

## Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

### 1. Geltung, Zustandekommen des Vertrags

- 1.1 Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen („**AGB**“) bilden zusammen mit den für bestimmte Lieferungen und Leistungen der gripware datentechnik GmbH („**gripware**“ oder „**Wir**“) ergänzend geltenden besonderen Vertragsbedingungen („**BVB**“), etwaigen Leistungsbeschreibungen und etwaigen dort referenzierten weiteren Dokumenten, der Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung („**AVV**“), einer ggfs. von gripware ausgestellten Auftragsbestätigung sowie schriftlich festgehaltenen individuellen Abreden die rechtliche Grundlage für die Zusammenarbeit von gripware mit einem Erwerber dieser Lieferungen und Leistungen („**Kunde**“ oder „**Sie**“), den „**Vertrag**“. Alle Dokumente zusammen bilden das „**Vertragswerk**“.
- 1.2 Der Kunde kann eine natürliche Person, eine juristische Person oder sonst eine rechtsfähige Gesellschaft, Institution oder Organisation sein.
- 1.3 Der Vertrag kommt zustande, wenn gripware ein Angebot des Kunden auf Abschluss des Vertrags annimmt. gripware kann die Annahme mittels Auftragsbestätigung erklären. Als Annahme gilt es auch, wenn gripware dem Kunden eine Rechnung für die beauftragten Lieferungen und Leistungen zusendet. Angebote von gripware sind freibleibend, es sei denn, gripware weist darin ausdrücklich auf ihre Verbindlichkeit und eine Bindungsfrist hin.
- 1.4 Besteht zwischen den Parteien bereits ein Vertrag, kann der Kunde unter Bezugnahme auf den Vertrag weitere Lieferungen und Leistungen bei gripware beauftragen (ein „**Einzelauftrag**“), z.B. zusätzliche Lizenzen erwerben. gripware kann die Annahme des Angebots davon abhängig machen, dass der Kunde weitere BVB akzeptiert. Mit ausdrücklicher oder impliziter Annahme durch gripware wird das Vertragswerk um den Einzelauftrag und ggfs. die zusätzlichen BVB erweitert. Die Parteien sind wechselseitig nicht zum Abschluss von Einzelaufträgen verpflichtet.
- 1.5 gripware weist generell alle zusätzlichen, abweichenden und/oder entgegenstehenden allgemeinen Einkaufs- oder Geschäftsbedingungen des Kunden zurück, unabhängig davon, ob sie eine wesentliche Veränderung der Auftragsbestätigung darstellen und ungeachtet der Annahme und der Bezahlung der Lieferungen und Leistungen durch den Kunden, es sei denn, dies wurde zwischen den Parteien entsprechend explizit vereinbart, was vom Kunden zu beweisen ist.

### 2. Art, Umfang und Ort der Lieferungen und Leistungen

- 2.1 Erfüllungsort ist grundsätzlich der Sitz von gripware, soweit sich nicht aus dem Vertrag oder dem Einzelauftrag etwas anderes ergibt.
- 2.2 gripware liefert Software - dies kann Software sein, die von gripware stammt („**gripware Software**“) oder von einem Dritthersteller („**Dritthersteller-Software**“) - nach eigener Wahl entweder:
  - a) in physischer, verkörperter Form auf einem maschinenlesbaren Datenträger „ab Werk/EXW bzw. Lieferzentrum“ (INCOTERMS 2020); dabei bestimmt gripware Versandart, Versandweg und Frachtführer, oder
  - b) in unverkörperter Form, d.h. über das Internet via Download abrufbar, in der Regel mittels einem von gripware zur Verfügung gestellten Link, der den Download einer Kopie der entsprechenden Software ermöglicht. Der entsprechende Link sowie zugehörige Abrufinformationen werden dem Kunden unmittelbar im Nachgang zum Vertrag übermittelt. Bei Drittsoftware kann es sich um Systeme Dritter handeln.
  - c) gripware behält sich vor, dem Kunden Testversionen zu liefern, die erst nach Eingabe eines von gripware zur Verfügung gestellten Lizenzkeys wie vertraglich vorgesehen nutzbar sind.Wird gripware vom Kunden mit der Installation der Software beauftragt, wird gripware damit gleichzeitig vom Kunden bevollmächtigt, einen Download im Namen und Auftrag des Kunden durchzuführen, ggfs. für den Kunden Lizenzbestimmungen zu akzeptieren, und im Fall eines Downloads von Systemen Dritter die dem Kunden ggfs. dafür zugeteilten Zugangsdaten gegenüber dem Dritten zu verwenden. gripware ist auch bevollmächtigt, die jeweiligen Lizenzkeys des Kunden in die Software einzugeben.
- 2.3 Teillieferungen sind zulässig, soweit sie für den Kunden zumutbar sind.
- 2.4 Die Beschaffenheit der Software sowie weiterer Lieferungen richtet sich ausschließlich nach dem Vertrag und der bei Abschluss des Vertrags gültigen und dem Kunden zugänglich gemachten Leistungsbeschreibung, sofern nicht die vorrangige Geltung eines etwaigen Pflichtenhefts oder einer anderen Spezifikation ausdrücklich vereinbart wurde.

- 2.5 Software wird grundsätzlich nur im maschinenlesbaren Objektcode sowie ausschließlich zur Nutzung zum vertraglich vorgesehenen Zweck ausgeliefert. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Offenlegung oder Nutzung des Quellcodes (sog. „**Source Code**“). Der Quellcode ist insoweit nicht Gegenstand der Lieferung, es sei denn etwas anderes ist ausdrücklich schriftlich vereinbart.

Ausgenommen davon ist der Quellcode, der zu ggfs. in der Software enthaltenen Open Source Software Komponenten gehört, wenn deren zugehörige Open Source Lizenzen die Überlassung von Quellcode ausdrücklich vorsehen, sowie Produkte, bei denen von ihrer Natur her ein Quellcode überlassen werden muss (z.B. Skripte).

- 2.6 Für die Einhaltung von Lieferterminen und den Gefahrübergang ist bei körperlichem Versand der Zeitpunkt maßgeblich, in dem gripware den Datenträger und die Dokumentation dem Transporteur übergibt, ansonsten der Zeitpunkt, in dem die Software wie unter Ziff. 2.2 beschrieben abrufbar bereit steht und gripware die Abrufinformationen an den Kunden übermittelt hat.
- 2.7 Sofern nicht im Vertrag explizit vereinbart, sind Liefertermine immer unverbindlich und gelten nur annähernd; sie stehen unter dem Vorbehalt der rechtzeitigen Selbstbelieferung durch etwaige Zulieferer von gripware.
- 2.8 Soweit nicht anders vereinbart, liefert gripware Lizenzkeys für gripware Software erst nach Bezahlung der jeweiligen Rechnung. Die Lieferung kann nach Wahl von gripware entweder per Post oder elektronisch (z.B. E-Mail) erfolgen, wobei gripware nach eigener Wahl Maßnahmen zur Absicherung des Versands treffen kann.

Bis dahin kann der Kunde Testversionen verwenden, die zeitlich begrenzt eine Nutzung auch ohne Lizenzkey erlauben. Dabei obliegt es dem Kunden, die Dauer der Frist zu beobachten und für eine so rechtzeitige Zahlung zu sorgen, dass es unter Berücksichtigung einer angemessenen Bearbeitungszeit auf Seiten von gripware nicht zu einer ungewollten Unterbrechung der Nutzung der Software beim Kunden kommt. Sollte es dennoch zu einer Unterbrechung kommen, wird der Kunde gripware kontaktieren, um eine Lösung zu vereinbaren.

- 2.9 Wird ein vereinbarter Liefertermin aus von gripware zu vertretenden Gründen überschritten, so hat der Kunde gripware schriftlich eine Frist von mindestens einer (1) Woche zur Nacherfüllung zu setzen.
- 2.10 Solange gripware

a) auf eine vom Kunden zu leistende Mitwirkung oder auf vom Kunden zu beschaffende Informationen wartet; oder

b) durch Streiks oder Aussperrungen in Drittbetrieben oder im Betrieb von gripware (im letzteren Fall jedoch nur, wenn der Arbeitskampf rechtmäßig ist), behördliches Eingreifen, gesetzliche Verbote oder andere unverschuldete Umstände („**höhere Gewalt**“) an der Leistung gehindert ist,

gelten Liefer- und Leistungsfristen um die Dauer der Wartezeit bzw. Behinderung sowie um eine angemessene Anlaufzeit nach Ende der Wartezeit bzw. Behinderung als verlängert und es liegt für die Dauer dieser Zeiten keine Pflichtverletzung vor. gripware wird dem Kunden derartige Wartezeiten und im Fall von Behinderungen deren voraussichtliche Dauer unverzüglich mitteilen. Dauert die höhere Gewalt ununterbrochen länger als drei (3) Monate an, werden beide Parteien von ihren Leistungspflichten frei.

### 3. Mitwirkungs- und Informationspflichten des Kunden

- 3.1 Der Kunde hat sich über die wesentlichen Funktionsmerkmale der Produkte von gripware selbst zu informieren und trägt das Risiko, ob diese seinen Wünschen, Bedürfnissen sowie Hard- und Softwareumgebung und dem Qualifikationslevel seiner Mitarbeiter und sonstigen Beschäftigten entsprechen.
- 3.2 Der Kunde ist dafür verantwortlich, eine funktionsfähige und unter Berücksichtigung der zusätzlichen Belastung durch die bei gripware beauftragten Lieferungen und Leistungen ausreichend dimensionierte Hard- und Softwareumgebung vorzuhalten.
- 3.3 Der Kunde wird Lieferungen und Leistungen von gripware vor deren produktivem Einsatz gründlich auf Mängel und auf ihre Verwendbarkeit in der Hard- und Softwareumgebung des Kunden testen. Dies gilt auch, wenn der Kunde im Rahmen der Gewährleistung oder einer ggfs. vereinbarten Pflege neuere Versionen erhält.
- 3.4 Der Kunde beachtet die von gripware für Installation und Betrieb gegebenen Hinweise und Mindestvoraussetzungen, insbesondere an die Hard- und Softwareumgebung. Werden Testversionen eingesetzt, beachtet der Kunde, dass diese sich nach Ablauf des jeweiligen Testzeitraums abschalten können, und ergreift ggfs. rechtzeitig Maßnahmen, wenn eine Verlängerung des Testzeitraums erforderlich ist, z.B. im Fall von Ziff. 2.8. Einschränkungen, die sich aus einer Nichteinhaltung dieser

Voraussetzungen ergeben, können gripware nicht als Mangel entgegengehalten werden.

- 3.5 Der Kunde wird gripware unentgeltlich und im erforderlichen Umfang bei der vertragsgemäßen Erfüllung der vereinbarten Lieferungen und Leistungen unterstützen und stellt z.B. Ansprechpartner, Daten, Telekommunikationseinrichtungen usw. bereit.
- 3.6 Der Kunde wird gripware im Rahmen der Fehlersuche und -behebung Zugang zu der eigenen Hard- und Softwareumgebung sowie den dort befindlichen Lieferungen und Leistungen von gripware gewähren. Die Parteien werden bei Bedarf die zur Wahrung des Datenschutzes und der Datensicherheit erforderlichen Vereinbarungen treffen.
- 3.7 Der Kunde versichert, seine Daten und die Installationen der gripware Software in angemessenen und anwendungsadäquaten Speicherintervallen zu sichern. Der Kunde wird eine zusätzliche Sicherung der betroffenen Daten (z.B. Produktionsdaten) vornehmen, bevor der Kunde gripware Zugriff auf seine Systeme gewährt, etwa zur Fehlersuche. „Anwendungsadäquat“ meint eine turnusmäßige Datensicherung, die mit angemessenem Aufwand und abhängig von der Sensitivität und Relevanz der Daten eine sofortige oder kurzfristige Wiederherstellung des Zustandes gewährleistet, der vor Eintritt des Zugriffs bestand. Nach Möglichkeit ist gripware ein Testsystem mit einer Kopie der Produktionsdaten bereitzustellen, die keine personenbezogenen Daten (mehr) enthält.

#### **4. Zusammenarbeit mit Dritten**

- 4.1 Bedient sich der Kunde weiterer anderen Dienstleister/Lieferanten, wird gripware mit diesen zusammenarbeiten und im Rahmen des Zumutbaren dazu beitragen, dass diese ihre vertraglichen Verpflichtungen gegenüber dem Kunden erfüllen können, insbesondere durch offene Kommunikation, Lieferung von erforderlichen Informationen (sog. „Need-to-Know-Prinzip“) und rechtzeitige Abstimmung von eigenen Leistungen von gripware, soweit diese Berührungspunkte mit den Leistungen des anderen Dienstleisters/Lieferanten haben.
- 4.2 Bei der Zusammenarbeit wird gripware das eigene Verhalten und insbesondere die Kommunikation über Inhalte des Vertrags bzw. der Einzelaufträge detailliert mit dem Kunden abstimmen. Dies gilt auch im Fall von Meinungsverschiedenheiten.
- 4.3 Der Aufwand von gripware ist zu vergüten.

#### **5. Subunternehmer**

- 5.1 gripware kann nach eigenem Ermessen Leistungen an Unterauftragnehmer vergeben. gripware ist für die Leistungen dieser Unterauftragnehmer verantwortlich wie für eigene Leistungen.
- 5.2 Sofern der Unterauftragnehmer Leistungen erbringt, die in den Anwendungsbereich einer ggfs. zwischen den Parteien abgeschlossenen Auftragsverarbeitung fallen, gelten für die Einschaltung des Unterauftragnehmers zusätzlich die dort für Unterauftragsverarbeiter vorgesehenen Bestimmungen.
- 5.3 Die Regelungen dieser Ziff. 5 gelten entsprechend für den Fall, dass ein genehmigter Subunternehmer seinerseits einen Unterauftragnehmer einsetzen will, oder für eine weitere Fortführung der Kette von Subunternehmern/Unterauftragnehmern.

#### **6. Entgelte**

- 6.1 Alle vertraglich vereinbarten Entgelte für die Lieferung von Software oder anderen Gegenständen gelten „ab Werk/EXW“ (INCOTERMS 2020) und verstehen sich bei physischen Gütern zzgl. Kosten für Verpackung und Versicherung.
- 6.2 Soweit nicht anders vereinbart, gilt für Installationen, Schulungen, Softwarewartungs-, Pflege- und Consultingleistungen, Trainings oder für anzusetzende Pauschalen die jeweils gültige Preisliste von gripware. Solche Leistungen basieren grundsätzlich auf einer stunden- und/oder tagesweisen Vergütung, bei Wartungs-/Pflegeleistungen für gripware Software wird grundsätzlich ein Prozentsatz des jeweiligen kumulierten Listenpreises der gripware Software einschließlich aller vom Kunden erworbener Lizenzen angesetzt. Die jeweils aktuellen Sätze können auf der Webseite von gripware unter [shop.gripware.de](http://shop.gripware.de) eingesehen oder bei gripware angefragt werden.
- 6.3 Aufwendungen, die gripware im Zusammenhang mit der Erbringung der Leistungen entstehen und die gripware für erforderlich halten durfte, werden nach den Grundsätzen von § 670 BGB in Höhe der tatsächlich angefallenen Kosten und gegen Nachweis in Rechnung gestellt. Bietet gripware eine Pauschale an, wird stattdessen die jeweilige Pauschale abgerechnet. Hiervon abweichende Vereinbarungen sind im Vertrag aufzuführen.
- 6.4 Unbeschadet Ziff. 15 ist gripware berechtigt, Entgelte, die im Rahmen laufender Verträge erbracht werden (z.B. Pflegeleistungen) jährlich mit Wirkung jeweils zum 1. Oktober eines jeden Jahres

anzupassen. Maßgeblich ist die Veränderung des Erzeugerpreisindex IT-Dienstleistungen, veröffentlicht vom Statistischen Bundesamt. Dabei wird zum Ende des 2. Kalenderquartals die Veränderung des Erzeugerpreisindex IT-Dienstleistungen vom 2. Kalenderquartal des vergangenen Kalenderjahrs mit dem Wert für das 2. Kalenderquartal des laufenden Kalenderjahrs verglichen. Ergibt sich daraus eine prozentuale Veränderung, kann gripware die Entgelte entsprechend anpassen. Falls das Statistische Bundesamt diesen Index nicht mehr veröffentlicht oder den Inhalt oder das Format des Index wesentlich ändern sollte, werden die Parteien den Index durch eine andere geeignete Bemessungsgrundlage ersetzen.

## **7. Zahlungsbedingungen, Zurückbehaltungsrecht**

- 7.1 Soweit nicht anders vereinbart, werden die von gripware in Rechnung gestellte Beträge sofort zur Zahlung fällig und sind innerhalb einer Frist von vierzehn (14) Tagen nach Zugang der Rechnung beim Kunden zu bezahlen. Nach Ablauf der Zahlungsfrist kommt der Kunde ohne weitere Mahnung in Verzug. Bei Verzug behält sich gripware vor, die gesetzlich zulässigen Verzugszinsen und Mahnpauschalen geltend zu machen, sofern gripware keinen höheren Schaden nachweist.
- 7.2 Rechnungen werden grundsätzlich elektronisch ausgestellt und per E-Mail an die vom Kunden angegebene E-Mail-Adresse versandt. Per E-Mail versandte Rechnungen gelten an dem Tag, an dem sie versandt wurden, als zugegangen. Eine Papierversion kann auf Anfrage zusätzlich versandt werden, die Zahlungsfrist nach Ziff. 7.1 ändert sich dadurch nicht. gripware behält sich vor, dem Kunden die Kosten für eine zusätzliche Papierrechnung zu belasten.
- 7.3 Entgelte für Lizenzen und Wartungsverträge werden grundsätzlich über das Lastschriftverfahren bezahlt. Der Kunde muss dafür ein Bankkonto bei einer Bank in der Single European Payments Area (SEPA) verwenden und ein SEPA-Lastschriftmandat erteilen, mit dem gripware bzw. ein von gripware beauftragtes Zahlungsinstitut bevollmächtigt werden, die Bank des Kunden anzuweisen, das Konto des Kunden in Höhe des jeweiligen Rechnungsbetrags zu belasten, und in dem der Kunde einwilligt, dass die Vorabankkündigungsfrist vor Belastung des Kontos von vierzehn (14) Tagen auf einen (1) Tag reduziert wird. gripware wird dann veranlassen, dass das Konto automatisch und am jeweiligen Fälligkeitsdatum mit den ausstehenden Beträgen belastet wird. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass das Konto jederzeit über eine ausreichende Deckung am Fälligkeitsdatum/an den Fälligkeitsdaten verfügt und, sollte dies nicht der Fall sein, wird er gripware einen daraus entstehenden Schaden, z.B. Rücklastschriftentgelte der Bank, ersetzen.
- 7.4 Der Kunde ist damit einverstanden, dass die Einzugsermächtigung für alle Beträge verwendet wird, die der Kunde an gripware zu zahlen hat; das gilt auch für einmalige Entgelte. Ausnahmen z.B. für Einzelaufträge nach den BVB Services sind gesondert zu vereinbaren. Der Kunde wird alle erforderlichen Erklärungen abgeben und ggfs. erforderliche Autorisierungen vornehmen, etwa für die sogenannte „Starke Kundenauthentifizierung“ (SCA), oder ggfs. ein neues SEPA Lastschriftmandat erteilen.
- 7.5 gripware behält sich vor, weitere Zahlungsmethoden zu unterstützen und diese dem Kunden anzubieten, z.B. Zahlungen per Kreditkarte. Wechselt der Kunde die Zahlungsmethode, gilt Ziff. 7.4 entsprechend.
- 7.6 Haben die Parteien ausnahmsweise (Ziff. 7.4) Zahlung auf Rechnung vereinbart, hat die Bezahlung durch bargeldlose Überweisung auf das von gripware in der Rechnung benannte Bankkonto in der auf der Rechnung angegebenen Währung zu erfolgen.
- 7.7 Alle von gripware genannten Entgelte und Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer. Die Umsatzsteuer wird mit dem zur Zeit der Leistung geltenden Umsatzsteuersatz in Rechnung gestellt.
- 7.8 Gegen Zahlungsansprüche von gripware kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Zurückbehaltungsrechte stehen dem Kunden nur zu, soweit sie auf demselben Rechtsgeschäft beruhen.
- 7.9 gripware behält sich vor, im Fall eines Verzugs des Kunden noch nicht bezahlte Produkte bzw. Lizenzkeys technisch zu sperren, so dass diese nicht benutzt werden können. Eine solche Sperre beeinträchtigt nicht die Möglichkeit zur Nutzung bezahlter Produkte bzw. Lizenzkeys.

## **8. Eigentumsvorbehalt**

gripware behält sich bis zur vollständigen Bezahlung sämtlicher Forderungen aus der Geschäftsverbindung zwischen gripware und dem Kunden das Eigentum an allen Liefergegenständen vor. Der Kunde ist verpflichtet, die Liefergegenstände pfleglich zu behandeln; insbesondere besteht die Verpflichtung, diese auf Kosten des Kunden gegen Feuer-, Wasser- und Diebstahlschäden ausreichend

zu versichern. Der Kunde ist berechtigt, die Liefergegenstände im ordentlichen Geschäftsgang weiterzuverkaufen; eine Verpfändung oder Sicherungsübereignung ist dem Kunden jedoch nicht gestattet. Forderungen aus dem Weiterverkauf der Liefergegenstände werden bereits jetzt in Höhe des Faktura-Endbetrages an gripware abgetreten. Zur Einziehung der Forderungen bleibt der Kunde weiter ermächtigt, ohne dass hiervon die Befugnis von gripware, die Forderung selbst einzuziehen, berührt wird. gripware wird jedoch die abgetretenen Forderungen so lange nicht einziehen, solange der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen aus den vereinnahmten Erlösen nachkommt, nicht in Zahlungsverzug ist und kein Antrag auf Eröffnung eines gerichtlichen Insolvenzverfahrens gestellt ist oder Zahlungseinstellung beim Kunden vorliegt. gripware nimmt die Abtretung hiermit an. Der Kunde ist verpflichtet, gripware sämtliche Auskünfte und Informationen zu verschaffen, die zur Einziehung der abgetretenen Forderungen notwendig sind. Eine etwaige Be- oder Verarbeitung oder Umbildung der dem Eigentumsvorbehalt unterliegenden Liefergegenstände wird für gripware vorgenommen. Bei Verarbeitung, Verbindung, Vermischung oder Vermengung der betreffenden Liefergegenstände mit anderen, nicht gripware gehörenden Waren, steht gripware der dabei entstehende Miteigentumsanteil an der neuen Sache im Verhältnis des Fakturenwertes der Liefergegenstände zu der übrigen verarbeiteten Ware zum Zeitpunkt der Verarbeitung, Verbindung, Vermischung oder Vermengung zu. Erwirbt der Kunde das Alleineigentum an der neuen Sache, so gilt als vereinbart, dass der Kunde gripware anteilmäßig Miteigentum überträgt.

## **9. Gewährleistung und Verjährung**

- 9.1 gripware gewährleistet gemäß den nachfolgenden Bestimmungen, dass die Lieferungen und Leistungen die vertraglich vereinbarten Leistungsmerkmale erfüllen und dem vereinbarten Leistungsumfang entsprechen. Maßgeblich dafür sind, in absteigender Reihenfolge, der Vertrag bzw. Einzelauftrag, eine ggfs. vorhandene Leistungsbeschreibung sowie eine ggfs. vorhandene Dokumentation. Ausschreibungsunterlagen des Kunden oder Angebote von gripware werden nur dann bei der Ermittlung der vereinbarten Leistungsmerkmale bzw. des vereinbarten Leistungsumfangs berücksichtigt, wenn diese ausdrücklich in den Vertrag mit einbezogen wurden.
- 9.2 Vereinbarungen zur Beschaffenheit sind als Leistungsbeschreibung zu verstehen und stellen keine Beschaffenheits- oder Haltbarkeitsgarantie dar, es sei denn, es wurden ausdrücklich die Begriffe „Garantie“ oder „garantiert“ verwendet.
- 9.3 gripware verschafft dem Kunden Lieferungen und Leistungen frei von Sach- und Rechtsmängeln, wobei diesbezüglich nur erhebliche Mängel beachtlich sind.
- 9.4 Bei rein dienstvertraglichen Leistungen besteht kein Anspruch auf Gewährleistung.
- 9.5 Der Kunde kann Gewährleistungsansprüche nur für reproduzierbare oder sonst feststellbare Mängel geltend machen. Der Kunde hat Mängel in nachvollziehbarer Form zu dokumentieren und gripware den Mangel sowie die Dokumentation dazu unverzüglich nach Kenntniserlangung unter Angabe aller dem Kunden bekannten und zweckdienlichen Informationen zu melden.
- 9.6 Der Kunde ist verpflichtet, alle zumutbaren Maßnahmen zu ergreifen, die eine Feststellung der Mängel und ihren Ursachen erleichtern. Der Kunde erklärt sich insbesondere dazu bereit, gripware zur Fehleranalyse und Fehlerbehebung Logfiles zu übersenden und gripware einen sicheren und geeigneten Datenfernzugang zu dem System zur Verfügung zu stellen, auf dem die mangelhafte Lieferung oder Leistung installiert ist. Der Kunde verpflichtet sich zudem, dass ein im Umgang mit dem betreffenden System und der betreffenden Software erfahrener Mitarbeiter die Mangelrüge vornimmt und für die Zeit des Datenfernzugriffs am System präsent und für gripware telefonisch erreichbar ist.
- 9.7 gripware ist berechtigt, Fernwartungsmaßnahmen und andere Maßnahmen zur Mangelbeseitigung aufzuzeichnen und damit zu dokumentieren. Die Aufzeichnungen werden als „vertrauliche Informationen“ gem. Ziff. 12 und im Einklang mit den Datenschutzvorschriften (Ziff. 13) behandelt und können bis zur Verjährung eventueller Ansprüche des Kunden gespeichert werden. Der Kunde ist verpflichtet, auf seiner Seite die dafür notwendigen Voraussetzungen zu schaffen, insbesondere Einwilligungserklärungen seiner Mitarbeiter einzuholen sowie die Maßnahme mit einem ggfs. vorhandene Betriebsrat abzustimmen. gripware ist berechtigt, Mangelbeseitigungsmaßnahmen vorerst auszusetzen, bis der Kunde bestätigt, auf seiner Seite die erforderlichen Voraussetzungen getroffen zu haben, oder der Kunde gripware ausdrücklich zur Durchführung der Maßnahmen auffordert. In letzterem Fall stellt der Kunde gripware von eventuellen Ansprüchen umfassend frei, die aufgrund der Aufzeichnung gegen gripware erhoben werden. Erteilt der Kunde keine Bestätigung und muss durch gripware eine Maßnahme vor Ort durchgeführt werden, die auch mittels Fernwartung hätte erledigt werden können, trägt der Kunde die dadurch entstehenden Mehrkosten von gripware, insbesondere Reisekosten. Die Regelung in den BVB Services zu Reisekosten gilt dann entsprechend.

