hersteller im Rahmen des sog. Maintenance Support unterstützt wird. ITventive wird den Kunden auf eine Änderung der eingesetzten Produkte spätestens vier Wochen vor dem Änderungszeitpunkt hinweisen. Ein Anspruch des Vertragspartners auf den Einsatz einer neuere Version besteht nicht.

46.7 Im Übrigen sind Installations- und Konfigurationsleistungen nicht Gegenstand des Vertrags, können aber zwischen den Parteien im Rahmen der Zusatzleistung „Managed Services“ vereinbart werden.

47. Rechteeinräumung, Nutzungsumfang

47.1 Der Kunde erhält mit vollständiger Bezahlung des in der Auftragsbestätigung oder im Angebot vereinbarten Entgelts das nicht ausschließliche, zeitlich auf die Laufzeit des Vertrags beschränkte, nicht übertragbare und nicht unterlizenzierbare Recht zur Nutzung der Software im in diesem Vertrag und dem Lizenzschein (im Angebot) eingeräumten Umfang. Die vertragsgemäße Nutzung umfasst die Installation sowie das Laden, Anzeigen und Ablaufenlassen der installierten Software.

- 47.2 Die Lizenzbedingungen des Herstellers der Software gelten unabhängig von diesen Bedingungen und wirken bei Nutzung der Software durch den Kunden unmittelbar zwischen Kunde und Hersteller.
- 47.3 Der Kunde darf den auf seiner Hardware installierten Teil des Computerprogramms nur vervielfältigen, soweit dies durch die bestimmungsgemäße Benutzung laut jeweils aktueller Leistungsbeschreibung abgedeckt ist. Zur notwendigen Vervielfältigung zählt im Falle der ausschließlichen Bereitstellung auf Systemen der ITventive lediglich das Laden des Computerprogramms in den Arbeitsspeicher der Hardware des Kunden, nicht jedoch die auch nur vorübergehende Installation oder das Speichern auf Datenträgern (wie etwa Festplatten o. ä.) der vom Kunden eingesetzten Hardware. Vorhandene Schutzmechanismen gegen unberechtigte Nutzung dürfen durch den Kunden nicht entfernt oder umgangen werden.
- 47.4 Der Kunde ist nicht berechtigt, die ihm übergebene Software oder gegebenenfalls berechtigt erstellte Kopien Dritten 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.
- 47.5 Verstößt der Kunde gegen eine der vorstehenden Bestimmungen, werden sämtliche im Rahmen dieses Vertrags erteilten Nutzungsrechte sofort unwirksam und fallen automatisch an ITventive zurück. In diesem Fall hat der Kunde die Nutzung der Software unverzüglich und vollständig einzustellen, sämtliche auf seinen Systemen installierten Kopien der Software zu löschen sowie die gegebenenfalls erstellte Sicherungskopie zu löschen.

48. Laufzeit und Kündigung

- 48.1 Die Laufzeit des Vertrags von zur Miete überlassener Software beträgt drei Jahre, sofern die Parteien in der Auftragsbestätigung oder dem Angebot nichts Abweichendes vereinbart haben.
- 48.2 Eine ordentliche Kündigung ist ausgeschlossen. Die Möglichkeit zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 48.3 Ein wichtiger Grund, der ITventive zur Kündigung berechtigt, liegt insbesondere vor, wenn der Kunde Nutzungsrechte von ITventive dadurch verletzt, dass er die Software über das nach diesem Vertrag gestattete Maß hinaus nutzt und die Verletzung auf eine Abmahnung von ITventive hin nicht innerhalb angemessener Frist abstellt.
- 48.4 Im Falle einer Kündigung hat der Kunde die Nutzung der Software aufzugeben und sämtliche installierten Kopien des Programms von seinen Rechnern zu entfernen sowie gegebenenfalls erstellte Sicherungskopien unverzüglich zu zerstören.

