

ecovium
Allgemeine Geschäftsbedingungen

April 2026

Inhalt

Abschnitt A Allgemeine Bestimmungen	4
1. Geltungsbereich.....	4
2. Angebot und Vertragsschluss	4
3. Vertragsänderung	4
4. Preise und Zahlungsbedingungen.....	5
5. Haftung; Garantien	6
6. Vertraulichkeit und Datenschutz	6
7. Aufrechnung; Abtretbarkeit von Ansprüchen; Zurückbehaltungsrecht	7
8. Export- und Importbeschränkungen	7
9. Geschäftszeiten	7
10. Schlussbestimmungen, Gerichtsstand und Rechtswahl.....	7
Abschnitt B Dienst- und Werkleistungen.....	8
11. Anwendungsbereich	8
12. Leistungserbringung	8
13. Vergütung	8
14. Mitwirkungspflichten des Kunden	9
15. Abnahme	9
16. Nutzungsrecht	9
17. Gewährleistung.....	10
Abschnitt C Softwarelizenz für Standardsoftware.....	11
18. Anwendungsbereich	11
19. Leistungsumfang	11
20. Lieferung.....	11
21. Nutzungsrechte	11
22. Sachmängel	13
23. Rechtsmängel.....	13
24. Vergütung	13
25. Mitwirkungspflichten des Kunden.....	14
26. Prüfungsrecht; Nutzungsuntersagung.....	14
Abschnitt D Softwarelizenz Drittsoftware	14
27. Anwendungsbereich	14
28. Drittsoftware- Lizenzbestimmungen.....	14
29. Ergänzende Bestimmungen	15
Abschnitt E Softwarepflege- und Support.....	15
30. Anwendungsbereich	15
31. Leistungsumfang der Softwarepflege.....	15
32. Störungsanalyse und Störungsbeseitigung.....	15
33. Fortentwicklung; Updates	16

34.	Hotline oder Self-Service-Portal	16
35.	Leistungsumfang des Supports	16
36.	Pflege- und Supportgebühren	17
37.	Mitwirkungspflichten des Kunden	18
38.	Vertragslaufzeit; Kündigung	18
Abschnitt F SaaS-Leistungen		19
39.	Anwendungsbereich	19
40.	Leistungsgegenstand und -umfang	19
41.	Leistungsumfang des Supports	20
42.	Pflichten und Verantwortlichkeiten des Kunden	21
43.	Datensicherheit; Datenschutz	22
44.	Vergütung	22
45.	Vertragslaufzeit und Beendigung des Vertrags	22
Abschnitt G Hardware		22
46.	Anwendungsbereich; Anwendbare Regelungen	22
47.	Lieferumfang; Gefahrübergang	23
48.	Sachmängel	23
49.	Rechtsmängel	23
50.	Eigentumsvorbehalt	23
Abschnitt H Auftragsverarbeitung		23
51.	Präambel	23
52.	Gegenstand und Dauer der Auftragsverarbeitung	23
53.	Einzelheiten der Datenverarbeitung	24
54.	Technische und organisatorische Maßnahmen	24
55.	Pflichten von ecovium	24
56.	Unterstützung durch ecovium	24
57.	Einsatz von Unterauftragsverarbeitern	24
58.	Kontrollrechte des Kunden	25
59.	Weisungsbefugnis des Kunden	25
60.	Löschung und Rückgabe von Daten	25
61.	Internationale Datentransfers	25

Abschnitt A Allgemeine Bestimmungen

1. Geltungsbereich

- 1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („**AGB**“) gelten jeweils in ihrer aktuellen Fassung im nationalen wie im internationalen Geschäftsverkehr bei sämtlichen Vertragsschlüssen über die Erbringung von Leistungen durch die ecovium GmbH (im Folgenden „**ecovium**“). Sie gelten nur gegenüber Unternehmern, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichem Sondervermögen im Sinne von § 310 Abs.1 BGB („**Kunde**“).
- 1.2. Diese AGB finden insbesondere Anwendung auf
 - (1) die Erbringung von Werk- und Dienstleistungen gemäß *Abschnitt B*, sowie
 - (2) die Lizenzierung von Standardsoftware gemäß *Abschnitt C*,
 - (3) die Lizenzierung von Drittsoftware gemäß *Abschnitt D*,
 - (4) die Erbringung von Softwarepflege- und Supportleistungen gemäß *Abschnitt E*,
 - (5) die Erbringung von SaaS-Leistungen gemäß *Abschnitt F*,
 - (6) den Verkauf von Hardware gemäß *Abschnitt G* und
 - (7) die Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag gemäß *Abschnitt H*.
- 1.3. Diese AGB gelten ausschließlich. Zusätzliche, abweichende oder entgegenstehende Bedingungen („**Kunden-AGB**“) werden nicht Vertragsinhalt, sofern ecovium diesen nicht ausdrücklich schriftlich zustimmt. Dies gilt auch dann, wenn der Kunde in einem Standardauftragsformular oder sonst im Zusammenhang mit einem Auftrag auf die Kunden-AGB hinweist, oder wenn ecovium in Kenntnis entgegenstehender Kunden-AGB Leistungen vorbehaltlos erbringt.
- 1.4. Diese AGB und die darin in Bezug genommenen Dokumente regeln die Vertragsbeziehungen zwischen ecovium und dem Kunden abschließend. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht. Von dem

Kunden an ecovium im Vorfeld des Vertragsschlusses übermittelte Pflichtenhefte, Anforderungskataloge und sonstige Dokumente werden nur dann Vertragsbestandteil, wenn diese ausdrücklich in dem Vertrag erwähnt sind oder dies ansonsten ausdrücklich von ecovium schriftlich bestätigt wird.

- 1.5. Sollten Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, berührt dies nicht die Wirksamkeit der AGB im Übrigen. Dasselbe gilt im Falle einer Lücke. Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung oder zur Ausfüllung der Lücke sind die Parteien verpflichtet, eine angemessene Regelung zu vereinbaren, die, soweit rechtlich möglich, dem am nächsten kommt, was die Vertragsparteien gewollt haben oder nach dem Sinn und Zweck des Vertrages gewollt hätten, sofern sie bei Abschluss des Vertrages den Aspekt bedacht hätten.

2. Angebot und Vertragsschluss

- 2.1. Angebote und Kostenvoranschläge von ecovium sind freibleibend und unverbindlich, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindliches Angebot bezeichnet sind.
- 2.2. Ein Vertrag zwischen ecovium und dem Kunden kommt mit Auftragsbestätigung in Textform durch ecovium oder durch beiderseitige Unterzeichnung eines Vertrages zwischen ecovium und dem Kunden zustande. Das Schweigen von ecovium auf Angebote, Bestellungen, Aufforderungen oder sonstige Erklärungen des Kunden gilt nur als Zustimmung, sofern dies ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde. Soweit die Auftragsbestätigung offensichtliche Irrtümer, Schreib- oder Rechenfehler enthält, ist sie für ecovium nicht verbindlich.
- 2.3. Maßgebend für Umfang, Art und Qualität der von ecovium zu erbringenden Lieferungen und Leistungen ist im Falle einer von beiden Parteien unterzeichneten Vertragsurkunde der jeweilige Vertragstext, andernfalls die in dem Angebot oder der Auftragsbestätigung von ecovium enthaltene Leistungsbeschreibung und ggf. dort aufgeführte weitere Bestimmungen. Sonstige Angaben oder Anforderungen werden nur dann Vertragsbestandteil, wenn ecovium dies ausdrücklich schriftlich bestätigt hat.

3. Vertragsänderung

- 3.1. Sämtliche Vereinbarungen, die eine Änderung, Ergänzung oder Konkretisierung dieser AGB

oder der sonstigen zwischen den Parteien vereinbarten Vertragsbedingungen beinhalten, sowie besondere Zusicherungen und Abmachungen bedürfen der Schriftform. Die Abänderung dieses Schriftformerfordernisses bedarf gleichfalls der Schriftform.

3.2. ecovium ist berechtigt, diese AGB oder sonstige Vertragsbedingungen während der Vertragslaufzeit nach folgender Maßgabe anzupassen:

(1) ecovium ist zur Anpassung dieser AGB oder sonstiger Vertragsbedingungen aus triftigen Gründen, die eine Änderung notwendig erscheinen lassen und den Kunden nicht wider Treu und Glauben benachteiligen, berechtigt. In diesem Fall wird ecovium den Kunden über die angepassten Vertragsbedingungen schriftlich oder per E-Mail informieren. Die angepassten Vertragsbedingungen werden Vertragsbestandteil, wenn der Kunde nicht innerhalb eines Zeitraums von sechs (6) Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung der Einbeziehung in das Vertragsverhältnis schriftlich oder per E-Mail widerspricht.

(2) Darüber hinaus ist ecovium nach vorheriger Ankündigung berechtigt, vereinbarte Softwarepflege-, Support- und/oder SaaS-Gebühren erstmalig nach zwölf (12) Monaten nach Beginn der Leistungserbringung um bis zu 12 % zu erhöhen. Weitere Erhöhungen dürfen frühestens jeweils zwölf (12) Monate nach Wirksamwerden der vorherigen Erhöhung erfolgen. Im Falle einer angekündigten Erhöhung der Gebühren ist der Kunde binnen eines Monats nach Zugang der Ankündigung der Erhöhung zur außerordentlichen Kündigung des Vertrags berechtigt. Die Ankündigung wird spätestens drei Monate vor Wirksamkeit der Erhöhung schriftlich mitgeteilt.

3.3. Jeder Vertragspartner kann beim anderen Vertragspartner in schriftlicher Form Änderungen des vereinbarten Leistungsumfangs beantragen. Jeder Vertragspartner prüft im Rahmen der Billigkeit und Zumutbarkeit die Realisierbarkeit der beantragten Leistungsänderungen. Erfordert ein Änderungsantrag des Kunden eine umfangreiche Überprüfung, weist ecovium den Kunden darauf hin. Begehrt der Kunde nach dem Hinweis durch ecovium die Überprüfung, wird dies gesondert vereinbart. Der Überprüfungsaufwand hierfür kann von ecovium berechnet werden. Die für eine Änderung erforderlichen vertraglichen Anpassungen der vereinbarten Bedingungen, einschließlich der Termine und Vergütung,

werden schriftlich in einer zusätzlichen Änderungsvereinbarung oder einer zusätzlichen Auftragsbestätigung festgelegt.

4. Preise und Zahlungsbedingungen

4.1. Alle von ecovium angegebenen Preise sind Nettopreise ohne Umsatzsteuer; die Umsatzsteuer kommt in der jeweiligen gesetzlichen Höhe hinzu, es sei denn, die Preise sind ausdrücklich als Bruttopreise inklusive der Umsatzsteuer in der jeweiligen gesetzlichen Höhe ausgewiesen. Kosten für Sonderverpackungen und Transport sind, soweit nichts anderes vereinbart wurde, vom Kunden zu tragen. Die Umsatzsteuer wird mit dem zur Zeit der Leistung geltenden Steuersatz in Rechnung gestellt. Wird innerhalb des Vertragszeitraums der Steuersatz geändert, gelten die Zeiträume mit den jeweiligen Steuersätzen als getrennt vereinbart.

4.2. Reisekosten und Spesen sind grundsätzlich vom Kunden zu tragen.

4.3. Reisezeiten werden dem Kunden mit 50 % des vereinbarten Zeithonorarsatzes in Rechnung gestellt.

4.4. Sofern ecovium außerhalb der üblichen Arbeitszeiten für den Kunden tätig werden soll, ist dies sowie die hierfür anfallende Mehrvergütung gesondert schriftlich zu vereinbaren.

4.5. Rechnungen sind sofort nach Zugang zur Zahlung fällig. Eine Zahlung des Kunden gilt im Zeitpunkt ihres Eingangs auf dem Bankkonto von ecovium als erfolgt.

4.6. Leistet der Kunde bei Fälligkeit nicht, so ist ecovium berechtigt, ab Verzugseintritt Verzugszinsen gemäß den gesetzlichen Vorschriften zu berechnen. Der Nachweis und die Geltendmachung eines weiteren Schadens bleiben hiervon unberührt.

4.7. ecovium ist berechtigt, noch ausstehende Lieferungen oder Leistungen nur gegen Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung auszuführen oder zu erbringen, wenn ihr nach Abschluss des Vertrages Umstände bekannt werden, welche geeignet sind, die Kreditwürdigkeit des Kunden wesentlich zu mindern und durch welche die Bezahlung der offenen Forderungen von ecovium aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis gefährdet wird.

4.8. Sofern ecovium auf Wunsch des Kunden Kundenformulare ausfüllt, Anfragen von Behörden oder ähnliche Anfragen Dritter den Kunden betreffend beantwortet, wird ecovium diese Tätigkeiten dem Kunden basierend auf dem angefallenen Zeitaufwand und einem marktüblichen Stundensatz in Rechnung

stellen.