- 9.8 Ist gripware zur Mängelbeseitigung verpflichtet, kann gripware nach eigener Wahl den Sachmangel beheben durch Nacherfüllung oder Neulieferung oder Aufzeigen oder Bereitstellen einer zumutbaren Umgehungslösung, die dazu geeignet ist, die Auswirkungen des Mangels zu vermeiden. Eine Umgehungslösung gilt als zumutbar, wenn sich bei anforderungsadäquater Hard- und Softwareausstattung des Kunden (Ziff. 3.2) der Zeitaufwand eines Nutzers für die Nutzung der Leistung nicht wesentlich erhöht. Eine Verschiebung der Beweislast ist damit nicht verbunden.
- 9.9 Ein Recht des Kunden zur Selbstvornahme ist, unbeschadet der Rechte des Kunden nach § 69g Abs. 2 UrhG, ausgeschlossen.
- 9.10 gripware leistet Gewährleistung grundsätzlich nur für die jeweils aktuelle Version der vom Kunden erworbenen Software. gripware darf von einem Kunden, der eine ältere Version einsetzt und Gewährleistungsansprüche geltend macht, verlangen, dass dieser zunächst die aktuelle Version (d.h. jeglicher verfügbare neuere Softwarestand, insb. Updates, Hotfixes, Patches, Servicepacks etc.) installiert, wenn diese neue Version der Vermeidung oder Beseitigung von Mängeln dient, der vertragsgemäße Funktionsumfang erhalten bleibt und die Übernahme nicht zu erheblichen Nachteilen für den Kunden führt. Dies gilt unabhängig davon, ob der Kunde gripware mit der Pflege der Software beauftragt hat. Die Überlassung einer aktuellen Version von gripware Software erfolgt nur dann kostenfrei, wenn sich die gripware Software innerhalb der Gewährleistungsfrist befindet. In der Regel kann der Kunde dazu eine Testversion herunterladen und mittels seiner Lizenzkeys freischalten.  
Bei Dritthersteller-Software obliegt es dem Kunden, sich die jeweils aktuelle Version zu beschaffen.  
Dem Kunden bleibt es unbenommen nachzuweisen, dass der gerügte Mangel unabhängig von der jeweils eingesetzten Version der gripware bzw. Dritthersteller-Software auftritt.  
Die Pflicht zur Installation der aktuellen Version gilt nicht, wenn dem Kunden die Installation der neueren Version unzumutbar ist.
- 9.11 gripware ist berechtigt, die Nacherfüllung davon abhängig zu machen, dass der Kunde zumindest einen im Hinblick auf den mangelfreien Anteil der Lieferung oder Leistung angemessenen Teil des Preises bzw. der Vergütung bezahlt hat.
- 9.12 gripware hat grundsätzlich drei (3) Versuche zur Nacherfüllung, für die gripware jeweils eine angemessene Frist zu gewähren ist. Dabei sind alle Fristen und Mängelrügen zumindest in Textform (E-Mail an die andere Partei) zu dokumentieren. Schlägt auch der 3. Versuch aus Gründen fehl, die von gripware zu vertreten sind, und sind andere Ursachen auszuschließen, ist der Kunde berechtigt, vom Vertrag zurücktreten oder den Preis bzw. die Vergütung zu mindern. Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen eines Mangels leistet gripware im Rahmen der Grenzen des vertraglich vereinbarten Schadensersatzes.
- 9.13 Von der Gewährleistung ausgeschlossen sind Lieferungen oder Leistungen, die der Kunde eigenmächtig und außerhalb des bestimmungsgemäßen Gebrauchs verändert hat oder die der Kunde in einer anderen als der von gripware vorgegebenen oder vertraglich vereinbarten Systemumgebung eingesetzt hat. Dem Kunden bleibt es unbenommen nachzuweisen, dass die Änderung oder die andere Systemumgebung für den Mangel nicht ursächlich ist.
- 9.14 Die Mangelhaftung ist ausgeschlossen
- a) soweit der Kunde oder hierzu nicht von gripware bevollmächtigte Dritte Änderungen an der Lieferung oder Leistung vorgenommen haben, es sei denn, dass diese Änderungen gemäß einer Anweisung von gripware vorgenommen wurden oder dass diese Änderungen ohne Einfluss auf die Entstehung des Mangels waren;
  - b) soweit die Lieferung oder Leistung nicht in Übereinstimmung mit diesen AGB, ggfs. geltenden BVB, einer Leistungsbeschreibung oder sonstigen ggfs. geltenden Regelwerken, die dem Kunden vor Abschluss des Vertrags bzw. Einzelauftrags mitgeteilt wurden, verwendet wird, es sei denn, dies hat keinen Einfluss auf die Entstehung des Mangels;
  - c) wenn die Lieferung oder Leistung nicht in einer ordnungsgemäß lizenzierten und gewarteten Systemumgebung verwendet wird, es sei denn, dass dies keinen Einfluss auf die Entstehung des Mangels hat;
  - d) für Computerprogramme oder Teile hiervon, die kein Bestandteil einer Lieferung oder Leistung von gripware sind, insbesondere leistet gripware keine Gewähr für die Systemumgebung des Kunden, in der die Lieferung oder Leistung verwendet wird.
- 9.15 Sofern ein behaupteter Mangel nach entsprechender Untersuchung durch gripware nicht als ein Mangel einzustufen ist, der der Sachmangelhaftung von gripware unterliegt (sog. „Scheinmangel“, z.B. Funktion der gripware Software wird durch Virenschanner oder Firewall des Kunden beeinträchtigt), kann der Kunde mit den für die Verifizierung und Fehlerbehebung erbrachten Leistungen von gripware

zu den jeweils gültigen Vergütungssätzen zuzüglich der angefallenen Auslagen belastet werden. Dies gilt nicht, wenn der Kunde den Umstand, dass es sich um einen Scheinmangel handelt, auch bei Anstrengung der gebotenen Sorgfalt nicht hätte erkennen können.

- 9.16 Die Verjährungsfrist für Gewährleistungsansprüche für eine gripware Software beträgt, außer in Fällen von Vorsatz, ein (1) Jahr ab Freischaltung des ersten Lizenzkeys für diese gripware Software. Der spätere Erwerb weiterer Lizenzkeys begründet keine erneute Gewährleistung für die gripware Software. Werden Module samt Zusatzlizenz(en) erworben, gilt die Gewährleistung für das betreffende Modul und ab der Aktivierung der Zusatzlizenz.

## 10. Rechtsmängel

- 10.1 Zusätzlich zu den Regelungen in Ziff. 9 gilt für Rechtsmängel: gripware gewährleistet, dass der Nutzung der Lieferungen und Leistungen durch den Kunden in dem Umfang und zu den Zwecken, wie sie sich aus dem Vertrag und der zugehörigen Leistungsbeschreibung bzw. einem Einzelauftrag ergeben, keine Rechte Dritter entgegenstehen.
- 10.2 Wird die vertragsgemäße Nutzung des Kunden durch Rechte Dritter beeinträchtigt, so wird gripware entweder von dem über das betreffende Schutzrecht Verfügungsberechtigten das Recht erwirken, dass
- a) die betreffende Leistung uneingeschränkt und ohne zusätzliche Kosten vom Kunden vertragsgemäß genutzt werden kann, oder
  - b) die schutzrechtsrelevanten Teile der betreffenden vertragsgegenständlichen Leistung derart abgeändert oder ausgetauscht werden, dass keine Rechte Dritter verletzt, die geschuldeten Leistungsmerkmale aber weiterhin erfüllt werden.
- 10.3 Erweisen sich die unter Ziffer 10.2 aufgeführten Maßnahmen als mit angemessenem wirtschaftlichem Aufwand nicht durchführbar, ist jede der Parteien berechtigt, den betroffenen Einzelauftrag und, bei Entfall des Vertragszwecks insgesamt, den gesamten Vertrag außerordentlich zu kündigen.
- 10.4 Das in Ziffer 10.2 beschriebene Verfahren gilt entsprechend, wenn gripware die Änderung vorbeugend vornehmen will. Der Kunde wird gripware dabei in angemessenem Umfang unterstützen, insbesondere gelten Ziff. 9.6 und 9.10 entsprechend.
- 10.5 Der Kunde verpflichtet sich, in die Rechtsverteidigung von gripware nicht einzugreifen und gripware bei der Abwehr der von dem Dritten geltend gemachten Ansprüche zu unterstützen, insbesondere durch Information von gripware über die Kommunikation mit dem Dritten, durch Unterstützung bei der Ermittlung des Sachverhalts und durch Bereitstellung erforderlicher Beweismittel in einem gerichtlichen Verfahren (z.B. Zeugen, Urkunden und Augenscheinobjekte) im Verantwortungsbereich des Kunden.
- 10.6 Diese Ziff. 10 gilt entsprechend zu Gunsten von gripware für Software oder anderes Material, welche(s) der Kunde gripware zur Verfügung stellt, sowie für Infrastruktur, Inhalte, Daten und Verfahren, die der Kunde im Rahmen der Mitwirkungspflichten gegenüber gripware beistellt.

## 11. Haftung

- 11.1 gripware haftet nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen für Schäden, die von gripware oder einem Erfüllungsgehilfen von gripware vorsätzlich, grob fahrlässig oder durch die fahrlässige Verletzung wesentlicher Vertragspflichten herbeigeführt wurden. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung die andere Partei regelmäßig vertrauen darf (sogenannte „**Kardinalpflichten**“).
- 11.2 Die Haftung für Personenschäden und bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz sowie aus Garantien (vgl. dazu Ziff. 9.2) bleibt von den Haftungsbeschränkungen in dieser Ziff. 11 unberührt. Dies gilt auch für die Haftung nach weiteren unabdingbaren gesetzlichen Bestimmungen.
- 11.3 Bei fahrlässiger Verletzung nicht wesentlicher Vertragspflichten haftet gripware für die darauf zurückzuführenden Sach- und Vermögensschäden, mit deren Eintritt bei Abschluss des Vertrags bzw. des betreffenden Einzelauftrags typischer- und vernünftigerweise zu rechnen war. Als Maßstab dafür gilt das Gesamtvolumen der nach dem Vertrag vereinbarten Entgelte, bzw. bei Einzelaufträgen das Gesamtvolumen nach dem betroffenen Einzelauftrag vereinbarten Entgelte, jeweils vorausgesetzt, dass diese ermittelt werden können. Kann ein solches Gesamtvolumen nicht zweifelsfrei ermittelt werden, z.B. wegen unbestimmter Laufzeit oder wegen einer nutzungsbasierten Abrechnung, zählt als Gesamtvolumen die an gripware vom Kunden unter dem jeweiligen Vertrag bzw. betroffenen Einzelauftrag innerhalb der dem Schadensereignis vorangegangenen zwölf (12) Monate gezahlte Vergütung. Dem Kunden steht es frei zu belegen, dass gripware mit einem höheren Schaden rechnen musste.
- 11.4 In den verbleibenden Fällen ist die Haftung ausgeschlossen. Dies gilt auch, wenn es sich um mittelbare Schäden, Folgeschäden oder entgangenen Gewinn handelt.

- 11.5 gripware bleibt der Einwand des Mitverschuldens unbenommen.
- 11.6 Bei der Feststellung, ob gripware ein Verschulden trifft, ist zu berücksichtigen, dass Software mit der Komplexität der gripware Produkte technisch nicht fehlerfrei erstellt werden kann. Entscheidend ist daher, ob es aufgrund des Verschuldens von gripware zu einer für den Kunden spürbaren nachteiligen Auswirkung kommt.
- 11.7 gripware weist ausdrücklich darauf hin, dass es dem Kunden selbst obliegt, für eine eigene Datensicherung und die Überprüfung ihres Erfolgs zu sorgen, sowie diese Datensicherung wiederum regelmäßig zu sichern und zu überprüfen, es sei denn, diese Aufgabe ist gripware eindeutig durch den Vertrag bzw. Einzelauftrag zugewiesen. gripware haftet unbeschadet Ziff. 11.1 und 11.2 für den Verlust von Daten und Inhalten nur bis zu dem Betrag, der bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger Sicherung der Daten zu deren Wiederherstellung angefallen wäre. gripware haftet ferner nicht für den Verlust von Programmiererweiterungen des Kunden oder für Schäden, die durch Datenveränderungen aufgrund derartiger Programmiererweiterungen entstanden sind, sofern diese Programmiererweiterungen nicht von gripware stammen. Es obliegt dem Kunden, sich bei von gripware stammenden Programmiererweiterungen nach Ablauf der Gewährleistungsfrist um die Pflege zu kümmern bzw. gripware damit zu beauftragen.
- 11.8 Für vom Kunden oder von Dritten, die keine Erfüllungsgehilfen von gripware sind, gelieferte Daten und Informationen übernimmt gripware nur die Verantwortung für eine formal korrekte, technische Verarbeitung bzw. Durchleitung, z.B. wenn gripware einen Datenübertragungsdienst anbieten sollte. gripware überprüft gelieferte Daten und Informationen nicht auf ihre Rechtmäßigkeit, inhaltliche Richtigkeit oder inhaltliche Geeignetheit. gripware haftet insbesondere nicht für die urheberrechtliche, wettbewerbsrechtliche, datenschutzrechtliche oder sonstige gesetzliche Zulässigkeit dieser Daten und Informationen sowie die Zulässigkeit ihrer Einstellung in die Software oder sonstigen Lieferungen und Leistungen von gripware, einschließlich von Arbeitsergebnissen. Sollte gripware durch Dritte entgegen dieser Haftungsverteilung in Anspruch genommen werden oder Adressat behördlicher oder gerichtlicher Verfügungen sein, stellt der Kunde gripware im Innenverhältnis von sämtlichen Ansprüchen und hieraus resultierenden Kosten frei. Hiervon sind auch die Kosten für die Rechtsverteidigung erfasst. gripware ist im Fall einer Inanspruchnahme auch berechtigt, die betroffenen Leistungen sofort einzustellen, ohne dass dem Kunden deshalb Ansprüche gegen gripware zustehen.
- 11.9 Schadensersatzansprüche gegen gripware verjähren spätestens innerhalb eines (1) Jahres ab dem Zeitpunkt, zu dem der Schaden entstanden ist, es sei denn, die Ansprüche beruhen auf Vorsatz von gripware oder es handelt sich um Fälle des § 197 BGB, hierfür gelten jeweils die gesetzlichen Fristen. Eine kürzere gesetzliche Verjährungsfrist bleibt unberührt.

## 12. Vertraulichkeit

- 12.1 „**Vertrauliche Informationen**“ im Sinne des Vertragswerks sind sämtliche Unterlagen, Informationen oder Daten (ob schriftlich, elektronisch, mündlich, digital verkörpert oder in anderer Form),
- a) die die eine Partei (für die Zwecke dieser Ziff. 12 als „**offenlegende Partei**“ bezeichnet) der anderen Partei (für die Zwecke dieser Ziff. 12 als „**empfangende Partei**“ bezeichnet) zum Zweck der Durchführung dieses Vertrags offenbart und
  - b) die
    - i) weder insgesamt noch in der genauen Anordnung und Zusammensetzung ihrer Bestandteile den Personen in den Kreisen, die üblicherweise mit dieser Art von Informationen umgehen, allgemein bekannt oder ohne Weiteres zugänglich ist und daher von wirtschaftlichem Wert sind; und
    - ii) Gegenstand von den Umständen nach angemessenen Geheimhaltungsmaßnahmen durch ihren rechtmäßigen Inhaber sind; und
    - iii) bei denen ein berechtigtes Interesse an der Geheimhaltung besteht.

Hierzu können insbesondere gehören:

- der Inhalt des Vertragswerks samt Angebotsunterlagen und Einzelaufträgen;
- Informationen zu aktuellen oder zukünftigen Geschäftsprozessen, Produkten, Konditionen, Lieferanten- oder Kundenbeziehungen, Geschäftsstrategien, Businessplänen, Finanzplänen;
- Informationen über andere Kunden einer Partei, die der empfangenden Partei im Zuge der Zusammenarbeit offengelegt werden;
- Quellcode, Know-how, Erfindungen und andere Vorstufen gewerblicher Schutzrechte, für die eine Anmeldung oder Eintragung konstitutiv ist;
- Informationen zu Personalangelegenheiten einer Partei;



- Aufzeichnungen der gripware über die Durchführung von Mangelbeseitigungsmaßnahmen oder Serviceleistungen
- personenbezogene Daten i.S.d. DSGVO, bei denen die empfangende Partei „Empfänger“ i.S.d. Art. 4 Nr. 9 DSGVO ist, unabhängig vom Rechtsgrund für die Offenlegung; sowie
- jegliche weiteren Unterlagen und Informationen der offenlegenden Partei, die für die empfangende Partei erkennbar Gegenstand technischer und organisatorischer Geheimhaltungsmaßnahmen sind, und die als „vertraulich“ oder mit einem gleichwertigen Begriff, z.B. „geheim“, eindeutig gekennzeichnet sind;

Den Parteien ist bewusst, dass die vertraulichen Informationen bisher weder insgesamt noch in ihren Einzelheiten allgemein bekannt oder ohne weiteres zugänglich waren, deshalb von wirtschaftlichem Wert sind und seitens der offenlegenden Partei durch angemessene Geheimhaltungsmaßnahmen vor Offenlegung geschützt sind. Das Bestehen dieser Maßnahmen - nicht aber ihr Inhalt im Einzelnen - ist von der offenlegenden Partei auf Verlangen geeignet nachzuweisen.

12.2 Die empfangende Partei ist verpflichtet,

- a) die vertraulichen Informationen streng vertraulich zu behandeln und nur zu Zwecken der Durchführung des Vertrags und der Einzelaufträge zu verwenden; und
- b) es zu unterlassen, die vertraulichen Informationen in irgendeiner Weise selbst wirtschaftlich zu verwerten oder nachzuahmen oder durch Dritte verwerten oder nachahmen zu lassen und insbesondere auf die vertraulichen Informationen gewerbliche Schutzrechte - insbesondere Marken, Designs/Geschmacksmuster, Patente oder Gebrauchsmuster - anzumelden. Hierdurch werden Rechte der Parteien, die an im Zuge der Zusammenarbeit ggfs. entstehenden Arbeitsergebnissen bestehen, insbesondere Urheberrechte, nicht eingeschränkt.

12.3 Die empfangende Partei darf vertrauliche Informationen an mit ihr verbundene Unternehmen i.S.v. §§ 15 ff. des Aktiengesetzes und Personen, deren sie sich zur Erfüllung ihrer Verbindlichkeiten bedient (z.B. Arbeitnehmer oder Unterauftragnehmer der empfangenden Partei), weitergeben und diesen zugänglich machen,

- a) soweit die Weitergabe bzw. Zugänglichmachung für die Durchführung des Vertrags bzw. eines Einzelauftrags erforderlich ist (Need-to-Know-Prinzip) und
- b) soweit die Empfänger in vergleichbarer Weise wie die empfangende Partei zur Geheimhaltung verpflichtet sind; eine solche Verpflichtung kann gegenüber Arbeitnehmern auch durch den jeweiligen Arbeitsvertrag und ergänzende Weisungen des Empfängers gegenüber seinen Arbeitnehmern erfolgen.

12.4 Die Pflicht der empfangenden Partei zur Geheimhaltung einer vertraulichen Information endet, wenn diese vertrauliche Information

- a) zur Zeit ihrer Weitergabe oder Zugänglichmachung an Dritte allgemein bekannt oder der Öffentlichkeit zugänglich sind, oder nach ihrer Weitergabe oder Zugänglichmachung durch die offenlegende Partei an die empfangende Partei ohne Pflichtverstoß der empfangenden Partei bekannt werden;
- b) von der offenlegenden Partei nachweislich, d.h. zumindest in Textform (E-Mail) als nicht (mehr) vertraulich freigegeben wird;
- c) bei der empfangenden Partei zum Zeitpunkt der Überlassung durch die offenlegende Partei bereits ohne eine Verpflichtung zur Geheimhaltung (gleich ob gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung) bekannt ist;
- d) durch die empfangende Partei selbständig und unabhängig von den vertraulichen Informationen entwickelt wurde oder wird; oder
- e) der empfangenden Partei rechtmäßig von einem Dritten ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung mitgeteilt wurde.

12.5 Die Offenbarung von vertraulichen Informationen ist ohne die Zustimmung der offenlegenden Partei zulässig, soweit die Offenbarung von einem Gericht oder von einer zuständigen Behörde oder den von der Behörde eingesetzten Prüfern verlangt wird. Die Offenlegung ist in diesem Fall auf das im konkreten Fall erforderliche Maß zu beschränken. Soweit dies rechtlich zulässig ist, wird die zur Offenbarung verpflichtete empfangende Partei die offenlegende Partei so rechtzeitig über das Verlangen zur Offenlegung informieren, dass die offenlegende Partei sachdienliche zusätzliche Maßnahmen zum Schutz ihrer vertraulichen Informationen treffen kann.

12.6 Die offenlegende Partei erklärt hiermit gegenüber dem Empfänger ihre Zustimmung in die Weitergabe bzw. Zugänglichmachung einer vertraulichen Information

- a) gegenüber Gerichten und/oder Behörden, soweit dies zur Durchsetzung von oder zur Verteidigung gegen Ansprüche bzw. Rechte erforderlich ist, und

- b) gegenüber einer Versicherung des Empfängers, soweit dies zur Durchführung des Versicherungsvertrages, insbesondere zur Aufrechterhaltung des Versicherungsschutzes oder zur Erfüllung von Obliegenheiten gegenüber der Versicherung erforderlich und die Versicherung in vergleichbarer Weise zur Geheimhaltung wie der Empfänger verpflichtet ist, und
- c) gegenüber Lizenzgebern des Empfängers, soweit dies für die Durchführung von Lizenzaudits betreffend Lizenzen, die der Empfänger vom Lizenzgeber erhalten hat, erforderlich und der Lizenzgeber zur Geheimhaltung in vergleichbarer Weise wie der Empfänger zur Geheimhaltung verpflichtet ist, und
- d) gegenüber aufgrund ihres Berufes gesetzlich zur Verschwiegenheit verpflichteten Beratern des Empfängers (insbesondere Rechtsanwälten, Wirtschaftsprüfern und/oder Steuerberatern), soweit dies zur Beratung des Empfängers durch den Berater erforderlich ist und der Berater von dem Empfänger nicht von seiner Pflicht zur Geheimhaltung befreit ist.

Der Empfänger hat ein Verschulden seiner Versicherung, seines Lizenzgebers und seines Beraters in gleichem Umfang zu vertreten wie eigenes Verschulden.

- 12.7 Die Parteien verpflichten sich, bei Beendigung des Vertrags und aller Einzelaufträge sämtliche in ihrem Besitz befindlichen vertraulichen Informationen der anderen Partei nach deren Wahl herauszugeben oder unwiederbringlich zu vernichten. Die Erfüllung der vorstehenden Verpflichtungen ist auf Verlangen der anderen Partei schriftlich zu bestätigen. Dies gilt insoweit und solange nicht, wie die vertraulichen Informationen von der jeweiligen Partei nach gesetzlichen Vorschriften aufzubewahren sind. Ebenfalls ausgenommen von der Rückgabe- und Löschungsverpflichtung sind Daten, die durch IT-Sicherungsverfahren (z.B. Backup) gespeichert werden und aus technischen Gründen nicht oder nur mit unangemessenem Aufwand zerstört oder gelöscht werden können. In diesem Fall erfolgt die Herausgabe bzw. Vernichtung der betreffenden vertraulichen Informationen im ordentlichen Geschäftsgang der jeweiligen Partei, sobald die jeweils vorgesehene Aufbewahrungspflicht abgelaufen ist. Bis dahin sind die betreffenden vertraulichen Informationen entsprechend den Bestimmungen dieser Ziff. 12 zu verwahren.
- 12.8 Die Regelungen in dieser Ziff. 12 gelten über die Beendigung des Vertrags hinaus.
- 12.9 Gesetzliche Pflichten, auch z.B. nach dem jeweils anwendbaren Datenschutzrecht oder nach dem Geschäftsgeheimnisgesetz, und andere Vereinbarungen über die Geheimhaltung von Informationen und deren Verwertung bleiben unberührt.

### 13. Datenschutz

- 13.1 Die Parteien halten beim Umgang mit personenbezogenen Daten jederzeit die Regelungen zum Datenschutz ein, insbesondere der Verordnung (EU) 2016/679 (EU-Datenschutzgrundverordnung, „**DSGVO**“).
- 13.2 gripware verarbeitet personenbezogene Daten des Kunden unter Beachtung und Einhaltung der DSGVO. gripware gewährleistet darüber hinaus, dass alle Mitarbeiter von gripware schriftlich auf die Wahrung besonderer Vertraulichkeit beim Umgang mit personenbezogenen Daten verpflichtet wurden.
- 13.3 Sollte gripware im eigenen Interesse etwaige Auswertungen der personenbezogenen Daten des Kunden durchführen, wird gripware diese ausschließlich im Rahmen des datenschutzrechtlich zulässigen Umfangs ausführen.  
Soweit gripware personenbezogene Daten für den Kunden erhebt, verarbeitet oder nutzt, erfolgt dies im Auftrag des Kunden durch gripware als „Auftragsverarbeiter“ i.S.d. DSGVO. Hierfür gilt die AVV, die Bestandteil des Vertrags ist.
- 13.4 gripware kann bei der Durchführung von Fernwartungsmaßnahmen, etwa zur Mangelbeseitigung, nach Zustimmung des Kunden und der jeweiligen Betroffenen die jeweilige Sitzung als „Video“ aufzeichnen. Dabei wird der Verlauf der Arbeiten auf dem Bildschirm aufgezeichnet, sowie eventuelle Gespräche die über die verwendete Software (zur Zeit „TeamViewer“) gemacht werden, es werden jedoch keine Kameras o.ä. aktiviert. gripware speichert die Aufzeichnung streng zweckgebunden zum Zweck der Dokumentation der eigenen Leistungserbringung und zur Abwehr von Ersatzansprüchen. Der Kunde kann auf Wunsch und bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen eine Kopie erhalten.  
Die Speicherung erfolgt so lange, wie dies gesetzlich zulässig bzw. notwendig ist, in der Regel so lange, bis eventuelle Ansprüche im Zusammenhang mit der Durchführung der Fernwartungsmaßnahme verjährt sind. Die Aufzeichnungen werden von gripware als „Verantwortlichem“ i.S.d. Art. 4 Nr. 7 DSGVO gemäß den einschlägigen Datenschutzvorschriften aufbewahrt, und entsprechend Ziff. 12, je nachdem, was strenger ist. Soweit eine Aufbewahrung danach über das Ende des Vertrags hinaus erfolgt, gelten die Pflichten zur Wahrung des Datenschutzes und der Vertraulichkeit für die Aufzeichnungen fort, bis diese im ordentlichen Geschäftsgang von gripware gelöscht werden.