49. Pflichten des Kunden bei Softwareüberlassung

- 49.1 Der Kunde übernimmt es – soweit erforderlich – eine Datenverbindung zwischen den von ihm zur Nutzung vorgesehenen Arbeitsplätzen und dem definierten Datenübergabepunkt (Server) herzustellen, soweit dies erforderlich ist.

- 49.2 ITventive ist berechtigt, den Datenübergabepunkt jederzeit neu zu definieren, sofern dies erforderlich ist, um eine reibungslose Inanspruchnahme der Leistungen durch den Kunden zu ermöglichen. Der Kunde wird in diesem Fall eine Verbindung zu dem neu definierten Übergabepunkt herstellen, sofern ihm dies zumutbar ist.
- 49.3 Die vertragsgemäße Inanspruchnahme der Software von ITventive ist davon abhängig, dass die vom Kunden eingesetzte Hard- und Software, einschließlich Arbeitsplatzrechnern, Routern, Datenkommunikationsmitteln etc., den technischen Mindestanforderungen an die Nutzung der aktuell angebotenen Softwareversion entsprechen und die vom Kunden zur Nutzung der Produkte berechtigten Nutzer mit der Bedienung der Software vertraut sind.
- 49.4 Der Kunde wird optional die ihm von ITventive überlassene Client-Software und nachfolgende Updates auf jedem Arbeitsplatzrechner installieren, von dem aus er berechtigterweise auf die Leistung von ITventive zugreifen will, soweit das für das Softwareprodukt erforderlich ist.
- 49.5 Der Kunde ist verpflichtet, die Software durch geeignete Maßnahmen vor dem Zugriff durch unbefugte Dritte zu sichern, insbesondere sämtliche Kopien der Software an einem geschützten Ort zu verwahren.
- 49.6 Der Kunde hält die Mitarbeiter, die mit der Software umgehen, geschult. Er wirkt an etwaigen Fehlerbeseitigungen dadurch mit, dass er Mitarbeiter, Informationen, Räume, Geräte, Programme und Telekommunikationseinrichtungen zur Verfügung stellt, die Datenverarbeitungsvorgänge ordnungsgemäß dokumentiert, die Daten nach dem Stand der Technik sichert und die Vorgänge im Umkreis der Störung so genau wie möglich protokolliert.

50. Leistungen bei Individualsoftwareentwicklung und Anpassung von Standardsoftware

- 50.1 Gegenstand der Leistung ist die erfolgreiche Entwicklung der in der Auftragsbestätigung und deren Anlagen als Produktvision beschriebenen, während der Vertragsdurchführung im Rahmen eines agilen Entwicklungsmodells fortlaufend präzisierten Software nebst Anwendungsdokumentation (gemeinsam „Entwicklungsergebnis“) durch ITventive, die Übergabe des Entwicklungsergebnisse an den Kunden sowie die Einräumung nicht-ausschließlicher, inhaltlich beschränkter Rechte am Entwicklungsergebnis zur Verwendung für eigene Geschäftszwecke des Kunden.
- 50.2 ITventive wird das Entwicklungsergebnis vertragsgemäß, insbesondere nach Maßgabe der für Inkremente vereinbarten Sprint-Backlogs sowie des jeweils aktuellen Project Backlogs in eigener Verantwortung nach Maßgabe des Projekt- und Meilensteinplans (Anlage 3) entwickeln und im Objektcode (Vertragssoftware) gemeinsam mit einer Anwendungsdokumentation in deutscher Sprache an den Kunden überlassen.
- 50.3 Die Anwenderdokumentation soll die wesentlichen Funktionen der Vertragssoftware für einen durchschnittlich verständigen Anwender nachvollziehbar aufzeigen.

- 50.4 Das Entwicklungsergebnis wird individuell für den Auftraggeber erstellt. Die Einbindung von Dritthersteller- und Open Source Softwarekomponenten in das Entwicklungsergebnis ist dem Entwickler nur mit ausdrücklicher Zustimmung des Auftraggebers in Text- oder Schriftform gestattet. Die Zustimmung kann auch im Zuge der Vorbereitung eines Sprints erteilt werden.

