

## Allgemeine und besondere Geschäfts- und Lieferbedingungen

Allgemeine und besondere Geschäfts- und Lieferbedingungen .....	1
1 Allgemeine Regelungen.....	2
1.1 Geltungsbereich.....	2
1.2 Vergütung, Zahlungsbedingungen, Aufrechnungsausschluss .....	2
1.3 Liefertermine und Lieferfristen, Teillieferungen.....	2
1.4 Verjährung .....	3
1.5 Beginn und Laufzeit von Dauerschuldverhältnissen, Kündigung.....	3
1.6 Beendigung von Vertragsverhältnissen .....	3
1.7 Eigentumsvorbehalt und Vorbehalt der Rechteeinräumung.....	3
1.8 Geheimhaltung und Datenschutz .....	3
1.9 Haftung .....	3
1.10 Rechtswahl, Erfüllungsort und Gerichtsstand .....	4
2 Besondere Bestimmungen bei Nutzung von Software-Schnittstellen und Inhalten von Drittanbietern.....	4
2.1 Leistungsgegenstand bei Schnittstellen .....	4
2.2 Haftungsausschluss für Drittinhalte .....	4
3 Besondere Bestimmungen für die Überlassung von Software .....	4
3.1 Vertragsgegenstand.....	4
3.2 Installation, Schulung, Pflege .....	5
3.3 Einräumung von Nutzungsrechten .....	5
3.4 Mitwirkungs- und Informationspflichten des Kunden.....	6
3.5 Sach- und Rechtsmängel; sonstige Leistungsstörungen; Verjährung .....	6
4 Besondere Bestimmungen für Online-Services.....	7
4.1 Vertragsgegenstand.....	7
4.2 Verfügbarkeit .....	7
4.3 Übergabe-Punkt.....	7
4.4 Systemvoraussetzungen .....	8
4.5 Nutzungsrechte.....	8
4.6 Datenhaltung von Kunden-Anwendungsdaten, Herausgabe, Datenbanken.....	8
4.7 Pflichten und Obliegenheit des Kunden.....	8
4.8 Sperrung, Löschung.....	8
5 Besondere Bestimmungen für Support und Software-Pflege.....	9
5.1 Anwendungsbereich, Leistungsinhalte .....	9
5.2 Anpassung an geänderte Normen.....	9
5.3 Fehlerbeseitigung .....	9
5.4 Mitwirkungspflichten des Kunden .....	10
5.5 Vergütung, Abrechnung, Anpassung der Vergütung.....	10
6 Besondere Bestimmungen für Change Request .....	11
6.1 Anwendungsbereich, Leistungsinhalte .....	11
6.2 Zahlungsbedingungen, Kündigungspauschale .....	11
6.3 Termine und Fristen.....	11
6.4 Abnahme, Testphase .....	11
6.5 Gewährleistung .....	11
7 Besondere Bestimmungen für Coaching.....	11

7.1	Vertragsgegenstand.....	12
7.2	Coaching-Mitarbeiter, Subunternehmer.....	12
7.3	Coaching-Plan .....	12
7.4	Pflichten des Kunden .....	<b>Fehler! Textmarke nicht definiert.</b>
7.5	Abrechnung, Abrechnung von Kontingenten, Kostenerstattung.....	12
8	Salvatorische Klausel .....	13

## 1 Allgemeine Regelungen

### 1.1 Geltungsbereich

- 1.1.1 Die nachfolgenden allgemeinen und besonderen Geschäfts- und Lieferbedingungen gelten für alle Vertragsbeziehungen, vertragsähnlichen Beziehungen und vorvertraglichen Verhandlungen der
- **cargo support GmbH & Co. KG**, Fürther Straße 17a, 90429 Nürnberg
  - **cargo support Service GmbH**, Fürther Straße 17a, 90429 Nürnberg
  - **cargo support Beteiligungs- GmbH**, Fürther Straße 17a, 90429 Nürnberg
  - **MAXFLEX Software GmbH & Co. KG**, Fürther Straße 17a, 90429 Nürnberg
- (im Folgenden insgesamt: cargo support) mit ihren Kunden (im Folgenden: Kunde), unabhängig von Art und Umfang der Leistung im Rahmen laufender und zukünftiger Geschäftsverbindungen.
- 1.1.2 Für alle Vertragsbeziehungen, vertragsähnlichen Beziehungen und vorvertraglichen Verhandlungen gelten die Geschäftsbedingungen von cargo support ausschließlich. Entgegenstehende Geschäftsbedingungen der Kunden, sonstiger Vertragspartner oder Dritter sind nur gültig, wenn cargo support ausdrücklich und schriftlich ihrer Geltung zustimmt. Dem formularmäßigen Hinweis auf eigene Geschäftsbedingungen des Kunden wird seitens cargo support widersprochen.
- 1.1.3 Der Kunde kann der Geltung der Geschäftsbedingungen von cargo support vor Vertragsabschluss schriftlich widersprechen. In diesem Fall behält sich cargo support vor, Angebote zurückzuziehen und die Vertragsverhandlungen zu beenden. In diesem Fall ist keine der Vertragsparteien berechtigt, gegenüber der anderen Vertragspartei Ansprüche gleich welcher Art geltend zu machen.
- 1.1.4 Die Begründung vertraglicher Verpflichtungen setzt voraus, dass Art und Umfang von Leistung und Gegenleistung beider Vertragspartner schriftlich festgelegt worden sind. Vertragsänderungen und -ergänzungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies betrifft auch die Abbedingung dieser Klausel.

### 1.2 Vergütung, Zahlungsbedingungen, Aufrechnungsausschluss

- 1.2.1 Soweit nicht anders vereinbart, wird die jeweils vereinbarte Vergütung fällig mit Rechnungsstellung mit einer Zahlungsfrist von 14 Tagen, jedoch nicht vor Lieferung der Vertragsgegenstände bzw. deren Bereitstellung zum Abruf im Netz und Information des Kunden über die Bereitstellung.
- 1.2.2 Zahlungen sind ohne Abzug zu leisten. Skonto wird nur gewährt, soweit dies durch cargo support schriftlich zugesichert worden ist
- 1.2.3 Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.
- 1.2.4 Die Preise für Lieferungen schließen Transport und Verpackung bei körperlichem Versand ein. Bei Bereitstellung zum Abruf über ein Netz trägt cargo support die Kosten dafür, die Software abrufbar ins Netz zu stellen, der Kunde die Kosten für den Abruf.
- 1.2.5 Bei Zahlungsverzug ist cargo support berechtigt, dem Kunden ab Fälligkeit Zinsen in Höhe von 9 % p. a. über dem jeweiligen Basiszinssatz zu berechnen. Im Falle einer Rücklastschrift fallen zusätzliche Kosten für den erneuten Einzug an. Neben den bankseitigen Gebühren werden 15 Euro Bearbeitungsgebühr je Rücklastschrift berechnet.
- 1.2.6 Ein Aufrechnungsrecht steht dem Kunden nur zu, soweit seine Gegenforderung rechtskräftig festgestellt oder unbestritten ist. Dem Kunden steht die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechtes nur wegen Gegenansprüchen aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis zu.

### 1.3 Liefertermine und Lieferfristen, Teillieferungen

- 1.3.1 Liefertermine und Lieferfristen sind nur verbindlich, sofern cargo support diese schriftlich als verbindlich bestätigt.
- 1.3.2 Liefertermine und Lieferfristen stehen unter dem Vorbehalt richtiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung, es sei denn, der cargo support hat die Nichtbelieferung durch den Vorlieferanten zu vertreten.
- 1.3.3 Teillieferungen sind zulässig, soweit die gelieferten Teile isoliert voll nutzbar sind. Jede Teillieferung kann gesondert in Rechnung gestellt werden.

## 1.4 Verjährung

- 1.4.1 Die Verjährungsfrist für alle Gewährleistungsansprüche beträgt ein Jahr und beginnt mit der Lieferung der Vertragsgegenstände bzw. deren Bereitstellung und Benachrichtigung des Kunden hiervon; die gleiche Frist gilt für sonstige Ansprüche, gleich welcher Art, gegenüber cargo support, soweit sich aus den besonderen Bestimmungen nichts anderes ergibt.

