

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeine Regelungen.....	1
1.1	Geltungsbereich	1
1.2	Vergütung, Zahlungsbedingungen, Aufrechnungsausschluss	1
1.3	Liefertermine und Lieferfristen, Teillieferungen	2
1.4	Verjährung	2
1.5	Beginn und Laufzeit von Dauerschuldverhältnissen, Kündigung	2
1.6	Beendigung von Vertragsverhältnissen	2
1.7	Eigentumsvorbehalt und Vorbehalt der Rechteeinräumung	3
1.8	Geheimhaltung	3
1.9	Datenschutz	3
1.10	Haftung	4
1.11	Rechtswahl, Erfüllungsort und Gerichtsstand	4
2	Besondere Bestimmungen bei Nutzung von Software-Schnittstellen und Middleware.....	4
2.1	Vertragsgegenstand bei Schnittstellen und Middleware	4
2.2	Haftungsausschluss für Drittinhalte	5
3	Besondere Bestimmungen für die Überlassung von Software	5
3.1	Vertragsgegenstand bei Überlassung von Software	5
3.2	Einräumung von Nutzungsrechten	6
3.3	Mitwirkungs- und Informationspflichten des Kunden	7
3.4	Untersuchungs- und Rügepflicht	8
3.5	Sach- und Rechtsmängel	8
3.6	Aufwendungen für nicht geschuldete Fehlersuche oder Fehlerbeseitigung	9
3.7	Geltendmachung von Ansprüchen Dritter	9
4	Besondere Bestimmungen für Online-Services	9
4.1	Vertragsgegenstand von Online-Services	9
4.2	Verfügbarkeit	10
4.3	Gefahrübergang am Übergabepunkt	11
4.4	Systemvoraussetzungen	11
4.5	Nutzungsrechte	11
4.6	Datenhaltung von Kunden-Anwendungsdaten, Herausgabe, Datenbanken	11
4.7	Pflichten und Obliegenheit des Kunden	12
4.8	Sperrung, Löschung	12

Allgemeine Geschäftsbedingungen

5	Besondere Bestimmungen für Support	13
5.1	Vertragsgegenstand bei Support	13
5.2	Mitwirkungspflichten des Kunden	13
5.3	Vergütungsbasis	14
6	Besondere Bestimmungen für Softwarepflege	14
6.1	Vertragsgegenstand bei Softwarepflege	14
6.2	Vergütungsbasis	14
7	Besondere Bestimmungen für Erstellung und Anpassung von Software.....	14
7.1	Vertragsschluss	14
7.2	Zahlungsbedingungen, Kündigungspauschale	15
7.3	Abnahme	15
7.4	Gewährleistung	15
8	Salvatorische Klausel	15

Allgemeine Geschäftsbedingungen

1 Allgemeine Regelungen

1.1 Geltungsbereich

- 1.1.1 Die nachfolgenden allgemeinen und besonderen Geschäfts- und Lieferbedingungen (nachfolgend „Geschäftsbedingungen“) gelten für alle Vertragsbeziehungen, vertragsähnlichen Beziehungen und vorvertraglichen Verhandlungen der mr. pixel KG, Holzgartenstraße 8, 92318 Neumarkt in der Oberpfalz (nachfolgend insgesamt: „mr. pixel“ oder „Anbieter“) mit Unternehmenskunden im Sinne von § 14 BGB (nachfolgend: „Kunde“) im Rahmen laufender und zukünftiger Geschäftsbedingungen, unabhängig von Art und Umfang der Leistung. Die Geschäftsbedingungen finden keine Anwendung auf Verbraucherkunden im Sinne von § 13 BGB.
- 1.1.2 Für alle Vertragsbeziehungen, vertragsähnlichen Beziehungen und vorvertraglichen Verhandlungen gelten die Geschäftsbedingungen von mr. pixel ausschließlich. Entgegenstehende Geschäftsbedingungen des Kunden, sonstiger Vertragspartner oder Dritter sind nur gültig, wenn mr. pixel deren Geltung schriftlich zustimmt. Dem formularmäßigen Hinweis auf eigene Geschäftsbedingungen des Kunden wird seitens mr. pixel widersprochen.
- 1.1.3 Der Kunde kann der Geltung der Geschäftsbedingungen von mr. pixel vor Vertragsabschluss schriftlich widersprechen. In diesem Fall behält sich mr. pixel vor, Angebote zurückzuziehen. In diesem Fall ist keine der Vertragsparteien berechtigt, gegenüber der anderen Vertragspartei Ansprüche gleich welcher Art geltend zu machen.
- 1.1.4 Die Begründung vertraglicher Verpflichtungen setzt voraus, dass Art und Umfang von Leistung und Gegenleistung beider Vertragspartner schriftlich festgelegt worden sind. Vertragsänderungen und -ergänzungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies betrifft auch die Abbedingung dieser Schriftformklausel.