5. Haftung; Garantien

- 5.1. Die Haftung von ecovium – gleich aus welchem Rechtsgrund – ist stets unbeschränkt:
 - a) bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit,
 - b) im Falle der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit,
 - c) soweit eine Verpflichtung nach dem Produkthaftungsgesetz besteht, sowie
 - d) im Falle der Verletzung einer von ecovium übernommenen Garantie.
- 5.2. Für leichte Fahrlässigkeit haftet ecovium vorbehaltlich der Ziffer 5.1 nur, sofern Kardinalpflichten verletzt werden. Kardinalpflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf. Die Haftung von ecovium für die leicht fahrlässige Verletzung sonstiger Vertragspflichten, die keine Kardinalpflichten sind, ist ausgeschlossen.
- 5.3. Unbeschadet der Haftung gemäß Ziffer 5.1 haftet ecovium nur für den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden. Ergänzend hierzu ist die Haftung von ecovium unabhängig vom Rechtsgrund pro Schadensfall auf die unter dem jeweiligen Einzelvertrag in den zwölf (12) Monaten vor dem Schadensereignis als Gegenleistung für die jeweilige Leistung von dem Kunden an ecovium entrichteten Zahlungen, jedoch maximal auf € 25.000,00 pro Schadensfall, insgesamt auf € 75.000,00 begrenzt. Sofern der typische, vorhersehbare Schaden eine Haftungssumme von € 25.000,00 je Schadensfall bzw. insgesamt € 75.000,00 übersteigen würde, hat der Kunde darauf hinzuweisen, damit eine weitergehende Absicherung des Risikos erfolgen kann.
- 5.4. Für den Verlust gespeicherter Daten haftet ecovium nach Maßgabe der vorstehenden Regelungen in jedem Fall nur dann, wenn der Kunde durch eine ordnungsgemäß durchgeführte Datensicherung sichergestellt hat, dass diese Daten durch einen vertretbaren Aufwand rekonstruiert werden können. Die Haftung ist der Höhe nach auf diesen Wiederherstellungsaufwand begrenzt.
- 5.5. Garantien im rechtlichen Sinne werden von ecovium nur gewährt, wenn sie ausdrücklich als „Garantie“ bezeichnet sind.
- 5.6. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen dieser Ziffer 5 gelten entsprechend für alle Mitarbeiter, Vertreter, Organe und Erfüllungs-

gehilfen von ecovium und den mit ecovium verbundenen Unternehmen.

- 5.7. Während der Vertragslaufzeit und ein (1) Jahr nach seiner Beendigung ist es dem Kunden nicht erlaubt, Mitarbeiter von ecovium einzustellen oder in irgendeiner Weise, z. B. freiberuflich, zu beschäftigen, es sei denn, ecovium stimmt dem schriftlich zu. Einer Beschäftigung stehen andere Angebote und Vereinbarungen gleich, aufgrund derer die Arbeitskraft eines Mitarbeiters von ecovium nicht mehr ecovium zugutekommt, sondern ganz oder teilweise dem Kunden. Für jeden Fall der schuldhaften Zuwiderhandlung durch den Kunden verpflichtet sich der Kunde, an ecovium eine Vertragsstrafe in Höhe eines Jahresbruttogehalts des betroffenen Mitarbeiters zu zahlen.

6. Vertraulichkeit und Datenschutz

- 6.1. Die Parteien verpflichten sich, alle vertraulichen Informationen, Unterlagen, Geschäftsabläufe und Daten, die ihnen vor oder bei der Vertragsdurchführung von der jeweils anderen Partei übermittelt werden oder auf sonstige Weise zur Kenntnis gelangen (zusammen **„vertrauliche Informationen“**), vertraulich zu behandeln, nicht an unbefugte Dritte weiterzugeben und nur für den vertraglichen Zweck zu verwenden. Die Parteien haben dabei dieselbe Sorgfalt anzuwenden, die sie in Bezug auf eigene vertrauliche Informationen anwenden, zumindest jedoch die Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns. Mit ecovium gem. §§ 15 ff. AktG verbundene Unternehmen und deren Mitarbeiter sowie Berater der Parteien, die beruflich zur Verschwiegenheit verpflichtet sind, gelten nicht als Dritte im Sinne dieser Bestimmung.
- 6.2. Nicht vertraulich sind Informationen, (i) die allgemein bekannt sind oder rechtmäßig öffentlich zugänglich gemacht werden, (ii) die der empfangenden Partei rechtmäßig bekannt waren, bevor sie sie von der offenlegenden Partei erhalten hat, (iii) die ohne Rückgriff auf oder Verwendung der erhaltenen Informationen selbständig von einer Partei entwickelt wurden, (iv) die eine Partei rechtmäßig und ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung von Dritten, die diese Informationen ihrerseits rechtmäßig und ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung erworben haben, erhalten hat, (v) die eine Partei aufgrund gesetzlicher, behördlicher oder gerichtlicher Anordnung offen zu legen hat; in diesem Fall hat die empfangende Partei die andere Partei von der Offenlegung zu informieren und den Umfang einer solchen Offenlegung soweit wie möglich

einzuschränken. Die Weitergabe der vertraulichen Informationen an Mitarbeiter ist nur in dem Umfang gestattet, wie dies zur Durchführung der der Partei obliegenden vertraglichen Pflichten erforderlich ist.

- 6.3. Unbefugte Dritte im Sinne der Ziffer 6.1 sind nicht Berater der Parteien und/oder Mitarbeiter und/oder Berater verbundener Unternehmen der Parteien, welche die Informationen zur Durchführung ihrer Tätigkeit in Bezug auf den jeweiligen Vertrag benötigen („**berechtigte Dritte**“). Die Parteien werden jeden berechtigten Dritten schriftlich zur Einhaltung der in dieser Vereinbarung getroffenen Bestimmungen verpflichten, soweit dieser nicht bereits anderweitig hierzu verpflichtet ist. Die Geheimhaltungspflicht der berechtigten Dritten gilt auch nach dem Ausscheiden der Mitarbeiter bei einer der Parteien fort.
- 6.4. Die Parteien werden die jeweils anwendbaren Datenschutzbestimmungen beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Vertrag und dessen Durchführung eingesetzten Beschäftigten auf die Vertraulichkeit personenbezogener Daten (Datengeheimnis) verpflichten, soweit diese nicht bereits in allgemeiner Form entsprechend verpflichtet worden sind.
- 6.5. Verarbeitet der Kunde im Rahmen der Vertragsdurchführung personenbezogene Daten, so steht er dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren, insb. datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist und stellt ecovium im Falle eines Verstoßes von Ansprüchen Dritter frei. Verarbeitet ecovium für den Kunden personenbezogene Daten im Auftrag, ist der Kunde für die Rechtmäßigkeit der Datenweitergabe an ecovium verantwortlich. Die Parteien werden die Einzelheiten der Datenverarbeitung erforderlichenfalls in einer gesonderten Vereinbarung über die Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO regeln.
- 6.6. Der Kunde ist damit einverstanden, in der Referenzkundenliste von ecovium geführt zu werden. Der Kunde gestattet ecovium bis auf Widerruf zu diesem Zweck auch die Nutzung seiner Marken, Logos und Ähnlichem.

7. Aufrechnung; Abtretbarkeit von Ansprüchen; Zurückbehaltungsrecht

- 7.1. Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Die vorstehende Beschränkung des Aufrechnungsrechts des Kunden gilt nicht im Falle von Verträgen über Werkleistungen.

- 7.2. Ecovium kann Verträge auf jedes mit ecovium gem. §§ 15 ff. AktG verbundene Unternehmen übertragen. Im Übrigen bedarf eine Übertragung von Rechten oder Pflichten aus einem Vertrag, der diesen Bestimmungen unterliegt, außer in Fällen des § 354a HGB der vorherigen, schriftlichen Zustimmung des Kunden und ecovium. Die Zustimmung darf nicht unbillig verweigert werden.

- 7.3. Die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts gemäß § 273 BGB durch den Kunden ist ausgeschlossen. Der Kunde kann ein Leistungsverweigerungsrecht gemäß § 320 BGB nur aufgrund unbestrittener, rechtskräftig festgestellter oder entscheidungsreifer Forderungen geltend machen.

8. Export- und Importbeschränkungen

- 8.1. Die Parteien erkennen an, dass die unter dem Vertrag lizenzierte Software oder sonstige unter dem Vertrag zu erbringende Leistungen Export- und Importbeschränkungen unterliegen können, z.B. in Form von Genehmigungspflichten oder sonstigen Beschränkungen der Nutzung der Software oder sonstigen Leistungen im Ausland.
- 8.2. Der Kunde ist verpflichtet, alle anwendbaren Export- und Importkontrollvorschriften der Bundesrepublik Deutschland, der Europäischen Union, der Vereinigten Staaten von Amerika und sonstige einschlägige Export- und Importkontrollvorschriften einzuhalten. Die Vertragserfüllungspflicht von ecovium steht unter dem Vorbehalt, dass der Erfüllung keine Hindernisse aufgrund von nationalen und internationalen Vorschriften des Export- und Importrechts sowie keine sonstigen gesetzlichen Vorschriften entgegenstehen.

9. Geschäftszeiten

- 9.1. Die Geschäftszeiten von ecovium sind derzeit montags bis freitags von 09:00 - 17:00 Uhr, mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen in Deutschland.
- 9.2. ecovium behält sich vor, die Geschäftszeiten ohne vorherige Ankündigung in angemessenem und branchenüblichen Rahmen zu ändern (z.B. zum Zwecke der Anpassung an geänderte Marktverhältnisse).

10. Schlussbestimmungen, Gerichtsstand und Rechtswahl

- 10.1. Sollten sich aus der vorliegenden

Geschäftsbeziehung Meinungsverschiedenheiten ergeben, so werden die Geschäftspartner bestrebt sein, diese gütlich beizulegen.

- 10.2. Ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten, die im Zusammenhang mit einem Vertragsverhältnis entstehen, ist der Sitz von ecovium in Neustadt am Rübenberge. Darüber hinaus ist ecovium berechtigt, jedes andere zuständige Gericht anzurufen. Vorrangige gesetzliche Vorschriften, insbesondere zu ausschließlichen Zuständigkeiten, bleiben unberührt.
- 10.3. Es gilt das materielle Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss der Anwendung des internationalen Übereinkommens der Vereinten Nationen vom 11. April 1980 über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG).

Abschnitt B Dienst- und Werkleistungen

11. Anwendungsbereich

Die nachfolgenden Bestimmungen dieses *Abschnitts B* finden ergänzend zu den Bestimmungen des *Abschnitts A* Anwendung auf die Erbringung von Werk- und Dienstleistungen durch ecovium auf dem Gebiet der Informationstechnologie im Softwarebereich, insbesondere im Rahmen von Anwendungen für die Versandabwicklung, den Außenhandel, Transportmanagementsysteme und die Lagerlogistik. Das umfasst insbesondere die Entwicklung und Anpassung von softwarebasierten Optimierungsprozessen sowie die Schulung, Beratung und Unterstützung des Kunden.

12. Leistungserbringung

- 12.1. ecovium erbringt die geschuldeten Leistungen nach dem bei Auftragserteilung jeweils gültigen Stand der Technik.
- 12.2. Die Leistungserbringung erfolgt durch hinreichend qualifiziertes Personal von ecovium oder durch sonstige, von ecovium als Subunternehmer zur Erfüllung der Leistungsverpflichtungen nach Maßgabe des Einzelvertrages eingesetzte Dritte. ecovium ist zum Einsatz von Subunternehmern ausdrücklich berechtigt.

- 12.3. ecovium ist für die Art und Weise, wie und von wem der Einzelvertrag erfüllt wird, in dem jeweils einzelvertraglich vereinbarten Rahmen selbst verantwortlich. Es bestehen insofern keine Weisungsrechte des Kunden gegenüber dem eingesetzten Personal.
- 12.4. Vereinbarte Liefer- und Leistungstermine sind nur verbindlich, wenn diese ausdrücklich als verbindlich vereinbart wurden. ecovium wird den Kunden frühzeitig über drohende Verzögerungen in Bezug auf die Leistungserbringung informieren, von denen ecovium Kenntnis erlangt. Für Verzögerungen, die ecovium nicht zu vertreten hat (z.B. aufgrund höherer Gewalt, Streik, Krieg, Unruhen, Katastrophen oder vergleichbare Fälle), ist ecovium gegenüber dem Kunden nicht verantwortlich. In diesen Fällen kann ecovium eine angemessene Verschiebung des Termins, einschließlich angemessener Fristen für die Wiederaufnahme der geschuldeten Tätigkeiten verlangen.

13. Vergütung

- 13.1. Die als Gegenleistung für die von ecovium zu erbringenden Werk- oder Dienstleistungen vereinbarte Vergütung wird gemäß den vertraglichen Vereinbarungen als Festpreis oder auf Zeit- und Materialbasis nach Leistungserbringung oder an den vereinbarten Terminen in Rechnung gestellt, spätestens mit Beendigung bzw. Abnahme der Leistungen.
- 13.2. Die vereinbarten Berechnungssätze für Werk- und Dienstleistungen auf Zeit- und Materialbasis können von ecovium mit einer Frist von drei (3) Monaten, erstmals vier (4) Monate nach dem Zustandekommen eines Vertrages, geändert werden. Liegt der erhöhte Preis 20% oder mehr über dem vereinbarten Preis, hat der Kunde das Recht vom Vertrag zurückzutreten. Dieses Recht muss unverzüglich nach Mitteilung des erhöhten Preises ausgeübt werden.
- 13.3. Von ecovium angegebene Schätzpreise für Werk- und Dienstleistungen auf Zeit- und Materialbasis sind unverbindlich. Die einer Schätzung zu Grunde liegenden Mengenschätzungen beruhen auf einer nach bestem Wissen durchgeführten Bewertung des Leistungsumfangs.
- 13.4. ecovium ist zu Teillieferungen berechtigt, die jeweils nach ihrer Ausführung abgerechnet werden können. ecovium behält sich ausdrücklich das Recht vor, Abschlagszahlungen zu verlangen. Dies gilt insbesondere in den Fällen, in denen der Vertrag auch die Anpassung der Software an das System des Kunden oder die Erstellung einer

speziellen Software beinhaltet, sowie für einzelne Programmierabschnitte.

- 13.5. Die Vergütung für die Erstellung von Software schließt die Installation und Einarbeitung sowie etwaige fehlerunabhängige Softwareanpassungen nicht ein; ebenso wenig die etwaige Anpassung an andere als die vereinbarte Hardware und/oder andere Software. Solche Leistungen sind vom Kunden gesondert zu bestellen und werden gesondert berechnet; gesondert berechnete Einweisungen informieren über die wichtigsten Leistungsmerkmale eines Liefergegenstandes ohne eine ausführliche Schulung ersetzen zu können. ecovium bietet dem Kunden gesondert zu vergütende Service-, Pflege- und Schulungsleistungen an.
- 13.6. Bei Anpassungs- und Beratungsleistungen sowie Softwareentwicklung erfolgt die Abrechnung der durch ecovium erbrachten Leistungen monatlich zu den jeweils gültigen bzw. vereinbarten Zeithonorarsätzen.

14. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 14.1. Der Kunde wird für die bei ihm tätigen Mitarbeiter von ecovium geeignete Räume zur Verfügung stellen, in denen auch Unterlagen, Dokumentationen und Datenträger gelagert werden können. Ferner wird der Kunde ecovium alle erforderlichen Arbeitsmittel und im Falle von Programmierarbeiten Rechnerzeiten, Testdaten und Datenerfassungskapazitäten rechtzeitig und in ausreichendem Umfang zur Verfügung stellen.
- 14.2. Die vom Kunden zu erbringenden Leistungen stellen echte Verpflichtungen und nicht lediglich bloße Obliegenheiten dar. Sofern und soweit der Kunde die von ihm geschuldeten Leistungen nicht, nicht vereinbarungsgemäß oder nicht termingerecht erbringt und dies Auswirkungen auf die Leistungserbringung von ecovium hat, ecovium hierdurch insbesondere die nach der bisherigen Planung vereinbarten Termine nicht einhalten kann, verlieren entsprechende Terminvereinbarungen ihre Gültigkeit und ecovium ist von der Erbringungen der betroffenen Leistung befreit. In diesem Fall sind die Parteien verpflichtet, unter Berücksichtigung der Ressourcenplanung von ecovium neue Leistungstermine zu vereinbaren. Der Kunde ist zum Ersatz von Mehraufwendungen verpflichtet, die ecovium durch die Verletzung von Mitwirkungspflichten entstehen. Weitergehende Rechte von ecovium wegen der Verletzung von Beistellungs- und Mitwirkungspflichten bleiben unberührt.

15. Abnahme

- 15.1. Sofern nicht ausdrücklich der werkvertragliche Charakter der Leistungsverpflichtung zwischen ecovium und dem Kunden vereinbart wurde, gelten die Leistungen als Dienstleistungen und es bedarf keiner Abnahme der Leistungen; sie gelten mit Durchführung als erbracht.
- 15.2. ecovium wird Werkleistungen ausdrücklich oder konkludent durch Bereitstellung zur Abnahmeprüfung freigeben. Der Kunde ist nach Freigabe durch ecovium verpflichtet, unverzüglich anhand der vertraglich vereinbarten Annahmen und Voraussetzungen, Abnahmekriterien, Testdaten und Testszenarien zu überprüfen, ob die Werkleistungen die vertraglich vereinbarte Beschaffenheit aufweisen. Sollte sich im Rahmen der Abnahme herausstellen, dass die Werkleistungen Fehler aufweisen, wird der Kunde ecovium dies schriftlich mitteilen oder im Abnahmeprotokoll dokumentieren.
- 15.3. Die Abnahme kann wegen unwesentlicher Mängel nicht verweigert werden.
- 15.4. Die Abnahme gilt auch mangels ausdrücklicher Abnahmeerklärung als erteilt, wenn der Kunde (i) die Werkleistung ganz oder teilweise in Betrieb genommen oder anderweitig produktiv eingesetzt hat, oder (ii) innerhalb einer Frist von zehn (10) Werktagen nach Bereitstellung die Abnahme weder erklärt noch berechtigterweise verweigert hat.

16. Nutzungsrecht

- 16.1. Soweit einzelvertraglich nicht abweichend vereinbart, räumt ecovium dem Kunden an den Leistungsergebnissen Nutzungsrechte nach folgender Maßgabe ein:
 - (1) Im Falle von Werkleistungen in Form von Anpassungen oder Ergänzungen von Standardsoftware von ecovium („**Programm-Ergänzungen**“) räumt ecovium dem Kunden ein einfaches, nicht ausschließliches Nutzungsrecht nach den Bestimmungen des Lizenzvertrages über die lizenzierte Standardsoftware ein. Im Übrigen verbleiben sämtliche Rechte bei ecovium.
 - (2) Im Falle von Leistungsergebnissen, die keine Programm-Ergänzungen im Sinne der Ziffer 16.1 (1) sind, räumt ecovium dem Kunden ein zeitlich und räumlich unbeschränktes, unwiderrufliches, einfaches Recht ein, alle speziell für den Kunden erstellten Leistungsergebnisse zu nutzen. Das Nutzungsrecht schließt die Befugnis zur Bearbeitung und

Veränderung der Leistungsergebnisse ein. Die Einräumung des Nutzungsrechts steht unter der Bedingung, dass der Kunde die für die jeweiligen Leistungsergebnisse zu zahlende fällige und einredefreie Vergütung vollständig an ecovium entrichtet hat. Das eingeräumte Nutzungsrecht ist nur nach schriftlicher Zustimmung von ecovium übertragbar. ecovium wird diese Zustimmung nur verweigern, wenn gegen eine solche Übertragung nachvollziehbare Gründe sprechen.

- (3) In Bezug auf die Rechte an Open Source Komponenten und/oder Software dritter Hersteller, die in etwaige Leistungsergebnisse eingeflossen sind oder sonst im Rahmen der Leistungserbringung übergeben werden, finden die für die jeweiligen Komponenten geltenden Lizenzbedingungen Anwendung. Diese werden dem Kunden von ecovium übergeben.

- 16.2. Im Falle eines Werkvertrages über Programmierungsleistungen schuldet ecovium nur die Auslieferung der Programmierung im Objektcode und der Kunde hat keinen Anspruch auf Überlassung des Quellcodes (Source Code), sofern die Parteien nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart haben.
- 16.3. Sofern der Kunde im Falle von Schulungen Schulungsunterlagen erhält, räumt ecovium dem Kunden daran ein einfaches, zeitlich unbeschränktes Recht zur bestimmungsgemäßen Nutzung für eigene Geschäftszwecke des Kunden ein. Das eingeräumte Nutzungsrecht ist nur nach schriftlicher Zustimmung von ecovium übertragbar. ecovium wird diese Zustimmung nur verweigern, wenn gegen eine solche Übertragung nachvollziehbare Gründe sprechen.
- 16.4. Für Erfindungen, die während der Leistungserbringung bei einem der Vertragspartner entstanden sind bzw. entwickelt wurden und für die Schutzrechte angemeldet wurden oder angemeldet werden können, gilt Folgendes: Erfindungen von Mitarbeitern des Kunden werden vom Kunden und solche von Mitarbeitern von ecovium werden von ecovium in Anspruch genommen. An diesen Erfindungen sowie auf hierfür erteilte Schutzrechte gewähren sich die Vertragspartner für den Zeitraum der vertraglichen Zusammenarbeit ein nicht ausschließliches, unwiderrufliches, weltweites und unentgeltliches Nutzungsrecht. Im Falle der Beendigung der vertraglichen

Zusammenarbeit werden beide Vertragsparteien in Verhandlungen treten, inwieweit weiterhin ein nicht ausschließliches, (un-)widerrufliches, weltweites und unentgeltliches Nutzungsrecht gewährt wird.

- 16.5. Erfindungen, die gemeinschaftlich von Mitarbeitern des Kunden und ecovium gemacht wurden, und hierfür erteilte Schutzrechte stehen beiden Vertragspartnern gemeinsam zu. Jeder der Vertragspartner hat das Recht, für solche Erfindungen Lizenzen an Dritte zu erteilen oder seine Rechte zu übertragen, ohne den anderen Vertragspartner davon in Kenntnis zu setzen oder Zahlungen an ihn zu leisten. Das Antragsrecht für gemeinschaftliche Erfindungen steht ecovium zu.

17. Gewährleistung

- 17.1. ecovium gewährleistet, dass Dienstleistungen, insbesondere Schulungs-, Beratungs- und Unterstützungsleistungen, durch angemessen qualifiziertes Personal mit angemessener Sorgfalt und sachgerecht durchgeführt werden.
- 17.2. Sofern ecovium Werkleistungen oder Leistungen erbringt, auf die das Kaufvertragsrecht Anwendung findet, gewährleistet ecovium, dass die Leistungsergebnisse die vertragsgemäße Beschaffenheit aufweisen und ihrer vertragsgemäßen Nutzung durch den Kunden keine Rechte Dritter entgegenstehen.
- 17.3. Im Falle eines Sachmangels in Bezug auf einen Vertrag über Werkleistungen ist ecovium nach ordnungsgemäßer Meldung des Sachmangels zunächst zur Nacherfüllung nach ihrer Wahl durch Beseitigung oder Umgehung des Fehlers oder durch Lieferung eines im Wesentlichen mangelfreien Leistungsergebnisses berechtigt. Nacherfüllungsansprüche sind bei geringfügigen und dem Kunden zumutbaren Abweichungen ausgeschlossen.
- 17.4. Schlägt die Nacherfüllung endgültig fehl, kann der Kunde für den mangelhaften Teil eine Minderung der Vergütung verlangen. Das Fehlschlagen der Nacherfüllung bemisst sich nach der Komplexität der betroffenen Leistungen und liegt nicht bereits bei einem einmaligen erfolglosen Nachbesserungsversuch vor. Sofern eine erhebliche Abweichung von der vertraglich vereinbarten Beschaffenheit vorliegt, hat der Kunde darüber hinaus das Recht vom Vertrag zurückzutreten, sofern er dies vorher schriftlich angedroht hat. Zudem kann der Kunde – bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen – daneben Schadensersatz verlangen. Das Recht zur Selbstvornahme ist ausgeschlossen.

- 17.5. Im Falle von Programmierleistungen ist Voraussetzung für Gewährleistungsansprüche die Reproduzierbarkeit oder Feststellbarkeit der Mängel. Der Kunde hat Mängel unverzüglich unter Angabe der ihm bekannten und zur Erkennung zweckdienlichen Informationen zu melden und im erforderlichen Umfang Maßnahmen zu treffen, welche die Feststellung der Mängel und ihrer Ursachen erleichtern.
- 17.6. Die Gewährleistungsansprüche entfallen mit einem Eingriff des Kunden in das Leistungsergebnis, der die Mängelbeseitigung unmöglich macht oder unzumutbar erschwert. Die Geltendmachung von Gewährleistungsansprüchen ist ebenfalls ausgeschlossen, wenn Betriebs- oder Wartungsanweisungen nicht befolgt, Änderungen an gelieferten Produkten vorgenommen, Teile ausgewechselt oder Verbrauchsmaterialien verwendet werden, die nicht den Originalspezifikationen entsprechen. Auf Verlangen hat der Kunde im Gewährleistungsfall die beanstandete Leistung frachtfrei unter genauer Angabe der Beanstandung und der Rechnungsnummer an ecovium zu versenden. Bei berechtigter Mängelrüge vergütet ecovium die Kosten des günstigsten Versandweges. Erfolgt eine Mängelrüge zu Unrecht, ist ecovium berechtigt, die entstandenen Aufwendungen vom Kunden ersetzt zu verlangen, es sei denn, der Kunde weist nach, dass ihn hinsichtlich der unberechtigten Mängelrüge kein Verschulden trifft.
- 17.7. Die Verjährungsfrist für Ansprüche wegen Sachmängeln beträgt zwölf (12) Monate.
- 17.8. Im Falle eines Rechtsmangels wird ecovium nach eigener Wahl dem Kunden eine rechtliche einwandfreie Nutzungsmöglichkeit an der Werkleistung oder einen im Wesentlichen gleichwertigen, rechtsmängelfreien Leistungsgegenstand verschaffen. Der Kunde hat ecovium unverzüglich schriftlich darüber zu informieren, sofern Dritte gegenüber dem Kunden die Verletzung von Schutzrechten an dem Leistungsgegenstand geltend machen. Die Verjährungsfrist für Ansprüche wegen Rechtsmängeln beträgt zwei (2) Jahre.

Abschnitt C

Softwarelizenz für Standardsoftware

18. Anwendungsbereich

Die nachfolgenden Bestimmungen dieses

Abschnitts C finden ergänzend zu den Bestimmungen des *Abschnitts A* Anwendung auf Verträge zwischen ecovium und dem Kunden über die Lizenzierung von Standardsoftware-Lösungen der ecovium („**Software**“) zum Zwecke der zeitlich unbefristeten Nutzung (Kauflizenz).

19. Leistungsumfang

- 19.1. Mit Abschluss des Vertrages verpflichtet sich ecovium gegenüber dem Kunden (i) zur Überlassung der vereinbarten Software-Module, einschließlich Benutzerdokumentation (zusammen „**Lizenzgegenstand**“) gemäß Ziffer 20, und (ii) zur Einräumung von Nutzungsrechten an dem Lizenzgegenstand gemäß Ziffer 21.
- 19.2. Mit der Bestellung bzw. Vertragsunterzeichnung bestätigt der Kunde, dass ihm die wesentlichen Funktionsmerkmale des Lizenzgegenstandes bei Vertragsabschluss bekannt sind und die vereinbarte Spezifikation seinen Wünschen und Bedürfnissen entspricht.

20. Lieferung

- 20.1. Die Lieferung der Software erfolgt für den Fall, dass der Kunde in Bezug auf die Software keine SaaS-Leistungen gemäß *Abschnitt F* bezieht, durch Übermittlung der Software, Installieren der Software über Fernwartung oder Bereitstellen der zum Download der Software erforderlichen Informationen an den Kunden.
- 20.2. Die Auslieferung bzw. Bereitstellung des Lizenzgegenstandes erfolgt im Objektcode. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Überlassung des Quellcodes (Source Code) des Lizenzgegenstandes.
- 20.3. Angaben zu Liefer- und Leistungszeitpunkten sind nur verbindlich, wenn sie im Rahmen des Vertrages ausdrücklich als solche bezeichnet werden.
- 20.4. Sofern die Parteien dies ausdrücklich vereinbart haben, führt ecovium gegen eine gesonderte Gebühr auch die Installation des Kauflizenzgegenstandes nach Maßgabe der Bestimmungen in Abschnitt B durch. Andernfalls ist die Installation des Kauflizenzgegenstands nicht Gegenstand der von ecovium geschuldeten Leistung.