## 1.5 Beginn und Laufzeit von Dauerschuldverhältnissen, Kündigung

- 1.5.1 Soweit nicht anders vereinbart, werden Dauerschuldverhältnisse mit einer Mindestvertragslaufzeit von 3 Monaten abgeschlossen. Die Vertragslaufzeit verlängert sich jeweils um einen Zeitraum von weiteren 3 Monaten, wenn der Vertrag nicht mit einer Frist von 1 Monat zum Ablauf der jeweiligen Vertragslaufzeit gekündigt wird.
- 1.5.2 Während der Vertragslaufzeit ist das Recht zur Kündigung für beide Seiten ausgeschlossen.
- 1.5.3 Das Recht der Vertragsparteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 1.5.4 Die Kündigung bedarf der Schriftform.

## 1.6 Beendigung von Vertragsverhältnissen

- 1.6.1 Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses hat der Kunde ihm überlassene Gegenstände, Originaldatenträger einschließlich Handbüchern und Dokumentation zurückzugeben. Gegebenenfalls erstellte Kopien sind vollständig und endgültig zu löschen.
- 1.6.2 cargo support kann statt der Rückgabe auch die Löschung bzw. die Vernichtung überlassener Gegenstände verlangen.

## 1.7 Eigentumsvorbehalt und Vorbehalt der Rechteeinräumung

- 1.7.1 Sämtliche von cargo support gelieferten Gegenstände bleiben solange Eigentum von cargo support, bis die gesamten Haupt- und Nebenforderungen aus dem jeweiligen Lieferungsgeschäft beglichen worden sind.
- 1.7.2 Die Einräumung von Nutzungsrechten, insbesondere die Einräumung von Nutzungsrechten bei der Überlassung von Software setzt voraus, dass der Kunde die vertragsgemäße Vergütung geleistet hat. Der Kunde ist zu einer Nutzung von Software, die über die eingeräumten Nutzungsrechte hinausgeht, nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von cargo support berechtigt.
- 1.7.3 In allen Fällen der Beendigung seiner Nutzungsberechtigung (z. B. durch Rücktritt, Nachlieferung) gibt der Kunde alle Lieferungen der Vertragsgegenstände unverzüglich heraus und löscht sämtliche Kopien, soweit er nicht gesetzlich zu längerer Aufbewahrung verpflichtet ist.

## 1.8 Geheimhaltung und Datenschutz

- 1.8.1 Die Vertragspartner verpflichten sich, alle im Rahmen der Vertragsanbahnung und -durchführung erlangten Kenntnisse von vertraulichen Informationen und Betriebsgeheimnissen des jeweils anderen Vertragspartners zeitlich unbegrenzt vertraulich zu behandeln und nur für Zwecke der Durchführung dieses Vertrages zu verwenden. Zu den Betriebsgeheimnissen von cargo support gehören auch die Vertragsgegenstände und die nach diesem Vertrag erbrachten Leistungen.
- 1.8.2 Der Kunde wird Vertragsgegenstände Mitarbeitern und sonstigen Dritten nur zugänglich machen, soweit dies zur Ausübung der ihm eingeräumten Nutzungsbefugnisse erforderlich ist. Er wird alle Personen, denen er Zugang zu Vertragsgegenständen gewährt, über die Rechte von cargo support an den Vertragsgegenständen und die Pflicht zu ihrer Geheimhaltung belehren und diese Personen schriftlich zur entsprechenden Geheimhaltung verpflichten, soweit die betreffenden Personen nicht aus anderen Rechtsgründen zur Geheimhaltung mindestens in vorstehendem Umfang verpflichtet sind.
- 1.8.3 Die vorstehenden Verpflichtungen gelten nicht für Betriebsgeheimnisse, die (i) zur Zeit ihrer Übermittlung durch den Vertragspartner bereits offenkundig oder der anderen Vertragspartei bekannt waren; (ii) nach ihrer Übermittlung durch den Vertragspartner ohne Verschulden der anderen Vertragspartei offenkundig geworden sind; (iii) nach ihrer Übermittlung durch den Vertragspartner der anderen Vertragspartei von dritter Seite auf nicht rechtswidrige Weise und ohne Einschränkung in Bezug auf Geheimhaltung oder Verwertung zugänglich gemacht worden sind; (iv) die von einer Vertragspartei eigenständig, ohne Nutzung der Betriebsgeheimnisse des Vertragspartners, entwickelt worden sind; (v) die gemäß Gesetz, behördlicher Verfügung oder gerichtlicher Entscheidung veröffentlicht werden müssen – vorausgesetzt, die veröffentlichende Partei informiert den Vertragspartner hierüber unverzüglich und unterstützt ihn in der Abwehr derartiger Verfügungen bzw. Entscheidungen; oder (vi) soweit dem Vertragspartner die Nutzung oder Weitergabe der Betriebsgeheimnisse auf Grund zwingender gesetzlicher Bestimmungen oder auf Grund dieses Vertrages gestattet ist.
- 1.8.4 cargo support hält die Regeln des Datenschutzes ein, insbesondere wenn ihm Zugang zum Betrieb oder zu Hard- und Software des Kunden gewährt wird. cargo support stellt sicher, dass seine Erfüllungsgehilfen diese Bestimmungen ebenfalls einhalten, insbesondere verpflichtet er sie vor Aufnahme ihrer Tätigkeit auf das Datengeheimnis. cargo support bezweckt keine Verarbeitung oder Nutzung personenbezogener Daten im Auftrag des Kunden. Vielmehr geschieht ein Transfer personenbezogener Daten nur in Ausnahmefällen als Nebenfolge der vertragsgemäßen Leistungen. Die personenbezogenen Daten werden von cargo support in Übereinstimmung mit den datenschutzrechtlichen Bestimmungen behandelt.

## 1.9 Haftung

- 1.9.1 In allen Fällen vertraglicher und außervertraglicher Haftung leistet cargo support Schadensersatz ausschließlich nach Maßgabe folgender Grenzen:

- bei Vorsatz in voller Höhe, ebenso bei Fehlen einer Beschaffenheit, für die cargo support eine Garantie übernommen hat;
  - bei grober Fahrlässigkeit nur in Höhe des vorhersehbaren Schadens, der durch die verletzte Pflicht verhindert werden sollte;
  - in anderen Fällen: nur aus Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, wenn dadurch der Vertragszweck gefährdet ist, jedoch stets nur in Höhe des vorhersehbaren Schadens. Die Haftung ist auf 200.000,00 EUR pro Schadensfall begrenzt, insgesamt auf höchstens 500.000,00 EUR aus diesem Vertrag;
  - darüber hinaus, soweit cargo support gegen die eingetretenen Schäden versichert ist, im Rahmen der Versicherungsdeckung und aufschiebend bedingt durch die Versicherungszahlung.
- 1.9.2 Die Haftungsbegrenzungen gem. Ziff. 1.9.1 gelten nicht bei der Haftung für Personenschäden und bei der Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.
- 1.9.3 cargo support bleibt der Einwand des Mitverschuldens unbenommen.

## 1.10 Rechtswahl, Erfüllungsort und Gerichtsstand

- 1.10.1 Auf alle Vertragsbeziehungen zwischen dem Kunden und cargo support findet ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung. Die Anwendung des UN-Kaufrechts (UNCITRAL) wird ausgeschlossen.
- 1.10.2 Gerichtsstand ist für beide Vertragsparteien der Sitz von cargo support. cargo support ist berechtigt, nach eigener Wahl eigene Ansprüche an dem Gerichtsstand eines Kunden geltend zu machen. Ist der Kunde kein Unternehmer im Sinne des § 14 BGB, gelten die gesetzlichen Regelungen über Erfüllungsort und Gerichtsstand.

## 2 Besondere Bestimmungen bei Nutzung von Software-Schnittstellen und Inhalten von Drittanbietern

Ergänzend zu den Allgemeinen Bestimmungen gelten die in diesem Abschnitt enthaltenen besonderen Bestimmungen für die Nutzung von Software-Schnittstellen.

### 2.1 Leistungsgegenstand bei Schnittstellen

- 2.1.1 cargo support stellt im Rahmen des jeweiligen Leistungsangebots Schnittstellen zu Datenbanken und Systemen von Drittanbietern zur Verfügung. Hierbei handelt es sich um digitale Verbindungen, über die Daten, Inhalte und Leistungen automatisiert abgerufen und in die von cargo support bereitgestellten Funktionen und Dienste eingebunden werden können.
- 2.1.2 cargo support schuldet lediglich die Eröffnung der Möglichkeit zum Zugriff, Abruf und Austausch von Daten und Inhalten. cargo support schuldet weder die Daten und Inhalte selbst, noch deren Überprüfung auf Aktualität, Richtigkeit und Vollständigkeit.