## 14. Abtretung

- 14.1 Der Vertrag oder ein Einzelauftrag darf ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von gripware, die nicht unbillig verweigert werden darf, nicht auf einen Dritten übertragen oder abgetreten werden. Ausgenommen sind Fälle, bei denen der Übertragungs- oder Abtretungsempfänger ein Rechtsnachfolger der übertragenden bzw. abtretenden Partei ist, etwa aufgrund Verschmelzung, Übertragung, Zusammenschluss, Erwerb, rechtlicher Neuordnung, Verkauf von Vermögenswerten oder Kauf im wesentlichen aller Vermögenswerte, auf die sich der Gegenstand dieser Geschäftsbedingungen bezieht.
- 14.2 Die Möglichkeit des Kunden, gekaufte Software und die Nutzungsrechte daran im Einklang mit den Lizenzbestimmungen (EULA) der Software auf einen Dritten zu übertragen, bleibt unberührt.
- 14.3 gripware darf die Zustimmung davon abhängig machen, dass der Kunde für die sich aus dem Vertrag bzw. Einzelauftrag ergebenden Zahlungspflichten in angemessenem Umfang bürgt oder eine gesamtschuldnerische Haftung übernimmt.
- 14.4 Der Kunde trägt im Fall einer zulässigen Abtretung bzw. Übertragung die Kosten für die Umschreibung der Software auf den Erwerber.
- 14.5 Die Rechte der Parteien nach § 354a HGB bleiben unberührt.

## 15. Änderungen des Vertragswerks

- 15.1 Möchte gripware das Vertragswerk oder einen Teil davon ändern, einschließlich der Entgelte, werden diese Änderungen dem Kunden spätestens dreißig (30) Tage vor dem Zeitpunkt des vorgesehenen Inkrafttretens der Änderungen mindestens in Textform mitgeteilt. Der Kunde kann dann den Änderungen vor dem vorgesehenen Zeitpunkt des Inkrafttretens entweder zustimmen oder sie ablehnen. Die Zustimmung des Kunden gilt - vorbehaltlich einer Kündigung des Kunden - als erteilt, wenn der Kunde seine Ablehnung nicht vor dem vorgesehenen Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderungen angezeigt hat. Die Frist wird gewahrt, wenn der Kunde seine Ablehnung vor dem vorgesehenen Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderungen an gripware sendet. Auf diese Genehmigungswirkung wird gripware den Kunden in der Mitteilung besonders hinweisen.
- 15.2 Haben die Parteien für bestimmte Leistungen eine Fest- oder Mindestlaufzeit vereinbart, z.B. für Softwarepflegeleistungen, ist eine Anpassung von Entgelten für die Dauer der Fest- oder Mindestlaufzeit ausgeschlossen.
- 15.3 Lehnt der Kunde die Änderung ab, kann jede der Parteien den Vertrag mit Wirkung zum vorgesehenen Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderungen fristlos kündigen, ohne dass der anderen Partei deswegen Ansprüche gegen die kündigende Partei zustehen. Auf dieses Kündigungsrecht wird gripware den Kunden in der Mitteilung besonders hinweisen. Ggf. über den Vertrag hinaus bestehende sonstige Vertragsbeziehungen einschließlich der Möglichkeit zur ordentlichen Kündigung derselben bleiben von einer solchen Kündigung unberührt.
- 15.4 Ein Kündigungsrecht besteht nicht, wenn die Änderung aufgrund von gesetzlich zwingend umzusetzenden Vorgaben erforderlich ist (z.B. Einführung einer neuen Abgabe). In diesem Fall genügt eine Mitteilung an den Kunden.

## 16. Schlussbestimmungen

- 16.1 Der Kunde bestätigt, den Vertrag ausschließlich in Ausübung seiner gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit abzuschließen. Als Unternehmer gelten auch öffentliche Betriebe, die sich gewerblich betätigen, unabhängig von der Rechtsform und dem Träger.
- 16.2 Unbeschadet des Änderungsverfahrens in Ziff. 15 bedürfen Änderungen und Ergänzungen des Vertragswerks der Schriftform (einschließlich Telefax und E-Mail) und müssen als solche ausdrücklich gekennzeichnet sein. Das gilt ebenso für die Abänderung dieses Schriftformerfordernisses. Mündliche Nebenabreden sind nicht getroffen. Werden später mündliche Nebenabreden getroffen, sind diese unverzüglich schriftlich festzuhalten.
- 16.3 Sollte eine Bestimmung im Vertragswerk unwirksam sein oder werden, eine unzulässige Fristbestimmung oder eine Lücke enthalten, soll nach dem Willen der Parteien die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt bleiben. Die Parteien werden in diesem Fall eine wirksame Bestimmung vereinbaren, die dem von den Parteien Gewollten wirtschaftlich und rechtlich am nächsten kommt.
- 16.4 Die Vertragserfüllung von gripware steht unter dem Vorbehalt, dass gripware damit weder etwaige Vorschriften des nationalen und internationalen Export- und Außenwirtschaftsrechts verletzt oder gegen Sanktionen oder Embargos verstößt.

- 16.5 Die Rechtsbeziehung der Parteien unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG) und des internationalen Privatrechts sowie dessen Rechtswahlklauseln oder Kollisionsnormen.
- 16.6 Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit diesen Geschäftsbedingungen ist der Geschäftssitz von gripware. Klagt gripware, ist gripware auch berechtigt, den Gerichtsstand am Sitz des Kunden zu wählen.

## Besondere Bedingungen für Softwarepflege

### 1. Gegenstand des Softwareservice

- 1.1 Gegenstand dieser besonderen Bedingungen für Softwarepflege („**Pflegebedingungen**“) ist die Erbringung von Softwarepflegeleistungen für gripware Software. Die Leistungen von gripware gemäß der in diesen Pflegebedingungen beschriebenen Abläufe und Regelungen werden nachfolgend als „**Softwarepflegeleistungen**“ bezeichnet.
- 1.2 gripware erbringt Softwarepflegeleistungen ausschließlich für gripware Software (der „**Pflegegegenstand**“).
- 1.3 Ist nichts Gegenteiliges vereinbart, erbringt gripware Softwarepflegeleistungen grundsätzlich nur für die jeweils aktuelle Version des Pflegegegenstands. gripware darf von einem Kunden, der eine ältere Version einsetzt, verlangen, dass dieser zunächst die aktuelle Version (d.h. jeglicher verfügbare neuere Softwarestand, insb. Updates, Hotfixes, Patches, Servicepacks, etc.) installiert, wenn dies der Vermeidung oder Beseitigung von Mängeln dient, der vertragsgemäße Funktionsumfang erhalten bleibt und die Übernahme nicht zu erheblichen Nachteilen für den Kunden führt.  
Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass der gerügte Mangel unabhängig von der jeweils eingesetzten Version des Pflegegegenstands auftritt.  
Die Pflicht zur Installation einer neueren Version gilt nicht, wenn dem Kunden die Installation der neueren Version unzumutbar ist.
- 1.4 Der Kunde kann im Rahmen der Softwarepflegeleistungen die jeweils neueste Version des Pflegegegenstands beziehen. Der Kunde kann diese bei gripware als Testversion herunterladen und mittels der dem Kunden von gripware überlassenen Lizenzkeys in eine lizenzierte Version umwandeln.
- 1.5 gripware erbringt für von gripware im Rahmen der Servicebedingungen erstellten Arbeitsergebnisse nur dann Softwarepflegeleistungen, wenn dies ausdrücklich und entsprechend der Vorgaben in den Servicebedingungen (Ziff. 6) vereinbart wurde. Ein solches Arbeitsergebnis wird dann zum „Pflegegegenstand“ mit der Maßgabe, dass die Parteien bei der Beauftragung Abweichungen von den Pflegebedingungen regeln können.

### 2. Leistungsumfang

- 2.1 gripware erbringt für den Pflegegegenstand die Softwarepflegeleistungen für die vereinbarte Laufzeit gemäß diesen Pflegebedingungen sowie ggfs. einer zusätzlichen Leistungsbeschreibung. Dazu gehören insbesondere:
  - Bereitstellung von allen Upgrades (Hauptversionsänderungen z.B. von X.x auf Y.y) der erworbenen gripware Software, die während der Laufzeit der Softwarepflegeleistungen anfallen. Der Kunde kann diese als Testversion herunterladen und mittels der dem Kunden von gripware überlassenen Lizenzkeys in eine lizenzierte Version umwandeln. Bei neuen Releases wird der Kunde zudem per E-Mail informiert.
  - Meldet der Kunde in der erworbenen Software einen reproduzierbaren Programmfehler, der die Funktionstüchtigkeit mehr als geringfügig beeinträchtigt, wird dieser Fehler unverzüglich behoben und dem Kunden gegebenenfalls eine fehlerbereinigte Version per E-Mail oder als Download zur Verfügung gestellt, oder die zum Download bereitgestellte Testversion (s.o.) wird aktualisiert. Näheres regeln Ziff. 5 und 6.
  - gripware erbringt eine telefonisch unterstützte elektronische Fernwartung (aktuell per TeamViewer) für Anwenderfragen oder Problemlösungen, die durch die gripware Software selbst verursacht sind.
  - gripware erbringt für Kunden mit Pflegevertrag telefonische Unterstützung, ohne zusätzliche Kosten zu berechnen.
- 2.2 Ist nicht ausdrücklich Gegenteiliges vereinbart, sind die folgenden Leistungen nicht Bestandteil der Softwarepflegeleistungen und bedürfen einer gesonderten Vereinbarung:
  - der Erwerb von Zusatzmodulen der gripware Software;
  - die Installation/Konfiguration von Updates, Upgrades und neuer Software, sowie Softwareumzüge jeglicher Art;
  - die erneute Installation/Konfiguration sowie das Wiederherstellen (Restore) der Daten nach einem Crash oder dem Wechsel von Hardware/Betriebssystem;
  - das Erstellen und Anpassen von Formularen/Stammdaten, die Übernahme von Fremddaten oder sonstigen Datenanpassungen;
  - jegliche Art von Schulungen (vor Ort oder online);

- Serviceleistungen für Software, die nicht unter den von gripware vorgegebenen Einsatzbedingungen genutzt werden;
- Anpassungen der gripware Software an neue Betriebssystemreleases oder Umstellungen der gripware Software auf Betriebssysteme, für die die gripware Software (noch) nicht allgemein freigegeben wurde;
- Arbeiten, die durch kundenseitige Nichtbeachtung der gripware EULA, der Bedienungsanleitung, durch andere Formen der Fehlbedienung, durch fahrlässige oder vorsätzliche Beschädigung bzw. nicht von gripware autorisierte Veränderung der Software oder deren Datenträger erforderlich werden.

Solche Leistungen können als Einzelauftrag gem. den AGB bzw. als Services auf Basis der Servicebedingungen und eines entsprechenden Einzelauftrags beauftragt werden.

### **3. Unterstützung per E-Mail**

- 3.1 gripware stellt dem Kunden eine Kontaktmöglichkeit zur Verfügung, mit dem der Kunde gripware über das Internet über Fehlermeldungen und andere Anliegen, die den Pflegegegenstand betreffen, informieren kann und über welches sog. Trouble Tickets generiert werden können. Zurzeit ist dies eine E-Mail-Adresse. Sollte gripware zukünftig andere oder zusätzliche Kontaktmöglichkeiten anbieten, wird der Kunde entsprechend informiert.
- 3.2 Die Kontaktmöglichkeit ist grundsätzlich 24h/Tag erreichbar, wobei gripware keine Zusage zu einer Verfügbarkeit der Kontaktmöglichkeit abgibt. Die Bearbeitung der Meldungen erfolgt gemäß Ziff. 5.
- 3.3 Der Kunde soll nach Möglichkeit nur reproduzierbare oder sonst nachvollziehbare oder feststellbare Fehler melden. Der Kunde hat Fehler in nachvollziehbarer Form zu dokumentieren und gripware die Dokumentation möglichst zusammen mit der Meldung des Fehlers und unter Angabe aller weiteren dem Kunden bekannten und zweckdienlichen Informationen zukommen zu lassen, dazu gehören insbesondere die Beschreibung der nach Wahrnehmung des Kunden betroffenen Produktkomponenten und die bereits vom Kunden unternommene Schritte.
- 3.4 Der Kunde ist verpflichtet, alle zumutbaren Maßnahmen zu ergreifen, die eine Feststellung bzw. Eingrenzung des Fehlers und von dessen Ursachen erleichtern. Der Kunde wird Rückfragen von gripware unverzüglich beantworten und erklärt sich insbesondere dazu bereit, gripware zur Fehleranalyse und Fehlerbehebung Logfiles zu übersenden.
- 3.5 Der Kunde stellt gripware eine mit dem gripware Produkt vertraute Person als Ansprechpartner zur Verfügung, an die gripware sich wenden kann, um Rückfragen zu stellen, Fernwartungen einzuleiten, oder sonst die Fehlermeldung zu bearbeiten. Nach Möglichkeit ist diese Person vom Kunden bei jeder Fehlermeldung an gripware mit einzubeziehen. Der Kunde wird gripware unverzüglich benachrichtigen, wenn es einen Wechsel des technischen Ansprechpartners gibt. Dem Ansprechpartner muss der Admin-Zugang zum Server vorliegen (Benutzername und Passwort). Der Ansprechpartner muss technisch in der Lage und rechtlich/organisatorisch dazu berechtigt sein, eine Verbindung zum Server aufzubauen, um dort Arbeiten unter Anwendung von Administrationsrechten vorzunehmen.

### **4. Unterstützung per Telefon**

- 4.1 Bei Fragen zu gripware Produkten und deren Technik, und, im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten von gripware auch bei Fragen zu Produkten und Leistungen Dritter, wie z.B. zum Netzwerk, zu Server-Installationen, zu Software-Umzügen, zu konzeptionellen Fragen, zu NAS-Systemen, zu VPN/WAN-Verbindungen usw. stellt gripware zu bestimmten Zeiten telefonische Unterstützung bereit, deren Inanspruchnahme bei gripware keine zusätzlichen Entgelte auslöst, solange der betreffende Kunde einen Pflegevertrag unterhält. gripware beantwortet Fragen zu Produkten und Leistungen nach bestem Gewissen und auf Grundlage der Erfahrungen, die gripware bisher mit dem Produkt oder der Leistung gemacht hat, übernimmt jedoch keine Gewähr für die Richtigkeit der Antworten. gripware behält sich auch vor, bestimmte Produkte und Leistungen auszunehmen.  
Soll gripware Leistungen erbringen, die über die Beantwortungen von Fragen hinausgehen, z.B. mittels Fernzugriff eine Installation vornehmen, ist dies ein kostenpflichtiger Serviceauftrag, der zu den jeweils gültigen Tarifen von gripware abgerechnet wird.
- 4.2 gripware bemüht sich, die telefonische Unterstützung möglichst unterbrechungsfrei und so bereitzustellen, dass keine langen Wartezeiten entstehen, kann jedoch keine bestimmte Verfügbarkeit zusagen.
- 4.3 Die Zeiten, zu denen telefonische Unterstützung verfügbar ist, können auf der Webseite von gripware unter [www.gripware.de/impressum](http://www.gripware.de/impressum) abgerufen werden. Änderungen sind vorbehalten.

## 5. **Bearbeitung von Fehlermeldungen, Service Level**

- 5.1 Die Bearbeitung von Fehlermeldungen die über die Kontaktmöglichkeit (Ziff. 3.1) eingegangen sind, erfolgt während der Geschäftszeiten von gripware. Die Geschäftszeiten können auf der Webseite von gripware unter [www.gripware.de/impressum](http://www.gripware.de/impressum) abgerufen werden. Änderungen sind vorbehalten.
- 5.2 gripware wird nach Erhalt bzw. Vervollständigung einer ausreichend spezifizierten Fehlerbeschreibung in angemessener Zeit auf die Fehlermeldung reagieren.
- 5.3 Der Kunde wird gripware einen sicheren und geeigneten Datenfernzugang zu dem System zur Verfügung stellen, auf dem die mangelhafte Lieferung oder Leistung installiert ist. Der Kunde verpflichtet sich zudem, dass ein im Umgang mit dem betreffenden System und der betreffenden Software erfahrener Mitarbeiter die Mangelrüge vornimmt und für die Zeit des Datenfernzugriffs am System präsent und für gripware telefonisch erreichbar ist.

## 6. **Verbesserungsvorschläge, Feedback**

Sendet der Kunde gripware Verbesserungsvorschläge oder Feedback, wird gripware nach eigenem Ermessen prüfen, ob und inwieweit diese in künftigen Updates, Upgrades, Releases oder anderweitig berücksichtigt werden können. Eine Verpflichtung zur Umsetzung besteht nicht.

gripware ist berechtigt, Verbesserungsvorschläge oder Feedback an Dritte weiterleiten, die gegenüber gripware Dienstleistungen erbringen (z.B. Auftragsentwickler) oder die gripware Nutzungsrechte an ihrem geistigen Eigentum gewähren (z.B. Drittanbieter deren Produkte gripware in ein Produkt einfließen lässt). Es besteht keine Pflicht von gripware zur Geheimhaltung der Verbesserungsvorschläge oder des Feedbacks. Der Kunde überträgt hiermit seine gesamten Rechte, das geistige Eigentum an Ideen, Know-how, Konzepten, Techniken oder anderen nicht eingetragenen gewerbliche Schutzrechten, die bzw. das in den Verbesserungsvorschlägen oder dem Feedback enthalten ist bzw. sind, im eigenen Namen und im Namen seiner Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen an gripware.

## 7. **Nutzungsrechte an neuen Versionen**

- 7.1 Überlässt gripware dem Kunden eine neue Programmversion der gripware Software, die gripware ausdrücklich als neues Release bezeichnet, oder installiert der Kunde eine entsprechende Testversion eines neuen Releases, wird dieses zum neuen Pflegegegenstand und der Kunde ist nicht mehr zur Nutzung des hierdurch ersetzten Release berechtigt. Eine parallele Nutzung verschiedener Versionen nebeneinander ist unzulässig, es sei denn, gripware hat den Kunden dazu ausdrücklich autorisiert.
- 7.2 Die Nutzungsrechte der dem Kunden im Rahmen der Softwarepflegeleistungen überlassenen Computerprogramme, Datenbankwerke und Datenbanken sowie der darin enthaltenen Informationen richten sich nach dem Umfang der Nutzungsrechte des Kunden an dem Pflegegegenstand.
- 7.3 Der Kunde kann die Installation eines neuen Releases auf eigene Gefahr (Ziff. 1.3) verzögern. Bei Installation eines neuen Releases ist der Kunde verpflichtet, das vorangehende Release zu deinstallieren und etwaig verbleibende Reste aus dem IT-System des Kunden so zu löschen, dass eine Wiederherstellung ausgeschlossen ist. gripware ist die Deinstallation und Löschung auf Anforderung schriftlich zu bestätigen und geeignet nachzuweisen.
- 7.4 gripware behält sich vor, Lizenzkeys so zu gestalten bzw. einzurichten, dass damit ältere Versionen nicht mehr parallel zu neueren Versionen betrieben werden können, und Lizenzkeys für den Betrieb mit älteren Versionen zu sperren, wenn der Kunde eine neuere Version im Einsatz hat. Individuelle Ausnahmen davon sind schriftlich mit dem Kunden zu vereinbaren und werden nach dem Ermessen von gripware gewährt.

## 8. **Entgelte**

- 8.1 Mit Beginn der Laufzeit der Softwarepflegeleistungen ist der Kunde verpflichtet, die entsprechende Pflegevergütung zu zahlen.
- 8.2 Die Pflegevergütung wird für das Vertragsjahr im Voraus abgerechnet. Die Höhe der Pflegevergütung ergibt sich vorbehaltlich individueller Vereinbarung aus der Preisliste, die auf der Webseite von gripware unter [shop.gripware.de](http://shop.gripware.de) veröffentlicht ist.
- 8.3 Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist, gilt für die Vergütung Folgendes:
  - Die Gewährleistung ist für die Dauer der Gewährleistungsfrist regelmäßig in die Vergütung für die Softwarepflegeleistungen mit einberechnet und berücksichtigt, dass erfahrungsgemäß während der Gewährleistungsfrist eine deutlich stärkere Inanspruchnahme der Softwarepflegeleistungen erfolgt als danach, und gripware daher höhere Kapazitäten vorzuhalten hat, wodurch höhere Kosten entstehen.

- Wurde dem Kunden eine befristete Lizenz (Miete) eingeräumt, berücksichtigt die Höhe der vom Kunden zu zahlenden Pflegevergütung die mietvertragliche Unterhaltungspflicht von gripware. Als Softwarepflegeleistung geschuldet wird in diesem Falle nur das, was nicht von der mietvertraglichen Unterhaltungspflicht nach BGB abgedeckt ist.

## **9. Dauer und Kündigung des Softwareservice, Folgen einer Kündigung**

- 9.1 Softwarepflegeleistungen sind beim Erwerb einer jeden einzelnen Hauptlizenz, Zusatzlizenz oder Zusatzmodul-Lizenz obligatorisch mit zu erwerben. Sie werden für eine Mindestlaufzeit von zwölf (12) Monaten vereinbart. Nach Ablauf der Mindestlaufzeit verlängert sich die Laufzeit automatisch immer wieder um jeweils weitere zwölf (12) Monate, wenn die Softwarepflegeleistungen für eine Lizenz nicht mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ablauf der jeweiligen Laufzeit schriftlich gekündigt werden.

Die Mindestlaufzeit beginnt an dem Tag, an dem gripware das Angebot des Kunden auf Erwerb der betreffenden Hauptlizenz, Zusatzlizenz oder Zusatzmodul-Lizenz annimmt. Verfügt der Kunde zu diesem Zeitpunkt noch nicht über die Lizenzkeys, kann der Kunde die Softwarepflegeleistungen auch für die Testversionen der gripware Software in Anspruch nehmen, auch wenn die Rechnung noch nicht bezahlt wurde. Bei Teillieferungen können die Softwarepflegeleistungen ab dem Tag des Erhalts der ersten Teillieferung in Anspruch genommen werden.

- 9.2 Die Laufzeit der Softwarepflegeleistungen wird für jede einzelne Hauptlizenz, Zusatzlizenz oder Zusatzmodul-Lizenz gesondert voneinander betrachtet. Das bedeutet, mit dem Erwerb einer Lizenz beginnt die Laufzeit für die Softwarepflegeleistungen nur für diese Lizenz.

Dementsprechend hat eine Kündigung der Softwarepflegeleistungen jeweils bezogen auf eine bestimmte Lizenz zu erfolgen, d.h. für jede Lizenz werden Laufzeit und Kündigungsfrist gesondert betrachtet. Dies gilt insbesondere für nachträglich erworbene Lizenzen.

gripware ist grundsätzlich bereit, zusammen mit dem Kunden und unter entsprechender Anpassung der Mindestlaufzeiten der Softwarepflegeleistungen eine Anpassung der Abrechnung der Softwarepflegeleistungen dergestalt vorzunehmen, dass die Entgelte für die Softwarepflegeleistungen für mehrere zeitlich hintereinander erworbene Lizenzen dennoch zu einem gemeinsamen Zeitpunkt abgerechnet werden.

- 9.3 Der Kunde wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass der Einsatz von Zusatzlizenzen und Zusatzmodul-Lizenzen stets voraussetzt, dass eine gültige und passende Hauptlizenz besteht. Kündigt der Kunde die Wartung nur für einen Teil seiner Zusatz- bzw. Zusatzmodul-Lizenzen und werden die unter Wartung verbleibenden Lizenzen aktualisiert, ist eine Nutzung mit den Lizenzen deren Wartung gekündigt wurde, nicht mehr möglich. Sollte die Wartung lediglich für eine Hauptlizenz gekündigt werden, kann die Nutzung der gripware Software nicht allein mit den oder der verbleibenden Zusatzlizenz(en) bzw. Zusatzmodul-Lizenz(en) erfolgen, auch wenn für diese die Wartung bestehen bleibt. Will der Kunde Lizenzen aus der Wartung nehmen, sollte daher zunächst die Wartung für Zusatzlizenzen bzw. Zusatzmodul-Lizenzen gekündigt werden. Es bleibt dem Kunden jedoch unbenommen, Zusatzlizenzen oder Zusatzmodul-Lizenzen auf anderen Systemen mit Hauptlizenzen einer passenden Version einzusetzen.

- 9.4 Das Recht zur Kündigung der Softwarepflegeleistungen aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

gripware ist insbesondere dann zur außerordentlichen Kündigung berechtigt, wenn

- a) fällige Zahlungen durch den Kunden trotz Nachfristsetzung nicht geleistet werden; oder
- b) der Kunde trotz Nachfristsetzung mit Kündigungsandrohung seine Mitwirkungspflichten nicht oder nicht ordnungsgemäß erfüllt; oder
- c) der Kunde gripware Software oder im Rahmen der Softwarepflegeleistungen gelieferte Updates, Upgrades usw. unter Verstoß gegen die ihm gewährten Nutzungsrechte verwendet; oder
- d) durch einen Gläubiger des Kunden Ansprüche gegen gripware gepfändet werden und die Pfändung nicht innerhalb von zwei (2) Wochen wieder aufgehoben wird.

- 9.5 Ein wichtiger Grund zur außerordentlichen Kündigung der Softwarepflegeleistungen liegt für jede Partei auch dann vor, wenn sie berechtigt von einem Vertrag zur Überlassung von Software von gripware zurücktritt oder diesen berechtigt außerordentlich kündigt.

- 9.6 In den Fällen von Ziff. 9.4 und 9.5 wirkt eine Kündigung einheitlich, d.h. für alle laufenden Softwarepflegeleistungen gemeinsam.

- 9.7 Das Kündigungsrecht des Kunden für den Fall einer Änderung des Vertragswerks gemäß dem Verfahren in Ziff. 15 der AGB bleibt unberührt.



## **10. Folgen einer Kündigung der Softwarepflegeleistungen**

- 10.1 Kündigt der Kunde die Softwarepflegeleistungen, beschränken sich die Nutzungsrechte des Kunden auf den ihm zuletzt während der Laufzeit der Softwarepflegeleistungen überlassenen Softwarestand.
- 10.2 Verwendet der Kunde eine App von gripware, ist der Kunde selbst dafür verantwortlich, die letzte ihm überlassene App zu sichern und aus dem automatischen Update des mobilen Gerätes, auf dem die App installiert ist, herauszunehmen. Der Kunde ist dann auch dafür verantwortlich, keine Betriebssystemupdates des Mobilfunkgeräts mehr vorzunehmen. Andernfalls ist nicht auszuschließen, dass die letzte ihm überlassene App nicht mehr weiter betrieben werden kann. gripware gewährleistet nicht, dass spätere Fassungen der über die Appstores erhältlichen gripware App mit der letzten dem Kunden überlassenen Version der App kompatibel sind. Ebenso hat der Kunde damit zu rechnen, dass die letzte ihm überlassene Version der gripware Software, die nicht mehr von den Softwarepflegeleistungen umfasst ist, aus Gründen der Datensicherheit und Datenintegrität einen Zugriff durch neuere Versionen der App abweist.