21. Nutzungsrechte

- 21.1. ecovium räumt dem Kunden mit vollständiger Bezahlung der vereinbarten Lizenzgebühren das nicht ausschließliche, zeitlich unbeschränkte Recht ein, den Lizenzgegenstand in

dem vertraglich vereinbarten Umfang gemäß den nachfolgenden Bestimmungen zu nutzen. Das Nutzungsrecht umfasst das Recht, (i) den Lizenzgegenstand zu installieren und (ii) die Software mit der gemäß Vertrag erworbenen Anzahl von Lizenzen zu registrieren und zu nutzen. Der Kunde hat das Recht, die überlassene Benutzerdokumentation auszudrucken, sofern sie ihm auf einem Datenträger übermittelt wurde.

21.2. Das Nutzungsrecht gemäß Ziffer 21.1 ist beschränkt auf die bestimmungsgemäße Nutzung des Lizenzgegenstandes zum Zwecke der Unterstützung des internen Geschäftsbetriebs des Kunden und der mit ihm verbundenen Unternehmen. Die Nutzung zum Zwecke der Unterstützung des Geschäftsbetriebs eines Dritten ist von dem eingeräumten Nutzungsrecht nicht umfasst und bedarf einer gesonderten Vereinbarung. Weitergehende Rechte werden nicht eingeräumt. Insbesondere umfasst das eingeräumte Nutzungsrecht nicht das Recht zur Verbreitung oder öffentlichen Zugänglichmachung des Lizenzgegenstandes.

21.3. Die Rechtseinräumung gemäß Ziffer 21.1 bezieht sich nicht auf den Quellcode (Source Code) des Lizenzgegenstandes. Eine Umwandlung des überlassenen Objektcodes des Lizenzgegenstandes in Quellcode (Source Code) und/oder deren Bearbeitung ist nicht zulässig. Insbesondere ist der Kunde oder ein in seinem Auftrag handelnder Dritter nicht berechtigt, den ausführbaren Objektcode oder den Quellcode (Source Code) der Software zu verändern, anzupassen, zu übersetzen, zu dekompileieren, zurückzuentwickeln, zu disassemblieren oder auf andere Weise zu versuchen, den Quellcode der Software oder wesentliche Funktionsprinzipien offenzulegen. Der Kunde ist ausschließlich dazu berechtigt, den maschinenlesbaren Lizenzgegenstand zu dekompileieren und zu vervielfältigen, soweit dies gesetzlich im Rahmen des zwingenden Urheberrechts notwendig ist, um die Interoperabilität mit anderen Programmen herzustellen oder Fehler zu beseitigen; dies gilt jedoch nur unter der Voraussetzung, dass ecovium dem Kunden die hierzu notwendigen Informationen auf Anforderung nicht innerhalb angemessener Frist zugänglich gemacht hat bzw. die Software nicht selbst wartet. Im Übrigen stellt jeglicher Versuch, die Software zu modifizieren oder ihre Schutzmechanismen zu umgehen, eine Urheberrechtsverletzung dar und berechtigt ecovium dazu, geeignete rechtliche Schritte einzuleiten. Dem Kunden ist es untersagt,

Technologien, Mechanismen oder Prozesse einzusetzen, die darauf abzielen, den Lizenzschutz oder sonstige Sicherheitsvorkehrungen der Software zu umgehen.

21.4. Der Kunde ist berechtigt, eine Kopie des Lizenzgegenstandes ausschließlich für Sicherungszwecke oder Archivierungszwecke zu erstellen oder die Software auf eine Festplatte zu übertragen, sofern er das Original ausschließlich für Sicherungs- oder Archivierungszwecke aufbewahrt. Der Kunde ist verpflichtet, auf der erstellten Sicherungskopie den Vermerk „Sicherungskopie“ sowie einen Urheberrechtsvermerk von ecovium sichtbar anzubringen.

21.5. Dem Kunden ist es nicht gestattet, die eingeräumten Nutzungsrechte an Dritte abzutreten, zu übertragen, Unterlizenzen einzuräumen, den Lizenzgegenstand drahtgebunden oder drahtlos öffentlich wiederzugeben, zu vermieten, zu verleasen, zu verleihen oder sonst einem Dritten die Nutzungsmöglichkeit zu eröffnen, z.B. im Wege des Application Service Providing oder als Software-as-a-Service. Unbeschadet davon ist der Kunde nach vorheriger schriftlicher Zustimmung durch ecovium berechtigt, den Lizenzgegenstand einem Dritten unter Übergabe des Lizenzscheins und der Dokumentation dauerhaft zu überlassen. ecovium wird diese Zustimmung nur verweigern, wenn gegen eine solche Überlassung nachvollziehbare Gründe sprechen. Im Fall einer Überlassung an einen Dritten hat der Kunde die Nutzung des Lizenzgegenstandes vollständig aufzugeben, sämtliche installierten Kopien des Lizenzgegenstandes von seinen Rechnern zu entfernen und sämtliche auf anderen Datenträgern befindlichen Kopien zu löschen oder ecovium zu übergeben, sofern er nicht gesetzlich zu einer längeren Aufbewahrung verpflichtet ist. Auf Anforderung von ecovium wird der Kunde ecovium die vollständige Durchführung der genannten Maßnahmen schriftlich bestätigen oder gegebenenfalls die Gründe für eine längere Aufbewahrung darlegen. Des Weiteren wird der Kunde mit dem Dritten ausdrücklich die Beachtung des Umfangs der Rechtseinräumung gemäß dieses Vertrages vereinbaren. Eine Aufspaltung erworbener Lizenzvolumenpakete ist nicht zulässig.

21.6. Nutzt der Kunde den Lizenzgegenstand in einem Umfang, der die erworbenen Nutzungsrechte qualitativ (im Hinblick auf die Art der gestatteten Nutzung) oder quantitativ (im Hinblick auf die Anzahl der erworbenen Lizenzen) überschreitet, so wird er unverzüglich die zur erlaubten Nutzung

notwendigen Nutzungsrechte erwerben. Unterlässt er dies, so wird ecovium die ihr zustehenden Rechte geltend machen.

- 21.7. Der Kunde wird Urhebervermerke oder sonstige der Programmidentifikation dienende Merkmale nicht vom Lizenzgegenstand entfernen oder verändern.
- 21.8. Sofern ecovium dem Kunden die Nutzung des Lizenzgegenstandes auch bereits vor vollständiger Bezahlung der Lizenzgebühren gestattet, kann ecovium diese Gestattung nach vorheriger Ankündigung gegenüber dem Kunden jederzeit widerrufen, insb. für den Fall, dass sich der Kunde im Zahlungsverzug befindet. Zudem ist ecovium berechtigt, die weitere Nutzung des Lizenzgegenstandes durch Fernabschaltung zu unterbinden. ecovium ist zu einer solchen Fernabschaltung nur berechtigt, wenn ecovium dem Kunden eine Zahlungsfrist gesetzt und die Fernabschaltung mindestens vierzehn (14) Tage vorher angedroht hat. Die Verpflichtung des Kunden zur Zahlung der vertraglich vereinbarten Vergütung bleibt hiervon unberührt.

22. Sachmängel

- 22.1. ecovium gewährleistet, dass der Lizenzgegenstand die in der vereinbarten Produktbeschreibung beschriebenen Funktionen im Wesentlichen erfüllt, wenn er entsprechend den Vorgaben in der Benutzerdokumentation eingesetzt und genutzt wird. Die Gewährleistung für Programmteile, die der Kunde ändert oder die er nicht in der in der Benutzerdokumentation vorgegebenen Weise einsetzt und nutzt, ist ausgeschlossen, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Änderung bzw. nicht bestimmungsgemäße Verwendung nicht ursächlich für den Mangel war.
- 22.2. Im Falle eines Sachmangels hat ecovium zunächst die Pflicht und das Recht zur Nacherfüllung. Schlägt die Nacherfüllung wiederholt fehl, kann der Kunde mindern oder, bei Vorliegen erheblicher Mängel, vom Vertrag zurücktreten.
- 22.3. Eine Nacherfüllung kann nach Wahl von ecovium durch Lieferung einer neuen Sache oder durch Nachbesserung erfolgen. Bei Funktionsstörungen der Software kann die Nachbesserung auch durch die Lieferung oder Installation eines Updates bzw. Patches durchgeführt oder unterstützt werden.
- 22.4. Der Kunde unterstützt ecovium bei der Fehleranalyse und Mängelbeseitigung in angemessener Weise und wird auftretende Probleme mit dem Lizenzgegenstand konkret beschreiben und ecovium unverzüglich und

umfassend darüber informieren. ecovium ist berechtigt, die Fehlerbeseitigung im Wege der Fernwartung bzw. Ferndiagnose zu erbringen, soweit dies für den Kunden zumutbar ist.

- 22.5. Ein etwaiges Recht auf Selbstbeseitigung des Mangels und Ersatz der hierfür erforderlichen Aufwendungen steht dem Kunden im Falle eines Sachmangels nicht zu.
- 22.6. Offensichtliche Mängel hat der Kunde unverzüglich, spätestens jedoch vier (4) Wochen nach Lieferung anzuzeigen. Sonstige Mängel sind unverzüglich nach Entdeckung anzuzeigen. Der Anzeige ist eine nachvollziehbare Beschreibung des Mangels beizufügen. Erfolgt die Anzeige nicht rechtzeitig, gilt der Lizenzgegenstand in Bezug auf diesen Mangel als genehmigt. Die Geltendmachung von Gewährleistungsansprüchen ist insoweit ausgeschlossen.
- 22.7. ecovium übernimmt keine Gewähr und Haftung, (i) soweit der Kunde seiner Anzeigepflicht nicht nachkommt bzw. der Ausfall des Lizenzgegenstandes auf Missbrauch oder auf fehlerhafte Anwendung zurückzuführen ist, sowie (ii) für das fehlerfreie Zusammenwirken des Lizenzgegenstandes mit Drittsoftware, die der Kunde eigenmächtig auf eigenen Wunsch einsetzt.
- 22.8. Die Verjährungsfrist für Ansprüche wegen Sachmängeln beginnt mit der Übergabe des Lizenzgegenstands an den Kunden zu laufen und beträgt ein (1) Jahr.

23. Rechtsmängel

- 23.1. ecovium gewährleistet, dass der vertragsgemäßen Nutzung des Lizenzgegenstandes durch den Kunden keine Rechte Dritter entgegenstehen. Im Falle eines Rechtsmangels wird ecovium nach eigener Wahl dem Kunden eine rechtlich einwandfreie Nutzungsmöglichkeit an dem Lizenzgegenstand oder einen im Wesentlichen gleichwertigen, rechtsmängelfreien Lizenzgegenstand verschaffen.
- 23.2. Der Kunde hat ecovium unverzüglich schriftlich darüber zu informieren, sofern Dritte gegenüber dem Kunden die Verletzung von Schutzrechten an dem Lizenzgegenstand geltend machen.
- 23.3. Die Verjährungsfrist für Ansprüche wegen Rechtsmängeln beginnt mit der Übergabe des Lizenzgegenstandes an den Kunden zu laufen und beträgt zwei (2) Jahre.

24. Vergütung

- 24.1. Der Kunde zahlt an ecovium als Gegenleistung für die Überlassung des Lizenzgegenstandes und die Einräumung der

Nutzungsrechte eine Vergütung in Höhe der in der Auftragsbestätigung bzw. der Vertragsurkunde angegebenen Einmalgebühr.

- 24.2. Die Vergütung wird zu den in der Auftragsbestätigung bzw. der Vertragsurkunde angegebenen Terminen in Rechnung gestellt. Rechnungen sind innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug zahlbar.
- 24.3. Im Übrigen finden die Regelungen von Ziffer 4 in Abschnitt A Anwendung.

25. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 25.1. Der Kunde hat die Funktionsfähigkeit der Arbeitsumgebung, in welcher der Lizenzgegenstand eingesetzt wird, sicherzustellen.
- 25.2. Der Kunde hat angemessene Vorkehrungen für den Fall zu treffen, dass der Lizenzgegenstand nicht ordnungsgemäß funktioniert. Der Kunde ist in Zusammenhang mit der Nutzung des Lizenzgegenstandes insbesondere zur regelmäßigen Datensicherung und zum Einsatz von Software zur Abwehr von Viren und anderer Schadsoftware nach dem aktuellen Stand der Technik verpflichtet.
- 25.3. Mitwirkungspflichten im Sinne dieser Ziffer 25 sind wesentliche Hauptpflichten des Kunden und werden als solche vereinbart.

26. Prüfungsrecht; Nutzungsuntersagung

- 26.1. Der Kunde räumt ecovium das Recht ein, einmal halbjährlich oder bei Vorliegen eines wichtigen Grundes, d.h. insbesondere bei dem begründeten Verdacht, dass die überlassene Software nicht gemäß den Lizenzbedingungen verwendet wird, die Einhaltung der vereinbarten Lizenzbedingungen zu überprüfen. Der Kunde wird ecovium bzw. den Sachverständigen bei der Überprüfung im erforderlichen Umfang unterstützen und dafür Sorge tragen, dass die Überprüfung ungehindert durchgeführt werden kann. ecovium wird die Überprüfung durch einen Sachverständigen oder durch Remote-Zugriff mindestens fünf (5) Werktagen zuvor gegenüber dem Kunden ankündigen und dafür Sorge tragen, dass hierdurch der normale Geschäftsbetrieb des Kunden nicht mehr als notwendig beeinträchtigt wird. Sollte sich bei der Überprüfung eine Lizenzverletzung ergeben, so sind die Kosten der Prüfung vom Kunden zu tragen. Für jeden Fall der Zuwiderhandlung gegen die Bestimmungen eines zwischen ecovium und dem Kunden bestehenden Lizenzvertrages verpflichtet sich der Kunde zur Nachzahlung

allfälliger Lizenzgebühren auf der Grundlage der jeweils gültigen Preisliste von ecovium.