### 2.2 Haftungsausschluss für Drittinhalte

- 2.2.1 Dem Kunden ist bekannt, dass der Zugriff auf solche bei Drittanbietern gespeicherte oder von diesen bereitgestellte Daten und Inhalte sowie der Datenaustausch mit Datenbanken und Systemen von Drittanbietern über eine von diesen bereit gestellte Schnittstelle erfolgt, auf die cargo support keinen Einfluss hat.
- 2.2.2 Für Schäden oder sonstige finanzielle Nachteile, die der Kunde infolge der Fehlerhaftigkeit von Daten und Inhalten erleidet, haftet cargo support nicht, es sei denn, dass diese auf Ursachen zurückzuführen sind, die cargo support zu vertreten hat.

## 3 Besondere Bestimmungen für die Überlassung von Software

Ergänzend zu den Allgemeinen Bestimmungen gelten die in diesem Abschnitt enthaltenen besonderen Bestimmungen für die Überlassung von Software. Die Bestimmungen gelten sowohl für die Überlassung auf Dauer, als auch auf Zeit, soweit nicht ausdrücklich darauf hingewiesen wird, dass die Regelungen nur für die dauerhafte oder zeitlich befristete Überlassung gelten sollen.

### 3.1 Vertragsgegenstand

- 3.1.1 Bei der Überlassung von Software auf Dauer erwirbt der Kunde die im Angebot näher bezeichnete Software einschließlich der hierin enthaltenen Datenbestände sowie die zugehörige Anwendungsdokumentation in der dort bezeichneten Sprache (insgesamt „Software“) unter den in diesem Vertrag vereinbarten Nutzungsbedingungen. Bei der Überlassung von Software auf Zeit vermietet cargo support die Software für den jeweils vereinbarten Zeitraum. Geschuldet wird jeweils nur die bei Lieferung aktuelle Fassung der Software. Eine Überlassung von Aktualisierungen wird nicht geschuldet, sondern bedarf des Abschlusses einer gesonderten Vereinbarung.
- 3.1.2 Der Quellcode (Source Code) der Software ist nicht Teil des Vertragsgegenstands.
- 3.1.3 Für die Beschaffenheit der Software und die Systemvoraussetzungen ist die bei Versand der Software gültige und dem Kunden vor Vertragsschluss zur Verfügung stehende Programmbeschreibung abschließend maßgeblich. Eine darüber hinausgehende Beschaffenheit der Software wird nicht geschuldet. Eine solche Verpflichtung kann der Kunde insbesondere nicht aus anderen

Darstellungen der Software in öffentlichen Äußerungen oder in der Werbung von cargo support sowie deren Angestellten oder Vertriebspartner herleiten, es sei denn, cargo support hat die darüber hinausgehende Beschaffenheit schriftlich bestätigt.

- 3.1.4 cargo support liefert die Software durch Übersendung des installationsbereiten Objektcodes der Software auf einem Datenträger oder durch Bereitstellung zum Download durch den Kunden und Benachrichtigung des Kunden über die Bereitstellung unter Angabe aller erforderlichen Informationen, die für den Download erforderlich sind.
- 3.1.5 Installation und Parametrisierung werden nicht geschuldet.

### 3.2 Installation, Schulung, Pflege

- 3.2.1 Für die Installation der Software verweist cargo support auf die in der Anwendungsdokumentation beschriebenen Installationshinweise, insbesondere auf die Hard- und Softwareumgebung, die beim Kunden vorhanden sein muss. Auf Wunsch übernimmt cargo support die Installation der Software auf Basis einer gesondert abzuschließenden Vereinbarung und der jeweils anwendbaren Preislisten.
- 3.2.2 Einweisung und Schulung leistet cargo support nach gesonderter Vereinbarung auf der Basis der jeweils anwendbaren Preislisten.

### 3.3 Einräumung von Nutzungsrechten

- 3.3.1 Art, Inhalt und Umfang der Einräumung von Nutzungsrechten ergibt sich aus dem jeweiligen Angebot von cargo support. cargo support räumt hierzu Nutzungsrechte nach folgenden Lizenzmodellen ein:
  - Lizenz für disponierte Fahrzeugeinheiten: Soweit zur Bestimmung der Anzahl von Lizenzen auf die Anzahl von Fahrzeugen Bezug genommen wird, bezieht sich dies auf die Anzahl von Kraftfahrzeugen aller Art (zum Beispiel PKW, LKW), für die der Kunde die Software zur Verwaltung von Aufträgen nutzt, unabhängig davon, ob diese im Eigentum bzw. Besitz des Kunden oder eines Dritten stehen oder dem Kunden die Haltereigenschaft zufällt, unabhängig davon, ob der Kunde diese selbst betreibt oder im Auftrag betreiben lässt, einschließlich solcher Fahrzeuge von Sub-Unternehmern und anderen Auftragsnehmern des Kunden (insgesamt „disponierte Fahrzeugeinheit“). cargo support räumt dem Kunden ein einfaches Nutzungsrecht zur Einzel- und Mehrplatznutzung die im Angebot genannte Anzahl von disponierten Fahrzeugeinheiten ein.
  - Standard-Lizenz: Soweit nicht anders vereinbart, räumt cargo support dem Kunden an der gelieferten Software jeweils nur ein einfaches Nutzungsrecht an der Software zur Einzelplatznutzung ein, jedoch nur für das zwischen den Parteien vereinbarte Bestimmungsland, in dem die Software verwendet werden sollen. Ohne ausdrückliche Vereinbarung wird das Nutzungsrecht ausschließlich für das Land eingeräumt, in dem der Kunde seinen Geschäftssitz hat. Bei der Software-Überlassung auf Zeit (Mietvertrag), ist die Einräumung von Nutzungsrechten auf die jeweilige Vertragslaufzeit beschränkt.
- 3.3.2 Der Kunde ist zu einer Nutzung von Software, die über die eingeräumten Nutzungsrechte hinausgeht, nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von cargo support berechtigt. Bei Mehrnutzung ohne Zustimmung, insbesondere beim gleichzeitigen Einsatz einer größeren Zahl von Nutzern als vereinbart, ist cargo support berechtigt, den für die weiter gehende Nutzung anfallenden Betrag nach der zu diesem Zeitpunkt gültigen Preisliste in Rechnung zu stellen.
- 3.3.3 Der Kunde darf die Software nur zu dem Zweck einsetzen, seine internen Geschäftsvorfälle abzuwickeln. Insbesondere (i) ein Rechenzentrumsbetrieb für Dritte oder (ii) das vorübergehende Zur-Verfügung-Stellen der Software (z. B. als Application Service Providing oder Software as a Service) oder (iii) die Nutzung der Software zur Schulung von Personen, die nicht Mitarbeiter des Kunden sind, ist nicht zulässig und setzt eine gesonderte Vereinbarung mit cargo support voraus. Die gewerbliche Weiter- oder Untervermietung ist untersagt.
- 3.3.4 Vervielfältigungen der Software sind nur insoweit zulässig, als dies für den vertragsgemäßen Gebrauch notwendig ist. Der Kunde darf von der Software Sicherungskopien nach den Regeln der Technik im notwendigen Umfang anfertigen. Sicherungskopien auf beweglichen Datenträgern sind als solche zu kennzeichnen und mit dem Urheberrechtsvermerk des Originaldatenträgers zu versehen.
- 3.3.5 Hat der Kunde die Software zur Überlassung auf Dauer im Wege des Online-Download erworben, ist er berechtigt, die Software im Falle einer Weitergabe, für die das Verbreitungsrecht von cargo support erschöpft ist, auf einen Datenträger zu kopieren. Im Übrigen erschöpft sich das Recht von cargo support an der Online-Kopie in gleicher Weise, als hätte der Kunde die Software auf Datenträger erhalten.
- 3.3.6 Der Kunde ist zu Änderungen, Erweiterungen und sonstigen Umarbeitungen der Software i. S. des § 69 c Nr. 2 UrhG nur insoweit befugt, als das Gesetz solches unabdingbar erlaubt. Bevor der Kunde selbst oder durch Dritte Fehler beseitigt, gestattet er cargo support zwei Versuche, den Fehler zu beseitigen. Dem Kunden stehen an solchen Bearbeitungen eigene Nutzungs- und Verwertungsrechte – über die eingeräumten Nutzungsrechte hinaus – nicht zu.
- 3.3.7 Der Kunde ist zur Dekompilierung der Software nur in den Grenzen des § 69 e UrhG berechtigt und erst, wenn cargo support nach schriftlicher Aufforderung mit angemessener Frist nicht die notwendigen Daten und/oder Informationen zur Verfügung gestellt hat, um Interoperabilität mit anderer Hard- und Software herzustellen.
- 3.3.8 Überlässt cargo support dem Kunden im Rahmen von Nachbesserung oder Pflege Ergänzungen (z. B. Patches, Ergänzungen des Bedienerhandbuches) oder eine Neuauflage des Vertragsgegenstandes (z. B. Update, Upgrade), die früher überlassene Software ersetzt, unterliegen diesen Bestimmungen. Stellt der cargo support eine Neuauflage des Vertragsgegenstandes zur Verfügung, so erlöschen in Bezug auf die Altsoftware die Befugnisse des Kunden auch ohne ausdrückliches Rückgabeverlangen, sobald der Kunde die neue Software produktiv nutzt.
- 3.3.9 Eine Vervielfältigung oder Umarbeitung der Anwendungsdokumentation ist nicht gestattet.