## **11. Wiederaufnahme der Softwarepflegeleistungen nach Kündigung**

- 11.1 Der Kunde kann bei gripware eine Wiederaufnahme der Softwarepflegeleistungen beantragen. gripware ist jedoch nicht verpflichtet, die Pflegeleistungen erneut anzubieten oder erneut einen Pflegevertrag abzuschließen.
- 11.2 Ist die Version der gripware Software des Kunden noch aktuell, d.h. entspricht die Hauptversionsnummer der Software dem aktuell von gripware angebotenen Stand (z.B. Kunde hat Version 6.x, gripware bietet aktuell noch Version 6.x an), kann gripware die Wiederaufnahme der Softwarepflegeleistungen davon abhängig machen, dass der Kunde die Entgelte für die Softwarepflegeleistungen für den Zeitraum zwischen dem Ende der vorherigen Softwarepflegeleistungen und dem Beginn der erneut beauftragten Softwarepflegeleistungen nachzahlt. In jedem Fall gilt eine neue Mindestlaufzeit für die Wartung gem. Ziff. 9.1.
- 11.3 Ist die Version der gripware Software des Kunden nicht mehr aktuell, d.h. liegt die Hauptversionsnummer der Software unter dem aktuell von gripware angebotenen Stand (z.B. Kunde hat Version 5.x, gripware bietet aktuell Version 6.x an), hat der Kunde zunächst ein Upgrade auf die aktuelle Version (im Beispiel: 6.x) zu erwerben und dann die Softwarepflegeleistungen zu beauftragen. Auch hier gilt die Mindestlaufzeit für die Wartung gem. Ziff. 9.1.

Die Preise für Upgrades sind bei gripware zu erfragen oder können auf der Webseite von gripware unter [shop.gripware.de](http://shop.gripware.de) abgerufen werden. Änderungen sind vorbehalten.

## Besondere Bedingungen für Services

### 1. Vertragsgegenstand

- 1.1 Gegenstand dieser besonderen Bedingungen für Services („**Servicebedingungen**“) ist die Erbringung von Werk- und Dienstleistungen („**Services**“) im Zusammenhang mit der gripware Software für Zwecke des Kunden.
- 1.2 Der genaue Umfang der Services ergibt sich aus dem Vertrag bzw. einem zwischen den Parteien zu vereinbarenden Einzelauftrag. Services können insbesondere umfassen:
- Planungsleistungen, z.B. Unterstützung bei der Erstellung eines Pflichtenhefts für die Programmierung von Anpassungen;
  - Installation der gripware Software auf durch den Kunden bereitgestellter Hardware;
  - Parametrisierung/Konfiguration der gripware Software an die individuellen Vorgaben des Kunden;
  - Programmierung von Anpassungen oder Erweiterungen der gripware Software gemäß den individuellen Vorgaben des Kunden, z.B. Erstellen von Schnittstellen;
  - Installation von Updates und Upgrades der gripware Software;
  - Einführungsunterstützung und Schulungsleistungen
- 1.3 Soweit gripware Computerprogramme, Datenbankwerke oder Datenbanken nach individuellen Anforderungen des Kunden entwickelt, insbesondere gripware Software nach individuellen Anforderungen des Kunden programmiertechnisch anpasst, handelt es sich bei den Services grundsätzlich um Werkleistungen, deren Erbringung sich nach Maßgabe dieser Servicebedingungen, dem Vertrag und im Übrigen nach dem gesetzlichen Werkvertragsrecht in §§ 631 ff. BGB richtet.
- In den übrigen Fällen handelt es sich bei den Services um Dienstleistungen, deren Erbringung sich nach Maßgabe dieser Servicebedingungen, dem Vertrag und im Übrigen nach dem gesetzlichen Dienstvertragsrecht in §§ 611 ff. BGB richtet.
- Sind in einem Vertrag oder Einzelauftrag beschriebene Leistungen nicht eindeutig als Werkleistungen zu qualifizieren, gelten diese solange als Dienstleistungen, bis eine andere gemeinsame oder gerichtliche Feststellung getroffen wurde.
- 1.4 Ein Einzelauftrag begründet ausschließlich Rechte und Pflichten zwischen gripware und dem Kunden und nur für den Gegenstand des Einzelauftrags.
- 1.5 Jede Partei ist für ihre Erfüllungsgehilfen, Dienstleister und Subunternehmer selbst verantwortlich.

### 2. Allgemeine Vorgaben für die Tätigkeit von gripware

- 2.1 gripware berücksichtigt bei der Durchführung des Einzelauftrags die ggfs. dort vereinbarten Orts- und Zeitvorgaben sowie die fachlichen Vorgaben des Kunden. gripware wird die eigene Tätigkeit im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten so ausrichten, dass bei der Durchführung des Einzelauftrags auf besondere, gripware mitgeteilte betriebliche Belange des Kunden Rücksicht genommen wird. Im Übrigen ist gripware hinsichtlich der Art und Weise, wie ein Einzelauftrag ausgeführt wird, frei, insbesondere hinsichtlich der einzusetzenden Personen, des Tätigkeitsorts und der Tätigkeitszeit.
- 2.2 gripware wird nicht in die Arbeitsorganisation des Kunden eingebunden. Gegenüber den Angestellten und Mitarbeitern der Parteien, einschließlich Angestellten und Mitarbeitern von Subunternehmern sowie gegenüber den von einer der Parteien eingesetzten freiberuflichen Mitarbeitern hat die jeweils andere Partei keine Weisungsbefugnis, und sämtliche disziplinarischen Rechte gegenüber den eingesetzten Personen bleiben bei der Partei, deren Beschäftigter die Person ist. Weisungen werden allein über die dafür zwischen den Parteien bestimmten Ansprechpartner und Kommunikationskanäle erteilt und haben sich strikt auf die Inhalte des Leistungsscheins zu beziehen.
- 2.3 Der Kunde ist verpflichtet, die zur Ausführung der Services erforderlichen Mitwirkungshandlungen und Beistelleleistungen zu erbringen. Im Vertrag bzw. Einzelauftrag können nähere Festlegungen zu konkreten Mitwirkungspflichten oder Beistellungen definiert werden.
- Erfüllt der Kunde Mitwirkungshandlungen oder Beistelleleistungen nicht oder nicht ausreichend oder verspätet und entstehen dadurch Verzögerungen und/oder Schäden, so hat gripware solche Schäden oder daraus resultierende Folgeschäden nicht zu vertreten und vereinbarte Termine verschieben sich entsprechend um die Dauer der durch die nicht oder nicht ausreichende Erfüllung der Mitwirkungspflichten des Kunden eingetretenen Verzögerung, zuzüglich einer angemessenen Wiederanlaufzeit. Wird aufgrund nicht erbrachter Mitwirkungshandlungen oder Beistelleleistungen des Kunden bei gripware Mehraufwand erforderlich, kann gripware diesen - unbeschadet weitergehender gesetzlicher Rechte - zu den im Einzelvertrag vereinbarten Konditionen abrechnen, im Übrigen nach den allgemein gültigen Konditionen von gripware.

### 3. Werkvertragliche Leistungen

3.1 Mit Abschluss eines Vertrags bzw. Einzelauftrags zur Ausführung von Anpassungsleistungen an der gripware Software oder zur Entwicklung von individuellen Computerprogrammen, Datenbankwerken und Datenbanken verpflichtet sich gripware zur Erstellung eines entsprechenden Arbeitsergebnisses gemäß den vertraglich vereinbarten Anforderungen des Kunden. gripware ist für die Steuerung, das Management und die Überwachung der Leistungserbringung sowie die erzielten Ergebnisse verantwortlich.

Die nach den technischen Spezifikationen und dem Leistungsschein zu erbringenden programmier-technischen Softwareentwicklungs- oder Softwareanpassungsleistungen bilden in ihrer Gesamtheit ein „Arbeitsergebnis“ im Sinne dieser Servicebedingungen.

3.2 gripware ist zur Bereitstellung einer Dokumentation der Anpassungen der gripware Software bzw. der entwickelten Software nur in dem Umfang verpflichtet, wie dies zur vertragsgemäßen Nutzung des Arbeitsergebnisses (Ziff. 6) erforderlich ist. Insbesondere ist ohne ausdrückliche Vereinbarung keine Entwicklerdokumentation geschuldet. Die Erstellung der Dokumentation nach Standards des Kunden ist nur dann geschuldet, sofern ausdrücklich vertraglich vereinbart.

3.3 Der Kunde kann bis zum Zeitpunkt der Bereitstellung zur Abnahme des Arbeitsergebnisses (Ziff. 4.1) jederzeit Änderungen und Ergänzungen der sich aus den jeweiligen technischen Spezifikationen ergebenden Leistungen verlangen, wenn diese für gripware technisch umsetzbar und zumutbar sind. Der Kunde hat das Änderungsverlangen detailliert zu beschreiben. Das Änderungsverlangen bedarf zumindest der Textform. gripware prüft unverzüglich und für den Kunden bis zu einem Prüfungsumfang von maximal zwei (2) Arbeitsstunden unentgeltlich, ob gripware die Umsetzung des Änderungsverlangens anbieten möchte und zu welchen Konditionen. Ist eine aufwendigere Prüfung erforderlich, teilt gripware mit, bis wann gripware ein Änderungsangebot bereitstellen kann.

Das Ergebnis teilt gripware dem Kunden zusammen mit der sich aus der Änderung ergebenden zusätzlichen Vergütung und den zeitlichen Verschiebungen zumindest in Textform mit („**Änderungsangebot**“). Die Höhe der Vergütung für die geänderte Leistung ermittelt sich aus den Kosten für die Leistungsänderung, insbesondere der erforderliche Zeitaufwände für die Leistungsänderung.

3.4 Der Kunde wird das Änderungsangebot gemäß Ziff. 3.3 unverzüglich, jedoch längstens innerhalb einer Frist von einer (1) Woche ab Zugang des Angebots, prüfen und gripware die Entscheidung zumindest in Textform mitteilen. gripware ist verpflichtet, diese Frist aufgrund triftiger Gründe auf Antrag des Kunden angemessen zu verlängern. Nimmt der Kunde das Änderungsangebot an, wird es Bestandteil des Vertrags. Nimmt der Kunde das Änderungsangebot nicht an, verbleibt es bei den bisherigen Anforderungen.

3.5 gripware ist berechtigt und verpflichtet, für die Dauer des Änderungsverfahrens, also bis zur Mitteilung des Kunden über die Annahme oder Ablehnung des Änderungsangebotes, die weiteren Arbeiten fortzusetzen, wenn nicht der Kunde die Einstellung der Arbeiten verlangt.

3.6 Die vorstehenden Ziff. 3.3 bis einschließlich 3.5 gelten entsprechend für Anpassungen und Änderungen, die vor Abnahme aufgrund technischer Änderungen der Systemumgebung der Hard- und Software des Kunden (insbesondere einer Änderung der Hardware oder der Systemsoftware der mit dem Arbeitsergebnis zu verwendenden Endgeräte) erforderlich werden. Ist nach Abnahme eine Änderung erforderlich, die weder Gewährleistung noch Gegenstand einer ggfs. vereinbarten Pflege ist, ist ein neuer Einzelauftrag zu vereinbaren.

### 4. Abnahme

4.1 Bei werkvertraglichen Leistungen wird gripware dem Kunden zum vereinbarten Termin, ansonsten sobald das Arbeitsergebnis abnahmereif ist, das Arbeitsergebnis bereitstellen und den Kunden zur Abnahme auffordern („**Bereitstellung zur Abnahme**“ oder „**BzA**“). Dabei findet das nachfolgend dargestellte Verfahren Anwendung, soweit die Parteien nichts Abweichendes vereinbart haben:

4.2 Der Kunde führt die Abnahmeprüfung unverzüglich durch, andernfalls kann gripware dem Kunden schriftlich eine angemessene Frist zur Abnahme setzen. Die Abnahme gilt nach Ablauf der so gesetzten Frist als stillschweigend erklärt, falls der Kunde bis dahin keine die Abnahme hindernden Mängel begründet gerügt hat. Die Abnahme gilt auch dann als erklärt, wenn der Kunde die Lieferungen und Leistungen produktiv nutzt, d.h. nicht lediglich zu Testzwecken verwendet, es sei denn, die Parteien haben ausdrücklich einen Probetrieb unter Produktivbedingungen als Teil des Abnahmeverfahrens vereinbart.

4.3 Unwesentliche Mängel, die die Funktionstüchtigkeit des Produktes nicht wesentlich beeinträchtigen, berechtigen nicht zur Verweigerung einer Abnahme. Als ein unwesentlicher Mangel gelten auch Mängel,

die mit zumutbarem Aufwand umgangen werden können.

- 4.4 Ist das von gripware geschuldete Arbeitsergebnis in abgeschlossene, getrennt abnahmefähige Teilergebnisse aufgespalten, so ist der Kunde verpflichtet, diese abzunehmen, wenn sie abnahmefähig sind. Komponenten bzw. Teilergebnisse, die vom Kunden produktiv genutzt werden, gelten als abgenommen.
- 4.5 Das Ergebnis der Abnahme ist in einem von gripware und dem Kunden gemeinsam zu erstellenden und zu unterzeichnenden Protokoll festzuhalten, das auch eine Liste der Mängel enthält; das Protokoll ist auch bei Mangelfreiheit zu erstellen.
- 4.6 Das Verfahren in dieser Ziff. 4 findet entsprechende Anwendung, wenn anstelle einer Abnahme Freigaben oder Funktionsprüfungen vorgesehen sind, auch wenn diese nicht die Wirkung einer Abnahme haben sollen.

## 5. Dienstvertragliche Leistungen

- 5.1 Dienstvertragliche Leistungen dienen der Beratung und Unterstützung des Kunden. gripware erbringt Dienstleistungen in eigener Verantwortung; für die dabei vom Kunden angestrebten und erzielten Ergebnisse bleibt der Kunde selbst verantwortlich.

- 5.2 Die Aufgabenstellung für sämtliche Leistungen wird vom Kunden vorgegeben. Zu Beginn der Leistungserbringung prüft gripware, ob die Aufgabenstellung für die Leistungserbringung hinreichend präzisiert und spezifiziert ist; ist dies nicht der Fall, rügt gripware dies unverzüglich.

Gegenstand von Dienstleistungen kann die Erbringung von Beratungsleistungen sein, z.B. von Gutachten, Analysen, Studien, Dokumentationen, Berichten, Schaubildern, Diagrammen und Bildern, die zu den vereinbarten Terminen erstellt sein müssen und die dem Kunden als Arbeitsergebnis überlassen werden.

Gegenstand von Dienstleistungen kann auch die Unterstützung des Kunden sein, insbesondere in Projekten des Kunden. Solche Leistungen umfassen etwa die Unterstützung bei Programmierung von Individual-Software, Systeminstallationen, Installation von Updates/Upgrades, Erstellung von Fachkonzepten, Lasten- oder Pflichtenheften, Durchführung von Schulungsmaßnahmen sowie die Unterstützung des Kunden bei Tests und Abnahmen.

- 5.3 gripware erhält vom Kunden alle für die Leistungserbringung erforderlichen Unterlagen, Informationen und Daten, soweit dies im Vertrag vereinbart ist. Will der Kunde gripware konkretisierende fachliche Hinweise mitteilen, die gripware bei der Durchführung der Dienstleistungen zu beachten hat, hat dies regelmäßig bei der Verhandlung des Vertrags bzw. Einzelauftrags, spätestens aber so rechtzeitig vor Beginn der Ausführung der Dienstleistungen zu erfolgen, dass sich gripware darauf einstellen kann.
- 5.4 Ist die erbrachte Leistung nicht vertragsgemäß, so hat gripware nur dann keinen oder nur einen geminderten Anspruch auf die vereinbarte Vergütung, wenn dem Kunden deswegen ein Schadensersatzanspruch zusteht. gripware kann, und ist auf Anforderung des Kunden verpflichtet, anstelle von Schadensersatz nicht vertragsgemäße oder mangelhaft erbrachte Dienstleistungen innerhalb angemessener Frist kostenfrei zu wiederholen.

## 6. Pflege von Arbeitsergebnissen

Für die Pflege der Arbeitsergebnisse, insbesondere von kundenspezifischen Anpassungen der gripware Software, ist der Kunde grundsätzlich selbst verantwortlich. Individuelle Programmierungen sowie kundenspezifische Anpassungen der gripware Software basierend auf Customizing-Verfahren wie z.B. API-Programmierung, Scripting, Individualisierung von Stammdaten, Batch-Routinen etc. sind vom Software-Service gemäß den Pflegebedingungen ausgenommen.

Soll gripware etwaige diesbezüglich erforderliche Arbeiten zur Aufrechterhaltung der Lauffähigkeit nach Lieferung neuer Versionsstände der gripware Software durchführen, sind diese gesondert vom Kunden zu beauftragen. In diesem Fall gelten die Pflegebedingungen und die darin geregelten Abläufe entsprechend für das betreffende Arbeitsergebnis. gripware kann für diese Pflege ein gesondertes Entgelt verlangen.

## 7. Nutzungsrechte an Arbeitsergebnissen

- 7.1 Nutzungsrechte an einem Arbeitsergebnis der Services, welches in der Anpassung oder Erweiterung von gripware Software besteht, richten sich grundsätzlich nach dem Umfang der Nutzungsrechte des Kunden an der betreffenden gripware Software, sofern dies nicht abweichend im Vertrag bzw. Einzelauftrag definiert ist. Mit Abnahme des entsprechenden Arbeitsergebnisses räumt gripware dem Kunden, aufschiebend bedingt durch Zahlung der vollständigen Vergütung, das Recht ein, die entsprechenden Arbeitsergebnisse ausschließlich als Bestandteil der gripware Software und im

Rahmen der dem Kunden an der gripware Software eingeräumten Nutzungsrechte zu nutzen. Eine von der gripware Software getrennte Nutzung des Arbeitsergebnisses ist ausgeschlossen.

An anderen Arbeitsergebnissen der Services erhält der Kunde, sofern nicht abweichend vereinbart, ein unbefristetes, unwiderrufliches, räumlich nicht eingeschränktes, nicht ausschließliches und nur an mit dem Kunden verbundene Unternehmen i.S.d. §§15ff. AktG übertragbares Nutzungsrecht. Das Recht zur Bearbeitung, Vermietung, öffentlichen Aufführung, Vervielfältigung und zum Vertrieb der Arbeitsergebnisse an Dritte außerhalb des Kreises der mit dem Kunden verbundenen Unternehmen ist ausgeschlossen.

Abweichungen sind im Vertrag bzw. Einzelauftrag ausdrücklich zu vermerken.

- 7.2 Im Übrigen behält gripware alle Rechte am Arbeitsergebnis. Soweit der Kunde oder dessen Beschäftigte einschließlich Erfüllungsgehilfen, Dienstleister oder Subunternehmer Miturheber sind, wird der Kunde in Abstimmung mit gripware die notwendigen Schritte unternehmen, damit gripware über alle Miturheberrechte eigentumsgleich und beliebig verfügen kann.
- 7.3 Die Einräumung von Nutzungsrechten nach Ziff. 7.1 ist aufschiebend bedingt durch die vollständige Begleichung sämtlicher gripware aus dem jeweiligen Einzelauftrag zustehenden Vergütungsansprüche. Sämtliche Eigentums-, Urheber- und sonstigen Nutzungsrechte verbleiben vorbehaltlich anderer Regelungen bei gripware.
- 7.4 Der Kunde ist nicht berechtigt das Arbeitsergebnis zu bearbeiten, zu dekompileieren, zu anderen Zwecken als dem unmittelbaren bestimmungsgemäßen Betrieb des Arbeitsergebnisses bzw. der gripware Software zu vervielfältigen oder sonst zu verwerten oder eine Parallelentwicklung auszuführen oder ausführen zu lassen. Die Rechte des Kunden nach § 69 g UrhG bleiben unberührt.
- 7.5 Ein Arbeitsergebnis ist vorbehaltlich abweichender Vereinbarung ausschließlich für einen Einsatz innerhalb des Territoriums des EWR einschließlich der Schweiz bestimmt.
- 7.6 Der Kunde erhält ohne ausdrücklich abweichende Vereinbarung nicht den Quellcode eines Arbeitsergebnisses. Dies gilt jedoch nicht für den Quellcode von ggfs. im Arbeitsergebnis enthaltenen Open Source Software Komponenten, deren zugehörige Open Source Lizenzen die Überlassung von Quellcode ausdrücklich vorsehen, sowie für Arbeitsergebnisse, bei denen von ihrer Natur her ein Quellcode überlassen werden muss (z.B. Skripte).
- 7.7 Dem Kunden ist bekannt, dass ein Arbeitsergebnis möglicherweise unter Verwendung von Open-Source-Software Komponenten entwickelt werden kann. Der Kunde verpflichtet sich gegenüber gripware, bei der Verwendung des Arbeitsergebnisses die jeweiligen Open-Source-Lizenzbestimmungen zu beachten, und stellt gripware von jeder Haftung aufgrund Verstoßes gegen diese Open-Source-Lizenzbestimmungen frei, es sei denn, es fällt dem Kunden kein Verschulden zur Last.

## 8. Mangelhaftung

- 8.1 Für Sach- und Rechtsmängel an dem Arbeitsergebnis haftet gripware nach Maßgabe der AGB, bei Werkleistungen im Übrigen nach den derzeit gültigen gesetzlichen Bestimmungen des Werkvertragsrechts (§§ 633ff. BGB), soweit sich aus diesen Servicebedingungen nicht etwas anderes ergibt.
- 8.2 Die Parteien sind sich einig, dass es nicht möglich ist, Programme so zu entwickeln, dass sie für alle Anwendungsgebiete objektiv fehlerfrei sind. Ein Mangel setzt daher voraus, dass eine Abweichung von der geschuldeten Funktionalität besteht, die für den Kunden nachteilig und bei der Nutzung auch spürbar ist.

Die geschuldete Funktionalität eines Arbeitsergebnisses richtet sich nach den technischen Spezifikationen des Vertrags bzw. Einzelauftrags und den ggfs. hierzu im Nachgang schriftlich getroffenen Vereinbarungen zwischen den Parteien, und im Übrigen nach der Beschaffenheit, die bei Software der gleichen Art üblich ist und die der Kunde nach der Art des Arbeitsergebnisses erwarten kann. Technische Daten, Spezifikationen und Leistungsangaben in öffentlichen Äußerungen, insbesondere in Werbemitteln von gripware, sind keine Beschaffenheitsangaben.

- 8.3 Ein Mangel liegt nicht vor, wenn eine zum Zeitpunkt der Erstinstallation vorhandene Funktionalität aufgrund eines Updates oder eines neuen Releases des Betriebssystems, der Systemumgebung des Kunden oder aufgrund veränderter Hardware-Voraussetzungen des Kunden nicht mehr oder nicht ordnungsgemäß verfügbar ist. Die in den technischen Spezifikationen dargestellten Funktionalitäten und Beschreibungen stellen keine Garantien dar, soweit nicht schriftlich ausdrücklich etwas anderes vereinbart wird.

## 9. Integration von Logos und Corporate Design des Kunden

- 9.1 gripware berücksichtigt - soweit vereinbart - bei der grafischen und funktionalen Gestaltung des Arbeitsergebnisses Vorgaben, die sich aus dem Corporate Design des Kunden ergeben. gripware wird

nach Rücksprache mit dem Kunden in diesem Fall Logos und sonstige Zeichen, die das Arbeitsergebnis oder den Kunden kennzeichnen, in die gestalterische Darstellung integrieren.

- 9.2 Der Kunde garantiert, dass keine Rechte Dritter an den zu integrierenden Logos, Bezeichnungen oder sonstigen Zeichen von dem Kunden oder von Dritten bestehen, die der vom Kunden beauftragten Verwendung durch gripware entgegenstehen. Der Kunde räumt gripware hiermit ein nicht-ausschließliches Nutzungsrecht an dem Corporate Design, an den in das Arbeitsergebnis einzustellenden Logos und sonstigen Zeichen sowie gelieferten Inhalten ein, soweit dies für die Erbringung der Services erforderlich ist.

## 10. Projektleiter

Der Kunde benennt einen Verantwortlichen, der gripware kurzfristig die notwendigen Informationen geben kann und gibt, Entscheidungen trifft oder sie herbeiführen kann. gripware benennt ebenfalls einen Projektleiter, der die notwendige Expertise besitzt, ausreichend auskunftsfähig ist und Entscheidungen kurzfristig herbeiführen kann.

## 11. Vergütung und Vergütungsmodelle

- 11.1 Die Parteien können eine Vergütung zum Festpreis („**Vergütung zum Festpreis**“) und/oder eine Vergütung nach Aufwand („**Vergütung nach Aufwand**“) vorsehen. Dies ist im Vertrag bzw. jeweiligen Einzelauftrag festzuhalten. Es gilt eine Vergütung nach Aufwand vereinbart, es sei denn, es wird ausdrücklich ein Festpreis vereinbart.

Soweit keine individuelle Abrede getroffen wurde, gelten die jeweils aktuellen Sätze, die in der Preisliste auf der Webseite von gripware unter [shop.gripware.de](http://shop.gripware.de) veröffentlicht sind.

- 11.2 Die Parteien können auch sonstige Vergütungsmodelle, die Elemente beider Vergütungsmodelle und/oder sonstige Vergütungsmechanismen wie z.B. eine Erfolgsbeteiligung enthalten, im Vertrag oder Einzelauftrag vereinbaren, bei einem Einzelauftrag gelten diese nur für den betreffenden Einzelauftrag.
- 11.3 Im Einzelauftrag angegebene Schätzpreise für Services, die auf Zeit- und Materialbasis vorgenommen wurden, sind grundsätzlich unverbindlich und beruhen auf der Erfahrung von gripware und einer nach dieser Erfahrung von gripware durchgeführten Bewertung des absehbaren Leistungsumfangs. Festpreise, Pauschalen oder verbindliche Obergrenzen sind ausdrücklich im Einzelauftrag zu vereinbaren.
- 11.4 Hat gripware eine Schätzung des voraussichtlichen Aufwands abgegeben (z.B. Kostenvoranschlag) und stellt sich heraus, dass der geschätzte voraussichtliche Aufwand tatsächlich überschritten werden wird, weist gripware den Kunden hierauf unverzüglich hin. Wenn der Kunde in diesem Fall gripware schriftlich anweist, keine weiteren Leistungen zu erbringen, so ist der Einzelauftrag mit Zugang der Anweisung bei gripware beendet und gripware nicht mehr verpflichtet, diese Leistungen zu erbringen. gripware kann die bis dahin angefallene Vergütung, vergeblicher Aufwendungen sowie Ersatz der in der Vergütung nicht inbegriffenen Auslagen verlangen.

## 12. Vergütung zum Festpreis

- 12.1 Bei einer Vergütung zum Festpreis sind die gegebenenfalls an das Erreichen bestimmter Meilensteine gekoppelten Zahlungen im jeweiligen Vertrag bzw. Einzelauftrag zu regeln, im Übrigen wird die Rechnung nach Abnahme gestellt.
- 12.2 gripware ist berechtigt, für vertragsgemäß erbrachte Leistungen bereits vor Projektende Abschlagsrechnungen zu stellen, z.B. kann hierfür ein Zahlungsplan vereinbart werden, der Abschlagszahlungen bei Erreichen bestimmter Meilensteine vorsieht.