- 26.2. ecovium ist bei Vorliegen eines wichtigen Grundes zur Nutzungsuntersagung des Lizenzgegenstands berechtigt. Einen wichtigen Grund stellt insbesondere der fortgesetzte Verstoß gegen die Regelungen zum Nutzungsrecht nach Maßgabe des Vertrages nach fruchtlosem Ablauf einer Frist von zehn (10) Tagen nach Abmahnung dar.
- 26.3. Der Kunde erkennt an, dass die Software ggf. regelmäßig Metadaten über die Nutzung an einen Webservice von ecovium übermittelt. Dies darf vom Kunden nicht unterbunden werden. Beim Fehlschlagen oder Unterbrechung der Metadaten-Übermittlung ist ecovium berechtigt, beim Kunden die Ursache hierfür zu untersuchen. Ergibt die Untersuchung, dass der Kunde für die Unterbrechung der Datenübermittlung verantwortlich ist, so hat der Kunde die Kosten der Untersuchung sowie für ggf. erforderliche Maßnahmen zur Wiederherstellung zu tragen.

Abschnitt D Softwarelizenz Drittsoftware

27. Anwendungsbereich

Die nachfolgenden Bestimmungen dieses *Abschnitts D* finden ergänzend zu den Bestimmungen des *Abschnitts A* Anwendung auf Verträge zwischen ecovium und dem Kunden über die Lizenzierung von Softwarelösungen von Drittanbietern („**Drittsoftware**“) zum Zwecke der Nutzung durch den Kunden.

28. Drittsoftware-Lizenzbestimmungen

- 28.1. Das Recht zum Weiterverkauf oder der Unterlizenzierung der Drittsoftware erhält ecovium von einem Dritt-Anbieter („**Drittsoftware-Anbieter**“).
- 28.2. Soweit dem Kunden im Rahmen des Angebots oder anderweitig im Vorfeld des Vertragsabschlusses durch ecovium ergänzende Lizenzbestimmungen für die Drittsoftware („**Drittsoftware-Lizenzbestimmungen**“) übermittelt wurden, finden diese vorrangig auf die Vereinbarung über die Nutzung der Drittsoftware Anwendung. Der Kunde erkennt die Geltung dieser ihm vor Vertragsabschluss übermittelten Drittsoftware-Lizenzbestimmungen mit Vertragsabschluss an, sofern die Parteien nicht ausdrücklich etwas Abweichendes vereinbaren.

28.3. Soweit der Drittsoftwareanbieter eine direkte Erklärung des Kunden gegenüber dem Drittsoftwareanbieter in Bezug auf die Geltung von Lizenzbestimmungen des Drittsoftwareanbieters („**Endnutzer-Lizenzbestimmungen**“) verlangt und ecovium den Kunden im Vorfeld des Vertragsabschlusses unter Vorlage oder Verweis auf die entsprechenden Endnutzer-Lizenzbestimmungen darüber informiert hat, ist der Kunde mit Vertragsabschluss verpflichtet, vor Beginn der Nutzung der Drittsoftware diesen Endnutzer-Lizenzbestimmungen durch Erklärung gegenüber dem Drittsoftware-Anbieter zuzustimmen und diese einzuhalten. Der Kunde hat sich im Vorfeld des Vertragsabschlusses über den Inhalt der Endnutzer-Lizenzbestimmungen zu informieren.

29. Ergänzende Bestimmungen

- 29.1. Die Bestimmungen von *Abschnitt E* finden auf den Vertrag zwischen ecovium und dem Kunden über die Lizenzierung der Drittsoftware entsprechende Anwendung.
- 29.2. Soweit im Falle der Ziffer 28.2 Widersprüche zwischen einzelnen Regelungen der Drittsoftware- Lizenzbestimmungen und den Bestimmungen des *Abschnitts C* bestehen, gelten die Regelungen der Drittsoftware Lizenzbestimmungen vorrangig.

Abschnitt E Softwarepflege- und Support

30. Anwendungsbereich

- 30.1. Die Bestimmungen dieses *Abschnitts E* finden ergänzend zu den Bestimmungen des *Abschnitts A* Anwendung auf zwischen ecovium und dem Kunden geschlossene Softwarepflege- und Supportverträge in Bezug auf die Standardsoftware-Lösungen.
- 30.2. Für den Fall, dass der Kunde von ecovium auch Drittsoftware und/oder Infrastruktur von Dritten, wie z.B. Datenbanken, Betriebssysteme oder Netzwerke, bezieht, sind diese nicht Gegenstand der Softwarepflege durch ecovium, sondern unterliegen den Bestimmungen der jeweiligen Hersteller.

31. Leistungsumfang der Softwarepflege

- 31.1. Die Softwarepflege umfasst
- (1) Störungsanalyse und Störungsbeseitigung (Ziffer 32),
 - (2) Fortentwicklung; Updates (Ziffer 33) und

- (3) Hotline/Unterstützungsleistungen (Ziffer 34)

31.2. ecovium erbringt die Softwarepflegeleistungen

- (1) während der Laufzeit des Softwarepflege- und Supportvertrags, beginnend mit Vertragsschluss und Aufnahme des operativen Einsatzes des Pflegegegenstandes durch den Kunden;
- (2) nach dem jeweiligen Stand der Technik und so, dass sie sich am Interesse der Gesamtheit der Softwarenutzer orientieren;
- (3) nur in Bezug auf den aktuellen und den unmittelbar zuvor von ecovium ausgelieferten Programmstand des Pflegegegenstandes.

Ausgeschlossen von den Softwarepflegeleistungen sind die Schnittstellen zu Drittsystemen, wie z.B. das ERP-System des Kunden.

31.3. Für den Bezug der Softwarepflegeleistungen ist der Kunde verpflichtet, seine Drittsysteme (wie z.B. ERP-System) auf dem aktuellen Stand zu halten. Pflegeleistungen zum Pauschalpreis beziehen sich ausschließlich auf Drittsysteme, die zum Leistungszeitpunkt dem aktuellen Stand der Technik entsprechen; das bedeutet für SAP-Systeme, dass sich diese in der „Mainstream-Wartung“ von SAP befinden.

31.4. Sofern der Kunde während der Vertragslaufzeit weitere Lizenzen in Bezug auf den Pflegegegenstand erwirbt, z.B. zur Nutzung weiterer Module oder zusätzlicher Arbeitsplätze, erstreckt sich ein bestehender Softwarepflege- und Supportvertrag ab dem Zeitpunkt des Vertragsabschlusses der Lizenzenerweiterung automatisch auf den von der Erweiterung umfassten Teil der Software. Für die während der Laufzeit zusätzlich erworbenen Lizenzen werden im ersten Kalenderjahr die Pflege- und Supportleistungen separat berechnet. In Folgeperioden kann von ecovium auf eine Gesamtrechnung umgestellt werden.

32. Störungsanalyse und Störungsbeseitigung

- 32.1. ecovium wird Fehler und Mängel (zusammen „**Fehler**“) des Pflegegegenstandes, die während der Laufzeit des Softwarepflege- und Supportvertrags auftreten, nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen beseitigen.
- 32.2. ecovium wird auf die in Textform oder, sofern vertraglich vereinbart, anderweitig an ecovium übermittelte Meldung eines Fehlers durch den Kunden innerhalb der vertraglich vereinbarten

Fristen mit der Fehlerbehebung beginnen. ecovium informiert den Kunden über den Fortschritt, getroffene Maßnahmen und nächste Schritte der Fehlerbeseitigung und fordert bei Bedarf weitere Informationen zum Vorgang vom Kunden an und unterstützt diesen bei der Informationsgewinnung.

- 32.3. ecovium wird Fehler schnellstmöglich beseitigen, in der Regel im Rahmen von zur Verfügung gestellten Patches.
- 32.4. Sofern die Fehlerbeseitigung eine gravierende – und für den jeweiligen Programmstand riskante – Änderung des Programmes erfordert, behält sich ecovium vor, einen Fehler erst im Rahmen der nächsten Programmversion (Update) zu beseitigen, um Folge- und Begleitfehler auszuschließen. In diesem Fall stellt ecovium dem Kunden erforderlichenfalls auf Anfrage eine Zwischenlösung (Work-Around) für die Zeit bis zum nächsten Update zur Verfügung.
- 32.5. Voraussetzung für die Fehlerbeseitigung im Rahmen der Pflege ist, dass der Fehler reproduzierbar ist.
- 32.6. ecovium ist berechtigt, die Fehlerbeseitigung im Wege der Fernwartung bzw. Ferndiagnose zu erbringen.
- 32.7. Die Fehlerbeseitigung beginnt mit dem Eingang der vollständigen Fehlermeldung bei ecovium, soweit die Fehlermeldung ecovium innerhalb ihrer regulären Geschäftszeiten erreicht, andernfalls mit Beginn des nächsten Werktages (innerhalb der Geschäftszeiten von ecovium). Der Kunde ist zur Übermittlung vollständiger Informationen aufgefordert.
- 32.8. Der Kunde meldet technische Probleme, Fehler oder Störungen der Software über das Support-Ticketsystem. Ecovium wird diese Anfragen gemäß den definierten Reaktionszeiten bearbeiten und priorisieren.

33. Fortentwicklung; Updates

- 33.1. ecovium stellt bei Bedarf neue Programmversionen („**Updates**“) zur Verfügung. Updates können funktionelle oder technologische Anpassungen der Software umfassen.
- 33.2. ecovium räumt dem Kunden an den Updates Nutzungsrechte in dem Umfang ein, der in dem jeweiligen Lizenzvertrag zwischen ecovium und dem Kunden für den Pflegegegenstand vereinbart ist.

34. Hotline oder Self-Service-Portal

- 34.1. Für die Meldung von Fehlern sowie die telefonische Beratung des Kunden bei Fragen, die sich bei der Softwarenutzung

ergeben, stellt ecovium dem Kunden eine Hotline und/oder ein Self-Service-Portal online zur Verfügung. Die Hotline ist grundsätzlich während der Geschäftszeiten von ecovium unter der dem Kunden von ecovium zur Verfügung gestellten Telefonnummer zu erreichen.

- 34.2. ecovium wird ausschließlich Anfragen des Kunden bearbeiten, die dieser über die Hotline und/oder das Self-Service-Portal stellt.

35. Leistungsumfang des Supports

- 35.1. ecovium verpflichtet sich, während der Vertragsdauer folgende Serviceleistungen zu erbringen:
 - (1) Bereitstellung eines Support Helpdesks und Ticketsystems zur Erfassung und Bearbeitung von Support-Anfragen;
 - (2) Telefonische Beratung zu vereinzelten Fragen der Bedienung der ecovium Produkte (keine Schulungen);
 - (3) Zugang zum Portal: benannte Key User erhalten Zugang zum Support-Portal. Diese Key User werden während der Projektphase benannt und erhalten bei Übergabe in den Support ihre Zugänge.
- 35.2. Eingehende Support-Anfragen werden grundsätzlich über das Support-Formular im Ticketsystem erfasst und dabei automatisch mit einer Ticket-ID versehen. Beim Ausfüllen des Support-Formulars stellt der Kunde alle erforderlichen Information entsprechend den Pflichtfeldern im Formular bereit. Der Kunde erhält bei Eingang im Ticketsystem eine Bestätigung an die hinterlegte E-Mail-Adresse des Nutzers oder an seine während eines Telefonanrufs genannte E-Mail-Adresse. Zu Qualitätssicherungs- und Dokumentationszwecken erfolgt die Support-Kommunikation nahezu ausschließlich über das Ticketsystem.
- 35.3. ecovium wird Anfragen priorisieren und gemäß den nachfolgend definierten Reaktionszeiten bearbeiten. Die Reaktionszeit ist die Zeitspanne vom Eingang der den inhaltlichen Anforderungen entsprechenden Problem-meldung bis zur Klassifizierung und Start der Bearbeitung durch ecovium.
 - (1) Kritisch - Betriebsverhindernde Störung; Reaktionszeit: 24 Stunden
Isolierter Fehler, der die Anwendung funktionsunfähig macht oder dazu führt, dass diese Anwendung vollständig ausfällt, was Auswirkungen hat oder sogar das Geschäft des Kunden stoppt.
 - (2) Hoch - Betriebsbehindernde Störung; Reaktionszeit: 48 Stunden
Isolierter Fehler in der Anwendung, der die

Leistung dieser Anwendung erheblich beeinträchtigt oder das Geschäft des Kunden erheblich einschränkt, was zu mäßigen Auswirkungen auf das System oder einer vorübergehenden Sperrung führt, wobei einige wichtige Funktionen nicht verwendet werden können und einige kommerzielle Vorgänge ernsthaft beeinträchtigt werden.

- (3) Medium - Auswirkungen auf Kundennutzer; Reaktionszeit: 3 Werktage

Fehler, der sich geringfügig auf die Verwendung der unterstützten Anwendung auswirkt und die Leistung oder Nutzung des Systems beeinträchtigt. Der Fehler kann einige Einschränkungen der Funktionalität verursachen, hat jedoch keine schwerwiegenden Auswirkungen auf den Kundenbetrieb.

- (4) Niedrig - Behinderung für Kundenbenutzer; Reaktionszeit: 5 Werktage

Anomalie, die in der unterstützten Anwendung gemeldet wird und die die Verwendung einer oder mehrerer Funktionen dieser Anwendung zur Ausführung der erforderlichen Geschäftsfunktionen nicht wesentlich einschränkt. Es handelt sich um einen Nebenaspekt und ist für die Operation nicht von Bedeutung. Die Anomalie kann durch alternative Funktionalitäten behoben werden.

- 35.4. Eine im Rahmen der Supportleistungen nicht von ecovium zu behebbende Störung liegt insbesondere vor, wenn

- (1) sich die Störung nur unwesentlich auf die Nutzung des Programms auswirkt;
- (2) die Störung durch unsachgemäße Behandlung des Programms hervorgerufen wurde;
- (3) die Ursache für die Störung nicht in dem Programm liegt, sondern durch sonstige Ursachen hervorgerufen wird, die nicht in der Sphäre von ecovium liegen (z.B. Systemabsturz).

- 35.5. Kann ecovium einen betriebsverhindernden oder betriebsbehindernden Mangel nicht innerhalb eines angemessenen Zeitraums beseitigen, stellt ecovium dem Kunden auf eigene Kosten vorübergehend eine Umgehungslösung zur Verfügung, soweit dies für ecovium wirtschaftlich zumutbar ist. Die Verpflichtung von ecovium zur dauerhaften Störungsbeseitigung bleibt durch die Bereitstellung einer vorübergehenden Umgehungslösung unberührt.