1.2 Vergütung, Zahlungsbedingungen, Aufrechnungsausschluss

- 1.2.1 Soweit nicht anders vereinbart, wird die jeweils vereinbarte Vergütung fällig mit Rechnungsstellung mit einer Zahlungsfrist von 14 Tagen, jedoch nicht vor der vereinbarten Lieferung bzw. Bereitstellung.
- 1.2.2 Zahlungen sind ohne Abzug zu leisten. Skonto wird nur gewährt, soweit dies durch mr. pixel schriftlich zugesichert worden ist.
- 1.2.3 Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.
- 1.2.4 Die Preise für Lieferungen schließen Transport und Verpackung bei körperlichem Versand ein. Bei Bereitstellung zum Download oder Online-Zugriff trägt mr. pixel die Kosten der Bereitstellung bzw. Abrufbarkeit, der Kunde die Kosten für den Download bzw. Abruf.
- 1.2.5 Bei Zahlungsverzug ist mr. pixel berechtigt, dem Kunden ab Fälligkeit Zinsen in Höhe von 9 Prozentpunkten p. a. über dem jeweiligen Basiszinssatz zu berechnen. Im Falle einer Rücklastschrift fallen zusätzliche Kosten für den erneuten Einzug an. Neben den bankseitigen Gebühren werden 15 Euro Bearbeitungsgebühr je Rücklastschrift berechnet.

Allgemeine Geschäftsbedingungen

- 1.2.6 Bei Verträgen mit unbestimmter Laufzeit behält sich mr. pixel vor, die Vergütung für auf Grund von geänderten Lebenshaltungskosten oder Preissteigerungen im Bereich von Personal- und Materialkosten anzupassen. mr. pixel wird dem Kunden jede Veränderung der Vergütung in Textform mitteilen. Die Änderung tritt nach Ablauf des auf den Zeitpunkt des Zugangs folgenden Monats in Kraft. Bei Erhöhung um mehr als 10 % innerhalb von 12 Monaten seit der letzten Festsetzung ist der Kunde berechtigt, den Vertrag unter Einhaltung einer Frist von vierzehn Tagen zum Monatsende vor Inkrafttreten der Erhöhung zu kündigen.

1.3 Liefertermine und Lieferfristen, Teillieferungen

- 1.3.1 Vereinbarte Liefertermine und Lieferfristen stehen unter dem Vorbehalt richtiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung, es sei denn, mr. pixel hat die Nichtbelieferung durch den Vorlieferanten zu vertreten. mr. pixel hat Verzögerung der Leistungserbringung nicht zu vertreten, wenn und soweit diese darauf beruht, dass der Kunde eine ihm obliegende Mitwirkungs- und Informationspflicht nicht beachtet hat.
- 1.3.2 Teillieferungen sind zulässig, soweit die gelieferten Teile isoliert voll nutzbar sind. Jede Teillieferung kann gesondert in Rechnung gestellt werden.

1.4 Verjährung

Die Verjährungsfrist für alle Gewährleistungsansprüche beträgt ein Jahr und beginnt mit der Ausführung der vereinbarten Vertragsleistung.

1.5 Beginn und Laufzeit von Dauerschuldverhältnissen, Kündigung

- 1.5.1 Soweit nicht anders vereinbart, werden Dauerschuldverhältnisse mit einer Mindestvertragslaufzeit von zwölf (12) Monaten abgeschlossen. Die Vertragslaufzeit verlängert sich jeweils um einen Zeitraum von weiteren zwölf (12) Monaten, wenn der Vertragsverlängerung nicht mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ablauf der jeweiligen Vertragslaufzeit widersprochen wird.
- 1.5.2 Während der Vertragslaufzeit ist das Recht zur Kündigung für die Vertragsparteien ausgeschlossen. Das Recht der Vertragsparteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn über das Vermögen der jeweils anderen Vertragspartei ein Insolvenzverfahren eröffnet oder die Eröffnung eines Insolvenzverfahrens mangels Masse abgelehnt worden ist.
- 1.5.3 Die Kündigung bedarf der Schriftform.