## 13. Vergütung nach Aufwand

- 13.1 Ist eine Vergütung nach Aufwand vereinbart, erfolgt die Abrechnung der Aufwände von gripware gemäß den vereinbarten Konditionen und mangels Vereinbarung nach der Preisliste von gripware, wie sie jeweils aktuell auf der Webseite von gripware veröffentlicht ist:
- Wenn die Parteien einen Tagessatz vereinbaren, gilt dieser für acht (8) Arbeitsstunden pro Arbeitstag pro Person; ein Stundensatz beträgt in diesem Fall ein Achtel des Tagessatzes. Nicht voll geleistete Stunden werden anteilig je 30 Minuten bei kaufmännischer Rundung bezogen auf den jeweiligen Tagessatz vergütet.
  - Tages- bzw. Stundensätze schließen eventuelle Zuschläge für Leistungen außerhalb der regulären Arbeitszeiten sowie Samstags-, Sonntags- und Nachtzuschläge nicht ein, es sei denn, dies ist ausdrücklich angegeben. Soll auf Wunsch des Kunden ausnahmsweise in diesen Zeiten gearbeitet werden, sind individuell die entsprechenden Zuschläge zu vereinbaren. gripware stellt die

Rechnung monatlich im Nachhinein und unter Angabe von erbrachtem Leistungsumfang und Leistungsart. Die Angaben sollen mindestens folgende Informationen erhalten: Datum, Name der Person, nachvollziehbare Beschreibung der Tätigkeit, Dauer.

- 13.2 Wird eine Vergütung nach Aufwand vereinbart, hat dies keine Auswirkung auf eine etwaige werkvertragliche Qualifizierung der Services.

#### **14. Reisen und Reisekosten**

- 14.1 Reisen von Mitarbeitern von gripware erfolgen nur, wenn der Kunde diese ausdrücklich verlangt und gripware dem zustimmt.

- 14.2 Reisen werden grundsätzlich auf Grundlage einer Kilometerpauschale abgerechnet, die neben den Reisekosten auch die Arbeitszeit der betreffenden Person abdeckt. Die Abrechnung erfolgt gemäß dem zum Zeitpunkt des Abschlusses des Vertrags bzw. Einzelauftrags jeweils aktuellen Preisliste von gripware, die auf der Webseite von gripware unter [shop.gripware.de](http://shop.gripware.de) hinterlegt ist. Für Übernachtungen usw. wird eine Aufwands-Pauschale abgerechnet, deren aktuelle Höhe ebenfalls in der jeweils aktuellen Preisliste auf der Webseite von gripware hinterlegt ist. Individuelle Vereinbarungen sind möglich. gripware kann eine individuelle Vereinbarung insbesondere dann verlangen, wenn der Einsatzort außerhalb der EU liegt oder die Einsatzdauer mehr als fünf (5) hintereinanderliegende Kalendertage betragen soll.

#### **15. Laufzeit(en), Kündigung**

- 15.1 Werden dienstvertragliche Services für eine begrenzte Zeit beauftragt, werden diese für die vereinbarte Dauer erbracht und das Recht zur ordentlichen Kündigung für beide Parteien ist ausgeschlossen.

Werden dienstvertragliche Services ohne zeitliche Begrenzung beauftragt, gelten vorrangig eine ggfs. vereinbarte Mindestlaufzeit und Kündigungsfrist, ohne solche kann jede der Parteien die Leistungen mit einer Frist von zwei (2) Wochen zum Kalendermonatsende kündigen.

Werden werkvertragliche Leistungen beauftragt, gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

- 15.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Die außerordentliche Kündigung hat innerhalb von vier (4) Wochen ab Kenntniserlangung der für die Kündigung maßgebenden Tatsachen zu erfolgen.

gripware ist insbesondere zur außerordentlichen Kündigung berechtigt, wenn

- a) fällige Zahlungen durch den Kunden trotz Nachfristsetzung nicht geleistet werden; oder
- b) der Kunde trotz Nachfristsetzung mit Kündigungsandrohung seine Mitwirkungspflichten nicht oder nicht ordnungsgemäß erfüllt; oder
- c) der Kunde ein Arbeitsergebnis unter Verstoß gegen die ihm gewährten Nutzungsrechte verwendet; oder
- d) durch einen Gläubiger des Kunden Ansprüche gegen gripware gepfändet werden und die Pfändung nicht innerhalb von zwei (2) Wochen wieder aufgehoben wird.

- 15.3 Ein wichtiger Grund liegt für jede Partei insbesondere vor, wenn sie berechtigt von einem Vertrag zur Überlassung von Software von gripware zurücktritt oder diesen berechtigt außerordentlich kündigt.

- 15.4 Im Fall einer Kündigung durch den Kunden gilt für die Vergütung Folgendes:

- a) Im Falle einer ordentlichen Kündigung werkvertraglicher Leistungen darf gripware 50% der auf den noch nicht erbrachten Teil der Werkleistung entfallenden vereinbarten Vergütung verlangen, wobei es jeder Partei freisteht nachzuweisen, dass gripware ein höherer oder niedrigerer Anteil als Vergütung zusteht.
- b) Erfolgt die Kündigung nach einer Abnahme von Leistungen oder Teilen davon, bleibt der volle Vergütungsanspruch von gripware für die abgenommenen Bestandteile unberührt.
- c) Im Falle einer außerordentlichen Kündigung von Leistungen bleibt der Kunde verpflichtet, die zum Zeitpunkt der außerordentlichen Kündigung fällige Vergütung sowie die Vergütung für bis zu dem Zeitpunkt der außerordentlichen Kündigung erbrachte und noch nicht abgerechnete Leistungen zu zahlen. Ist die außerordentliche Kündigung jedoch von gripware zu vertreten, sind die nicht abgerechneten Leistungen nicht zu vergüten, soweit der Kunde an den bis zur Kündigung durch gripware erbrachten Leistungen infolge der Kündigung kein Interesse hat und die Leistungen für den Kunden nicht verwertbar sind.

- 15.5 In jedem Fall einer Kündigung durch gripware ist der Kunde verpflichtet, die gesamte vereinbarte Vergütung und im Fall einer außerordentlichen Kündigung auch die Vergütung für eine restliche (Mindest-) Laufzeit zu bezahlen, wobei sich gripware die durch die vorzeitige Vertragsbeendigung ersparten Kosten anrechnen lassen muss.
- 15.6 Nach außerordentlicher durch den Kunden zu vertretender Kündigung durch gripware kann gripware von dem Kunden verlangen, die von gripware erhaltenen Datenträger und hiervon erstellte Sicherungskopien herauszugeben oder zu vernichten, das Arbeitsergebnis zu deinstallieren und etwaig verbleibende Reste des Arbeitsergebnisses aus dem IT-System so zu löschen, dass eine Wiederherstellung ausgeschlossen ist. gripware ist die ordnungsgemäße und vollständige Vernichtung und Löschung ohne Anfordern schriftlich zu bestätigen und auf Anfordern nachzuweisen. Macht gripware die Herausgabe oder Löschung geltend, enden mit außerordentlicher Kündigung sämtliche Nutzungsrechte des Kunden an dem Arbeitsergebnis.
- 15.7 Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

## **16. Schlussbestimmungen**

- 16.1 gripware darf den Kunden als Referenz für ein Kundenprojekt benennen, es sei denn, im Vertrag oder Einzelauftrag ist etwas anderes vereinbart.
- 16.2 Es besteht keine Exklusivität. gripware darf auch für weitere Auftraggeber tätig sein und darf nach eigenem Ermessen beliebige Verträge mit Dritten eingehen. Einer vorherigen Zustimmung des Kunden bedarf es hierfür nicht. Die Verpflichtungen zur Wahrung der Vertraulichkeit sowie die die Rechte von gripware an der Software werden hierdurch nicht berührt.



## Endnutzer Lizenzbedingungen für gripware Software

Diese Endnutzer Lizenzbedingungen für gripware Software („**gripware EULA**“) regeln die Nutzung der von der gripware datentechnik GmbH („**gripware**“ oder „**Wir**“) überlassenen Software (wie in Ziff. 1.17 definiert) durch einen Erwerber, der die Software für eigene Zwecke nutzt („**Kunde**“ oder „**Sie**“). Der Kunde kann eine natürliche Person, eine juristische Person oder sonst eine rechtsfähige Gesellschaft, Institution oder Organisation sein.

### 1. Definitionen

Für die gripware EULA gelten, zusätzlich zu den an anderen Stellen in diesem Dokument oder dem Vertragswerk definierten Begriffen, die folgenden Definitionen:

- 1.1 **„Client“** ist ein Computersystem, welches zur Verwendung durch nur einen gleichzeitigen Nutzer bestimmt ist, obwohl mehrere Nutzerkonten dort eingerichtet sein können, und von dem aus auf zentrale Ressourcen im Netzwerk wie z.B. einen Server zugegriffen wird. Je nach Software kommt als Client z.B. ein PC, ein Laptop oder ein Mobiltelefon bzw. Tablet in Frage. Je nach Software kann zur Nutzung einer Server-Software die Installation einer Client-Software erforderlich sein, oder die Server-Software kann direkt vom Client gestartet werden.
- 1.2 **„Client-Software“** bezeichnet Software, die auf einem Client installiert wird und den Zugriff auf eine Server-Software ermöglicht. Eine Client-Software kann, muss aber nicht ohne Zugriffsmöglichkeit auf die Server-Software, lauffähig sein. Je nach Lizenzmodell kann bereits die Installation des Clients eine Lizenz erfordern und es notwendig machen, dass ein Lizenzkey für die Client-Software eingegeben wird, bevor die Client-Software benutzt werden kann. In manchen Fällen kann zusätzlich oder alternativ zur Lizenz für die Client-Software eine Lizenz für den Zugriff auf die Server-Software erforderlich sein.
- 1.3 **„Concurrent User License“** oder **CUL** bezeichnet ein Lizenzmodell, bei dem einer bestimmten Anzahl von Usern die gleichzeitige Nutzung der Software, z.B. einer Server-Software (wie in Ziff. 1.16 definiert) gestattet wird. Gezählt werden dabei die tatsächlich aktiven User („concurrent“), die Zahl der Installationen der Software bzw. der in der Software angelegten User kann höher sein. Bei einer CUL können die User an eine bestimmte Softwareinstallation gebunden sein, d.h. die CUL erlaubt den gleichzeitigen Zugriff nur auf eben diese Softwareinstallation. CUL sind abzugrenzen von Named User Licenses (wie in Ziff. 1.13 definiert), bei denen i.d.R. für jede Installation und jeden eingerichteten User eine eigene Lizenz erforderlich ist, unabhängig davon, ob die Software tatsächlich genutzt wird.  
gripware Software wird grundsätzlich nach dem CUL Lizenzmodell lizenziert.
- 1.4 **„Dokumentation“** bezeichnet die zur Software gehörenden technischen und funktionalen Beschreibungen. gripware stellt Dokumentation grundsätzlich in digitaler, ausdrückbarer Form bereit, z.B. zusammen mit der gripware Software als Datei oder online zum Zugriff mittels Browser. Teile der Dokumentation können jedoch auch in gedruckter Form vorliegen. Die Dokumentation für gripware Software umfasst u.a. Bedienungsanleitungen für User, Beschreibung von Leistungsmerkmalen und Funktionen, die Anforderungen an die Hard- und Softwareumgebung des Kunden sowie die Einsatzbedingungen der Software. Soweit dem Kunden unter dem Vertrag bzw. Einzelauftrag unter dem Vertrag auch Drittanbietersoftware oder Open-Source-Komponenten überlassen werden, besteht die Dokumentation aus den jeweils vom Drittanbieter bzw. Herausgeber der Open Source Software als Dokumentation vorgesehenen Unterlagen, einschließlich der jeweiligen Drittanbieterlizenzbedingungen sowie Open Source Lizenzen. Diese werden ebenfalls grundsätzlich in digitaler Form zur Verfügung gestellt, entweder zusammen mit der gripware Software, z.B. als Teil des Downloads, oder gesondert davon in dem Bereich, in dem der Download der gripware Software erfolgt. Bei mancher Software kann auf die Dokumentation oder Teile davon, wie z.B. diese EULA, Drittanbieterlizenzbedingungen oder die Open Source Lizenzen, auch über die Bedienoberfläche zugegriffen werden.
- 1.5 **„Drittanbieter-Lizenzbedingungen“** oder **„Drittanbieter-EULA“** bezeichnet die Lizenzbedingungen eines Drittanbieters, die für Drittanbieter-Software gelten, die der Kunde unter dem Vertrag ggfs. erwirbt.
- 1.6 **„Drittanbieter-Software“** bezeichnet Software, die nicht von gripware selbst stammt, die gripware jedoch mit oder auch ohne die gripware Software vertreibt. Drittanbietersoftware unterliegt in der Regel Drittanbieter-Lizenzbedingungen. Open Source Software ist eine Sonderform von Drittanbietersoftware, die mit den Open Source Lizenzbedingungen eigenen Lizenzbedingungen unterliegt. Nicht als Drittanbietersoftware im Sinne dieser Definition gelten Komponenten der gripware Software, die zwar von Dritten stammen, aber so in die gripware Software integriert sind, dass die Komponenten nicht mehr eigenständig, sondern nur durch bzw. im Zusammenspiel mit der gripware Software genutzt werden können.

- 1.7 **„Einzelplatz-Software“** ist eine Software, die zur Nutzung durch einen einzelnen User bzw. Client bestimmt ist, und die etwa auf einem einzelnen PC, Notebook, Tablet oder Smartphone installiert wird. Sie ist abzugrenzen von Server-Software (vgl. Ziff. 1.16). Eine Lizenz für eine Einzelplatz-Software berechtigt den Kunden zur einmaligen Installation der Software auf einem einzelnen Rechner. Zusätzlich darf der Kunde eine Kopie der jeweiligen Installationsversion der Einzelplatz-Software auf einem Dateiserver innerhalb seines internen Netzwerkes installieren, um die Einzelplatz-Software auf andere an sein internes Netzwerk angeschlossene einzelne Rechner herunterzuladen und installieren zu können, sofern die Einzelplatz-Software eine derartige Installationsroutine ermöglicht. Je nach Vertrag kann sich aus der Anzahl der erworbenen Einzelplatz-Lizenzen auch die maximal zulässige Anzahl von Installationen ergeben. Jede andere Verwendung der Einzelplatz-Software in einem Netzwerk ist unzulässig.
- 1.8 **„EULA“** (End User License Agreement) bezeichnet Lizenzbedingungen für Endnutzer von Software. Dieses vorliegende Dokument ist die EULA für gripware Software („**gripware EULA**“). Drittanbieter-Software kann einer EULA des Drittanbieters unterliegen. Open Source Lizenzen sind eine Sonderform einer EULA.
- 1.9 **„Hauptlizenz“** ist eine Lizenz, die einen Nutzer dazu berechtigt, auf eine gripware Software zuzugreifen. Dabei kommt es nicht darauf an, von welchem Gerät aus auf die gripware Software zugegriffen wird: der Kunde kann entweder auf eine Installation der gripware Software auf einem Server zugreifen, oder dieselbe gripware Software auf seinem Client installieren und dort starten. Für jeden weiteren Nutzer ist eine Zusatzlizenz (vgl. Ziff. 1.24) erforderlich. Der Nutzer ist wiederum frei darin, eine Installation der gripware Software auf einem Server zu nutzen oder eine Installation auf seinem Client. Hauptlizenzen und Zusatzlizenzen basieren bei gripware auf dem CUL Modell, d.h. es sind immer nur so viele User zur gleichzeitigen Nutzung der betreffenden gripware Software berechtigt, wie Lizenzen vorhanden sind. Die gripware Software verfügt über Funktionen, um unabhängig von der Installation (Server, Client) oder Nutzungsart (Start am Server, Start der Clientinstallation) die Einhaltung der zulässigen Anzahl der User zu überwachen.
- 1.10 **„Lizenz“** bezeichnet das dem Kunden eingeräumte Nutzungsrecht an einer bestimmten Software. Das Nutzungsrecht kann dauerhaft oder auch zeitlich begrenzt für die Laufzeit eines Bezugsverhältnisses eingeräumt werden. Art und Umfang der vom Kunden erworbenen Lizenz(en), z.B. ob es sich um eine Haupt- oder Zusatzlizenz handelt, sind im Vertrag spezifiziert, im Übrigen durch diese EULA.
- 1.11 **„Lizenzbedingungen“** wird als Oberbegriff für diese EULA, etwaige Drittanbieter-Lizenzbedingungen sowie etwaige Open Source Lizenzen verwendet und kann durch den Vertrag weiter konkretisiert sein, etwa im Hinblick auf die Anzahl der lizenzierten User.
- 1.12 **„Lizenzkey“** bezeichnet einen oder mehrere Lizenznummern oder Lizenzzertifikat(e), welche die erworbene Lizenz(en) repräsentieren und mit denen die Software als solche (z.B. Hauptlizenz) oder eine zusätzliche Funktion (Zusatzmodul-Lizenz) oder eine erweiterte Anzahl von Usern (Zusatzlizenzen) aktiviert bzw. freigeschaltet wird. Abhängig vom Produkt muss zuvor die Software bzw. die Erweiterung der Software installiert sein, bevor mit dem Lizenzkey die betreffende Funktion bzw. Anzahl der User freigeschaltet werden kann.
- 1.13 **„Named User License“** bezeichnet ein Lizenzmodell, bei dem definiert ist, welcher bestimmte („named“) User oder welcher bestimmte Client die fragliche Software nutzen darf. Jeder User bzw. Client wird eigens definiert und benötigt eine Lizenz. Dieses Lizenzmodell ist abzugrenzen von CUL, bei denen i.d.R. eine beliebige Anzahl an Usern/Clients angelegt werden kann, aber immer nur die lizenzierte Anzahl von Usern/Clients gleichzeitig die Software benutzen darf.
- 1.14 **„Open Source Lizenz“** bezeichnet Lizenzbedingungen für eine Software, die dem Nutzer Nutzungsrechte daran gewähren, die über das Recht zur (auch unentgeltlichen) Nutzung der Software hinaus gehen und die üblicherweise dem Inhaber des Urheberrechts an der Software vorbehalten sind, z.B. das Recht, die Software zu bearbeiten, sie mit anderen Applikationen zu verbinden oder die Software oder eine davon abgeleitete Version zu vertreiben, und bei der die zugehörigen Lizenzbedingungen verlangen, dass mindestens eine der nachfolgenden Voraussetzungen erfüllt wird:
- a) der Quellcode oder die Designinformationen müssen gegenüber jedermann auf Anfrage bereitgestellt werden,
  - b) dem Nutzer wird das Recht, die ursprüngliche oder eine bearbeitete Fassung der Software zu bearbeiten, gewährt,
  - c) der Nutzer muss gegenüber Jedermann oder gegenüber jedem Dritten, der dies verlangt, eine unentgeltliche Lizenz zur Nutzung der geistigen Eigentumsrechte (sog. intellectual properties) an der Software, auch wenn diese vom Nutzer bearbeitet wurde, eingeräumt werden,

d) der Inhaber des Urheberrechts an der nicht-bearbeiteten Open Source Software muss angegeben werden (Urheber-Hinweis).

Open Source Lizenzen im Sinne dieser Definition sind beispielsweise, ohne diese abschließend aufzuzählen, die GNU General Public License (GPL) Lizenzfamilie, die GNU Lesser General Public License (LGPL) und die Berkeley Software Distribution License (BSD) Lizenzfamilie.

1.15 „**Open Source Software**“ bezeichnet eine Software, die unter einer Open Source Lizenz steht und entweder:

a) nur in Quellcodeform verbreitet wird, oder

b) in ausführbarer Objektcodeform erhältlich ist und bei welcher der Quellcode zusammen mit dem ausführbaren Code geliefert wird oder

c) bei welcher der Quellcode unentgeltlich (von Versand- und Lieferkosten abgesehen) zur Verfügung gestellt wird.

1.16 „**Server-Software**“ bezeichnet Software, die zur gleichzeitigen Nutzung durch mehrere User bestimmt ist. In der Regel ist sie auf einem Server installiert (oder ein funktionsgleiches Gerät, wie z.B. einem geeigneten NAS), manche gripware Software kann jedoch auch auf einem Client installiert und gestartet werden. Beim Zugriff auf eine Installation auf einem Server verwenden die User i.d.R. Netzwerkverbindungen (z.B. LAN, WLAN) und Laufwerksfreigaben, um auf die Server-Software zugreifen zu können und um die Funktionalitäten der Server-Software zu nutzen.

1.17 „**Software**“ bezeichnet Computerprogramme, Dateien sowie ggfs. Datenträger, die dem Kunden gemäß dem Vertrag bereitgestellt werden. Die Software kann nur für einen bestimmten Gerätetyp verwendbar sein. Soweit in dieser EULA auf **gripware Software** abgestellt wird, meint dies Software, die dem Kunden gemäß den Bestimmungen dieser gripware EULA bereitgestellt wird, einschließlich aller ggfs. dazu bereitgestellter Updates, Upgrades, Fehlerkorrekturen, modifizierter Versionen, Ergänzungen und Kopien. Für den Zweck der gripware EULA gilt die dazugehörige Dokumentation als Bestandteil der gripware Software.

Die mit der Software gelieferte Open Source Software sowie Drittanbieter-Software fallen ebenfalls unter die Definition von **Software**, jedoch gelten dafür die Drittanbieter EULA bzw. Open Source Lizenzen. Insbesondere letztere können vorsehen, dass dem Kunden Quellcode zur Verfügung gestellt wird.

1.18 „**Testversion**“ ist eine Version der Software, die zu Testzwecken überlassen wird. Testversionen können zeitlich und/oder funktional eingeschränkt nutzbar sein. Für Testversionen von gripware Software gelten die Regelungen in Ziffer 7 vorrangig.

1.19 „**Update**“ bezeichnet eine Version einer Software, die Fehlerkorrekturen und kleinere funktionale Optimierungen enthält. Bei gripware Software bestimmt gripware nach eigenem Ermessen, ob ein Update als eigenständig installierbare Fassung (Release) oder als zusätzlich zu installierender Teil (z.B. in Form eines Service Packs) angeboten wird. Das Update einer gripware Software erfordert, in Abhängigkeit vom Produkt, eine vorhandene und ordnungsgemäß lizenzierte Installation der gripware Software oder eine laufende Testversion. Typischerweise wird ein Update von gripware Software mit einer Erhöhung der Release-Nummer hinter der Hauptversionsnummer (z. B. „*Version 1.0.2*“ anstelle von „*Version 1.0.1*“) gekennzeichnet.

1.20 „**Upgrade**“ bezeichnet eine Version einer Software, die neue und/oder erweiterte Funktionalität für ältere Versionen enthält. In einigen Fällen können auch Fehlerkorrekturen enthalten sein. gripware kann nach eigenem Ermessen entscheiden, für welche Versionen einer gripware Software ein Upgrade angeboten wird, insbesondere über die letzte Version hinaus das Upgrade auch für ältere Versionen einer gripware Software angeboten wird. Typischerweise wird ein Upgrade von gripware Software mit einer Erhöhung der Hauptversionsnummer (z. B. „*Version 2.0.0*“ anstelle von „*Version 1.0.2*“) gekennzeichnet. Der Einsatz eines Upgrades von gripware Software erfordert die Eingabe neuer Lizenzkeys.

1.21 „**User**“ bezeichnet einen Nutzer, der auf Software zugreifen kann, die entweder auf einem Server oder auf einem Client installiert ist. Abhängig von der Software und dem verwendeten Lizenzmodell kann ein User eine natürliche Person, aber auch eine Identität/Rolle (Administrator) oder ein physisches (z.B. Mobiltelefon) oder virtuelles Gerät (z.B. eine Funktion zum Datenaustausch) sein. Die Art und Anzahl der User wird durch die erworbenen Lizenzkeys bestimmt.

1.22 „**Verbundene Unternehmen**“ bezeichnet Unternehmen, die im Sinne der §§ 15 ff. AktG mit einer der Parteien, d.h. gripware oder dem Kunden, verbunden sind. Sollte das AktG nicht anwendbar sein, bezeichnet **verbundenes Unternehmen** jede organisatorisch eigenständige Einheit, die gripware oder den Kunden direkt oder indirekt kontrolliert, von einem der beiden kontrolliert wird oder unter gemeinsamer Kontrolle mit einer anderen Partei steht. **Kontrolle** wird verstanden als die Fähigkeit, die

Geschäftsleitung und die Organisation eines Unternehmens direkt zu steuern oder lenkend auf sie Einfluss zu nehmen, sei es durch Mehrheit der Stimmrechte, durch Vertrag oder anderweitig.

- 1.23 **„Vertrag“** ist die gesonderte Vereinbarung (z.B. ein Softwareüberlassungsvertrag), unter welcher der Kunde die Software von gripware und ggfs. weitere Produkte oder Leistungen von gripware bezogen hat. Für die Zwecke dieser gripware EULA sind von der Definition nur eigene Produkte oder Leistungen von gripware, sowie Drittanbietersoftware, die von gripware als Wiederverkäufer bezogen werden können, umfasst. Andere Produkte sind ausgenommen.
- 1.24 **„Zusatzlizenz“** ist eine zusätzliche Lizenz zu einer Hauptlizenz, die einen User dazu berechtigt, auf eine gripware Software zuzugreifen. Voraussetzung ist, dass bereits eine Hauptlizenz installiert ist. Für jeden weiteren User ist eine (weitere) Zusatzlizenz erforderlich. Zusatzlizenzen sind wie die Hauptlizenzen CUL, vgl. Ziff. 1.3.
- 1.25 **„Zusatzmodul-Lizenz“** ist eine Lizenz, die die Nutzung eines Zusatzmoduls in der Server-Software erlaubt. Das Zusatzmodul kann von allen Usern, die die Server-Software benutzen dürfen, d.h. für die eine Haupt- oder Zusatzlizenz erworben wurde, gestartet werden, jedoch nur bis zur maximalen Anzahl der erworbenen Zusatzmodul-Lizenzen. Beispiel: Werden für ein Zusatzmodul A zwei (2) Zusatzmodul-Lizenzen erworben, und verfügt die Server-Software über insgesamt fünf (5) User, kann jeder der User das Zusatzmodul starten, jedoch insgesamt nur zwei (2) User gleichzeitig. Schließt einer der User des Zusatzmoduls die Software, kann das Zusatzmodul von einem anderen User gestartet werden. Zusatzmodule sind somit CUL. mit der bestimmte Funktionen in einer gripware Software freigeschaltet werden. Sie erlaubt einem User den Zugriff auf die betreffende Zusatzfunktion. Für jeden weiteren User, der das Zusatzmodul gleichzeitig benutzen möchte, ist eine weitere Zusatzmodul-Lizenz erforderlich. Zusatzmodul-Lizenzen sind wie die Hauptlizenzen CUL, vgl. Ziff. 1.3.