- 35.6. Sofern eine vom Kunden gemeldete Störung des Programms nicht besteht, ist ecovium berechtigt, den dadurch verursachten Aufwand gesondert abzurechnen, wenn der Kunde das Nichtvorliegen einer Störung

mindestens grob fahrlässig verkannt hat.

- 35.7. Voraussetzung für die Leistungsverpflichtung von ecovium ist, dass der Kunde das zu pflegende Programm in der Soft- und Hardwareumgebung betreibt, die in der Leistungsbeschreibung der Software spezifiziert ist. Werden die in der Leistungsbeschreibung genannten Spezifikationen geändert, sind diese Änderungen ecovium gegenüber schriftlich mitzuteilen. Soweit sich aus der Änderung der in der Leistungsbeschreibung genannten Spezifikationen ein Mehraufwand für ecovium ergibt, kann ecovium diesen gesondert berechnen.
- 35.8. ecovium ist zum einseitigen Schließen von Supportanfragen (Tickets) berechtigt, wenn (i) der Kunde auch nach zweimalig wiederholter Rückfrage von ecovium Informationen nicht bereitstellt, (ii) ecovium aufgrund des Zeitablaufs nicht mehr damit rechnen kann, dass der Kunde zur weiteren Bearbeitung zwingend benötigte Informationen bereitstellt.
- 35.9. Nicht in den Supportleistungen enthalten sind folgende Leistungen:

- (1) Schulungen,
- (2) Vor-Ort-Leistungen und Remote-Leistungen (z.B. die Einspielung von Updates und Patches vor Ort),
- (3) die Meldung von Mängeln und Fehlerbeseitigung außerhalb der angegebenen Hotline-Zeiten,
- (4) die Migration von Individualanpassungen auf neue Programmversionen, Patches,
- (5) die Programmpflege für individuelle Schnittstellenprogramme,
- (6) die Beseitigung von Mängeln aufgrund der Fehlbedienung durch den Anwender, der Einwirkung Dritter oder höherer Gewalt sowie
- (7) die Erstellung von Individualanpassungen, Individualsoftware und -schnittstellen,

es sei denn, dies wurde – einschließlich der hierfür zusätzlich fällig werdenden Vergütung – vertraglich vereinbart.

- 35.10. Sofern der Kunde die Erbringung sonstiger Fehlerbehebungs- und Anpassungsleistungen, die nicht Gegenstand des Softwarepflege- und Supportvertrages sind, wünscht, wird ecovium diese prüfen und gegebenenfalls auf der Basis eines gesonderten Auftrags nach Maßgabe der Bestimmungen in Abschnitt B ausführen.

36. Pflege- und Supportgebühren

- 36.1. Die jährlichen Pflege- und Supportgebühren

sind im Auftragsdokument festgelegt und errechnen sich anhand des im Zeitpunkt des Auftrags aktuellen Listenpreises. Sie sind jeweils am Anfang eines Vertragsjahres im Voraus für das jeweilige Vertragsjahr zu entrichten. Befindet sich der Kunde im Zahlungsverzug, ist ecovium berechtigt, die Erbringung von Pflege- und Supportleistungen auszusetzen.

- 36.2. Sofern der Kunde während der Laufzeit eines bestehenden Softwarepflege- und Supportvertrags in Bezug auf den Vertragsgegenstand weitere Lizenzen erwirbt (z.B. weitere Arbeitsplatzlizenzen oder zusätzliche Module), erstreckt sich der Softwarepflege- und Supportvertrag ab dem Zeitpunkt der Zurverfügungstellung des neuen Lizenzgegenstandes ebenfalls auf die neu erworbenen Lizenzgegenstände. Die vertragsjährlichen Gebühren werden ab diesem Zeitpunkt um die Pflege- und Supportgebühren für die ergänzten Lizenzen erhöht, wobei für die Berechnung der Pflege- und Supportgebühren die im Zeitpunkt des nachträglichen Auftrags aktuellen Listenpreise zuzüglich des Arbeitsplatzfaktors herangezogen werden.

37. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 37.1. Der Kunde ist im Rahmen des Zumutbaren zur angemessenen Mitwirkung verpflichtet. Dies umfasst insbesondere
- (1) die Benennung einer Kontaktperson für das konkrete Projekt, die berechtigt ist, Erklärungen für den Kunden abzugeben und projektbezogene Entscheidungen zu treffen, sowie
 - (2) in erforderlichem Umfang die rechtzeitige und vollständige Bereitstellung aller nötigen betrieblichen und projektorganisationsbezogenen Informationen, Unterlagen und Ressourcen.
- 37.2. Der Kunde wird dafür Sorge tragen, dass die mit der Bedienung des Software betrauten Personen über ausreichende Programmkenntnisse verfügen (Key User).
- 37.3. Der Kunde wird ecovium von allen für eine wirkungsvolle Leistungserbringung bedeutsamen Umständen unaufgefordert in Kenntnis setzen. Der Kunde wird auf Verlangen von ecovium die Vollständigkeit der übermittelten Informationen und Unterlagen schriftlich bestätigen.
- 37.4. Der Kunde wird ecovium im Rahmen des Zumutbaren bei der Erbringung der Pflege- und Supportleistungen unterstützen und bei Feststellung eines Fehlers die erforderlichen

Maßnahmen zur Feststellung und Eingrenzung des Mangels treffen sowie ecovium alle erforderlichen Unterlagen zur Verfügung stellen.

- 37.5. Der Kunde gestattet dem Personal von ecovium, dem Personal von mit ecovium verbundenen Unternehmen oder den von ecovium beauftragten Personen in dem zur Erbringung der geschuldeten Leistungen erforderlichen Umfang den Zugang zu seinen IT-Systemen. Der Kunde stellt ferner die für die Durchführung der Leistungen seinerseits notwendigen technischen Einrichtungen funktionsbereit und in angemessenem Umfang kostenlos zur Verfügung.
- 37.6. Der Kunde ist zur Mitwirkung bei der Aufklärung von Sachverhalten und der erforderlichen technischen Unterstützung durch seine IT-Dienstleister zur Lösung vom Kunden gestellter Anfragen verpflichtet. Werden notwendige Informationen trotz dreimaliger Aufforderung nicht bereitgestellt, ist ecovium von der Verpflichtung zur weiteren Bearbeitung befreit.
- 37.7. Die Parteien können einzelvertraglich weitere Mitwirkungspflichten vereinbaren.
- 37.8. Alle hier aufgeführten oder im vertraglich vereinbarten Mitwirkungspflichten sind wesentliche Hauptpflichten des Kunden und werden als solche vereinbart.

38. Vertragslaufzeit; Kündigung

- 38.1. Sofern die Parteien einzelvertraglich nichts Abweichendes vereinbart haben, ist die Laufzeit des Softwarepflege- und Supportvertrags unbefristet; er kann von jeder Partei ordentlich, erstmalig nach drei (3) Jahren unter Einhaltung einer Frist von drei (3) Monaten zum 31.12. des Jahres gekündigt werden.
- 38.2. Eine Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für ecovium insbesondere vor, wenn der Kunde trotz Mahnung mehr als zwei (2) Monate mit der Zahlung einer fälligen Vergütung in Verzug ist. Sofern der Kunde den Kündigungsgrund zu vertreten hat, ist der Kunde verpflichtet, ecovium die vereinbarte Vergütung abzüglich von ecovium ersparter Aufwendungen bis zu dem Termin zu zahlen, an dem der Vertrag bei einer ordentlichen Kündigung frühestens enden würde.
- 38.3. Kündigungserklärungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Telefax und E-Mail genügen dem Schriftformerfordernis nicht.

Abschnitt F

SaaS-Leistungen

39. Anwendungsbereich

Die nachfolgenden Bestimmungen dieses *Abschnitts F* finden ergänzend zu den Bestimmungen des *Abschnitts A* Anwendung auf Verträge zwischen ecovium und dem Kunden über die Erbringung von Software-as-a-Service Leistungen („**SaaS-Leistungen**“). SaaS bezeichnet von ecovium angebotene Software-Anwendungen, die auf einer von einem beauftragten Provider („**Cloud-Provider**“) betriebenen Cloud-Plattform („**Cloud-Server**“) ausgeführt werden und auf die der Kunde über eine Internetverbindung remote während der Vertragslaufzeit zugreifen kann.

40. Leistungsgegenstand und -umfang

- 40.1. ecovium stellt dem Kunden für die einzelvertraglich vereinbarte Nutzungsdauer die vereinbarten SaaS-Leistungen auf dem Cloud-Server zur Verfügung. Die Beschaffenheit der Leistungen ergibt sich abschließend aus der Leistungsbeschreibung. Die SaaS-Leistungen werden ohne kundenspezifische Funktionen bereitgestellt. Die Verfügbarkeit der vereinbarten SaaS-Leistungen ergibt sich aus dem produktspezifischen Service Level Agreement (SLA), das auf der Website von ecovium veröffentlicht ist (<https://ecovium.com/de/agb>).
- 40.2. Der Kunde ist nicht berechtigt, die SaaS-Leistungen über die vertraglich erlaubte Nutzung hinaus zu nutzen oder von Dritten nutzen zu lassen oder Dritten zugänglich zu machen. Insbesondere ist es dem Kunden nicht gestattet, die SaaS-Leistungen oder Teile davon zu vervielfältigen, zu dekompileieren, umzugestalten, zu veräußern oder zeitlich begrenzt zu überlassen, vor allem nicht zu verleasen, zu vermieten oder zu verleihen.
- 40.3. Mit Ausnahme der hier ausdrücklich eingeräumten, eingeschränkten Nutzung werden keine Urheber-, Eigentums- oder Nutzungsrechte an den SaaS-Leistungen (einschließlich aller darin enthaltener geistiger Eigentumsrechte) und jeglichen Weiterentwicklungen, Änderungen und Erweiterungen von ecovium eingeräumt oder übertragen. Der Kunde darf keine Hinweise und Angaben bezüglich Urheberrechten, Markenrechten, Patentrechten und anderen

- Rechten an geistigem Eigentum der SaaS-Leistungen entfernen oder verändern.
- 40.4. Der Kunde ist verpflichtet, die ihm bzw. den berechtigten Nutzern zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen sowie Identifikations- und Authentifikations-sicherungen vor dem Zugriff durch Dritte zu schützen und nicht an unberechtigte Nutzer weiterzugeben. Sobald der Kunde Anzeichen dafür hat, dass die Nutzungs- und Zugangsberechtigungen von einem Dritten unrechtmäßig erlangt wurden oder missbraucht werden könnten, ist der Kunde verpflichtet, ecovium umgehend hiervon zu informieren.
- 40.5. Der für die Leistungserbringung verwendete Cloud-Server wird von dem Cloud-Provider in der EU betrieben, sofern die Parteien nicht einzelvertraglich die Nutzung eines in einem anderen Land betriebenen Cloud-Servers vereinbaren.
- 40.6. ecovium gewährleistet, dass die SaaS-Leistungen während der Vertragslaufzeit der vereinbarten Beschaffenheit entsprechen und dass einer vertragsgemäßen Nutzung keine Rechte Dritter entgegenstehen. Die verschuldensunabhängige Haftung von ecovium für bei Beginn der Überlassung der SaaS-Leistungen bereits vorhandene Mängel gemäß § 536a Abs. 1 Alt. 1 BGB ist, mit Ausnahme der Haftung in den Fällen der Ziffer 5.1, ausgeschlossen. ecovium wird auftretende Mängel der SaaS-Leistungen in angemessener Zeit beseitigen.
- 40.7. Von der Gewährleistung nicht umfasst sind Ausfallzeiten, in denen der Cloud-Server aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen nicht zu erreichen ist, die nicht im Einflussbereich von ecovium liegen (z.B. Fälle von höherer Gewalt oder das Verschulden eines Dritten, der nicht Erfüllungs- oder Verrichtungsgehilfe von ecovium ist). Der Kunde erkennt an, dass der Zugang zu den SaaS-Leistungen darüber hinaus beschränkt werden kann, sofern die Sicherheit des Netzbetriebes, die Aufrechterhaltung der Netzintegrität, insbesondere die Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes oder die Sicherheit der auf dem Cloud-Server betriebenen bzw. gespeicherten Software oder Daten dies erfordern.
- 40.8. Die von dem Cloud-Provider verwendeten technischen Standards und Sicherheitsmaßnahmen werden dem Kunden auf Anfrage mitgeteilt. Die technischen Standards und Sicherheitsmaßnahmen können jederzeit geändert werden, sofern für den Kunden damit keine wesentlichen Nachteile verbunden sind.
- 40.9. ecovium schuldet über die gegebenenfalls

einzelvertraglich vereinbarten Supportleistungen hinaus keinen Telefon- oder E-Mail-Support oder andere technische Unterstützung für die Verwaltung des Cloud-Servers oder sonst im Zusammenhang mit den SaaS-Leistungen.

41. Leistungsumfang des Supports

41.1. ecovium verpflichtet sich, während der Vertragsdauer folgende Supportleistungen zu erbringen:

- (1) Bereitstellung eines Support Helpdesks und Ticketsystems zur Erfassung und Bearbeitung von Support-Anfragen.
- (2) Telefonische Hilfestellung zu vereinzelten Fragen der Bedienung der ecovium Produkte (keine Schulungen).
- (3) Zugang zum Portal: benannte Key User erhalten Zugang zum Support-Portal. Diese Key User werden während der Projektphase benannt und erhalten bei Übergabe in den Support ihre Zugänge.

Eingehende Support-Anfragen werden grundsätzlich über das Support-Formular im Ticketsystem erfasst und dabei automatisch mit einer Ticket-ID versehen. Beim Ausfüllen des Support-Formulars stellt der Kunde alle erforderlichen Information entsprechend den Pflichtfeldern im Formular bereit.