51. Pflichten des Kunden bei Individualsoftwareentwicklung und Anpassung von Standardsoftware

- 51.1 Der Kunde hat die erfolgreiche Erstellung des Entwicklungsergebnisses in jeder Phase durch aktive Mitwirkungshandlungen angemessen zu unterstützen und den ihm durch die Auftragsbestätigung und deren Anlagen zugewiesenen Verantwortlichkeiten nachzukommen.
- 51.2 Der Kunde wird der ITventive insbesondere die zur ordnungsgemäßen Herstellung des Entwicklungsergebnisses notwendigen Informationen und Daten aus der Sphäre des Kunden rechtzeitig zur Verfügung stellen und, soweit erforderlich, Mitarbeitern des Entwicklers zu seinen Geschäftszeiten angemessen Zutritt zu seinen Geschäftsräumen ermöglichen.
- 51.3 Der Kunde wird der ITventive bei der Erfüllung der vertragsgegenständlichen Leistungen auf eigene Kosten unterstützen. Er wird insbesondere einen Verantwortlichen im Bedarfsfall benennen, der alle für die Zwecke der Durchführung erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt.
- 51.4 Der Kunde gestattet ITventive zur Durchführung der angebotenen Leistungen den Zugang zu allen Datenverarbeitungseinheiten, auf denen die zu für die Arbeiten erforderlichen Komponenten gemäß Vertrag installiert sind.
- 51.5 Sofern der Kunde eine Mitwirkungshandlung nicht erbringt und der Kunde dieser Mitwirkungshandlung auch nach Aufforderung von ITVENTIVE trotz angemessener Fristsetzung nicht nachkommt, ist ITVENTIVE berechtigt, den Vertrag zu kündigen. In einem solchen Fall kann ITVENTIVE die vereinbarte Vergütung abzüglich etwaiger ersparter Aufwendungen als Schadensersatz geltend machen. ITVENTIVE ist berechtigt, die ersparten Aufwendungen in einem Verhältnis 3:4 der vereinbarten Vergütung zu pauschalieren; in diesem Fall ist es dem Kunden stets möglich, nachzuweisen, dass die ersparten Aufwendungen tatsächlich höher als die Pauschale waren.

52. Software Dritter und Rechte Dritter

- 52.1 Besteht die Dienstleistung in der Installation von Software Dritter, so richtet sich der Umfang der Nutzungsrechtseinräumung an dieser Software nach den Nutzungsbedingungen des Dritten. Die entsprechende Nutzungsrechtsvereinbarung wird dabei direkt zwischen dem Kunden und dem Dritten geschlossen. Entsprechendes gilt bei Vereinbarungen mit Softwareherstellern über die Lieferung von Updates, Upgrades oder anderen Leistungen.

52.2 Im Falle von Schutzrechtsverletzungen darf ITventive – unbeschadet etwaiger Schadensersatzansprüche des Kunden – nach eigener Wahl und auf eigene Kosten hinsichtlich der betroffenen Leistung (a) nach vorheriger Absprache mit dem Kunden Änderungen vornehmen, die unter Wahrung von dessen Interessen gewährleisten, dass eine Schutzrechtsverletzung nicht mehr vorliegt oder (b) für den Kunden die erforderlichen Nutzungsrechte erwerben.

52.3 Zur Erfüllung des Vertrags, räumt der Kunde ITventive die dafür benötigten urheberrechtlichen Nutzungsrechte an seinen Daten ein. Dies umfasst insbesondere die Bereitstellung der Daten über das Internet, die Datensicherung und die dafür notwendigen technischen Vorgänge.

53. Mängelanzeige

53.1 Der Kunde ist verpflichtet, ITventive-Mängel der Software nach deren Entdeckung unverzüglich in Textform anzuzeigen. Bei Sachmängeln erfolgt dies unter Beschreibung der Zeit des Auftretens der Mängel und der näheren Umstände. Für Mängel der überlassenen Software, die bereits bei deren Überlassung an den Vertragspartner vorhanden waren, haftet ITventive nur, wenn ITventive diesen Mangel zu vertreten hat. Im Übrigen richten sich etwaige Gewährleistungs- und Schadensersatzansprüche nach den Regelungen der Allgemeinen Bestimmungen.