### 3.4 Mitwirkungs- und Informationspflichten des Kunden

- 3.4.1 Der Kunde hat sich über den Leistungsumfang und die wesentlichen Funktionsmerkmale der Software informiert.
- 3.4.2 Die Einrichtung einer funktionsfähigen – und auch unter Berücksichtigung der zusätzlichen Belastung durch die Software ausreichend dimensionierten – Hard- und Softwareumgebung für die Software liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden.
- 3.4.3 Der Kunde testet die Software vor deren Einsatz gründlich auf Mangelfreiheit und auf Verwendbarkeit in der bestehenden Hard- und Softwarekonfiguration. Dies gilt auch für Software, die er im Rahmen der Gewährleistung und der Software-Pflege erhält.
- 3.4.4 Der Kunde beachtet die von cargo support für die Installation und den Betrieb der Software gegebenen Hinweise; er wird sich in regelmäßigen Abständen auf den über das Internet zugänglichen Webseiten über aktuelle Hinweise informieren und diese beim Betrieb berücksichtigen.
- 3.4.5 Bei der Überlassung von Software auf Zeit meldet der Kunde Mängel der Software unverzüglich und wird Hinweise von cargo support zur Problemanalyse im Rahmen des Zumutbaren berücksichtigen und alle ihm vorliegenden, für die Beseitigung des Mangels erforderlichen Informationen an cargo support weiterleiten.
- 3.4.6 Soweit cargo support über die Bereitstellung der Software hinaus weitere Leistungspflichten obliegen, wirkt der Kunde hieran im erforderlichen Umfang unentgeltlich mit, indem er z. B. Mitarbeiter, Arbeitsräume, Hard- und Software, Daten und Telekommunikationseinrichtungen zur Verfügung stellt.
- 3.4.7 Der Kunde gewährt cargo support zur Fehlersuche und -behebung Zugang zur Software, nach Wahl des Kunden unmittelbar und/oder mittels Datenfernübertragung. cargo support ist berechtigt, zu prüfen, ob die Software in Übereinstimmung mit den vereinbarten Bestimmungen genutzt werden. Zu diesem Zweck darf er vom Kunden Auskunft verlangen, insbesondere über Zeitraum und Umfang der Nutzung der Software.
- 3.4.8 Der Kunde trifft angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass die Software ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäß arbeitet (z. B. durch tägliche Datensicherung, Störungsdiagnose, regelmäßige Überprüfung der Datenverarbeitungsergebnisse).
- 3.4.9 Soweit der Kunde nicht ausdrücklich vorab darauf hinweist, darf cargo support davon ausgehen, dass alle Daten des Kunden, mit denen er in Berührung kommen kann, gesichert sind. Der Kunde trägt Nachteile und Mehrkosten aus einer Verletzung dieser Pflichten.
- 3.4.10 Der Kunde hat geeignete Vorkehrungen zu treffen, um die Software vor dem unbefugten Zugriff Dritter zu schützen. Er wird die Originaldatenträger und die Datenträger mit den von ihm vertragsgemäß hergestellten Kopien sowie die Dokumentation an einem gesicherten Ort verwahren. Untersuchungs- und Rügepflicht
- 3.4.11 Der Kunde übernimmt in Bezug auf alle Lieferungen und Leistungen von cargo support eine Untersuchungs- und Rügepflicht entsprechend § 377 HGB.

### 3.5 Sach- und Rechtsmängel; sonstige Leistungsstörungen; Verjährung

- 3.5.1 Bei der Softwareüberlassung auf Dauer leistet cargo support nach den Regeln des Kaufrechts, bei Softwareüberlassung auf Zeit nach den Regeln des Mietrechts Gewähr für die vereinbarte Beschaffenheit der Software und dafür, dass der Nutzung der Software im vertraglichen Umfang durch den Kunden keine Rechte Dritter entgegenstehen. Die Gewähr für die Freiheit der Software von Rechten Dritter gilt jedoch nur für das zwischen den Parteien vereinbarte Bestimmungsland, in dem die Software verwendet werden sollen. Ohne ausdrückliche Vereinbarung gilt die Gewähr für das Land, in dem der Kunde seinen Geschäftssitz hat.
- 3.5.2 Bei der Softwareüberlassung auf Zeit (Mietvertrag) gelten die nach Ziffer 5.3.2 geregelten Reaktions- und Beseitigungszeiten entsprechend. cargo support leistet bei Sachmängeln zunächst Gewähr durch Nacherfüllung. Hierzu überlässt er nach seiner Wahl dem Kunden einen neuen, mangelfreien Softwarestand oder beseitigt den Mangel; als Mangelbeseitigung gilt auch, wenn cargo support dem Kunden zumutbare Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Mangels zu vermeiden.
- 3.5.3 Bei Rechtsmängeln leistet cargo support zunächst Gewähr durch Nacherfüllung. Hierzu verschafft er nach seiner Wahl dem Kunden eine rechtlich einwandfreie Benutzungsmöglichkeit an der gelieferten Software oder an ausgetauschten oder geänderte gleichwertigen Software.
- 3.5.4 cargo support ist berechtigt, die Nacherfüllung davon abhängig zu machen, dass der Kunde zumindest einen angemessenen Teil der Vergütung bezahlt hat.
- 3.5.5 Der Kunde ist verpflichtet, einen neuen Softwarestand zu übernehmen, wenn der vertragsgemäße Funktionsumfang erhalten bleibt und die Übernahme nicht zu erheblichen Nachteilen führt.
- 3.5.6 Schlagen zwei Versuche der Nacherfüllung fehl, ist der Kunde berechtigt, angemessene Nachfrist zur Mängelbeseitigung zu setzen. Er hat dabei ausdrücklich und schriftlich darauf hinzuweisen, dass er sich das Recht vorbehält, bei erneutem Fehlschlagen vom Vertrag zurückzutreten und/oder Schadensersatz zu verlangen.
- 3.5.7 Schlägt die Nachbesserung auch in der Nachfrist fehl, kann der Kunde bei der Softwareüberlassung auf Dauer vom Vertrag zurücktreten bzw. bei der Softwareüberlassung auf Zeit den Vertrag kündigen oder die Vergütung mindern, außer es liegt bei der Softwareüberlassung auf Dauer ein unerheblicher Mangel vor. Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen eines Mangels leistet cargo support im Rahmen der in diesen allgemeinen Geschäfts- und Lieferbedingungen festgelegten Grenzen. cargo support kann nach Ablauf einer nach Satz 1 gesetzten Frist verlangen, dass der Kunde seine aus dem Fristablauf resultierenden Rechte binnen zwei Wochen nach Zugang der Aufforderung ausübt. Nach Fristablauf geht das Wahlrecht auf cargo support über.

- 3.5.8 Erbringt cargo support Leistungen bei Fehlersuche oder -beseitigung, ohne hierzu verpflichtet zu sein, so kann er hierfür Vergütung entsprechend seiner üblichen Sätze verlangen. Das gilt insbesondere, wenn ein Mangel nicht nachweisbar oder nicht cargo support zuzurechnen ist. Zu vergüten ist außerdem der Mehraufwand auf Seiten von cargo support, der dadurch entsteht, dass der Kunde seinen Mitwirkungs- und Informationspflichten nicht nachgekommen ist.
- 3.5.9 Behaupten Dritte Ansprüche, die den Kunden hindern, die ihm vertraglich eingeräumten Nutzungsbefugnisse wahrzunehmen, unterrichtet der Kunde cargo support unverzüglich schriftlich und umfassend. Er ermächtigt cargo support, Klagen gegen Dritte gerichtlich und außergerichtlich allein zu führen. Wird der Kunde verklagt, stimmt er sich mit cargo support ab und nimmt Prozesshandlungen, insbesondere Anerkenntnisse und Vergleiche, nur mit dessen Zustimmung vor.
- 3.5.10 Aus sonstigen Pflichtverletzungen von cargo support kann der Kunde Rechte nur herleiten, wenn er diese schriftlich gerügt und eine Nachfrist zur Abhilfe eingeräumt hat. Das gilt nicht, soweit nach der Art der Pflichtverletzung eine Abhilfe nicht in Betracht kommt.
- 3.5.11 Bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von cargo support, bei arglistigem Verschweigen des Mangels, bei Personenschäden oder Rechtsmängeln iS des § 438 Abs. 1 Nr. 1 a BGB, sowie bei Garantien (§ 444 BGB) gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen, ebenso bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz.