41.2. Der Kunde erhält bei Eingang im Ticketsystem eine Bestätigung an die hinterlegte E-Mail-Adresse des Nutzers oder eine bei Anruf per Telefon benannte E-Mail-Adresse. Zu Dokumentationszwecken erfolgt die Support Kommunikation nahezu ausschließlich über das Ticketsystem.

41.3. ecovium wird Anfragen priorisieren und gemäß den nachfolgend definierten Reaktionszeiten bearbeiten. Die Reaktionszeit ist die Zeitspanne vom Eingang der den inhaltlichen Anforderungen entsprechenden Problemmeldung bis zur Klassifizierung und Start der Bearbeitung durch ecovium.

- (1) Kritisch - Betriebsverhindernde Störung; Reaktionszeit: 24 Stunden

Isolierter Fehler, der die Anwendung funktionsunfähig macht oder dazu führt, dass diese Anwendung vollständig ausfällt, was Auswirkungen hat oder sogar das Geschäft des Kunden stoppt

- (2) Hoch - Betriebsbehindernde Störung; Reaktionszeit: 48 Stunden

Isolierter Fehler in der Anwendung, der die Leistung dieser Anwendung erheblich beeinträchtigt oder das Geschäft des Kunden

erheblich einschränkt, was zu mäßigen Auswirkungen auf das System oder eine vorübergehende Sperrung führt, wobei einige wichtige Funktionen nicht verwendet werden können und einige kommerzielle Vorgänge ernsthaft beeinträchtigt werden.

- (3) Medium - Auswirkungen auf Kundennutzer; Reaktionszeit: 3 Werktage

Fehler, der sich geringfügig auf die Verwendung der unterstützten Anwendung auswirkt und die Leistung oder Nutzung des Systems beeinträchtigt. Der Fehler kann einige Einschränkungen der Funktionalität verursachen, hat jedoch keine schwerwiegenden Auswirkungen auf den Kundenbetrieb.

- (4) Niedrig - Behinderung für Kundennutzer; Reaktionszeit: 5 Werktage

Anomalie, die in der unterstützten Anwendung gemeldet wird und die die Verwendung einer oder mehrerer Funktionen dieser Anwendung zur Ausführung der erforderlichen Geschäftsfunktionen nicht wesentlich einschränkt. Es handelt sich um einen Nebenaspekt und ist für die Operation nicht von Bedeutung. Die Anomalie kann durch alternative Funktionalitäten behoben werden.

41.4. Eine im Rahmen der Supportleistungen nicht von ecovium zu behebbende Störung liegt insbesondere vor, wenn

- (1) sich die Störung nur unwesentlich auf die Nutzung des Programms auswirkt;

- (2) die Störung durch unsachgemäße Behandlung des Programms hervorgerufen wurde;

- (3) die Ursache für die Störung nicht in dem Programm liegt, sondern durch sonstige Ursachen hervorgerufen wird, die nicht in der Sphäre von ecovium liegen (z.B. Systemabsturz, Betriebssystem, Netzwerk des Kunden).

41.5. Kann ecovium einen betriebsverhindernden oder betriebsbehindernden Mangel nicht innerhalb des vertraglich vereinbarten Zeitraums beseitigen, stellt ecovium dem Kunden auf eigene Kosten vorübergehend eine Umgehungslösung zur Verfügung, soweit dies für ecovium wirtschaftlich zumutbar ist. Die Verpflichtung von ecovium zur dauerhaften Störungsbeseitigung bleibt durch die Bereitstellung einer vorübergehenden Umgehungslösung unberührt.

41.6. Sofern eine vom Kunden gemeldete Störung des Programms nicht besteht, ist ecovium berechtigt, den dadurch verursachten Aufwand gesondert abzurechnen, wenn der Kunde das Nichtvorliegen einer Störung mindestens grob fahrlässig verkannt hat.

41.7. Voraussetzung für die Leistungsverpflichtung

von ecovium ist, dass der Kunde das zu pflegende Programm in der Soft- und Hardwareumgebung betreibt, die in der Leistungsbeschreibung der Software spezifiziert ist. Werden die in der Leistungsbeschreibung genannten Spezifikationen geändert, sind diese Änderungen ecovium gegenüber schriftlich mitzuteilen. Soweit sich aus der Änderung der in der Leistungsbeschreibung genannten Spezifikationen ein Mehraufwand für ecovium ergibt, kann ecovium diesen gesondert berechnen.

- 41.8. ecovium ist zum einseitigen Schließen von Supportanfragen (Tickets) berechtigt, wenn (i) der Kunde auch nach zweimalig wiederholter Rückfrage von ecovium Informationen nicht bereitstellt, (ii) ecovium aufgrund des Zeitablaufs nicht mehr damit rechnen kann, dass der Kunde zur weiteren Bearbeitung zwingend benötigte Informationen bereitstellt.
- 41.9. Nicht enthalten sind folgende Leistungen:
- (1) Schulungen,
 - (2) Vor-Ort-Leistungen und Remote- Leistungen (z.B. die Einspielung von Updates und Patches vor-Ort),
 - (3) die Meldung von Mängeln und Fehlerbeseitigung außerhalb der angegebenen Hotline-Zeiten,
 - (4) die Migration von Individualanpassungen auf neue Programmversionen, Patches,
 - (5) Programmpflege für individuelle Schnittstellenprogramme, und/oder
 - (6) die Beseitigung von Mängeln aufgrund der Fehlbedienung durch den Anwender, der Einwirkung Dritter oder höherer Gewalt.
 - (7) die Erstellung von Individualanpassungen, Individualsoftware und Schnittstellen,

es sei denn, dies wurde – einschließlich der hierfür zusätzlich fällig werdenden Vergütung – vertraglich vereinbart.

42. Pflichten und Verantwortlichkeiten des Kunden

- 42.1. Der Kunde verpflichtet sich, den ordnungsgemäßen Betrieb des Cloud-Servers nicht mutwillig zu beeinträchtigen.
- 42.2. Der Kunde ist für andere Personen, die er ermächtigt, die SaaS-Leistungen zu nutzen, verantwortlich.
- 42.3. Der Kunde wird ecovium unverzüglich unterrichten, sofern er Kenntnis davon erlangt, dass die SaaS-Leistungen nicht verfügbar sind oder auf andere Weise nicht ordnungsgemäß erbracht werden, und

ecovium bei der Feststellung und Behebung der Störung in angemessener Weise unterstützen.

- 42.4. Der Kunde ist für sämtliche in den SaaS-Leistungen gespeicherten und verarbeiteten Kunden-Daten verantwortlich. Der Kunde ist verpflichtet, regelmäßig selbstständig und eigenverantwortlich Back-Ups von den auf dem Cloud-Server gespeicherten Kunden-Daten zu erstellen, davon Sicherungskopien vorzuhalten und sonstige angemessene Vorkehrungen für den Verlust der Kunden-Daten zu treffen.
- 42.5. Der Kunde verpflichtet sich, auf dem Cloud-Server keine gesetzeswidrigen oder gegen behördliche Auflagen bzw. Vorschriften verstoßende Daten zu speichern, sowie keine Daten, die (i) pornographisches oder obszönes Material beinhalten, (ii) Krieg, Terror und andere Gewalttaten verherrlichen, (iii) geeignet sind, Kinder oder Jugendliche sittlich schwer zu gefährden, (iv) Menschen in einer die Menschenwürde verletzenden Weise darzustellen, (v) den Hass gegen Teile der Bevölkerung oder gegen eine nationale, rassische, religiöse oder durch ihr Volkstum bestimmte Gruppe aufstacheln, zu Gewalt- oder Willkürmaßnahmen gegen sie auffordern oder die Menschenwürde anderer dadurch angreifen, dass Teile der Bevölkerung oder eine der vorbezeichneten Gruppen beschimpft, böswillig verächtlich gemacht oder verleumdet werden, (vi) grausame oder sonst unmenschliche Gewalttätigkeiten gegen Menschen oder Tiere in einer Art schildern, die eine Verherrlichung oder Verharmlosung solcher Gewalttätigkeiten ausdrücken oder die das Grausame oder Unmenschliche des Vorganges in einer Würde verletzenden Weise darstellen, (vii) geeignet sind, andere zu verleugnen, zu beleidigen, zu bedrohen oder jemandem übel nachzureden.
- 42.6. ecovium nimmt von den Kunden-Daten grundsätzlich keine Kenntnis und prüft die Inhalte der Kunden-Daten grundsätzlich nicht. ecovium ist insbesondere nicht verpflichtet, die auf dem Cloud-Server gespeicherten Kunden-Daten auf eventuelle Rechtsverstöße zu prüfen. Für den Fall, dass ecovium von einem solchen Rechtsverstoß erfährt, ist ecovium berechtigt, den Kunden unverzüglich den Zugang zu dem Cloud-Server zu sperren und die Sperrung während des Zeitraums des Rechtsverstoßes aufrecht zu erhalten. In diesem Fall wird ecovium den Kunden unverzüglich über die Sperrung informieren.
- 42.7. Der Kunde räumt ecovium das Recht ein, die auf dem Cloud-Server abgelegten Kunden-Daten dem Kunden bei dessen Abfragen über

das Internet zugänglich machen zu dürfen und, insbesondere sie hierzu zu vervielfältigen und zu übermitteln sowie zum Zwecke der Datensicherung vervielfältigen zu können. Der Kunde sichert zu, dass die auf dem Cloud-Server abgelegten Kundendaten sowie deren Nutzung und Bereitstellung durch ecovium nicht gegen geltendes Recht, behördliche Anordnungen, Rechte Dritter oder Vereinbarungen mit Dritten verstoßen und stellt ecovium auf erstes Anfordern von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei, die diese gegen ecovium wegen eines Verstoßes gegen diese Ziffer 42.7 geltend machen.

43. Datensicherheit; Datenschutz

- 43.1. Der Kunde erkennt ausdrücklich an, dass eine vollständige Datensicherheit für Datenübertragungen in offenen Netzen wie dem Internet nach dem derzeitigen Stand der Technik nicht umfassend gewährleistet werden kann. Der Kunde weiß, dass der Cloud-Provider die auf dem Cloud-Server gespeicherten Daten des Kunden aus technischer Sicht jederzeit einsehen kann. Auch andere Internetteilnehmer sind unter Umständen technisch in der Lage, unbefugt in die Netzsicherheit einzugreifen und den Nachrichtenverkehr zu kontrollieren. Für die Sicherheit und die Sicherung der von ihm ins Internet übermittelten und auf Web-Servern gespeicherten Daten trägt der Kunde vollumfänglich selbst Sorge.
- 43.2. Der Kunde erkennt an, dass von dem Cloud-Provider beauftragte technische Anbieter einiger Produkte in Ausnahmefällen und zur Behebung technischer Störungen per Fernsteuerung auf die physischen Server, auf denen sich der Cloud-Server befindet, und damit auch auf deren Inhalte zugreifen müssen. In diesem Fall ist es den Anbietern lediglich gestattet, die für die Behebung der Probleme erforderlichen Arbeiten durchzuführen. Sie dürfen diese Arbeiten oder die Daten, auf die sie zugreifen, für keinen anderen Zweck verwenden.
- 43.3. Der Kunde ist für alle Daten, die er auf Cloud-Servern der ecovium speichert, Verantwortlicher im Sinne des Datenschutzrechts (Art. 4 Nr. 7 DSGVO). Er hat für die notwendigen Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung zu sorgen. Der Kunde stellt ecovium von allen Forderungen Dritter frei und ersetzt ecovium alle Schäden, soweit diese auf einer Verletzung datenschutzrechtlicher Pflichten des Kunden beruhen, insbesondere auf dem Fehlen einer Rechtsgrundlage für die von ihm veranlassten Verarbeitungen.

44. Vergütung

- 44.1. Als Gegenleistung für die SaaS-Leistung entrichtet der Kunde an ecovium die vereinbarten SaaS-Gebühren gemäß dem jeweils einzelvertraglich vereinbarten Zahlungsplan.
- 44.2. Leistet der Kunde bei Fälligkeit nicht oder befindet er sich im Zahlungsverzug, behält sich ecovium das Recht vor, den Zugang des Kunden zu den SaaS-Leistungen nach vorheriger Ankündigung zu deaktivieren. Eine solche Deaktivierung lässt die Zahlungsverpflichtung des Kunden unberührt.

45. Vertragslaufzeit und Beendigung des Vertrags

- 45.1. Sofern die Parteien einzelvertraglich nichts Abweichendes vereinbart haben, ist die Laufzeit des Vertrags über die Erbringung von SaaS-Leistungen unbefristet und kann von jeder Partei ordentlich, erstmalig nach drei (3) Jahren unter Einhaltung einer Frist von drei (3) Monaten zum 31.12. des Jahres gekündigt werden.
- 45.2. Das Recht der Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt beiden unberührt. Ein wichtiger Grund, der ecovium zur außerordentlichen Kündigung berechtigt, liegt insbesondere vor, wenn der Kunde trotz Mahnung mehr als zwei Monate mit der Zahlung einer fälligen Vergütung in Verzug ist. Sofern der Kunde den Kündigungsgrund zu vertreten hat, ist der Kunde verpflichtet, ecovium die vereinbarte Vergütung abzüglich der von ecovium ersparten Aufwendungen bis zu dem Termin zu zahlen, an dem der Vertrag im Falle einer ordentlichen Kündigung frühestens enden würde.
- 45.3. Kündigungserklärungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Telefax und E-Mail genügen dem Schriftformerfordernis nicht.
- 45.4. Mit Beendigung dieser Vereinbarung enden die unter dem SaaS-Vertrag eingeräumten Rechte des Kunden in Bezug auf die SaaS-Leistungen und den Client.

Abschnitt G Hardware

46. Anwendungsbereich; Anwendbare Regelungen

- 46.1. Die nachfolgenden Bestimmungen dieses *Abschnitts G* finden ergänzend zu den Bestimmungen des *Abschnitts A* Anwendung auf Verträge zwischen ecovium und dem

Kunden über den Erwerb von Hardware („**Hardware**“) durch den Kunden von ecovium.