54. Vertragsbeendigung

54.1 Sofern der Kunde von ITventive Softwareprodukte zur Verfügung gestellt bekommen hat, die über ITventive lizenziert sind, ist der Kunde dazu verpflichtet, die darin verwendeten Lizenzschlüssel unverzüglich ab Vertragsbeendigung zu entfernen. Der Kunde ist darüber hinaus verpflichtet, die Löschung der Lizenzschlüssel ITventive gegenüber auf Aufforderung schriftlich zu bestätigen.

VII. Besondere Bestimmungen für Fortbildung, Webinare, e-Learnings

55. Anwendungsbereich

55.1 Die nachfolgenden Besonderen Bestimmungen gelten für Seminare, Lehrgänge, Inhouse-Veranstaltungen, Raumvermietungen, e-Learnings und Live-Online-Trainings, sowie die ITventive Trainings Schulungsplattform. Alle Veranstaltungen werden ausschließlich für Unternehmen im betrieblichen Kontext angeboten. Das Angebot richtet sich nicht an Verbraucher. Der Name des Unternehmens ist bei der Anmeldung zwingend anzugeben. Rechnungsstellung erfolgt nur im betrieblichen Kontext.

56. Definitionen

56.1 Offene Seminare: Seminare, die regelmäßig an vereinbarten Terminen angeboten und in unseren Schulungsräumen durchgeführt werden.

56.2 Online-Seminare oder Webinare: Seminare, die über Internet, mit Einsatz von speziellen Tools, gehalten werden.

56.3 Hybridseminare: Seminare, an denen Teilnehmer in unserem Trainingszentrum und Online-Teilnehmer gemeinsam teilnehmen.

56.4 E-Learnings: Einsatz unserer ITventive IQ Schulungsplattform mit den entsprechenden Tools.

57. Anmeldung, Zustandekommen des Vertrages

57.1 Anmeldungen müssen schriftlich erfolgen (E-Mail, Fax, Post oder Online-Anmeldung). Telefonische Anmeldungen/Reservierungen des Kunden sind verbindlich. Ein Vertrag und damit die Zusage einer Teilnahmemöglichkeit kommt erst zustande, wenn ITventive die Anmeldung/Reservierung schriftlich bestätigt.

57.2 Die Verfügbarkeit und die Durchführung der Angebotewird mit größtmöglicher Sorgfalt sichergestellt. ITventive behält sich jedoch das Recht vor, Kunden aus organisatorischen Gründen einen Alternativtermine oder -Standorte anzubieten und die Teilnahme an einer bereits zugesagten Veranstaltung zu verweigern.

57.3 Die Seminardauer für Seminare als Einzeltraining mit nur einem einzigen Teilnehmer kann angepasst bzw. verkürzt werden. In diesem Falle erhalten Sie ein intensives Training zum gleichen Preis.

57.4 ITventive behält sich das Recht vor, Teilnehmer aus einer laufenden Veranstaltung auszuschließen, wenn und soweit diese gegen diese nicht nur geringfügig Bestimmungen verstoßen. Dies gilt insbesondere

- a) für die unlautere Weitergabe des Anmeldelinks zu Webinaren, um nicht angemeldeten Personen den Zugang zu der Veranstaltung zu verschaffen,
- b) für das anderweitige Zugänglichmachen eines Webinars für andere, nicht angemeldete Personen, z.B. durch das Teilen des Vortrags in einem Raum für mehrere Personen gleichzeitig, die jedoch nicht angemeldet sind,
- c) für die Nutzung einer Veranstaltung, um für eigene Services und Angebote Werbung zu machen.