## 2. Allgemeine Lizenzbestimmungen

- 2.1 Dem Kunden wird ein Nutzungsrecht an der Software gemäß dieser EULA und ausschließlich im Rahmen des Vertrags eingeräumt. Der Kunde verpflichtet sich mit Abschluss des Vertrags zur Einhaltung der EULA. Alle übrigen Rechte an der Software stehen im Verhältnis zum Kunden ausschließlich gripware zu, oder, im Fall von Drittanbietersoftware, dem jeweiligen Drittanbieter bzw. den Lizenzgebern der Open Source Software.
- 2.2 Erwirbt der Kunde die Software von gripware, verschafft gripware dem Kunden eine zumutbare Möglichkeit, vor Abschluss des Vertrags Kenntnis von den Lizenzbedingungen zu nehmen, z.B. mittels Link im Webshop von gripware. Entsprechendes gilt für Open Source Software bzw. den zugehörigen Open Source Lizenzen.
- 2.3 Mit Abschluss des Vertrags akzeptiert der Kunde die Lizenzbedingungen, einschließlich der Open Source Lizenzen. Es obliegt dem Kunden, sich gem. Ziff. 2.2 bzw. Ziff. 3 vorher Kenntnis von den Lizenzbedingungen einschließlich der Open Source Lizenzen zu verschaffen.
- 2.4 Sofern nicht ausdrücklich abweichend im Vertrag geregelt, erhält der Kunde Nutzungsrechte nur am Objektcode der Software, d.h. der ausführbaren maschinenlesbaren Form der Software und es besteht kein Anspruch auf Überlassung des Quellcodes. Ausgenommen sind Fälle, bei denen das fragliche Produkt die Überlassung von Quellcode zwingend voraussetzt, z.B. bei Skripten. Unberührt bleiben auch die Rechte des Kunden aus Open Source Lizenzen.
- 2.5 Sofern nicht ausdrücklich abweichend in dieser EULA beschrieben oder im Vertrag vereinbart, erhält der Kunde das nicht-ausschließliche Recht, die Software, nach näherer Maßgabe von Ziffer 3, zur Abwicklung eigener interner Geschäftszwecke sowie der von verbundenen Unternehmen des Kunden zu nutzen. Die Nutzung oder der Betrieb der Software durch Dritte ist dann gestattet, wenn dies ausschließlich unter Steuerung des Kunden und für interne Geschäftszwecke des Kunden erfolgt, z.B. Hosting, Outsourcing, Subunternehmer die für den Kunden tätig sind. Alle darüberhinausgehenden Rechte, insbesondere das Recht zur Vermietung, Verbreitung, Übersetzung, Bearbeitung, Umgestaltung und öffentlichen Zugänglichmachung der Software verbleiben bei gripware bzw. den Drittanbietern.
- 2.6 Mit Ausnahme der Open Source Software darf der Kunde die Software weder dekompileieren noch disassemblieren, keine Programmteile herauslösen, Reverse-Engineering vornehmen oder anderweitig versuchen, den Quellcode aus dem Objektcode abzuleiten. Hiervon unberührt bleiben die Rechte des Kunden aus § 69d Abs. 2 und 3, § 69e Urheberrechtsgesetz. Der Kunde hat gripware in diesem Fall zuvor schriftlich mit angemessener Frist aufzufordern, die zur Herstellung der vertragsgemäßen Funktionalität oder Interoperabilität mit anderen Applikationen nötigen Informationen und Unterlagen zur Verfügung zu stellen. Erst nach Ablauf der Frist ohne vertragsmäßige Herstellung der Funktionalität ist der Kunde zum Reverse-Engineering bzw. zur Dekompilierung der Software im Rahmen der gesetzlich zwingenden Vorschriften berechtigt.

- 2.7 Die Software darf ohne vorherige schriftliche Zustimmung von gripware weder vermietet, verleast, verliehen, unterlizenziert oder außerhalb der Bestimmungen der Ziff. 6 weitergegeben oder sonst Dritten zugänglich gemacht werden. Ebenso darf die Software weder in Teilen noch als Ganzes vervielfältigt werden. Ausgenommen sind die im Vertrag oder die gesetzlich ausdrücklich erlaubten Fälle, z. B. Sicherungskopien. gripware kann nach eigenem Ermessen entscheiden, ob die Zustimmung erteilt wird.
- 2.8 Werden dem Kunden Installationsmedien überlassen, die mehrere Softwareprodukte enthalten, darf der Kunde nur die Software nutzen, für die er Lizenzen erworben hat. Das Entbündeln oder Repackaging der Software zum Vertrieb oder Weiterverkauf und auch die damit verbundene Umgestaltung der Vervielfältigungsstücke der Software ist nicht gestattet.
- 2.9 Der Kunde darf Sicherungskopien der Software in angemessener Anzahl herstellen. Der Kunde wird alphanumerische Kennungen, Markenzeichen und Urheberrechtsvermerke, mit denen die Software oder Installationsmedien versehen sind, nicht entfernen und die Software nur unverändert vervielfältigen. Der Kunde wird über den Verbleib aller Kopien Aufzeichnungen führen, die gripware auf Wunsch einsehen kann.
- 2.10 Sofern die Software zusätzlich zur Installation eine Initialisierung erfordert, zum Beispiel durch Einspielen eines Lizenzkeys, wird der Kunde die Software innerhalb einer bestimmten, von gripware vorgegebenen Frist initialisieren. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass erst dann die uneingeschränkte vertragsgemäße Nutzung erfolgen kann. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass in den Fällen, in denen die Software in einer virtualisierten Umgebung betrieben wird und sich diese Umgebung verändert, z.B. aktualisiert wird, oder die Hardware, auf der die virtualisierte Umgebung oder die Software betrieben wird, geändert wird, es erforderlich sein kann, die Software erneut zu initialisieren. Erfolgt die Initialisierung nicht innerhalb der vorgegebenen Frist, kann die Software nach Ablauf einer bestimmten Frist - i.d.R. die Frist für Testversionen - für die weitere Verwendung gesperrt sein. Zur Freischaltung ist dann die erneute Initialisierung nötig, die bei gripware gegen Nachweis der Berechtigung angefordert werden kann. Individuelle Vereinbarungen im Vertrag zur Abnahme sowie zu Aufwandsentschädigungen bleiben unberührt.
- Die von gripware ggfs. zur Verfügung gestellten Lizenzkeys sind grundsätzlich versionsbezogen, d.h. im Fall eines Upgrades einer gripware Softwareinstallation hat der Kunde eine erneute Initialisierung vorzunehmen. gripware stellt dem Kunden die erforderlichen neuen Lizenzkeys entsprechend dem vom Kunden erworbenen Lizenzumfang im Rahmen der Softwarepflege zur Verfügung.
- 2.11 Jede ergänzende Lieferung von Software (z.B. Updates oder Upgrades), die dem Kunden zur Verfügung gestellt wird, sowie jede Erweiterung einer Lizenz, z.B. Zusatzlizenzen oder Zusatzmodul-Lizenzen, unterliegt dieser EULA, es sei denn, dies wurde im Einzelfall abweichend vereinbart.
- Die Nutzung einer Zusatzlizenz oder einer Zusatzmodul-Lizenz setzt voraus, dass eine von der Version her passende Hauptlizenz vorhanden ist. Wird ein Upgrade nur für die Hauptlizenz oder nur für einen Teil der Zusatzlizenzen oder Zusatzmodul-Lizenzen erworben, können diejenigen Zusatzlizenzen oder Zusatzmodul-Lizenzen, für die kein Upgrade erworben wurde, nur mit einer passenden älteren Version genutzt werden.
- 2.12 Mit der Installation eines Updates oder Upgrades erlöschen grundsätzlich die Nutzungsrechte an vorhergehenden Versionen. In diesem Fall ist der Kunde berechtigt, seine bisherige ältere Version, aber gleichzeitig immer nur eine Version, zu nutzen, bis der Kunde die neue Version samt Lizenzkeys (Ziff. 2.10) installiert. Danach wird die Nutzung der älteren Version verhindert, die zugehörigen älteren Lizenzkeys werden gesperrt (Ziff. 2.14).
- Der Kunde verwendet solche älteren Versionen auf eigene Gefahr. Eine Gewährleistungspflicht von gripware oder eine Leistungspflicht aus einem mit gripware geschlossenen Pflegevertrag gilt nur für die jeweils aktuelle Version. Vorhandene Kopien, einschließlich Sicherheitskopien, sind vom Kunden entweder nachweislich zu vernichten oder an gripware zurückzugeben, sofern der Kunde nicht nachweist, dass er die ältere Version zur Erfüllung gesetzlicher oder behördlich angeordneter Aufbewahrungs- und Nachweispflichten benötigt, und dies die Upgrade- oder Migrationsversion der Software nicht zu leisten vermag. In jedem Fall endet die Möglichkeit zu einer solchen Zurückbehaltung mit der Veräußerung der Software an einen Dritten.
- 2.13 gripware kann in den Fällen, in denen dem Kunden Nutzungsrechte zeitlich begrenzt eingeräumt wurden, diese ganz oder teilweise außerordentlich kündigen, wenn der Kunde in erheblichem Umfang gegen die Bestimmungen der EULA verstößt, insbesondere in Bezug auf den Umfang der Lizenz, dadurch die Rechte von gripware an der Software in einer Weise verletzt werden, die gripware ein Festhalten an der Rechteeinräumung unzumutbar machen und der Kunde den Verstoß nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Zugang einer entsprechenden Aufforderung von gripware beseitigt. Das

Recht von gripware, gegen Rechtsverletzungen gerichtlich vorzugehen, insbesondere im Wege des einstweiligen Rechtsschutzes, bleibt davon unberührt, dies gilt auch für dauerhaft überlassene Software.

- 2.14 gripware verwendet eine zentrale Lizenzverwaltung, um die Einhaltung der Nutzungsrechte zu kontrollieren und durchzusetzen. Über diese Lizenzverwaltung kann gripware Lizenzen deaktivieren, wenn gekaufte Lizenzen nicht bezahlt wurden oder im Fall einer Miete die Mietdauer abgelaufen ist. Die Lizenzkeys sind versionsbezogen. Der Kunde erhält für jede neue Version neue Lizenzkeys, entsprechend der vom Kunden erworbenen Lizenzen. Sobald die neue Version installiert und mittels der neuen Lizenzkeys initialisiert wurde, werden die alten Lizenzkeys des Kunden gesperrt. Wird ein Upgrade nur für einen Teil der Lizenzen erworben, z.B. weil für manche Lizenzen die Pflegeleistungen gekündigt wurden, werden nur für die verbleibenden Lizenzen neue Lizenzkeys ausgegeben und die alten Lizenzkeys gesperrt. Die Lizenzkeys für nicht mehr von Pflegeleistungen umfasste, dauerhaft überlassene Lizenzen können nur zusammen mit der zuletzt vorhandenen Version genutzt werden. Es muss in jedem Fall eine zu der Version passende Hauptlizenz vorhanden sein, da die gripware Software nicht lediglich mit Zusatz- bzw. Zusatzmodul-Lizenzen genutzt werden kann.
- 2.15 Zur Nutzung der gripware Software ist es erforderlich, dass die jeweilige gripware Software vom Ort ihrer Installation (auf Server oder Client) aus zumindest alle vier (4) Wochen eine Verbindung in das Internet aufbauen kann, um die Lizenzen auf Gültigkeit prüfen zu können. Andernfalls deaktiviert sich das jeweilige Produkt auf dem betreffenden System, analog zu einer Testversion bei Ablauf der Testperiode. Es obliegt dem Kunden, dafür zu sorgen, dass seine Geräte diese Verbindung ins Internet aufbauen können. Firewall- und ähnliche Schutzsysteme sind vom Kunden entsprechend zu konfigurieren.

### **3. Besondere Bestimmungen für proX Software**

- 3.1 „proX“ Produkte meint die gripware Software pro-Plan, pro-Budget, pro-Conto, pro-Ressource, pro-Check, pro-SiGe, MS Project Schnittstelle. gripware kann die Liste nach eigenem Ermessen erweitern.
- 3.2 Die proX Produkte werden unter dem CUL Lizenzmodell lizenziert. Eine Installation ist sowohl auf einem Server als auch auf einem Client möglich, ebenso kann ein User die Software von einem Server aus aufrufen oder eine lokale Installation auf seinem Client starten.
- 3.3 Die proX Produkte sind mit einer Lizenzverwaltung ausgestattet, die dafür sorgt, dass nur die Anzahl gleichzeitig aktiver User mit dem betreffenden proX Produkt arbeiten kann, für die der Kunde entsprechende Lizenzen (Haupt- bzw. Zusatzlizenz) erworben hat.

### **4. Besondere Bestimmungen für pro-Report**

- 4.1 Die gripware Software „pro-Report“ verwendet grundsätzlich ein CUL Lizenzmodell, jedoch ist bei pro-Report eine Verwendung durch mehrere User gleichzeitig nur dann möglich und zulässig, wenn pro-Report auf einem einzelnen Server installiert ist und von allen Usern dort gestartet wird. Eine Installation auf einem Client ist nur zulässig, wenn pro-Report wie eine Einzelplatz-Software genutzt werden soll. Sobald mehrere User pro-Report nutzen sollen, ist zwingend eine Installation auf einem einzelnen Server erforderlich.
- 4.2 Es darf bei einem Kunden immer nur eine Installation von pro-Report geben, auf die, bei Verwendung mit mehreren Usern, zentral zugegriffen wird.
- 4.3 Der Kunde wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass eine hiervon abweichende Nutzung die Gefahr von Datenverlust und Dateninkonsistenzen mit sich bringt.
- 4.4 Für die Nutzung von pro-Report mit Mobilgeräten sind gesonderte Zusatzlizenzen zu erwerben, die auf dem Named User License Prinzip basieren. Dabei wird der Zugriff durch ein bestimmtes, im System hinterlegtes („named“) Mobilgerät, welches an diese Zusatzlizenz gebunden ist, lizenziert. Eine Lizenz für ein zweites Mobilgerät erlaubt es einem Nutzer, mit einem weiteren Mobilgerät (z.B. Tablet und Mobiltelefon) auf die Datenbestände zuzugreifen, die dem ersten Mobilgerät zugeordnet sind, d.h. beide Geräte verwenden die gleichen Daten. Eine Nutzung durch unterschiedliche Nutzer ist nicht zulässig.

### **5. Drittanbietersoftware und Open Source Software**

- 5.1 Die Software kann Komponenten enthalten, die ganz oder teilweise gesonderten Lizenzbestimmungen unterliegen. Dies umfasst insbesondere Drittanbietersoftware und Open Source Software. Beim Erwerb der Software von gripware verschafft gripware dem Kunden eine zumutbare Möglichkeit, vor Abschluss des Vertrags Kenntnis von den Drittanbieterlizenzbedingungen und Open Source Lizenzen zu nehmen, z.B. mittels Link im Webshop von gripware. Solche gesonderten Lizenzbestimmungen gelten in Bezug auf die betreffende Komponente vorrangig vor dieser EULA.

- 5.2 Manche Drittanbieterlizenzen und Open Source Lizenzen können zusätzliche Rechte, aber auch Beschränkungen oder Ausschlüsse von Garantie- bzw. Gewährleistungs- und Haftungsansprüchen enthalten, und gripware kann verpflichtet sein, diese Rechte, Beschränkungen oder Ausschlüsse an den Kunden weiterzugeben, unabhängig davon, ob diese gemäß der für den Vertrag geltenden Rechtsordnung wirksam sind oder nicht. gripware empfiehlt, dass sich der Kunde vor dem Vertragsschluss über diese Rechte, Beschränkungen und Ausschlüsse informiert und im Zweifel unabhängigen Rechtsrat einholt.
- 5.3 Soweit eine Open Source Lizenz eine Überlassung oder Bereitstellung von Quellcode oder weiteren Materialien vorsieht, wird gripware diese(n) nach Maßgabe der jeweiligen Open Source Lizenz, im Übrigen nach eigenem Ermessen, entweder:
- a) zusammen mit der Software auf einem Datenträger oder auf einem separaten Datenträger liefern, oder
  - b) über die gripware Webseite zur Verfügung stellen, entweder zusammen mit der gripware Software oder als gesondertes Paket, und in jedem Fall
  - c) auf Verlangen des Kunden gegen entsprechenden Aufwandsersatz/Versandkosten auf einem Datenträger bereitstellen.
- gripware wird b) und c) für eine bestimmte Version der Software mindestens für drei (3) Jahre bereitstellen, gerechnet ab dem Zeitpunkt, ab dem gripware die betreffende Version nicht mehr zum Download zur Verfügung stellt.
- 5.4 Die Überlassung der Open Source Software durch gripware und deren Nutzung durch den Kunden erfolgt kostenfrei, d.h. für die Bereitstellung der Open Source Software und deren Nutzung fällt keine Vergütung an, unabhängig davon, ob diese zusammen mit einem kostenpflichtigen Produkt von gripware verwendet werden. gripware kann jedoch Aufwände berechnen, um die Kosten von gripware abzudecken, um den Quellcode der Open Source Software auf Datenträger zur Verfügung zu stellen.

## 6. Weiterveräußerung der Software

- 6.1 Wurden dem Kunden an der Software dauerhafte Lizenzen eingeräumt, so ist ein Weiterverkauf der Software und die Übertragung der Lizenzen daran nur zulässig, wenn dies gemäß den Bestimmungen dieser Ziff. 6 erfolgt und die Software und die zugehörigen Lizenzen in genau dem Umfang und in der Zusammenstellung weitergegeben werden, die der Kunde erworben hat. Die Software darf dem Erwerber hierbei nur einheitlich und vollständig mit allen zugehörigen Materialien und Lizenzkeys überlassen werden. Eine nur vorübergehende Überlassung, z.B. Vermietung, ist unzulässig. Eine nur teilweise Überlassung der Software an Dritte oder die Überlassung derselben Software an mehrere Dritte unter Aufspaltung der Lizenzen ist untersagt, außer in den gesetzlich ausdrücklich zulässigen Fällen.
- 6.2 Der Kunde stellt sicher und kann dies auf Anfrage von gripware auch nachweisen, dass
- der Erwerber sich zu Einhaltung der Lizenzbedingungen verpflichtet hat;
  - dem Erwerber die Software, die Lizenzkeys, die Installationsmedien und sonstige Materialien, die mit der Software geliefert wurden, z.B. vorinstallierte Materialien, sowie alle beim Kunden noch vorhandenen Sicherheitskopien, Updates und frühere Versionen ausgehändigt wurden;
  - der Kunde keine Kopien der Software, der Installationsmedien, der Lizenzkeys oder sonstiger Materialien zurückbehält, einschließlich Sicherungskopien;
  - der Kunde gripware unter Angabe der betreffenden Software und Lizenzkeys über den Erwerb und den Käufer informiert; und
  - der Kunde bei gripware die Umschreibung der Software und Lizenzkeys auf den Erwerber veranlasst hat. Für die Umschreibung kann gripware vom Kunden Erstattung der dadurch entstehenden Aufwände verlangen, die auch in einer Kostenpauschale bestehen kann.
- 6.3 Mit der Übertragung auf den Erwerber erlöschen alle Nutzungsrechte des Kunden an der Software und den Lizenzen. Eine Veräußerung führt jedoch nicht automatisch zu einer Übertragung oder Abtretung von Garantie- bzw. Gewährleistungsansprüchen oder eines ggfs. zwischen gripware und dem Kunden bestehenden Pflegevertrags.
- 6.4 Bei einer dem Kunden vermieteten Software ist eine Weitergabe bzw. Übertragung des Mietvertrags an Dritte ausgeschlossen, es sei denn, dies wurde individuell mit gripware vereinbart.

## **7. Besondere Bedingungen für Testversionen**

- 7.1 Die Bedingungen dieser Ziffer 7 gelten nur dann, wenn der Kunde die Software zu Testzwecken bekommen hat, und haben Vorrang vor den sonstigen Bedingungen der EULA. Die Überlassung einer Testversion erfolgt ausschließlich zeitlich begrenzt.
- 7.2 Der Kunde darf die Testversion ausschließlich zu Evaluations- und Testzwecken nutzen und nur für die Dauer der mit gripware vereinbarten Testphase. Der Kunde kann die Testphase jederzeit vorzeitig durch Deinstallation und Vernichtung aller Kopien der Testversion oder deren Rückgabe an gripware beenden.
- 7.3 Das Recht zur Nutzung der Testversion erlischt automatisch, wenn:
  - a) der Kunde gegen die Bedingungen der EULA verstößt und/oder
  - b) die Testphase endet. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass manche Testversionen Lizenzschlüssel enthalten, die zeitlich mindestens die Testphase abdecken, sich jedoch nach deren Ablauf automatisch abschalten.
- 7.4 Soweit nicht abweichend vereinbart, ist der Kunde als Nutzer einer Testversion zum Bezug von Supportleistungen von gripware nur während der Testphase berechtigt.
- 7.5 Der Kunde kann während der Testphase jederzeit die Testversion durch Eingabe eines entsprechenden Lizenzschlüssel in eine kostenpflichtige „Vollversion“ der Software umwandeln.
- 7.6 Testversionen werden kostenfrei, „wie gesehen“ und ohne jede Gewährleistung zur Verfügung gestellt. Je nach Vereinbarung mit dem Kunden kann es sich dabei um noch nicht allgemein freigegebene Versionen oder neue Produkte handeln, die noch nicht zum Vertrieb freigegeben sind. Der Kunde nutzt jede Testversion auf eigenes Risiko, eigene Kosten und in eigener Verantwortung. gripware übernimmt keine Gewähr für die Leistungsfähigkeit oder für bestimmte Ergebnisse der Nutzung der Testversion der Software und zugehöriger Materialien, und keine Gewähr oder Garantie dafür, dass die Nutzung der Testversion keine Rechte Dritter verletzt oder für die Marktfähigkeit oder Gebrauchstauglichkeit der Testversion für einen bestimmten Zweck. Diese Ausschlüsse gelten auch zugunsten der Drittanbieter von eventuell in der Testversion enthaltener Drittanbietersoftware. Die gesetzlichen Rechte des Kunden im Falle von Arglist oder Vorsatz bleiben unberührt.
- 7.7 Bei Testversionen sind Ansprüche des Kunden auf Schadens- oder Aufwendungsersatz unabhängig vom Rechtsgrund ausgeschlossen, insbesondere bei Produktionsausfall, entgangenem Gewinn, Verlust von Informationen oder Daten und Folgeschäden. Hiervon unberührt bleibt die Haftung von gripware für Vorsatz, nach dem Produkthaftungsgesetz, für Körperschäden und im Umfang übernommener Garantien. Gleiches gilt für sonstige Fälle unabdingbarer gesetzlicher Haftung.

## **8. Allgemeine Bestimmungen**

- 8.1 Änderungen und Ergänzungen der EULA bedürfen der Schriftform (einschließlich Telefax und E-Mail) und müssen als solche ausdrücklich gekennzeichnet sein. Das gilt ebenso für die Abänderung dieses Schriftformerfordernisses. Mündliche Nebenabreden sind nicht getroffen. Werden später mündliche Nebenabreden getroffen, sind diese unverzüglich schriftlich festzuhalten.
- 8.2 Sollte eine Bestimmung unwirksam sein oder werden, eine unzulässige Fristbestimmung oder eine Lücke enthalten, soll nach dem Willen der Parteien die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt bleiben. Die Parteien werden in diesem Fall eine wirksame Bestimmung vereinbaren, die dem von den Parteien Gewollten wirtschaftlich und rechtlich am nächsten kommt.
- 8.3 Die Vertragserfüllung von gripware steht unter dem Vorbehalt, dass gripware damit weder etwaige Vorschriften des nationalen und internationalen Export- und Außenwirtschaftsrechts verletzt oder gegen Sanktionen oder Embargos verstößt.
- 8.4 Die gesamte Rechtsbeziehung der Parteien unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG) und des internationalen Privatrechts sowie dessen Rechtswahlklauseln oder Kollisionsnormen.
- 8.5 Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit diesen Geschäftsbedingungen ist der Geschäftssitz von gripware. Klagt gripware, ist gripware berechtigt, den Gerichtsstand am Sitz des Kunden zu wählen.



## Auftragsverarbeitung

Auftragsverarbeitung nach Art. 28 Abs. 3 der Verordnung (EU) 2016/679  
(EU Datenschutz-Grundverordnung, DSGVO)

gripware (für die Zwecke dieses Dokuments auch als „**Auftragnehmer**“ bezeichnet) übernimmt als Auftragsverarbeiter i.S. von Art. 28 Abs. 3 DSGVO gegenüber dem Kunden als „Verantwortlichem“ i.S.d. Art. 4 Nr. 7 DSGVO (für die Zwecke dieses Dokuments auch als „**Auftraggeber**“ bezeichnet) die nachfolgenden Pflichten mit den nachfolgenden Rechten, wenn und soweit die Leistungen des Auftragnehmers nach dem mit dem Auftraggeber geschlossenen Vertrag unter der an den Auftraggeber als Kunden vergebenen Kundennummer („**Hauptvertrag**“) auch eine Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag und auf Weisung des Auftraggebers umfasst. Dieses vorliegende Dokument („**AVV**“) ist integraler Bestandteil des Vertragswerks.

### 1. Gegenstand, Grundsätzliches und Dauer der Vereinbarung

- 1.1 Nach dem Inhalt des Hauptvertrags über die Leistungen des Auftragnehmers und nach den vom Auftraggeber vorgenommenen Nutzungen ist es nicht ausgeschlossen, dass der Auftragnehmer dabei personenbezogene Daten für den Auftraggeber im Sinne von Art. 4 Nr. 2 und Art. 28 DSGVO verarbeitet und der Auftragnehmer dabei keine eigenen Zwecke im Umgang mit diesen Daten des Auftraggebers verfolgt. Wenn dies geschieht, so erfolgt diese Verarbeitung von personenbezogenen Daten des Auftraggebers im Auftrag und auf Weisung für die Zwecke des Auftraggebers nach Maßgabe dieses Vertrags.
- 1.2 **„Anlage 1 zur Auftragsverarbeitung - Individuelle Vertragsbestandteile“** enthält die für den Auftragnehmer maßgeblichen Weisungen des Auftraggebers zur Konkretisierung der Auftragsverarbeitungsleistungen.
- 1.3 **„Weisung“** ist die auf einen bestimmten datenschutzmäßigen Umgang des Auftragnehmers mit personenbezogenen Daten, die der Auftraggeber verarbeitet, gerichtete Anordnung des Auftraggebers (z.B. Daten zu anonymisieren, zu sperren, zu löschen, herauszugeben). Bereits bestehende Weisungen können vom Auftraggeber danach durch einzelne Weisungen geändert, ersetzt oder ergänzt werden (Einzelweisungen). Die Parteien beachten dabei Ziff. 3.2 und 3.3 dieser AVV.
- 1.4 Der Auftraggeber ist für die Beurteilung der Zulässigkeit der Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Auftragnehmer auf IT-Systemen des Auftraggebers, IT-Systemen des Auftragnehmers sowie für die Wahrung der Rechte der Betroffenen verantwortlich. Der Auftraggeber hat dafür Sorge zu tragen, dass die gesetzlich oder behördlich vorgeschriebenen Voraussetzungen für „seine“ Datenverarbeitungen geschaffen werden bzw. Anforderungen erfüllt werden, wie z.B. die Definition und Einhaltung von Löschrufen und zulässiger Speicherdauer oder die Einholung von ggfs. erforderlichen Einwilligungserklärungen. Das gilt insbesondere dann, wenn der Auftraggeber besonders sensible Daten im Sinne des Art. 9 DSGVO verarbeiten lässt.
- 1.5 Der Auftraggeber stellt den Auftragnehmer in seinem Verantwortungsbereich von Ansprüchen Betroffener gegenüber dem Auftragnehmer frei. Art. 82 DSGVO bleibt unberührt.
- 1.6 Gegenstand, Dauer, Art und Zweck der Datenverarbeitung im Auftrag ist durch den Hauptvertrag zwischen den Parteien vorgegeben, der zivilrechtlich die Leistungserbringung regelt, sowie den zugehörigen jeweiligen Leistungsbeschreibungen und ggf. mitgeltenden Dokumenten.
- 1.7 Im Rahmen der produktspezifischen Möglichkeiten der vom Hauptvertrag umfassten Leistungen bzw. Produkte des Auftragnehmers kann der Auftraggeber Art und Umfang seiner Datenverarbeitung durch Art und Weise der Nutzung des Produktes bestimmen.  
Im Rahmen dieser Produkte können dann insbesondere Weisungsrechte des Auftraggebers im Falle der Inanspruchnahme von Gewährleistung, Pflegeleistungen oder im Einzelfall gewünschten Serviceleistungen wie z.B. eine Programmierung wahrgenommen werden, wenn der Auftragnehmer im Einzelfall auf den Datenbestand des Auftraggebers Zugriff nehmen soll.
- 1.8 Sämtliche Auftragsverarbeitungsleistungen des Auftragnehmers werden ausschließlich in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union (EU) oder in einem Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) erbracht. Jede Verlagerung dieser Auftragsverarbeitungsleistungen oder von Teilen davon in ein Drittland bedarf der vorherigen Zustimmung des Auftraggebers und darf nur erfolgen, wenn die besonderen Voraussetzungen der Art. 44 ff. DSGVO erfüllt sind (z.B. ein Angemessenheitsbeschluss der Kommission vorliegt, Standarddatenschutzklauseln verwendet werden oder genehmigte Verhaltensregeln vorliegen).