- 46.2. Auf den Kaufvertrag finden vorrangig die zwischen den Parteien vereinbarten individuellen Vertragsbestimmungen Anwendung. Ergänzend und im Falle eines Widerspruchs nachrangig finden auf den Kaufvertrag die nachstehenden Bestimmungen Anwendung.

47. Lieferumfang; Gefahrübergang

- 47.1. Einzelheiten zum Leistungsgegenstand und zum Lieferumfang sind in dem Angebot, der Auftragsbestätigung oder dem Lieferschein beschrieben.
- 47.2. Das Aufstellen, die Installation, die Einweisung, die Schulung und/oder die Pflege einer etwaigen Betriebssystemsoftware sowie die Wartung und die Instandsetzung der Hardware sind nicht Gegenstand des Vertrages, soweit die Parteien nicht ausdrücklich etwas Abweichendes vereinbart haben.

48. Sachmängel

- 48.1. ecovium gewährleistet, dass die Hardware die in der vereinbarten Produktbeschreibung beschriebenen Funktionen im Wesentlichen erfüllt, wenn sie vertragsgemäß eingesetzt und genutzt wird. Im Falle eines Sachmangels hat ecovium zunächst die Pflicht und das Recht zur Nacherfüllung. Schlägt die Nacherfüllung wiederholt fehl, kann der Kunde mindern oder, bei Vorliegen wesentlicher Abweichungen von der vereinbarten Beschaffenheit, vom Vertrag zurücktreten. Eine Nacherfüllung kann nach Wahl von ecovium durch Lieferung einer neuen Sache oder durch Nachbesserung erfolgen. Bei Funktionsstörungen von in der Hardware enthaltener Software kann die Nachbesserung auch durch die Lieferung oder Installation eines Updates bzw. Patches durchgeführt oder unterstützt werden.
- 48.2. Der Kunde unterstützt ecovium bei der Fehleranalyse und Mängelbeseitigung in angemessener Weise und wird auftretende Probleme mit der Hardware konkret beschreiben und ecovium unverzüglich und umfassend darüber informieren. Ein etwaiges Recht auf Selbstbeseitigung des Mangels und Ersatz der hierfür erforderlichen Aufwendungen steht dem Kunden im Falle eines Sachmangels nicht zu.
- 48.3. Offensichtliche Mängel hat der Kunde unverzüglich, spätestens jedoch vier (4) Wochen nach Lieferung anzuzeigen. Sonstige Mängel sind unverzüglich nach Entdeckung anzuzeigen. Der Anzeige ist eine

nachvollziehbare Beschreibung des Mangels beizufügen. Erfolgt die Anzeige nicht rechtzeitig, gilt die Hardware in Bezug auf diesen Mangel als genehmigt. Die Geltendmachung von Gewährleistungsansprüchen ist insoweit ausgeschlossen. ecovium übernimmt keine Gewähr und Haftung, soweit der Kunde seiner Anzeigepflicht nicht nachkommt bzw. die Fehlerhaftigkeit der Hardware auf Missbrauch oder auf fehlerhafte Anwendung zurückzuführen ist

- 48.4. Die Verjährungsfrist für Ansprüche wegen Sachmängeln beginnt mit der Übergabe des Leistungsgegenstandes an den Kunden zu laufen und beträgt ein (1) Jahr.

49. Rechtsmängel

- 49.1. ecovium gewährleistet, dass der vertragsgemäßen Nutzung des Liefergegenstandes durch den Kunden keine Rechte Dritter entgegenstehen. Im Falle eines Rechtsmangels wird ecovium nach eigener Wahl dem Kunden eine rechtliche einwandfreie Nutzungsmöglichkeit an dem Liefergegenstand oder einen gleichwertigen, rechtsmängelfreien Liefergegenstand verschaffen.
- 49.2. Der Kunde hat ecovium unverzüglich schriftlich darüber zu informieren, sofern Dritte gegenüber dem Kunden die Verletzung von Schutzrechten an dem Liefergegenstand geltend machen.
- 49.3. Die Verjährungsfrist für Ansprüche wegen Rechtsmängeln beginnt mit der Übergabe des Liefergegenstandes an den Kunden zu laufen und beträgt zwei (2) Jahre.

50. Eigentumsvorbehalt

- 50.1. Bis zur vollständigen Bezahlung verbleibt die Hardware im Eigentum von ecovium.

Abschnitt H Auftragsverarbeitung

51. Präambel

Nimmt der Kunde Dienstleistungen von ecovium in Anspruch, die eine Auftragsverarbeitung im Sinne des Art. 28 DSGVO darstellt, sind die Bedingungen aus diesem Abschnitt H anzuwenden.

52. Gegenstand und Dauer der Auftragsverarbeitung

- 52.1. Der Gegenstand der Auftragsverarbeitung ergibt sich aus dem über die Leistungen abgeschlossenen Vertrag.
- 52.2. Die Dauer der Auftragsverarbeitung entspricht der Laufzeit des über die Leistungen abgeschlossenen Vertrag.

53. Einzelheiten der Datenverarbeitung

- 53.1. Gegenstand der Verarbeitung sind folgende Kategorien personenbezogener Daten: Namen, Adressen, Kontaktdaten, Bankdaten, Bestelldaten, Vertragsdaten. Weitere Datenkategorien können individuell vereinbart werden.
- 53.2. Gegenstand der Verarbeitung sind folgende Kategorien betroffener Personen: Beschäftigte und Geschäftspartner des Kunden. Weitere Betroffenenkategorien können individuell vereinbart werden.

54. Technische und organisatorische Maßnahmen

- 54.1. ecovium ergreift in seinem Verantwortungsbereich geeignete technisch-organisatorische Maßnahmen gem. Art. 32 DSGVO zum Schutz der personenbezogenen Daten.
- 54.2. Eine Dokumentation der jeweils aktuell von ecovium umgesetzten technisch-organisatorischen Maßnahmen sind unter folgendem Link einsehbar:

ecovium.com/de/datenschutzinformation

- 54.3. Die vereinbarten technischen und organisatorischen Maßnahmen unterliegen dem technischen Fortschritt und der Weiterentwicklung. Insoweit ist es ecovium gestattet, alternative adäquate Maßnahmen umzusetzen. Dabei darf das Sicherheitsniveau der festgelegten Maßnahmen nicht unterschritten werden.

55. Pflichten von ecovium

- 55.1. ecovium setzt bei der Durchführung der Arbeiten nur Beschäftigte ein, die auf die Vertraulichkeit verpflichtet und zuvor mit den für sie relevanten Bestimmungen zum Datenschutz vertraut gemacht wurden. ecovium und jede von ecovium unterstellte Person, die berechtigterweise Zugang zu personenbezogenen Daten hat, dürfen diese Daten ausschließlich entsprechend der Weisung des Kunden verarbeiten, es sei denn, dass sie gesetzlich zur Verarbeitung verpflichtet sind.

- 55.2. ecovium und der Kunde arbeiten auf Anfrage mit der Aufsichtsbehörde bei der Erfüllung ihrer Aufgaben zusammen.
- 55.3. ecovium informiert den Kunden unverzüglich über Kontrollhandlungen und Maßnahmen der Aufsichtsbehörde, soweit sie sich auf diesen Auftrag beziehen. Dies gilt auch, soweit eine zuständige Behörde im Rahmen eines Ordnungswidrigkeits- oder Strafverfahrens in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten bei der Auftragsverarbeitung bei ecovium ermittelt.
- 55.4. Soweit der Kunde seinerseits einer Kontrolle der Aufsichtsbehörde, einem Ordnungswidrigkeits- oder Strafverfahren, dem Haftungsanspruch einer betroffenen Person oder eines Dritten, einem anderen Anspruch oder einem Informationersuchen im Zusammenhang mit der Auftragsverarbeitung bei ecovium ausgesetzt ist, hat ihn ecovium nach besten Kräften zu unterstützen.

56. Unterstützung durch ecovium

- 56.1. ecovium hat den Kunden bei seiner Pflicht zur Wahrung der Betroffenenrechte in angemessener Weise mit geeigneten Maßnahmen zu unterstützen. Soweit eine betroffene Person sich diesbezüglich unmittelbar an ecovium wendet, wird ecovium dieses Ersuchen unverzüglich an den Kunden weiterleiten.
- 56.2. ecovium meldet Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten unverzüglich an den Kunden.
- 56.3. ecovium unterstützt unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und den ihr zur Verfügung stehenden Informationen den Kunden bei dessen gesetzlichen Pflichten nach Art. 32 - 36 DSGVO.

57. Einsatz von Unterauftragsverarbeitern

- 57.1. Als Unterauftragsverhältnisse im Sinne dieser Regelungen sind solche Dienstleistungen zu verstehen, die sich unmittelbar auf die Erbringung der Hauptleistung beziehen. Nicht hierzu gehören Nebenleistungen, die der Auftragnehmer in Anspruch nimmt, z.B. Telekommunikationsleistungen, Post-/ Transportdienstleistungen, Reinigungsleistungen oder Bewachungsdienstleistungen. Wartungs- und Prüfungsleistungen stellen dann ein Unterauftragsverhältnis dar, wenn sie für IT-Systeme erbracht werden, die im Zusammenhang mit einer Leistung des Auftragnehmers erbracht werden.
- 57.2. Der Kunde stimmt der Beauftragung der unter folgendem Link abrufbaren Liste der

Unterauftragsverarbeiter unter der Bedingung einer vertraglichen Vereinbarung nach Art. 28 Abs. 2 - 4 DSGVO mit dem Unterauftragsverarbeiter zu:

ecovium.com/de/datenschutzinformation

- 57.3. Ein Wechsel der Unterauftragsverarbeiter ist zulässig, soweit ecovium den Kunden hierüber vorab mit einer Frist von mindestens sechs (6) Wochen informiert, sodass der Kunde die Möglichkeit erhält, innerhalb dieser Frist dagegen Einspruch zu erheben. Liegt ein wichtiger datenschutzrechtlicher Grund für den Einspruch vor und wenn (1) ecovium nicht bereit oder in der Lage ist, die Auftragsverarbeitung ohne den Wechsel der Unterauftragsverarbeiter weiterzuführen, und/oder (2) die Parteien keine einvernehmliche Lösung über das weitere Vorgehen erzielen, steht dem Kunden ein fristloses Sonderkündigungsrecht hinsichtlich der gesamten Auftragsverarbeitung zu. Erfolgt kein fristgerechter Einspruch, gilt die Zustimmung zum Wechsel der Unterauftragnehmer als erteilt.
- 57.4. ecovium hat die vertraglichen Vereinbarungen mit den Unterauftragsverarbeitern so zu gestalten, dass sie den Datenschutzbestimmungen im Verhältnis zwischen ecovium und dem Kunden entsprechen.
- 57.5. Die Weitergabe von personenbezogenen Daten des Auftraggebers an den Unterauftragnehmer und dessen erstmaliges Tätigwerden sind erst mit Vorliegen aller Voraussetzungen für eine Unterbeauftragung gestattet.

58. Kontrollrechte des Kunden

- 58.1. Der Kunde hat das Recht, Überprüfungen durchzuführen oder durch im Einzelfall zu benennende Prüfer durchführen zu lassen. Er hat das Recht, sich durch Stichprobenkontrollen, die in der Regel rechtzeitig anzumelden sind, von der Einhaltung dieser Vereinbarung durch ecovium in dessen Geschäftsbetrieb während der üblichen Geschäftszeiten zu überzeugen.
- 58.2. ecovium stellt sicher, dass sich der Kunde von der Einhaltung der Pflichten von ecovium nach Art. 28 DSGVO überzeugen kann. ecovium verpflichtet sich, dem Kunden auf Anforderung die erforderlichen Auskünfte zu erteilen und insbesondere die Umsetzung der technischen und organisatorischen Maßnahmen nachzuweisen.

59. Weisungsbefugnis des Kunden

- 59.1. ecovium verarbeitet personenbezogene Daten nur auf Basis dokumentierte Weisungen des Kunden, es sei denn ecovium ist nach dem Recht des Mitgliedstaats oder nach Unionsrecht zu einer Verarbeitung verpflichtet; in einem solchen Fall teilt ecovium dem Kunden diese rechtlichen Anforderungen vor der Verarbeitung mit, sofern das betreffende Recht eine solche Mitteilung nicht wegen eines wichtigen öffentlichen Interesses verbietet.
- 59.2. ecovium hat den Kunden unverzüglich zu informieren, wenn ecovium der Meinung ist, eine Weisung verstoße gegen Datenschutzvorschriften. ecovium ist berechtigt, die Durchführung der entsprechenden Weisung solange auszusetzen, bis sie durch den Auftraggeber bestätigt oder geändert wird.

60. Löschung und Rückgabe von Daten

- 60.1. Kopien oder Duplikate der personenbezogenen Daten werden ohne Wissen des Kunden nicht erstellt. Hiervon ausgenommen sind Sicherheitskopien, soweit sie zur Gewährleistung einer ordnungsgemäßen Datenverarbeitung erforderlich sind, sowie Daten, die im Hinblick auf die Einhaltung gesetzlicher Aufbewahrungspflichten erforderlich sind.
- 60.2. Nach Abschluss der vertraglich vereinbarten Arbeiten oder früher nach Aufforderung durch den Kunden – spätestens aber mit Beendigung der Leistungsvereinbarung – hat ecovium sämtliche in seinen Besitz gelangten personenbezogenen Daten sowie Datenbestände, die im Zusammenhang mit dem Auftragsverhältnis stehen, dem Kunden auszuhändigen oder nach vorheriger Zustimmung datenschutzgerecht zu vernichten, sofern nicht eine gesetzliche Verpflichtung zur Speicherung besteht oder es sich um routinemäßig angefertigte Sicherungskopien des elektronischen Datenverkehrs handelt. Das Protokoll der Löschung ist auf Anforderung vorzulegen.

61. Internationale Datentransfers

Die Erbringung der vertraglich vereinbarten Datenverarbeitung findet ausschließlich in einem Mitgliedstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum statt. Jede Verlagerung in ein Drittland darf nur erfolgen, wenn die besonderen Voraussetzungen der Regelungen von Kapitel V der DSGVO erfüllt sind.