## 4 Besondere Bestimmungen für Online-Services

Ergänzend zu den Allgemeinen Bestimmungen gelten die in diesem Abschnitt enthaltenen besonderen Bestimmungen für Online-Services.

### 4.1 Vertragsgegenstand

- 4.1.1 Gegenstand der Online-Services sind die zum Fernzugriff über das Internet oder andere öffentliche Netze zum Abruf bereitgestellten Funktionen und Daten. Soweit nicht anders vereinbart, ist Vertragsgegenstand die zeitlich befristete entgeltliche Gestattung der Nutzung der Leistungen im Wege des Fernzugriffs sowie die Möglichkeit zur Speicherung von Daten durch den Kunden auf Servern, die im Auftrag von cargo support betrieben werden.
- 4.1.2 Die Anbindung des Kunden an das Internet oder die Datenleitung zum Abruf der von cargo support bereitgestellten Funktionen oder Daten ist nicht Vertragsgegenstand.
- 4.1.3 cargo support hält ab dem vereinbarten Zeitpunkt auf einer zentralen Datenverarbeitungsanlage oder mehreren Datenverarbeitungsanlagen („Server“) den jeweiligen Service in der jeweils aktuellen Version zur Nutzung bereit. Dies umfasst die technische Nutzbarkeit am Übergabe-Punkt zum Gebrauch durch den Kunden unter Verwendung geeigneter Zugriffssoftware über eine Internet- oder Telekommunikationsverbindung. Eine Überlassung der Software an den Kunden erfolgt nicht. Der jeweilige Service wird mit dem Leistungs- und Funktionsumfang angeboten, wie er sich aus der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses veröffentlichten Funktionsbeschreibung ergibt. cargo support übernimmt keine Gewähr dafür, dass diese für einen vom Kunden vorgesehene, andere Zwecke geeignet sind.
- 4.1.4 cargo support stellt dem Kunden eine integrierte Benutzerhilfe zur Verfügung. Der Kunde akzeptiert dies als Dokumentation und Benutzerhandbuch. Der Kunde ist berechtigt, die Dokumentation und das Benutzerhandbuch zu speichern und zu vervielfältigen, wenn und soweit dies für bestimmungsgemäße Nutzung des Online-Services erforderlich ist.
- 4.1.5 Sofern und soweit mit der Bereitstellung einer neuen Version oder einer Änderung eine wesentliche Änderung von vertraglich zugesicherten Funktionalitäten oder Beschränkungen in der Verwendbarkeit bisher erzeugter Daten einhergehen, wird cargo support dies dem Kunden spätestens sechs Wochen vor dem Wirksamwerden einer solchen Änderung in Textform ankündigen. Widerspricht der Kunde der Änderung nicht schriftlich innerhalb einer Frist von zwei Wochen ab Zugang der Änderungsmitteilung, wird die Änderung Vertragsbestandteil. cargo support wird den Kunden bei jeder Ankündigung von Änderungen auf die vorgenannte Frist und die Rechtsfolgen ihres Verstreichens bei Nichtwahrnehmung der Widerspruchsmöglichkeit aufmerksam machen.
- 4.1.6 cargo support hält auf dem Server ab dem vereinbarten Zeitpunkt der betriebsfähigen Bereitstellung für die vom Kunden erzeugten bzw. die zur Nutzung der Services erforderlichen Daten (nachfolgend: „Anwendungsdaten“) Speicherplatz in dem vertragsgemäßen Umfang bereit.
- 4.1.7 cargo support behält sich vor, Bereiche in der Menüführung, auf der Anwendungsoberfläche oder im Sichtfeld der Anwendung Bereiche einzurichten, in die automatisierte Funktionen, Anwendungen und Inhalte von cargo support oder Drittanbietern eingesteuert werden können. cargo support stellt sicher, dass dabei berechnete Belange des Kunden hierdurch nicht beeinträchtigt werden.

### 4.2 Verfügbarkeit

Soweit nicht zwischen den Parteien anders vereinbart, gewährleistet cargo support eine Verfügbarkeit von 98% im Monatsmittel. Nicht als Zeiten der Nichtverfügbarkeit zählen Ausfälle sowie Beeinträchtigungen der Erreichbarkeit aufgrund regulärer Wartungsarbeiten, die täglich zwischen 22:00 und 06:00 Uhr liegen.

### 4.3 Übergabe-Punkt

Mit der Bereitstellung der vertragsgemäßen Leistungen des Anbieters am Router-Ausgang des Rechenzentrums von cargo support oder des von cargo support für die Bereitstellung der Online-Services angemieteten Ressourcen (Übergabepunkt) geht die Gefahr auf den Kunden über.

#### 4.4 Systemvoraussetzungen

- 4.4.1 Der Zugriff auf Funktionen des Online-Service erfolgt mittels einer Zugriffssoftware über Internet oder eine Telekommunikationsverbindung. Die Zugriffssoftware und die Gestellung einer Telekommunikationsverbindung ist nicht Vertragsbestandteil. Der Kunde beschafft sich diese selbständig auf eigenes Risiko.
- 4.4.2 Soweit nichts Anderes mitgeteilt worden ist, empfiehlt cargo support, die Nutzung mit einem dem jeweils aktuellen Stand der Technik entsprechenden PC oder anderem Gerät, einem Internetbrowser und üblicher Softwareausstattung sowie eine Internet- und Telekommunikationsanbindung mit einer ausreichenden Übertragungsrate als Systemvoraussetzung.

#### 4.5 Nutzungsrechte

- 4.5.1 Der Kunde erhält ein einfaches, nicht übertragbares, auf die Vertragslaufzeit beschränktes Nutzungsrecht zur Nutzung auf dem Server von cargo support. Der Kunde darf die Anwendung nur für eigene geschäftliche Tätigkeit nutzen. Darüber hinaus ist dem Kunden nicht gestattet, Dritten die Nutzung der Services zu gestatten.
- 4.5.2 Der Kunde ist nicht berechtigt, Änderungen an den Services vorzunehmen. Dies gilt nicht für Änderungen, die für die Berichtigung von Fehlern notwendig sind, sofern cargo support sich mit der Behebung des Fehlers in Verzug befindet, die Fehlerbeseitigung ablehnt oder wegen der Eröffnung des Insolvenzverfahrens zur Fehlerbeseitigung außer Stande ist.
- 4.5.3 Sofern cargo support während der Laufzeit neue Versionen, Updates, Upgrades oder andere Neulieferungen bereitstellt, gelten die vorstehenden Rechte auch für diese.

#### 4.6 Datenhaltung von Kunden-Anwendungsdaten, Herausgabe, Datenbanken

- 4.6.1 cargo support hält die vom Kunden gespeicherten Anwendungsdaten und alle sonstigen gespeicherten Daten des Kunden (Anwendungsdaten) während der Vertragslaufzeit und nach Beendigung des Vertrages für einen Zeitraum von 24 Monaten gespeichert und verfügbar.
- 4.6.2 cargo support stellt die Anwendungsdaten des Kunden auf dessen Wunsch auf einem üblichen Datenträger in einem gängigen Datenformat oder im Wege der Datenfernübertragung zur Übernahme gegen Erstattung der erforderlichen und nachgewiesenen Kosten zur Übernahme bereit.
- 4.6.3 Sofern und soweit durch Zusammenstellung von Anwendungsdaten auf dem Server des Anbieters eine Datenbank, Datenbanken, ein Datenbankwerk oder Datenbankenwerke entstehen, stehen alle Rechte hieran dem Kunden zu. Der Mieter bleibt auch nach Vertragsende Eigentümer der Datenbanken bzw. Datenbankwerke. Nach ermöglichter Datensicherung und vorheriger Mitteilung in Textform, mit der der Kunde zum Download der Datensicherung binnen drei Wochen aufgefordert wird, ist cargo support zum Löschen der Datenbanken berechtigt.