- 1.9 Diese AVV beginnt mit dem Zustandekommen des Hauptvertrags und wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Die AVV endet mit dem Ende der vertraglich vereinbarten Leistungen des Auftragnehmers aus dem Hauptvertrag. Klarstellend wird festgehalten, dass dieser Zeitpunkt auch nach dem Ende der Laufzeit des Hauptvertrags liegen kann und die AVV in jedem Fall so lange gültig bleibt, wie der Auftragnehmer personenbezogene Daten im Auftrag des Auftraggebers verarbeitet.
- 1.10 Der Auftraggeber kann die AVV jederzeit ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn ein schwerwiegender Verstoß des Auftragnehmers gegen Datenschutzvorschriften oder gegen die Bestimmungen der AVV vorliegt, der Auftragnehmer eine Weisung des Auftraggebers schuldhaft nicht ausführen kann oder will oder der Auftragnehmer Kontrollrechte des Auftraggebers vertragswidrig verweigert.

In diesem Fall ist der Hauptvertrag entsprechend anzupassen, insbesondere besteht bei Leistungen, die nur unter Geltung der AVV oder einer vergleichbaren Vereinbarung zulässig sind, erst dann wieder eine Leistungspflicht des Auftragnehmers, wenn eine neue AVV oder eine mit der AVV vergleichbare Vereinbarung abgeschlossen wurde, oder die Parteien sich einigen, betreffende Leistungen aus dem Leistungsumfang des Hauptvertrag herauszunehmen. Können sich die Parteien nicht binnen angemessener Frist einigen, ist jede der Parteien zur außerordentlichen Kündigung auch des Hauptvertrags berechtigt, ohne dass der anderen Partei deshalb Ersatzansprüche zustehen.

## **2. Art und Zweck der Verarbeitung, Art der personenbezogenen Daten sowie Kategorien betroffener Personen**

Die Art der Verarbeitung (entsprechend der Definition von Art. 4 Nr. 2 DSGVO), der Zweck der Verarbeitung, die Art der personenbezogenen Daten (entsprechend der Definition von Art. 4 Nr. 1, 13, 14 und 15 DSGVO) sowie die Kategorien betroffener Personen (entsprechend der Definition von Art. 4 Nr. 1 DSGVO) ergeben sich aus „**Anlage 1 zur Auftragsverarbeitung - Individuelle Vertragsbestandteile**“.

## **3. Rechte und Pflichten sowie Weisungsbefugnisse des Auftraggebers**

- 3.1 Für die Beurteilung der Zulässigkeit der Verarbeitung gemäß Art. 6 Abs. 1 DSGVO sowie für die Wahrung der Rechte der betroffenen Personen nach den Art. 12 bis 22 DSGVO ist allein der Auftraggeber verantwortlich. Gleichwohl ist der Auftragnehmer verpflichtet, alle solche Anfragen, sofern sie erkennbar ausschließlich an den Auftraggeber gerichtet sind, unverzüglich an diesen weiterzuleiten.
- 3.2 Änderungen des Verarbeitungsgegenstandes und Verfahrensänderungen sind gemeinsam zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer abzustimmen und schriftlich oder in einem dokumentierten elektronischen Format festzulegen.
- 3.3 Der Auftraggeber erteilt alle Aufträge, Teilaufträge und Weisungen in der Regel schriftlich oder in einem dokumentierten elektronischen Format. Mündliche Weisungen sind unverzüglich schriftlich oder in einem dokumentierten elektronischen Format zu bestätigen. Als Bestätigung gilt auch der widerspruchsfreie Zugang einer solchen Bestätigung des Auftragnehmers beim Auftraggeber.
- 3.4 Der Auftraggeber ist berechtigt, sich vor Beginn der Verarbeitung und sodann regelmäßig in angemessener Weise von der Einhaltung der beim Auftragnehmer getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen sowie der in diesem Vertrag festgelegten Verpflichtungen zu überzeugen.
- 3.5 Der Auftraggeber ist verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von Geschäftsgeheimnissen und Datensicherheitsmaßnahmen des Auftragnehmers vertraulich zu behandeln. Diese Verpflichtung bleibt auch nach Beendigung dieses Vertrages bestehen. Die Regelung im Hauptvertrag zum Umgang mit vertraulichen Informationen gilt insofern entsprechend.
- 3.6 Bei speziellen Weisungen, deren Umsetzung für den Auftragnehmer nicht oder nur mit unverhältnismäßig hohem Mehraufwand möglich ist, kann der Auftragnehmer den Hauptvertrag und diesen Auftragsverarbeitungsvertrag zum Ende eines laufenden Kalendermonats mit einer Frist von zwanzig (20) Kalendertagen kündigen.

## **4. Weisungsberechtigte des Auftraggebers, Weisungsempfänger des Auftragnehmers**

- 4.1 Weisungsberechtigte Personen des Auftraggebers und Weisungsempfänger des Auftragnehmers sind in „**Anlage 1 zur Auftragsverarbeitung - Individuelle Vertragsbestandteile**“ enthalten.
- 4.2 Bei einem Wechsel oder einer längerfristigen Verhinderung der Ansprechpartner sind dem Vertragspartner unverzüglich und grundsätzlich schriftlich oder elektronisch die Nachfolger bzw. die Vertreter mitzuteilen.

## 5. Pflichten des Auftragnehmers

- 5.1 Der Auftragnehmer verarbeitet personenbezogene Daten in der Situation der Auftragsverarbeitung ausschließlich im Rahmen der getroffenen Vereinbarungen und nach Weisungen des Auftraggebers, sofern er nicht zu einer anderen Verarbeitung durch das Recht der Union oder der Mitgliedstaaten, dem der Auftragsverarbeiter unterliegt, verpflichtet ist (z.B. Ermittlungen von Strafverfolgungs- oder Staatsschutzbehörden). In einem solchen Fall teilt der Auftragnehmer dem Auftraggeber diese rechtlichen Anforderungen vor der Verarbeitung mit, sofern das betreffende Recht eine solche Mitteilung nicht wegen eines wichtigen öffentlichen Interesses verbietet (Art. 28 Abs. 3 Satz 2 lit. a DSGVO).
- 5.2 Der Auftragnehmer verwendet die zur Verarbeitung überlassenen personenbezogenen Daten für keine anderen Zwecke, insbesondere nicht für eigene Zwecke. Kopien oder Duplikate der personenbezogenen Daten werden ohne Wissen des Auftraggebers nicht erstellt. Der Auftraggeber wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass solche Kopien oder Duplikate im Zusammenhang mit den Datensicherungen entstehen können, die der Auftragnehmer im ordentlichen Geschäftsgang anfertigt. Siehe dazu auch „**Anlage 2 zur Auftragsverarbeitung - Technische und organisatorische Maßnahmen**“.
- 5.3 Der Auftragnehmer gewährleistet im Bereich der auftragsgemäßen Verarbeitung von personenbezogenen Daten die vertragsgemäße Abwicklung aller vereinbarten Maßnahmen. Er gewährleistet durch geeignete technisch-organisatorische Maßnahmen, dass die für den Auftraggeber verarbeiteten Daten von sonstigen Datenbeständen getrennt werden.
- 5.4 Die Datenträger, die vom Auftraggeber stammen bzw. die ausschließlich für den Auftraggeber genutzt werden, werden besonders gekennzeichnet.
- 5.5 Bei der Erfüllung der Rechte der betroffenen Personen nach Art. 12 bis 22 DSGVO durch den Auftraggeber, an der Erstellung der Verzeichnisse von Verarbeitungstätigkeiten sowie bei erforderlichen Datenschutz-Folgeabschätzungen des Auftraggebers hat der Auftragnehmer im notwendigen Umfang mitzuwirken und den Auftraggeber soweit möglich angemessen zu unterstützen (Art. 28 Abs. 3 Satz 2 lit. e und f DSGVO). Er hat die dazu erforderlichen Angaben jeweils unverzüglich an den Weisungsberechtigten des Auftraggebers gemäß „**Anlage 1 zur Auftragsverarbeitung - Individuelle Vertragsbestandteile**“ weiterzuleiten. Der Auftragnehmer behält sich vor, diese Leistungen nur gegen Entgelt zu erbringen, wie in nach Aufwand (time/material) zu den vereinbarten, und bei Fehlen einer Vereinbarung zu seinen jeweils aktuellen, Sätzen abzurechnen.
- 5.6 Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber unverzüglich darauf aufmerksam machen, wenn eine vom Auftraggeber erteilte Weisung seiner Meinung nach gegen gesetzliche Vorschriften verstößt (Art. 28 Abs. 3 Satz 3 DSGVO). Der Auftragnehmer ist berechtigt, die Durchführung der entsprechenden Weisung solange auszusetzen, bis sie durch den Verantwortlichen beim Auftraggeber nach Überprüfung bestätigt oder geändert wird.
- 5.7 Der Auftragnehmer hat personenbezogene Daten aus dem Auftragsverhältnis zu berichtigen, zu löschen oder deren Verarbeitung einzuschränken, wenn der Auftraggeber dies mittels einer Weisung verlangt und berechnete Interessen des Auftragnehmers dem nicht entgegenstehen. Auskünfte über personenbezogene Daten aus dem Auftragsverhältnis an Dritte oder den Betroffenen darf der Auftragnehmer nur nach vorheriger Weisung oder Zustimmung durch den Auftraggeber erteilen. Gesetzliche Verpflichtungen zur Auskunftserteilung bleiben unberührt.
- 5.8 Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber alle erforderlichen Informationen zum Nachweis der Einhaltung der in Art. 28 DSGVO niedergelegten Pflichten zur Verfügung. Er ermöglicht Überprüfungen, einschließlich Inspektionen, die vom Auftraggeber oder einem anderen von diesem beauftragten Prüfer durchgeführt werden. Werden solche Prüfungen öfters als ein (1) mal pro Kalenderjahr durchgeführt, ohne dass ein Verstoß des Auftragnehmers gegen diese AVV dazu Anlass gegeben hat, kann der Auftragnehmer Ersatz, der dem Auftraggeber dadurch entstehenden Aufwände, verlangen.
- 5.9 Der Auftragnehmer verpflichtet sich, auch die ihm offengelegten Geheimnisschutzregeln zu beachten, die dem Auftraggeber obliegen. Gehen diese Geheimnisschutzregelungen von Art und Umfang her über die Verpflichtungen hinaus, zu deren Einhaltung sich der Auftragnehmer gegenüber dem Auftraggeber gemäß dem Hauptvertrag, insbesondere der AGB des Auftragnehmers, verpflichtet hat, kann der Auftragnehmer Ersatz der dem Auftraggeber dadurch entstehenden Aufwände verlangen.
- 5.10 Der Auftragnehmer verpflichtet sich, bei der auftragsgemäßen Verarbeitung der personenbezogenen Daten des Auftraggebers die Vertraulichkeit zu wahren. Diese besteht auch nach Beendigung des Vertrages fort.
- 5.11 Der Auftragnehmer sichert zu, dass er die bei der Durchführung der Arbeiten beschäftigten Mitarbeiter vor Aufnahme der Tätigkeit mit den für sie maßgebenden Bestimmungen des Datenschutzes vertraut macht und für die Zeit ihrer Tätigkeit wie auch nach Beendigung des Beschäftigungsverhältnisses in

geeigneter Weise zur Verschwiegenheit verpflichtet (Art. 28 Abs. 3 Satz 2 lit. b und Art. 29 DSGVO). Der Auftragnehmer überwacht die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften in seinem Betrieb.

## 6. Mitteilungspflichten des Auftragnehmers bei Störungen der Verarbeitung und bei Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten

Der Auftragnehmer teilt dem Auftraggeber unverzüglich Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten nach Art. 33 Abs. 2 DSGVO mit. Der Auftragnehmer sichert zu, den Auftraggeber erforderlichenfalls bei seinen Pflichten nach Art. 33 und 34 DSGVO angemessen zu unterstützen (Art. 28 Abs. 3 Satz 2 lit. f DSGVO). Meldungen nach Art. 33 oder 34 DSGVO für den Auftraggeber darf der Auftragnehmer nur nach vorheriger Weisung gem. Ziff. 4 dieses Vertrages durchführen.

## 7. Fernwartung

- 7.1 Sofern der Auftragnehmer die Pflegeleistungen oder Serviceleistungen auch im Wege der Fernwartung durchführt, ist der Auftragnehmer verpflichtet, dem Auftraggeber eine wirksame Kontrolle der Fernwartungsarbeiten zu ermöglichen. Dies kann z.B. durch Einsatz einer Technologie erfolgen, die dem Auftraggeber ermöglicht, die vom Auftragnehmer durchgeführten Arbeiten auf einem Monitor o.ä. Gerät zu verfolgen.
- 7.2 Für den Fall, dass der Auftraggeber einer Berufsgeheimnispflicht i.S.d. § 203 StGB unterliegt, hat dieser Sorge dafür zu tragen, dass eine unbefugte Offenbarung i.S.d. § 203 StGB durch die Fernwartung nicht erfolgt. Der Auftragnehmer ist diesbezüglich verpflichtet, Technologien einzusetzen, die nicht nur ein Verfolgen der Tätigkeit auf dem Bildschirm ermöglicht, sondern dem Auftraggeber auch eine Möglichkeit gibt, die Fernwartungsarbeiten jederzeit zu unterbinden.

## 8. Unterauftragsverhältnisse mit Subunternehmern (Art. 28 Abs. 3 Satz 2 lit. d DSGVO)

- 8.1 Der Auftragnehmer als Auftragsverarbeiter darf die Auftragsverarbeiter (als Subunternehmer) in Anspruch nehmen, die in der „**Anlage 1 zur Auftragsverarbeitung - Individuelle Vertragsbestandteile**“ genannt sind. Der Einsatz weiterer Auftragsverarbeiter als Subunternehmer muss vom Auftraggeber schriftlich genehmigt werden.

Jedoch darf der Auftragnehmer ohne Genehmigung Auftragsverarbeiter als Subunternehmer einsetzen, wenn diese mit dem Auftragnehmer verbundene Unternehmen i.S.d. §§15ff. AktG sind (allgemeine Genehmigung nach Art. 28 Abs. 2 Satz 1, 2. Alt. DSGVO). In diesem Fall informiert der Auftragnehmer den Auftraggeber über eine solche beabsichtigte Änderung, wodurch der Auftraggeber die Möglichkeit erhält, gegen derartige Änderungen Einspruch zu erheben.

Der Auftragnehmer gewährleistet in allen Fällen, dass Subunternehmer unter besonderer Berücksichtigung der Eignung der von diesen getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen im Sinne von Art. 32 DSGVO sorgfältig ausgewählt werden.

- 8.2 Eine Beauftragung von Subunternehmern in Drittstaaten darf nur erfolgen, wenn die besonderen Voraussetzungen der Art. 44 ff. DSGVO erfüllt sind (z.B. Angemessenheitsbeschluss der Kommission, Standarddatenschutzklauseln, genehmigte Verhaltensregeln).
- 8.3 Der Auftragnehmer hat durch geeignete vertragliche Regelungen mit dem Subunternehmer zu vereinbaren, dass die Regelungen der AVV zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer auch gegenüber Subunternehmern gelten.
- 8.4 Der Vertrag mit dem Subunternehmer muss schriftlich abgefasst werden, was auch in einem elektronischen Format erfolgen kann (Art. 28 Abs. 4 und Abs. 9 DSGVO).
- 8.5 Die Weiterleitung von Daten an den Subunternehmer ist erst zulässig, wenn der Subunternehmer die Verpflichtungen nach Art. 29 und Art. 32 Abs. 4 DSGVO bezüglich seiner Beschäftigten erfüllt hat.
- 8.6 Der Auftragnehmer haftet gegenüber dem Auftraggeber dafür, dass der Subunternehmer den Datenschutzpflichten nachkommt, die ihm durch den Auftragnehmer im Einklang mit dem vorliegenden Vertragsabschnitt vertraglich auferlegt wurden.
- 8.7 Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber immer über jede beabsichtigte Änderung in Bezug auf die Hinzuziehung neuer oder die Ersetzung bisheriger Subunternehmer, wodurch der Auftraggeber die Möglichkeit erhält, gegen derartige Änderungen Einspruch zu erheben (Art. 28 Abs. 2 Satz 2 DSGVO).

## **9. Technische und organisatorische Maßnahmen nach Art. 32 DSGVO (Art. 28 Abs. 3 Satz 2 lit. c DSGVO)**

- 9.1 Es wird für die konkrete Auftragsverarbeitung ein dem Risiko für die Rechte und Freiheiten der von der Verarbeitung betroffenen natürlichen Personen angemessenes Schutzniveau gewährleistet. Dazu werden die Schutzziele von Art. 32 Abs. 1 DSGVO, wie Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit der Systeme und Dienste sowie deren Belastbarkeit in Bezug auf Art, Umfang, Umstände und Zweck der Verarbeitungen derart berücksichtigt, dass durch geeignete technische und organisatorische Abhilfemaßnahmen das Risiko auf Dauer eingedämmt wird.
- 9.2 Das in „**Anlage 2 zur Auftragsverarbeitung - Technische und organisatorische Maßnahmen**“ beschriebene Datenschutzkonzept (technische und organisatorische Maßnahmen) stellt die Auswahl der technischen und organisatorischen Maßnahmen dar. Diese passen zum ermittelten Risiko unter Berücksichtigung der Schutzziele nach Stand der Technik und unter besonderer Berücksichtigung der eingesetzten IT-Systeme und Verarbeitungsprozesse beim Auftragnehmer. Unbeschadet bleibt die Verantwortung des Auftraggebers (vgl. Ziffer 1.4).
- 9.3 Soweit die beim Auftragnehmer getroffenen Maßnahmen den Anforderungen des Auftraggebers nicht genügen, benachrichtigt er den Auftraggeber unverzüglich.
- 9.4 Die Maßnahmen beim Auftragnehmer können im Laufe des Auftragsverhältnisses der technischen und organisatorischen Weiterentwicklung angepasst werden. Entstehen dem Auftragnehmer dadurch zusätzliche Aufwände, sind diese vom Auftraggeber zu erstatten.
- 9.5 Die technischen und organisatorischen Maßnahmen kann der Auftragnehmer nach eigenem pflichtgemäßem Ermessen der technischen und organisatorischen Weiterentwicklung anpassen, sie dürfen aber die vereinbarten Standards nicht unterschreiten.
- 9.6 Der Auftraggeber ist als Verarbeiter von personenbezogenen Daten auf dem ihm überlassenen Speicherplatz in erster Linie selbst verantwortlich, ob und wie er dort personenbezogene Daten verarbeitet. Entsprechend muss der Auftraggeber selbst für „seine“ Datenverarbeitungsvorgänge technische und organisatorische Maßnahmen ergreifen, etwa E-Mails oder Dateien verschlüsseln oder seine Webseiten mit SSL-Zertifikaten versehen, um die Schutzziele aus Art. 32 DSGVO zu erreichen.

## **10. Verpflichtungen des Auftragnehmers nach Beendigung des Auftrags, Art. 28 Abs. 3 Satz 2 lit. g DSGVO**

- 10.1 Nach Abschluss der vertraglichen Arbeiten hat der Auftragnehmer sämtliche in seinem Besitz sowie an Subunternehmen gelangte Daten, Unterlagen und erstellte Verarbeitungs- oder Nutzungsergebnisse, die im Zusammenhang mit dem Auftragsverhältnis stehen, datenschutzgerecht zu löschen bzw. zu vernichten/vernichten zu lassen.
- 10.2 Von Ziffer 10.1 unberührt bleibt die Verpflichtung des Auftraggebers aus dem Hauptvertrag, den zum Gebrauch überlassenen Speicherplatz mit Beendigung des Hauptvertrags im gelöschten Zustand an den Auftragnehmer zurückzugeben.

## **11. Haftung**

Auf Art. 82 DSGVO wird verwiesen.

## **12. Vergütung**

- 12.1 Der Abschluss und die Durchführung der vorliegenden AVV von gripware ist für den Kunden kostenfrei, sofern das Vertragsmuster des Auftragnehmers unverändert verwendet wird. Sofern der Kunde den Text der AVV verhandeln möchte oder ein eigenes Muster verwenden möchte, kann der Auftragnehmer ein aufwandsbezogenes Entgelt dafür verlangen, insbesondere um höhere Kosten abzudecken. Diese Kosten bzw. anzusetzenden Sätze werden vorab vereinbart. Im Zweifel gelten die in der jeweils aktuellen Preisliste hinterlegten Sätze.

Die Ausfertigung der AVV in elektronischer Form ist kostenfrei, sofern das Vertragsmuster des Auftragnehmers und der unveränderte, online zur Verfügung gestellte Vertragstext (PDF-Dokument) verwendet werden. Will der Auftraggeber ein im Original unterschriebenes Vertragsdokument über den Postverkehr oder per Telefax erhalten, ist der Auftragnehmer berechtigt, dem Auftraggeber eine Aufwandspauschale in Höhe von 10,00 Euro (inkl. der gesetzlichen Umsatzsteuer) zu berechnen.

- 12.2 Erfolgen Tätigkeiten der Verarbeitung des Auftragnehmers im Datenbestand des Auftraggebers durch technische Zugriffe auf ausdrücklichen Wunsch und nach Weisung des Auftraggebers, so weist der Auftragnehmer den Auftraggeber auf eine eventuelle Kostenpflicht vor Annahme und Durchführung des Auftrags hin und vereinbart die Vergütung hierfür. Im Übrigen sind Leistungen des Kunden-Supports in der Vergütung der Pflegeleistungen gemäß Hauptvertrag inbegriffen.

12.3 Spezielle Weisungen des Auftraggebers im Hinblick auf die Verarbeitung personenbezogener Daten, die über die vertraglich vereinbarten Leistungen und Tarif- bzw. Produktparameter hinausgehen und zu einem Mehraufwand für den Auftragnehmer führen, sind entsprechend gesondert zu vergüten. Insbesondere wenn der Auftragnehmer Tätigkeiten nach

- Ziff. 5.5 - Unterstützung des Auftraggebers bei der Erfüllung der Betroffenenrechte
- Ziff. 5.8 - Häufige Ausübung von Prüfungsrechten
- Ziff. 5.9 - Neue Maßnahmen zum Geheimnisschutz

erbringen soll, kann der Auftragnehmer seine Aufwände (time/material) zu den vereinbarten, und bei Fehlen einer Vereinbarung zu jeweils aktuellen Sätzen, die in der Preisliste auf der Webseite von gripware unter [shop.gripware.de](http://shop.gripware.de) veröffentlicht sind, abrechnen.

Bei größeren Projekten sollen die Parteien anstreben, einen Einzelauftrag auf Basis der BVB Services abzuschließen.

12.4 Für die Mitwirkung eines Beschäftigten des Auftragnehmers bei Überprüfungen/Inspektionen beim Auftraggeber vor Ort ist der Auftragnehmer berechtigt, dem Auftraggeber die Reise sowie Zeitaufwände gem. den BVB Services und zu jeweils aktuellen Sätzen, die in der Preisliste auf der Webseite von gripware unter [shop.gripware.de](http://shop.gripware.de) veröffentlicht sind, abzurechnen.

### 13. Sonstiges

13.1 Vereinbarungen zu den technischen und organisatorischen Maßnahmen sowie Kontroll- und Prüfungsunterlagen (auch zu Subunternehmen) sind von beiden Vertragspartnern für ihre Geltungsdauer und anschließend noch für drei (3) volle Kalenderjahre aufzubewahren. Längere Aufbewahrungsfristen aufgrund gesetzlicher Bestimmungen bleiben davon unberührt.

13.2 Für Nebenabreden ist grundsätzlich die Schriftform oder ein dokumentiertes elektronisches Format erforderlich.

13.3 Sollte das Eigentum oder die zu verarbeitenden personenbezogenen Daten des Auftraggebers beim Auftragnehmer durch Maßnahmen Dritter (etwa durch Pfändung oder Beschlagnahme), durch ein Insolvenz- oder Vergleichsverfahren oder durch sonstige Ereignisse gefährdet werden, so hat der Auftragnehmer den Auftraggeber unverzüglich zu verständigen.

13.4 Sollten einzelne Teile dieser Vereinbarung unwirksam sein, so berührt dies die Wirksamkeit der Vereinbarung im Übrigen nicht.

13.5 Diese Vereinbarung unterliegt deutschem Recht.

13.6 Ab dem Zeitpunkt des Zustandekommens dieser Vereinbarung werden Verträge über die Auftragsverarbeitung, die in Bezug auf den Hauptvertrag zwischen den Parteien bis zu diesem Zeitpunkt bestehen, durch diese Vereinbarung mit Wirkung für die Zukunft ersetzt.