58. Absagen

58.1 ITventive behält sich das Recht vor, Veranstaltungen

- aus organisatorischen Gründen (z.B. Unterschreiten der Mindestteilnehmerzahl) Präsenzveranstaltungen bis zum 5. Tag, Online-Webinare bis zum 3. Tag vor dem Veranstaltungstermin;
- aus wichtigen Gründen, die von der ITventive nicht zu vertreten sind (z.B. Erkrankung/Unfall des Referenten) bis einschließlich am Veranstaltungstermin;
- aufgrund höherer Gewalt bis einschließlich des Tages der Veranstaltung

abzusagen.

58.2 Im Falle einer Absage durch ITventive wird bei bereits eingegangener Zahlung der volle Preis zzgl. Umsatzsteuer zurückerstattet. Darüberhinausgehende Haftungs- und Schadensersatzansprüche, die nicht die Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit betreffen, sind, soweit nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit

unsererseits vorliegt, sind ausgeschlossen. Dies gilt auch für vergebliche Aufwendungen (z.B. von Ihnen gebuchte Hotelzimmer sowie Flug- oder Bahntickets). Im Übrigen gelten die Bestimmungen des Abschnittes „Haftung“.

58.3 Wird von ITventive eine Veranstaltung abgesagt, können gebuchte Kunden kostenfrei auf einen anderen Veranstaltungstermin oder auf eine andere Veranstaltung umbuchen

59. Abweichende Bestimmungen bei Buchung Seminare über ITventive Trainings Buchungsportal:

59.1 Die Beschreibung der Veranstaltungen auf unserer Webseite stellen kein bindendes Angebot zum Abschluss eines Vertrages dar. Ein Vertrag zwischen dem Kunden und ITventive kommt bei Buchungen über das Buchungsportal nur nach den nachfolgenden Bestimmungen zu Stande.

59.2 Um Veranstaltungen über das Buchungsportal buchen zu können, muss sich der Kunde auf der Webseite www.itventive.com/trainings registrieren und nach erfolgter Registrierung einloggen. Anschließend kann der Kunde ein oder mehrere Seminare auswählen und über die Schaltfläche „Kurse buchen“ ein für ihn verbindliches Angebot zum Abschluss eines Vertrages abgeben. ITventive wird dem Kunden die Buchung eines oder mehrerer Seminare durch Zusendung einer E-Mail bestätigen. Ein Vertrag kommt erst durch den Erhalt der E-Mail zustande.

59.3 Nach Vertragsabschluss und spätestens zum Beginn des Seminars erhält der Kunde eine weitere E-Mail mit einem Link zur Teilnahme am Seminar und einem Link zum Herunterladen von Seminarunterlagen.

60. Haftung

60.1 Es besteht beim Ausfall einer Veranstaltung durch Krankheit von Trainern, höhere Gewalt oder sonstige unvorhersehbare Ereignisse kein Anspruch auf Durchführung, Schadenersatzansprüche oder Übernahme von Reise- Übernachtungs-, Arbeitsausfall- oder sonstigen Kosten.

60.2 Wir übernehmen keine Haftung für Schäden jeglicher Art bei Inhouse-Schulungen.

60.3 Für Schäden an eigenen Datenträgern oder Geräten wird keine Haftung übernommen.

60.4 Bei Raumvermietungen übernimmt ITventive keine Haftung für technische Störungen jeglicher Art während der Veranstaltung (z.B. Stromausfall, Rechnerausfälle, Beschädigung von Telefonleitungen etc.) sowie für Beschädigung / Verlust von Garderobe und eigener Hard- und Software.

60.5 Sollte es während eines Online-Seminars zu technischen Problemen kommen, die ITventive zu vertreten hat, so kann die Veranstaltung zu einem späteren Zeitpunkt nachgeholt werden. Bei technischen Problemen die der Kunde zu vertreten hat, hat dieser keinerlei Ansprüche.