#### 4.7 Pflichten und Obliegenheit des Kunden

- 4.7.1 Der Kunde ist verpflichtet, die ihm bereitgestellten Nutzungs- und Zugangsdaten geheim zu halten, vor dem Zugriff durch Dritte zu schützen und nicht an andere Nutzer oder Dritte weiterzugeben. Der Kunde hat geeignete Vorkehrungen zu treffen, um Missbrauch der Nutzungs- und Zugangsdaten und eine unbefugte Nutzung der Online-Services zu verhindern.
- 4.7.2 Der Kunde wird cargo support unverzüglich unterrichten, wenn der Verdacht besteht, dass die Zugangsdaten oder Kennwörter nicht berechtigten Personen bekannt geworden sein könnten oder ihm Erkenntnisse vorliegen, dass über die von ihm eröffnete Internet- oder Telekommunikationsverbindung unbefugter Zugriff auf den Online-Services stattgefunden hat.
- 4.7.3 Der Kunde stellt sicher, dass über die von ihm eröffnete Internet- und Telekommunikationsverbindung, Daten weder aus dem System abgerufen werden, noch in das System von cargo support übertragen werden, soweit dies nicht einer vertragsgemäßen Nutzung entspricht oder hierdurch die Sicherheit und Integrität des Systems von cargo support oder der dort gespeicherten Daten gefährdet. Der Kunde wird hierzu Virenschutzprogramme einsetzen.
- 4.7.4 Der Kunde stellt sicher, dass über die von ihm eröffnete Internet- oder Telekommunikationsverbindung zu den cargo support übermittelten Inhalte frei von Rechten Dritter sind oder er über hinreichende Nutzungs- und Verwertungsrechte verfügt.
- 4.7.5 Der Kunde stellt sicher, dass die von cargo support zur Verfügung gestellten Funktionen nicht zu rassistischen, diskriminierenden, pornographischen, den Jugendschutz gefährdenden, politisch extremen oder sonst gesetzeswidrigen oder gegen behördliche Vorschriften oder Auflagen verstoßenden Zwecken verwendet.
- 4.7.6 Der Kunde ist verpflichtet, Mängel an Online-Services unverzüglich anzeigen.
- 4.7.7 Der Kunde stellt sicher, dass die unter Nutzung der cargo support zur Verfügung gestellten Funktionen erzeugten Anwendungsdaten regelmäßig und der Bedeutung der Daten entsprechend gesichert werden, um bei Verlust von Daten diese wiederherzustellen zu können.

#### 4.8 Sperrung, Löschung

- 4.8.1 Verletzt der Kunde die Regelungen in Ziffer 4.7.1 oder aus von ihm zu vertretenden Gründen, kann cargo support nach vorheriger schriftlicher Benachrichtigung des Kunden den Zugriff des Kunden auf die Online-Services oder Anwendungsdaten sperren, wenn die Verletzung hierdurch nachweislich abgestellt werden kann.
- 4.8.2 Verstößt der Kunde rechtswidrig gegen Ziffer 4.7.5, ist cargo support berechtigt, die dadurch betroffenen Daten bzw. Anwendungsdaten zu löschen.



## 5 Besondere Bestimmungen für Support und Software-Pflege

### 5.1 Anwendungsbereich, Leistungsinhalte

- 5.1.1 Ergänzend zu den Allgemeinen Bestimmungen gelten die in diesem Abschnitt angeführten besonderen Bestimmungen für Support (Anwenderhilfe) und Software-Pflege.
- 5.1.2 Gegenstand der Anwenderhilfe ist die Leistung von Hilfestellung zu Fragen der Bedienung der von cargo support gelieferten Software. Die Anwenderhilfe umfasst nicht Beseitigung von Fehlern, Mängel oder Lieferung von Aktualisierungen von Software. cargo support stellt zu den üblichen Geschäftszeiten von Montag bis Freitag von 09.00 – 17.00 Uhr eine telefonische Hotline zur Verfügung. Der Kunde übermittelt cargo support telefonisch, per E-Mail oder schriftlich Fragen zur Bedienung der Software. Der Kundendienst von cargo support wird dem Kunden telefonische Hilfestellung oder über die Fernwartung telefonische und operative Hilfestellung (Online Support) leisten.
- 5.1.3 Gegenstand der Softwarepflege ist die Beseitigung von Fehlern, Mängel und Lieferung von Aktualisierungen Software, einschließlich der jeweiligen Dokumentation. cargo support stellt dem Kunden neue Versionen oder Releases über eine Updatefunktion im Programm ausschließlich im Rahmen von Software-Pflege zur Verfügung. Installationsleistungen sind nicht umfasst. Die Lieferung neuer Dokumentationen und Handbücher erfolgt in digitaler Form. Gewartet wird jeweils die aktuellste von cargo support erstellte Version der Lizenzprogramme. Ältere Versionen werden nur aufgrund schriftlicher Vereinbarung gepflegt.

### 5.2 Anpassung an geänderte Normen

- 5.2.1 Ändern sich (zwingende) rechtliche Vorschriften und Normen, die für das Programm und den Betriebsablauf des Auftragnehmers von Bedeutung sind, so stellt cargo support entsprechende Anpassungen rechtzeitig vor deren In-Kraft-Treten zur Verfügung, soweit dies im Hinblick auf den Zeitpunkt der Veröffentlichung der Rechtsänderungen möglich und zumutbar ist.
- 5.2.2 Die Verpflichtung zur Anpassung ist erfüllt, wenn die Nutzbarkeit des Programms unter den geänderten rechtlichen Vorschriften und Normen nicht oder nur unerheblich eingeschränkt ist.

### 5.3 Fehlerbeseitigung

- 5.3.1 cargo support stellt zu den üblichen Geschäftszeiten von Montag bis Freitag von 09.00 – 17.00 Uhr eine telefonische Hotline zur Verfügung. Der Kunde informiert cargo support telefonisch, per E-Mail oder schriftlich über mögliche Softwarefehler oder aufgetretene Softwareprobleme. Der Kunde wird hierfür alle notwendigen Informationen zur schnellstmöglichen Bearbeitung zur Verfügung stellen (beispielsweise eine Beschreibung, bei welcher Funktion der Fehler aufgetreten ist). cargo support begleitet die Erfassung und Erledigung einer Anfrage oder eines Problems durch eine Dokumentation im cargo support Fehlererfassungssystem (Bugtrackingsystem). cargo support überprüft die Beseitigung und bestätigt diese durch Schließen des Fehler- oder Problemtracks.
- 5.3.2 Eine endgültige Kategorisierung von Fehler- oder Problemstatus gemäß der unten stehenden Aufstellung erfolgt in gegenseitiger Absprache spätestens am Folgetag. Die Problembeseitigung wird nach Eingang und in Abhängigkeit des Fehlerlevels gemäß der Bestätigung des Fehlerlevels durchgeführt. Dabei gelten folgende Klassifikationen:

#### Übersicht / Fehler-Level

Level	Beschreibung
1	Betrieb ist unmöglich oder schwerwiegend beeinträchtigt.
2	System kann genutzt werden, doch können wichtige Funktionalitäten nicht oder nur eingeschränkt genutzt werden.
3	System kann genutzt werden, alle Funktionen können genutzt werden, aber die Lizenzsoftware beinhaltet Fehler, die die Nutzung wesentlich beeinträchtigen.
4	Alle Funktionalitäten des Systems können genutzt werden, doch ein Fehler verursacht Unannehmlichkeiten für den Benutzer.

#### Übersicht / Maßnahmen

Maßnahme	Level 1 Montag – Freitag 09.00 – 17.00 Uhr	Level 2 Montag – Freitag 09.00 – 17.00 Uhr	Level 3 Montag – Freitag 09.00 – 17.00 Uhr	Level 4 Montag – Freitag 09.00 – 17.00 Uhr
Meldung durch Kunden	Telefon	Telefon / Mail	Telefon / Mail	Telefon / Mail
Bestätigung der Meldung	Unverzüglich	Unverzüglich	Unverzüglich	Unverzüglich
Arbeitsantritt	Innerhalb 4 Std.	Innerhalb 4 Std.	Innerhalb 8 Std.	Innerhalb 8 Std.
Statusreports	6 Stunden nach Arbeitsantritt	6 Stunden nach Arbeitsantritt	Wöchentlich	Wöchentlich