### Anlagen:

- Anlage 1 zur Auftragsverarbeitung - Individuelle Vertragsbestandteile
- Anlage 2 zur Auftragsverarbeitung - Technische und organisatorische Maßnahmen

## Anlage 1 zur Auftragsverarbeitung - Individuelle Vertragsbestandteile

### 1. Vereinbarte Auftragsverarbeitungsleistungen nach Weisung des Auftraggebers:

- Der Gegenstand der Auftragsverarbeitung ergibt sich aus dem Hauptvertrag, der Leistungsbeschreibung und ggfs. dort referenzierten Produkten.
- Der Auftragnehmer bietet standardisierte Produkte im Bereich Bausoftware an und stellt dem Kunden Standard-Baulösungen zur Verfügung. Die Daten sind i.d.R beim Kunden selbst gespeichert. Der Kunde ist als Verarbeiter von personenbezogenen Daten auf dem ihm überlassenen Speicherplatz in erster Linie selbst verantwortlich, ob und wie er dort personenbezogene Daten verarbeitet. Entsprechend muss der Kunde selbst für „seine“ Datenverarbeitungsvorgänge technische und organisatorische Maßnahmen ergreifen, etwa E-Mails verschlüsseln oder seine Webseiten mit SSL- Zertifikaten versehen, um die Schutzziele aus Art. 32 DSGVO zu erreichen.
- Zugriffe des Auftragnehmers auf (ggf. personenbezogene) Daten des Auftraggebers erfolgen ggf. im Rahmen von technischen Hilfestellungen wie z.B. bei Gewährleistungsfällen, Pflegeleistungen oder Serviceleistungen wie Installationsunterstützung, die der Auftraggeber hinsichtlich der auf seine Veranlassung auf den ihm überlassenen Speicherplätzen oder auf eigenen Systemen erzeugten (personenbezogenen) Daten durch Abruf/Weisung beim Auftragnehmer verlangt. Dies betrifft insbesondere Weisungen zur Löschung oder zur Sicherung von Daten.
- Der Auftraggeber behält sich Weisungen im Einzelfall vor, insbesondere im Fall der beim Auftragnehmer angefragten Supportleistungen.

### 2. Die Art der Verarbeitung (entsprechend der Definition von Art. 4 Nr. 2 DSGVO) im Auftrag des Auftraggebers ist:

- Die Art der Verarbeitung der personenbezogenen Daten wird durch den Auftraggeber bestimmt. Art und Umfang hängen von den durch den Auftraggeber auf seinem Speicherplatz durch ihn installierten Diensten und von der hierzu durch ihn benutzten Software ab.

FTP-Server:

- Auf Wunsch stellt der Auftragnehmer im Rahmen seiner nach dem Hauptvertrag geschuldeten Leistungen dem Auftraggeber Speicherplatz zur Synchronisation seiner Mobilgeräte zur Verfügung. Der Auftraggeber entscheidet selbst, welches der vom Auftragnehmer unterstützten Protokolle (FTP/FTPS/FTPES) genutzt werden soll. Die Daten werden auf dem FTP-Server nur zwischengelagert und nicht verarbeitet. Grundsätzlich sind diese Daten selbst AES256-Bit verschlüsselt.
- Die mit den Hosting-Dienstleistungen verbundenen Verarbeitungsarten betreffen regelmäßig die Speicherung und die Löschung von Daten sowie die Anbindung der Daten an das Internet.

### 3. Der Zweck der Verarbeitung, der durch den Auftraggeber bestimmt wurde, ist:

- Der Zweck der Verarbeitung von „seinen“, d.h. durch den Auftraggeber auf seinem Speicherplatz verarbeiteten personenbezogenen Daten wird durch den Auftraggeber bestimmt. Je nach den von ihm auf seinen Speicherplätzen installierten Diensten und der hierfür zur Verfügung stehenden Software, wozu auch FTP- und Web-Server-Funktionalitäten gehören, bestimmt der Auftraggeber diese Zwecke allein.
- Die mit den Dienstleistungen durch den Auftraggeber verbundenen Verarbeitungszwecke betreffen die Datenhaltung in Datenbanken.

FTP-Server:

- Der Zweck der Verarbeitung hierbei ist, die Zwischenspeicherung der Daten zu ermöglichen. Diese Zwischenspeicherung dient dem Auftraggeber als eine Art Briefkasten um den Datenaustausch seiner Daten mit seinen Mobilgeräten zu ermöglichen, ohne in seinem Netzwerk eingehende Ports öffnen zu müssen.
- Die vom Mobilgerät des Auftraggebers gesendeten Daten werden kurzzeitig auf dem FTP-Server des Auftragnehmers abgelegt, damit der entsprechende Dienst, der beim Auftraggeber selbst und dauernd läuft, diese Daten abholen kann. Nach dem Abholen werden diese Daten automatisch gelöscht. Ebenso verhält es sich mit Daten, die vom Server des Auftraggebers für das entsprechende Mobilgerät zur Verfügung gestellt werden, diese werden auf dem FTP-Server abgelegt und sobald das Mobilgerät diese Daten abholt, werden auch diese automatisch wieder gelöscht.
- Entsprechende Logfiles (nur FTP-Kommunikation) werden 14-tägig automatisch gelöscht.

**4. Die Art der personenbezogenen Daten (entsprechend der Definition von Art. 4 Nr. 1, 13, 14 und 15 DSGVO), die im Auftrag verarbeitet werden sollen, sind:**

- Der Auftraggeber bestimmt mit den von ihm verfolgten Zwecken auch die Art der personenbezogenen Daten, die aufgrund seiner Tätigkeit mit den ihm möglichen Nutzungen auf seinem Speicherplatz verarbeitet werden können.
- Die mit der genutzten Software betroffenen Datenarten betreffen regelmäßig Protokolldateien (Server-Logfiles), Online-Kennungen, E-Mail-Adressen sowie Bestands-, Nutzungs-, und Inhaltsdaten von Benutzern der Auftraggeber-eigenen Webseiten und Datenbanken.

FTP-Server:

- Diese Daten enthalten ausschließlich Daten, die für die Baustellendokumentation notwendig sind (alphanumerische Projektdaten und Metadaten (Foto, Video, Audio, Skizzen, Dokumente)).
- Dazu gehören auch Projektgrunddaten (Adresse der Baustelle), Adresdaten von beteiligten Personen (z.B. Bauherr, Planer und ausführenden Firmen, inkl. deren Kommunikationsdaten).

**5. Die Kategorien der von der Datenverarbeitung betroffenen Personen (entsprechend der Definition von Art. 4 Nr. 1 DSGVO) sind:**

- Der Kunde bestimmt mit den von ihm verfolgten Zwecken auch die Kategorien (Betroffenenkreise) derjenigen natürlichen Personen, deren Daten durch ihn verarbeitet werden.
- Die mit den Hosting-Dienstleistungen betroffenen Personenkategorien sind regelmäßig Webseitenutzer, Datenbankennutzer, FTP-Nutzer und E-Mail-Nutzer.

FTP-Server:

- Auftraggeber und dessen Mitarbeiter (Projekt- und Bauleiter). Die Kunden des Auftraggebers sowie zum Projekt gehörende Planer und ausführende Firmen.

**6. Die weisungsberechtigte Person auf Seiten des Auftraggebers ist:**

- Der Auftraggeber bzw. der gesetzliche Vertreter des Auftraggebers selbst, oder eine vom Auftraggeber namhaft gemachte und autorisierte Person.

**7. Zurzeit tätige Subunternehmer des Auftragnehmers in der Auftragsverarbeitung (Vertragsbetreuung, Support und Rechenzentrum):**

- STRATO AG, Pascalstraße 10, 10587 Berlin

**8. Weisungsempfänger beim Auftragnehmer:**

- Vorname, Name: Der jeweils nach Plan zuständige Mitarbeiter(in) im Kundensupport bzw. in der technischen Abteilung.
- Genaue postalische Adresse: gripware datentechnik gmbh, Albrecht-Dürer-Str. 2, 91334 Hemhofen
- Telefon (Support): +49 7529 974760
- Telefax (Support): +49 7529 9747669
- E-Mail (Support): support@gripware.de

**9. Kontaktdaten des Ansprechpartners für den Datenschutz:**

gripware datentechnik gmbh  
- Datenschutz -  
Albrecht-Dürer-Str. 2  
91334 Hemhofen  
Deutschland

Sobald der Auftragnehmer gemäß § 38 Abs. 1 BDSG und Art. 37 Abs. 1 der DSGVO einen Datenschutzbeauftragten bestellt hat, ist unter dieser Anschrift auch der Datenschutzbeauftragte erreichbar.



## Anlage 2 zur Auftragsverarbeitung - Technische und organisatorische Maßnahmen

### 1. Allgemeines

- 1.1 Der Auftragnehmer hat unter Berücksichtigung des allgemein üblichen Stands der Technik, der Implementierungskosten, der Art, des Umfangs, der Umstände und der Zwecke der Verarbeitung sowie der Eintrittswahrscheinlichkeit und der Schwere der mit der Verarbeitung verbundenen Gefahren für die Rechtsgüter der betroffenen Personen die für eine Auftragsverarbeitung erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen getroffen, um bei der (Auftrags-)Verarbeitung personenbezogener Daten ein dem Risiko angemessenes Schutzniveau zu gewährleisten, insbesondere im Hinblick auf die (Auftrags-)Verarbeitung besonderer Kategorien personenbezogener Daten.
- 1.2 Die nachstehenden entsprechend dem Katalog aus § 64 BDSG (2017) beschriebenen Maßnahmen beziehen sich auf ergriffene Maßnahmen, die im Rahmen der Auftragsverarbeitung erforderlich sind. Aus Sicherheitsgründen erfolgt nachstehend nur eine allgemeine Beschreibung.
- 1.3 Sämtliche getroffenen Maßnahmen bauen auf der Mitverantwortung des Auftraggebers als „Verantwortlichem“, weil der Auftraggeber vom Auftragnehmer im Rahmen des Hauptvertrags und evtl. zusätzlicher Webhosting-Dienstleistungen einen an das Internet angebandenen Speicherplatz zur Ablage von Informationen/personenbezogenen Daten für Zwecke deren Verarbeitung erhält, der zunächst „leer“ ist. Die Zwecke des „ob“ und des „wie“ der Nutzung bestimmt ausschließlich der Auftraggeber. Entsprechendes gilt für weitere zur Verfügung gestellten sonstigen Dienste. Demzufolge hat der Auftragnehmer zunächst originär keine vertragliche Befugnis, auf diese Daten des Auftraggebers zuzugreifen, selbst wenn dies technisch möglich ist. Die erforderliche Software zur Datenverarbeitung wird durch den Auftraggeber auf seiner eigenen IT installiert und aktiviert. Der Auftragnehmer sorgt lediglich für die technische Einsatzbereitschaft der IT-Systeme entsprechend den vertraglichen Vereinbarungen. Der Auftraggeber ist folglich im Rahmen der durch ihn durchgeführten Datenverarbeitungen der „Herr der Daten“.
- 1.4 Ausnahmsweise und nur im Rahmen der AVV nimmt der Auftragnehmer Weisungen des Kunden entgegen und verarbeitet nur in diesem Fall personenbezogene Daten des Auftraggebers auf den diesem zur Nutzung überlassenen IT-Systemen in dessen Auftrag und aufgrund dessen Weisung.

### Vertraulichkeit

#### 2. Zutrittskontrolle

Gewährleistungsziel: Verwehrung des Zutritts zu Verarbeitungsanlagen, mit denen die (Auftrags-) Verarbeitung durchgeführt wird, für Unbefugte.

Getroffene Maßnahmen:

- Die Geschäftsräume des Auftragnehmers befinden sich in Deutschland.
- Das Webhosting erfolgt ausschließlich auf Datenspeichern, die physikalisch in Deutschland gelegen sind (ausschließlich deutsche Webhoster).
- Beim Auftragnehmer zu den Geschäftsräumen bzw. Hosting-Einrichtungen zutrittsberechtigte Beschäftigte sind organisatorisch festgelegt, Magnetkarten bzw. Schlüssel werden nur entsprechend einer Organisationsanweisung vergeben.

#### 3. Zugangskontrolle

Gewährleistungsziel: Verwehrung des Zugangs zu Datenverarbeitungssystemen, mit denen die (Auftrags-) Verarbeitung durchgeführt wird, für Unbefugte.

Getroffene Maßnahmen:

- Der Zugang zu Datenverarbeitungssystemen ist nur durch Authentifizierung möglich, wenigstens durch ein System von Benutzername und Passwort.
- Im Übrigen sind Zugänge durch ein Berechtigungskonzept (abgestufte Zugriffsberechtigungen) nur besonders autorisierten Beschäftigten vorbehalten.

#### 4. Datenträgerkontrolle

Gewährleistungsziel: Verhinderung des unbefugten Lesens, Kopierens, Veränderns oder Löschens von Datenträgern.

Getroffene Maßnahmen:

- Siehe Ziff. 3
- Soweit auf Weisung des Auftraggebers Daten im Auftrag verarbeitet und personenbezogene Daten auf Festplattenspeicherplätzen als Datenträger gespeichert sind, erfolgen Zugriffe des Auftragnehmers durch ein System von Befugnissen abgestufter Zugriffsberechtigungen durch die Beschäftigten in den Abteilungen Technik (Administration), Support und Buchhaltung. Berechtigungsbevollmächtigung (organisatorisch) und Berechtigungsvergabe (technisch) sind getrennt. Der Zugriff entsprechend Berechtigung wird auch bei Verfahren zur Wiederherstellung von Daten aus Backups gewährt.
- Es ist Sache des Auftraggebers, die Daten auf dem ihm vertragsgemäß überlassenen Speicherplatz für die Dauer des Vertrages durch geeignete Techniken (Software) zu verschlüsseln.

#### 5. Speicherkontrolle

Gewährleistungsziel: Verhinderung der unbefugten Eingabe von personenbezogenen Daten sowie der unbefugten Kenntnisnahme, Veränderung und Löschung von gespeicherten personenbezogenen Daten.

Getroffene Maßnahmen:

- Die Bereitstellung der dem Auftraggeber zur Nutzung überlassenen IT-Systeme des Auftragnehmers und die Anbindungen des Auftragnehmers an das Internet erfolgt außerhalb eines Weisungsrechts des Auftraggebers ausschließlich in Verantwortung des Auftragnehmers.
- Der Zugang des Auftraggebers auf die Datenspeicher des Auftragnehmers, mit welchen die Webhosting-Dienstleistungen erbracht werden, erfolgt ausschließlich von außerhalb der Betriebsgebäude des Auftragnehmers über Datenleitungen bzw. das Internet durch ein System der Anmeldung des Auftraggebers mit einem ihm vergebenem Benutzernamen und Passwort.
- Je nach den Nutzungshandlungen, die der Auftraggeber auf dem ihm zur Nutzung überlassenen Datenspeichern vornimmt, ist es alleine seine Verantwortung zu verhindern, dass eine unbefugte Eingabe von personenbezogenen Daten sowie eine unbefugte Kenntnisnahme, Veränderung und Löschung von gespeicherten personenbezogenen Daten erfolgt.
- Soweit jedoch der Auftragnehmer auf Weisung des Auftraggebers tätig wird, um personenbezogene Daten, für die der Auftraggeber „Verantwortlicher“ ist, auf den dem Auftraggeber vom Auftragnehmer bereitgestellten Datenspeichern zu verarbeiten, hat nur ausgewähltes technisches Personal des Auftragnehmers Zugangsrechte auf die betroffenen IT-Systeme.
- Im Übrigen ist es Sache des Auftraggebers, die Daten auf dem ihm vertragsgemäß überlassenen Speicherplatz für die Dauer des Vertrages einer geeigneten Speicherkontrolle zu unterziehen, insbesondere nur geeigneten Dritten (z.B. Webagenturen, Administratoren) Zugang und Zugriff zu gewähren.

#### 6. Benutzerkontrolle

Gewährleistungsziel: Verhinderung der Nutzung automatisierter Verarbeitungssysteme mit Hilfe von Einrichtungen zur Datenübertragung durch Unbefugte.

Getroffene Maßnahmen:

- Soweit im Rahmen der Auftragsverarbeitung durch den Auftragnehmer „Einrichtungen zur Datenübertragung“ in den IT-Systemen des Auftragnehmers genutzt werden, werden diese Einrichtungen durch ein dem allgemein üblichen Stand der Technik entsprechendes Verschlüsselungsverfahren betrieben, wenn der Schutzbedarf eine Verschlüsselung erfordert.
- Sämtliche Beschäftigte des Auftragnehmers, die mit den Daten des Auftraggebers in Berührung kommen könnten, sind zum Personendatenschutz geschult und entsprechend zur Vertraulichkeit verpflichtet.
- Im Übrigen ist es Sache des Auftraggebers, die Daten auf dem ihm vertragsgemäß überlassenen Speicherplatz für die Dauer des Vertrages einer geeigneten Benutzerkontrolle zu unterziehen, insbesondere nur geeigneten Dritten (z.B. Webagenturen, Administratoren) Zugang und Zugriff zu gewähren.

## 7. Übertragungskontrolle

Gewährleistungsziel: Gewährleistung, dass überprüft und festgestellt werden kann, an welche Stellen personenbezogene Daten mit Hilfe von Einrichtungen zur Datenübertragung übermittelt oder zur Verfügung gestellt wurden oder werden können.

Getroffene Maßnahmen:

- Soweit der Auftragnehmer Übermittlungen oder Zurverfügungstellungen auf Weisung des Auftraggebers vornimmt, werden die betroffenen Übermittlungsstellen dokumentiert.
- Soweit erforderlich werden die Daten gegen Zugriffe auf Netzwerkebene geschützt und Schnittstellen gegen unbefugten Datenexport gesichert.
- Im Übrigen ist es Sache des Auftraggebers, die Daten auf dem ihm vertragsgemäß überlassenen Speicherplatz für die Dauer des Hauptvertrags einer geeigneten Übertragungskontrolle zu unterziehen, insbesondere nur geeigneten Dritten (z.B. Webagenturen, Administratoren) Zugang und Zugriff zu gewähren und durch eine Verschlüsselung, z.B. SSL/TSL, dafür zu sorgen, dass die von ihm zu übertragenen Daten für Dritte nicht lesbar sind.

## 8. Zugriffskontrolle

Gewährleistungsziel: Gewährleistung, dass die zur Benutzung eines automatisierten Verarbeitungssystems Berechtigten ausschließlich zu den von ihrer Zugangsberechtigung umfassten personenbezogenen Daten Zugang haben.

Getroffene Maßnahmen:

- Beim Auftragnehmer hat nur ausgewähltes technisches Personal Zugangsrechte auf die betroffenen IT-Systeme.
- Es ist Sache des Auftraggebers, die Daten auf dem ihm vertragsgemäß überlassenen Speicherplatz für die Dauer des Vertrages einer geeigneten Zugriffskontrolle zu unterziehen, insbesondere nur geeigneten Dritten (z.B. Webagenturen, Administratoren) Zugang und Zugriff zu gewähren.

## 9. Eingabekontrolle

Gewährleistungsziel: Gewährleistung, dass nachträglich überprüft und festgestellt werden kann, welche personenbezogenen Daten zu welcher Zeit und von wem in automatisierte Verarbeitungssysteme eingegeben oder verändert worden sind.

Getroffene Maßnahmen:

- Es ist Sache des Auftraggebers, ggf. personenbezogene Daten auf dem ihm vertragsgemäß überlassenen Speicherplatz für die Dauer des Vertrages einzugeben und dazu, insbesondere nur geeignete Dritte einzusetzen (z.B. Webagenturen, Administratoren). Die Beschäftigten des Auftragnehmers dürfen grundsätzlich nicht auf diese Daten zugreifen bzw. Daten eingeben, verändern oder löschen.
- Das Verarbeiten von personenbezogenen Daten auf den vom Auftragnehmer bereitgestellten Systemen erfolgt somit grundsätzlich durch den Auftraggeber, so dass durch den Auftragnehmer nicht nachträglich überprüft werden und festgestellt werden kann, welche personenbezogenen Daten der Kunde zu welcher Zeit und von wem in automatisierte Verarbeitungssysteme eingegeben oder verändert hat.
- Nur im Rahmen seiner Tätigkeiten nach Weisung protokolliert der Auftragnehmer diese Eingaben und Veränderungen in angemessener Weise und dokumentiert die Uhrzeit und den Eingebenden.
- Muss der Auftragnehmer aus gesetzlichen Gründen Informationen entfernen oder den Zugang zu ihnen sperren (etwa im Falle der Nutzung vom Kunden auf den IT-Systemen für Dritte bereit gehaltenen Telemediendiensten bzw. elektronischen Kommunikationsdiensten), wird die Sperrung bzw. die Entfernung von Inhalten protokolliert. Die Protokolldaten werden aufbewahrt und enthalten die Mitarbeiterkennung. Die Löschung erfolgt nach dem Vertragsende automatisiert und wird protokolliert.

## 10. Transportkontrolle

Gewährleistungsziel: Gewährleistung, dass bei der Übermittlung personenbezogener Daten sowie beim Transport von Datenträgern die Vertraulichkeit und Integrität der Daten geschützt werden.

Getroffene Maßnahmen:

- Die Gewährleistung der Vertraulichkeit der Übermittlung von personenbezogenen Daten wird durch SSL/TSL- Verschlüsselungen über die Webseiten des Auftragnehmers gewährleistet.
- Die Datenträgerentsorgung geschieht durch mechanische vollständige Zerstörung.

- Im Übrigen ist es Sache des Auftraggebers, die Daten auf dem ihm vertragsgemäß überlassenen Speicherplatz für die Dauer des Vertrages einer geeigneten Transportkontrolle zu unterziehen und geeignete Verschlüsselungstechniken einzusetzen.

#### **11. Pseudonymisierung**

Gewährleistungsziel: Minimierung der verarbeiteten personenbezogenen Daten, indem Datenfelder, welche die Identifizierung der Betroffenen ermöglichen, so bald wie es bei dem Verarbeitungszweck möglich ist, gelöscht oder transformiert (Anonymisierung, Pseudonymisierung) oder ihre Anzeige in Datenmasken unterdrückt wird, so dass sie den handelnden Personen nicht zur Kenntnis gelangen.

Getroffene Maßnahmen:

- Es ist Sache des Kunden, personenbezogene Daten auf dem ihm überlassenen Speicherplatz selbst zu pseudonymisieren, soweit dies gesetzlich erforderlich ist.

#### **12. Klassifikationsschema für Daten**

Getroffene Maßnahmen:

- Aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen oder Selbsteinschätzung (geheim, vertraulich, intern, öffentlich, normaler Schutzbedarf, durchschnittlicher Schutzbedarf, hoher Schutzbedarf, sensibles Datum).

#### **13. Datenintegrität**

Gewährleistungsziel: Gewährleistung, dass gespeicherte personenbezogene Daten nicht durch Fehlfunktionen des Systems beschädigt werden können.

Getroffene Maßnahmen:

- Der Auftragnehmer fertigt Sicherheitskopien von Daten, Prozesszuständen, Konfigurationen, Datenstrukturen und Transaktionshistorien sowie die Dokumentation der Syntax von Daten an.
- Beim Auftragnehmer bestehen Reparaturstrategien und Ausweichprozesse.
- Über die vorstehenden in dieser Ziff. 13 beschriebenen Maßnahmen hinaus, die der Auftragnehmer für seine Daten und Systeme ergreift, ist es Sache des Auftraggebers, für die Datenintegrität des Datenbestandes auf dem ihm überlassenen Speicherplatz selbst Sorge zu tragen.

### **Verfügbarkeit und Belastbarkeit**

#### **14. Verfügbarkeitskontrolle**

Gewährleistungsziel: Gewährleistung, dass personenbezogene Daten gegen Zerstörung oder Verlust geschützt sind.

Getroffene Maßnahmen:

- Der Auftragnehmer hat die Stromversorgung und Netzersatzanlagen auf hohe Ausfallsicherheit ausgelegt.
- Der gesamte Energieverbrauch der Rechenzentren wird über unterbrechungsfreie Stromversorgungen (USV) gewährleistet. Im Falle eines Stromausfalls nehmen die USV-Anlagen eine unterbrechungsfreie Umschaltung mit Shutdown vor. Daneben filtern die USV-Anlagen vollständig alle Unregelmäßigkeiten oder Störungen des Stromversorgungsnetzes.

#### **15. Wiederherstellbarkeit**

Gewährleistungsziel: Gewährleistung, dass eingesetzte Systeme im Störfall wiederhergestellt werden können.

Getroffene Maßnahmen:

- Die eingesetzten Systeme sind technisch redundant vorhanden.
- Der Datenbestand unterliegt einer regelmäßigen Sicherung. Es ist Sache des Auftraggebers, seinen Datenbestand auf dem ihm überlassenen Speicherplatz selbst durch geeignete Sicherungsmaßnahmen vor Datenverlust zu schützen.

## 16. Trennbarkeit

Gewährleistungsziel: Gewährleistung, dass zu unterschiedlichen Zwecken erhobene personenbezogene Daten getrennt verarbeitet werden können.

Getroffene Maßnahmen:

- Beim Auftragnehmer erfolgt eine getrennte Verarbeitung und/oder Lagerung von Daten mit unterschiedlichen Verarbeitungszwecken.
- Beim Auftragnehmer existiert ein System von Befugnissen abgestufter Zugriffsberechtigungen durch die Beschäftigten in den Abteilungen Technik (Administration), Support, Verwaltung und Kundenbuchhaltung.
- Es ist Sache des Auftraggebers, für die Trennung von personenbezogenen Daten auf dem ihm überlassenen Speicherplatz selbst Sorge zu tragen.

## 17. Zuverlässigkeit

Gewährleistungsziel: Gewährleistung, dass alle Funktionen des Systems zur Verfügung stehen und auftretende Fehlfunktionen gemeldet werden.

Getroffene Maßnahmen:

- Die Verfügbarkeit der IT-technischen Systeme unterliegt einer regelmäßigen Überwachung.

## Auftragsverarbeitung

### 18. Auftragskontrolle

Gewährleistungsziel: Gewährleistung, dass personenbezogene Daten, die im Auftrag verarbeitet werden, nur entsprechend den Weisungen des Auftraggebers verarbeitet werden können.

Getroffene Maßnahmen:

- Es erfolgt eine Kennzeichnung des Auftragsverarbeitungs-Status gegenüber dem Status der weisungsfreien Datenverarbeitung mit hinterlegtem Auftragsverarbeitungsvertrag und den dazugehörigen Anlagen in der Kundenmaske. Beschäftigte - insbesondere im Rahmen des Telefon-Supports - haben somit ständig Kenntnis über das Vorliegen/Nichtvorliegen eines Auftragsverarbeitungsvertrags.
- Es erfolgt eine Verarbeitung im Auftrag mit standardisierten Vertragsformularen des Auftragnehmers, um eine gleichbleibende Qualität der Auftragsverarbeitung zu gewährleisten. Davon ggf. abweichende Formulare des Auftraggebers werden gegenüber den betroffenen Beschäftigten des Auftragnehmers besonders gekennzeichnet, um Abweichungen in den Standards der Arbeitsabläufe zu erfassen.

## Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung, Bewertung und Evaluierung

### 19. Prüfung, Bewertung Evaluierung

Gewährleistungsziel: Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung, Bewertung und Evaluierung der Wirksamkeit der technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Gewährleistung der datenschutzkonformen Verarbeitung.

Getroffene Maßnahmen:

- Datenschutz-Management
- Regelmäßige Schulung der Beschäftigten des Auftragnehmers
- Der Auftragnehmer setzt einen Kernbestand an langjährig und dauerhaft beschäftigtem Technikerpersonal mit DV-technischer Erfahrung und Expertise ein.