60.6 Des weiteren gelten die Regelungen zur Haftung der Allgemeinen Bestimmungen ergänzend.

61. Leistungen und Urheberrecht

- 61.1 Bei offenen Seminaren, die in vor Ort in eigenen Räumlichkeiten stattfinden, sind folgende Leistungen in den Kursgebühren enthalten: Kursbegleitende Arbeitsunterlagen, Bereitstellung von für die Schulung konfigurierter Hard- und Software, Teilnahmezertifikat, Mittagessen sowie Pausenversorgung.
- 61.2 Der Kunde stellt bei Online-Seminaren sicher, dass er die technischen Voraussetzungen für eine Teilnahme an einem Seminar erfüllt. Die Voraussetzungen sind u.a. Betriebssystem Windows 7 oder neuer; Funktionsfähiger Breitband-Internetzugang; Mikrofon und Lautsprecher.
- 61.3 Eine Einwahl über eine Telefonleitung ist aus technischen Gründen nicht möglich.
- 61.4 Der Kunde ist selbst für die Einhaltung der technischen Voraussetzungen verantwortlich. Eine Erstattung der Teilnahmegebühren ist ausgeschlossen, wenn der Kunde die technischen Voraussetzungen bei Beginn des Seminars nicht erfüllt.
- 61.5 Weitere Systemvoraussetzungen zur Teilnahme an Online-Seminaren finden Sie unter Frequently Asked Questions – www.itventive.com/trainings.
- 61.6 ITventive übernimmt keine Gewähr oder Haftung für die Aktualität, Vollständigkeit und Richtigkeit sämtlicher im Rahmen der Veranstaltung zur Verfügung gestellten Unterlagen.
- 61.7 Das schriftliche Begleitmaterial zu den Veranstaltungen ist urheberrechtlich geschützt und darf insoweit nicht ohne Einwilligung von ITventive vervielfältigt oder verbreitet werden. Insbesondere, aber nicht abschließend, ist die Weitergabe an Dritte oder öffentliche Verbreitung oder Zugänglichmachung von Unterlagen, Präsentationen, Skripten, Videos, Bildern, Tonaufzeichnungen nicht ohne schriftliche Zustimmung von ITventive zulässig. Dies gilt auch für bloße Auszüge aus dem Begleitmaterial.

62. Rücktritte

- 62.1 Online-Seminare: Rücktritte von bereits schriftlich angemeldeten Teilnehmenden müssen bis spätestens 14 Tage vor Seminarbeginn bei ITventive mindestens in Textform eingehen. In diesem Fall fallen keine Gebühren an. Sollte die Abmeldung nicht innerhalb der o.g. Frist eingehen bzw. erscheint der Teilnehmer ohne Abmeldung nicht zum Kurs, wird die gesamte Kursgebühr erhoben, wenn er keinen Ersatzteilnehmer stellt. Der Gegenbeweis eines nicht entstandenen bzw. niedrigeren Vergütungs- oder Aufwendungsanspruchs ist zulässig. Umbuchungen innerhalb der o.g. Frist sind einmalig kostenfrei. Jede weitere Umbuchung berechnen wir mit 10% des Kurspreises zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer.
- 62.2 Individuelle Online-Firmenseminare und Inhouse-Schulungen (mit geschlossenem Teilnehmerkreis): Bereits schriftlich gebuchte Veranstaltungen können bis spätestens 14 Tage vor Seminarbeginn bei uns schriftlich kostenfrei storniert bzw. umgebucht werden. Ansonsten wird die vereinbarte Vergütung in voller Höhe berechnet. Etwaige entstandene Fahrtkosten, Hotelkosten und Trainervorbereitungskosten werden ebenfalls in Rechnung gestellt. Der Gegenbeweis eines nicht entstandenen bzw. niedrigeren Vergütungs- oder Aufwendungsanspruchs ist zulässig.

62.3 Seminarraumanmietung: Rücktritte und Umbuchungswünsche müssen bis spätestens 14 Tage vor dem gebuchten Termin bei uns schriftlich eingehen. Bei späteren Stornierungen wird der vereinbarte Preis in voller Höhe erhoben.

Stand: 06. Oktober 2025