- 5.3.3 cargo support behebt alle Fehler, die die Tauglichkeit des Lizenzprogramms zu dem vertraglich vereinbarten Zweck aufheben oder nicht nur unerheblich mindern, indem er nach ihrer Wahl den Fehler beseitigt, Ersatz oder eine Umgehungslösung mit gleicher Funktionalität liefert.
- 5.3.4 Bei Problemen des Kunden mit den Lizenzprogrammen, die im Wege einer telefonischen Beratung nicht umgehend gelöst werden können, wird cargo support den Fehler analysieren und Möglichkeiten der Fehlerbeseitigung ausarbeiten. Die Fehlerbehebung erfolgt grundsätzlich durch oder in Abstimmung mit cargo support.
- 5.3.5 Die Fehlerbehebung durch cargo support setzt voraus, dass die jeweiligen Lizenzprogramme in einer unterstützten Version und auf einem unterstützten Release-Stand installiert sind.
- 5.3.6 Ist es absehbar, dass der geschilderte Fehler oder das geschilderte Problem auf einen Hardwarefehler oder einen Bedienungsfehler zurückzuführen ist, wird cargo support den Kunden darauf hinweisen, dass für die Beseitigung des Fehlers oder der Bearbeitung des Problems Kosten entstehen können, die nicht durch den Wartungs- und supportvertrag abgedeckt sind. Die Abrechnung der Leistungen erfolgt dann zu den jeweils gültigen Listenpreisen und Konditionen von cargo support. Vor Ausführung der Arbeiten muss der Kunde die Kostenübernahme schriftlich bestätigen.
- 5.3.7 Hat ein gemeldeter Fehler seine Ursache darin, dass das Lizenzprogramm durch den Kunden oder einen Dritten im Auftrag des Kunden bearbeitet oder geändert wurde, ist cargo support berechtigt, den entstehenden Mehraufwand nach den jeweils allgemein gültigen Listenpreisen und Konditionen gesondert in Rechnung zu stellen. Erkennt cargo support, dass ein angezeigter Fehler seine Ursache darin haben könnte, dass das Lizenzprogramm geändert oder bearbeitet worden sind, wird cargo support den Kunden darauf unter Angabe des voraussichtlich zur Beseitigung des Fehlers erforderlichen Aufwandes hinweisen bzw. die Beseitigung des Fehlers ablehnen.

#### **5.4 Mitwirkungspflichten des Kunden**

- 5.4.1 Zur effektiven Beschreibung, Eingrenzung, Feststellung und Meldung von Fehlern muss der Kunde im Rahmen der Fehleranalyse die von cargo support erteilten Hinweise befolgen.
- 5.4.2 Der Kunde benennt einen Ansprechpartner, der ausreichend kompetent ist, um Fehlermeldungen und Fragen zu präzisieren.
- 5.4.3 Sind in Ausnahmefällen "Vor-Ort-Besuche" notwendig, wird der Kunde den Zugang zu der EDV-Anlage, auf der die Lizenzprogramme laufen, sicherstellen. Ferner wird der Kunde cargo support bei der Fehlerbehebung im Rahmen des Zumutbaren unterstützen. Insbesondere stellt der Kunde nach Abstimmung Bedienungspersonal für die EDV-Anlage, Datenträger und erforderliche Peripheriegeräte und notwendige Kommunikationseinrichtungen (insbesondere Telefon) am Installationsort des Systems zur Verfügung.
- 5.4.4 Der Kunde trifft geeignete Maßnahmen für den Fall, dass die Software nicht vertragsgemäß arbeitet, und zwar insbesondere durch Ausweichverfahren, Datensicherung und fortlaufende Überprüfung der Ergebnisse. Daten müssen aus maschinenlesbarem Datenmaterial mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.
- 5.4.5 Durch Verletzung von Mitwirkungspflichten des Kunden bedingten Mehraufwand wird cargo support zu den zum Zeitpunkt der Leistungserbringung jeweils gültigen Listenpreisen und Konditionen gesondert in Rechnung stellen. Im Falle einer nachhaltigen Verletzung von Mitwirkungspflichten durch den Kunden ist cargo support ferner berechtigt, nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist, diesen Wartungs- und Pflegevertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

#### **5.5 Vergütung, Abrechnung, Anpassung der Vergütung**

- 5.5.1 Die Basis für die Vergütung ist der jeweilige Preis der Software zuzüglich kostenpflichtiger Programmanpassungen (Change Request gemäß Ziffer 6).
- 5.5.2 Die Abrechnung erfolgt jeweils zum 1. eines Monats im Voraus. Kostenpflichtige Erweiterungen der Software werden jeweils zum Stichtag eines 1. eines Quartals auf Basis der Abrechnungen zusammengefasst und erweitern für den Folgezeitraum die Abrechnungsbasis.
- 5.5.3 Es erfolgt keine separate Rechnungsstellung. Das Vertragsdokument gilt als Dauerrechnung.
- 5.5.4 Hinweis für Umsätze innerhalb der EU (mit Umsatzsteuer-ID-Nummer). Die Steuerschuldnerschaft verlagert sich gemäß § 13 b UStG auf den Leistungsempfänger
- 5.5.5 Bei Verträgen mit unbestimmter Laufzeit behält sich cargo support vor, die Vergütung für auf Grund von geänderten Lebenshaltungskosten oder Preissteigerungen im Bereich von Personal- und Materialkosten anzupassen. cargo support wird dem Kunden jede Veränderung der Wartungsvergütung in Textform mitteilen. Die Änderung tritt nach Ablauf des auf den Zeitpunkt des Zugangs folgenden Monats in Kraft. Bei Erhöhung um mehr als 10 % innerhalb von 12 Monaten seit der letzten Festsetzung ist der Kunde berechtigt, den Vertrag unter Einhaltung einer Frist von vierzehn Tagen zum Monatsende vor Inkrafttreten der Erhöhung zu kündigen.

## 6 Besondere Bestimmungen für Change Request

### 6.1 Anwendungsbereich, Leistungsinhalte

- 6.1.1 Ergänzend zu den Allgemeinen Bestimmungen gelten die in diesem Abschnitt angeführten besonderen Bestimmungen für Change Request Angebote.
- 6.1.2 Gegenstand von Change Request Angeboten ist die Erbringung spezifischer Entwicklungsleistungen nach Vorgaben des Kunden und die Herstellung des vereinbarten Werkerfolgs. Dies setzt voraus, dass cargo support ein schriftliches Angebot unterbreitet, welches die erforderlichen Spezifikationen für die Werkbeschreibung enthält und der Kunde das Angebot annimmt.

### 6.2 Zahlungsbedingungen, Kündigungspauschale

- 6.2.1 Soweit nicht anders vereinbart, ist der Kunde verpflichtet, 70 Prozent der vereinbarten Vergütung bei Auftragserteilung, im Übrigen nach Abnahme zu zahlen.
- 6.2.2 Kündigt der Kunde den Auftrag nach § 649 Abs. 1 BGB, kann cargo support eine pauschale Vergütung in Höhe von 15 Prozent der vereinbarten Vergütung verlangen. Dem Kunden steht es frei, nachzuweisen, dass cargo support infolge der Aufhebung des Vertrags Aufwendungen erspart, sodass unter deren Anrechnung auf die vereinbarte Vergütung die verbleibende Vergütung geringer ist.
- 6.2.3 cargo support steht es frei, unter Anrechnung dessen, was infolge der Aufhebung des Vertrags an Aufwendungen erspart wurde, eine bis zur vereinbarten Vergütung reichende Vergütung zu verlangen.

### 6.3 Termine und Fristen

cargo support erbringt Change Request Leistungen im Rahmen fester Releasezeiten. Termine und Fristen richten sich nach dem auf der Internetseite von cargo support ([www.cargosupport.de](http://www.cargosupport.de)) veröffentlichten Releaseplan und setzen voraus, dass der Kunde das Change Request Angebot von cargo support vor dem jeweiligen Annahmetermin annimmt.

### 6.4 Abnahme, Testphase

- 6.4.1 Der Kunde ist zur Abnahme verpflichtet, wenn das Werk die vereinbarte Beschaffenheit hat. Wegen unwesentlicher Mängel kann die Abnahme nicht verweigert werden.
- 6.4.2 Der Abnahme steht es gleich, wenn der Besteller das Werk nicht innerhalb einer ihm vom Unternehmer bestimmten angemessenen Frist abnimmt, obwohl er dazu verpflichtet ist.
- 6.4.3 Soweit nicht anders vereinbart, übernimmt der Kunde das Werk nach Auslieferung und Fertigstellungsanzeige durch cargo support unverzüglich in das Testsystem des Kunden. Die Testphase beträgt dann 10 Kalendertage ab Übernahme in das Testsystem des Kunden. Der Abnahme steht es gleich, wenn der Kunde bis zum Ablauf der Testphase keine Mängel rügt.
- 6.4.4 Übernimmt der Kunde das Werk in sein Livesystem steht es der Abnahme gleich, wenn der Kunde innerhalb von 10 Kalendertagen trotz Vorhandensein erkennbarer Mängel keine Mängel rügt oder nicht darauf hinweist, dass die Fortsetzung der Werknutzung lediglich der Schadensbegrenzung dient.

### 6.5 Gewährleistung

- 6.5.1 cargo support gewährleistet, dass das Werk im Zeitpunkt der Abnahme nicht mit Fehlern behaftet ist, die den Wert oder die Tauglichkeit zu dem üblichen und zu dem in diesem Vertrag vorausgesetzten Gebrauch aufheben oder nicht unerheblich mindern.
- 6.5.2 Während des Laufs der Frist wird cargo support berechnigte Mängel durch zweifache Nacherfüllung beseitigen und zwar entweder durch Nachbesserung oder durch Ersatzlieferung. Bei leichten Fehlern kann cargo support wahlweise eine Umgehungslösung zur Verfügung stellen und den Mangel mit der Lieferung des nächsten Updates endgültig beseitigen. Das Recht des Kunden zur Rückgängigmachung des Vertrages oder zur Herabsetzung der Vergütung ist während dieser Zeit ausgeschlossen.
- 6.5.3 Schlägt die Nachbesserung mehrfach fehl und ist dem Kunden ein weiteres Zuwarten unzumutbar, kann der Kunde vom Vertrag zurücktreten oder die Vergütung herabsetzen. Daneben kann der Kunde im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften Schadenersatz statt der Leistung oder Ersatz der vergeblichen Aufwendungen verlangen.

## 7 Besondere Bestimmungen für Coaching

Ergänzend zu den Allgemeinen Bestimmungen gelten die in diesem Abschnitt enthaltenen besonderen Bestimmungen für Coaching-Leistungen. Soweit sich aus den sonstigen Teilen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen Widersprüche zu den nachfolgenden besonderen Bestimmungen ergeben sollten, haben die nachfolgenden besonderen Bestimmungen Vorrang. Die Vereinbarung von Coaching-Leistungen erfolgt durch Einzelauftrag gesondert. Regelungen im Einzelauftrag haben Vorrang vor den nachfolgenden besonderen Bestimmungen.

## 7.1 Vertragsgegenstand

- 7.1.1 Vertragsgegenstand bei der Vereinbarung von Coaching-Leistungen ist die Erbringung von Dienstleistung nach Zeitkontingenten für einen vertraglichen Zeitraum über die Beratung und Unterstützung des Kunden durch cargo support im Zusammenhang mit dem Einsatz der Softwareprodukte von cargo support unter Berücksichtigung der betrieblichen Anforderungen des Kunden.
- 7.1.2 Die Pflege von Softwareprodukten ist nicht geschuldet und bedürfen der gesonderten Vereinbarung.

## 7.2 Coaching-Mitarbeiter, Subunternehmer

- 7.2.1 cargo support obliegt die Auswahl des jeweiligen Coaching-Mitarbeiters nach eigenem Ermessen unter Berücksichtigung der betrieblichen Belange und Wünsche des Kunden. cargo support verpflichtet sich, die Auswahl mit der gebotenen Sorgfalt unter Berücksichtigung der Qualifikation es Coahing-Mitarbeiters zu treffen.
- 7.2.2 cargo support ist berechtigt, qualifizierte Subunternehmer nach vorheriger Zustimmung des Kunden einzusetzen. Cargo support informiert den Kunden auf dessen Anforderung über die Qualifikation des einzusetzenden Subunternehmers.
- 7.2.3 Der Kunde darf den von cargo support eingesetzten Coaching-Mitarbeiter nur aus sachlichen Gründen und unter Angabe der Gründe ablehnen. Sachliche Gründe liegen u. a. dann vor, wenn im Hinblick auf den Coaching-Mitarbeiter wiederholt Beschwerden eingehen. Im Fall des Austauschs von Coaching-Mitarbeitern ist cargo support verpflichtet, nur solches Personal einzusetzen, welches hinsichtlich Qualifikation und Erfahrung mindestens den gleichen Anforderungen wie der ausgetauschte Coaching-Mitarbeiter genügt.
- 7.2.4 Coaching-Mitarbeiter unterliegen bei der Ausführung der Vertragsleistung in fachlicher Hinsicht keinen Weisungen des Kunden.

## 7.3 Coaching-Plan

- 7.3.1 Die Parteien legen zu Beginn des Kontingenzzeitraums die jeweiligen Termine zur Leistungserbringung in einem Coaching-Plan fest. Soweit nicht gesondert vereinbart, werden nur Termine an Werktagen am Sitz des Kunden in der Zeit von 08:00 Uhr bis 19:00 Uhr berücksichtigt.
- 7.3.2 Die im Coaching-Plan benannten Termine sind für cargo support nur verbindlich, soweit cargo support den Terminplan schriftlich bestätigt. cargo support darf Wünsche des Kunden bei der Festlegung der Termine im Terminplan nur aus berechtigten Gründen und nur unter Angabe der Gründe zurückweisen.
- 7.3.3 Im Falle der Verhinderung des von cargo support eingesetzten Coaching-Mitarbeiters wird cargo support den Kunden hierüber informieren und einen Ersatz-Coach bereitstellen oder, für den Fall, dass ein Ersatz-Coach an dem im Coaching-Plan bestimmten Termin nicht zur Verfügung gestellt werden kann oder der Kunde den Ersatz-Coach nach Ziffer 7.2.3 ablehnt, einen Ersatztermin vorschlagen. Der Kunde darf einen von cargo support benannten Ersatz-Coach oder Ersatz-Termin nur aus berechtigten Gründen und unter Darlegung der Gründe ablehnen.
- 7.3.4 Die Auftraggeberin hat das Recht, die Leistungen des gewählten Beratertyps, bis zur Erreichung des vereinbarten Beraterkontingents, innerhalb der vereinbarten Beratungsdauer in Anspruch zu nehmen. Von der Auftraggeberin nicht abgerufene Leistungen aus dem Beratungskontingent verfallen zum Ende der Beratungsdauer. Für bis zu 10 % des in § 2 Absatz 4 geregelten Beratungskontingents findet ein solcher Verfall nicht statt, sofern die Auftraggeberin die Leistung innerhalb einer Nachfrist von drei Monaten vertragsgemäß anfordert. Eine bereits geleistete Zahlung des Kunden wird auf den Vergütungsanspruch im nachfolgenden Kontingenzzeitraum angerechnet oder an den Kunden erstattet.
- 7.3.5 Der Kunde ist verpflichtet, die für die Leistungserbringung erforderlichen angemessene Mitwirkungshandlungen zu erbringen und insbesondere erforderliche Informationen und Daten zur Verfügung stellen.
- 7.3.6 Der Kunde ist verpflichtet, dem mit der Leistungserbringung eingesetzten Mitarbeitern von cargo support Zutritt zu Geschäftsräumen zu gewähren und Zugang zu Datenverarbeitungsanlagen verschaffen, wenn und soweit dies für die ordnungsgemäße Leistungserbringung erforderlich oder zweckmäßig ist.

## 7.4 Abrechnung, Abrechnung von Kontingenten, Kostenerstattung

- 7.4.1 Sofern im Einzelauftrag nicht anders vereinbart, rechnet cargo support das vereinbarte Zeitkontingent auf Basis der im Einzelauftrag vereinbarten Preisbedingungen ab.
- 7.4.2 Die Abrechnung erfolgt durch ordnungsgemäße Rechnungsstellung unter Angabe der ausgeführten Leistungsteile sowie des verbrauchten Kontingents.
- 7.4.3 Soweit nicht anders vereinbart, kann cargo support je Kalendermonat einen Abschlag verlangen, der dem entsprechenden Anteil an der Gesamtvergütung des vereinbarten Kontingenzzeitraums entspricht.
- 7.4.4 Zuzüglich zur Vergütung sind Reisekosten wie folgt zu vergüten (Betragsangaben ohne Umsatzsteuer): Kilometergeld 0,55 EUR je gefahrenem Kilometer, Flugkosten innerhalb Deutschlands für die Economy Class, Bahn, Tagespreise 2. Klasse, Übernachtungskosten werden nach Aufwand abgerechnet bis maximal 150,00 EUR.

## 8 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Klauseln der vorstehenden allgemeinen und besonderen Geschäfts- und Lieferbedingungen ganz oder teilweise ungültig sein, berührt das die Wirksamkeit der übrigen Klauseln nicht. Die Vertragsparteien werden sich auf eine Ersatzregelung verständigen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Regelung am nächsten kommt. Im Zweifel gelten die gesetzlichen Regelungen.