1.6 Beendigung von Vertragsverhältnissen

- 1.6.1 Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses hat der Kunde ihm überlassene Gegenstände, Originaldatenträger einschließlich Handbüchern und Dokumentation zurückzugeben, wenn und soweit diese nach dem Vertragszweck nicht zum Verbleib beim Kunden bestimmt sind. Gegebenenfalls erstellte Kopien sind vollständig und endgültig zu löschen.
- 1.6.2 mr. pixel kann statt der Rückgabe auch die Löschung bzw. die Vernichtung überlassener Gegenstände verlangen.

Allgemeine Geschäftsbedingungen

1.7 Eigentumsvorbehalt und Vorbehalt der Rechteeinräumung

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

1.8 Geheimhaltung

- 1.8.1 Die Vertragspartner verpflichten sich, alle im Rahmen der Vertragsanbahnung und Vertragsdurchführung erlangten Kenntnisse von vertraulichen Informationen und Betriebsgeheimnissen des jeweils anderen Vertragspartners zeitlich unbegrenzt vertraulich zu behandeln und nur für Zwecke der Durchführung dieses Vertrages zu verwenden.
- 1.8.2 Der Kunde wird Vertragsgegenstände Mitarbeitern und sonstigen Dritten nur zugänglich machen, soweit dies zur Ausübung der ihm eingeräumten Nutzungsbefugnisse erforderlich ist. Er wird alle Personen, denen er Zugang zu Vertragsgegenständen gewährt, über die Rechte von mr. pixel an den Vertragsgegenständen und die Pflicht zu ihrer Geheimhaltung belehren und diese Personen schriftlich zur entsprechenden Geheimhaltung verpflichten, soweit die betreffenden Personen nicht aus anderen Rechtsgründen zur Geheimhaltung mindestens in vorstehendem Umfang verpflichtet sind.
- 1.8.3 Die vorstehenden Verpflichtungen gelten nicht für Betriebsgeheimnisse, die (i) zur Zeit ihrer Übermittlung durch den Vertragspartner bereits offenkundig oder der anderen Vertragspartei bekannt waren; (ii) nach ihrer Übermittlung durch den Vertragspartner ohne Verschulden der anderen Vertragspartei offenkundig geworden sind; (iii) nach ihrer Übermittlung durch den Vertragspartner der anderen Vertragspartei von dritter Seite auf nicht rechtswidrige Weise und ohne Einschränkung in Bezug auf Geheimhaltung oder Verwertung zugänglich gemacht worden sind; (iv) die von einer Vertragspartei eigenständig, ohne Nutzung der Betriebsgeheimnisse des Vertragspartners, entwickelt worden sind; (v) die gemäß Gesetz, behördlicher Verfügung oder gerichtlicher Entscheidung veröffentlicht werden müssen – vorausgesetzt, die veröffentlichende Partei informiert den Vertragspartner hierüber unverzüglich und unterstützt ihn in der Abwehr derartiger Verfügungen bzw. Entscheidungen; oder (vi) soweit dem Vertragspartner die Nutzung oder Weitergabe der Betriebsgeheimnisse auf Grund zwingender gesetzlicher Bestimmungen oder auf Grund dieses Vertrages gestattet ist.

1.9 Datenschutz

mr. pixel hält die Regeln des Datenschutzes ein, insbesondere wenn ihm Zugang zum Betrieb oder zu Hard- und Software des Kunden gewährt wird. mr. pixel stellt sicher, dass seine Erfüllungsgehilfen diese Bestimmungen ebenfalls einhalten. Einzelheiten sind in einem gesondert vereinbarten Vertrag über Auftragsverarbeitung (Art. 28 DSGVO) geregelt.

Allgemeine Geschäftsbedingungen

1.10 Haftung

1.10.1 In allen Fällen vertraglicher und außervertraglicher Haftung leistet mr. pixel Schadensersatz ausschließlich nach Maßgabe folgender Regelungen:

- bei Vorsatz in voller Höhe, ebenso bei Fehlen einer Beschaffenheit, für die mr. pixel eine Garantie übernommen hat;
- bei grober Fahrlässigkeit nur in Höhe des vorhersehbaren Schadens, der durch die verletzte Pflicht verhindert werden sollte;
- in anderen Fällen: nur aus Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, wenn dadurch der Vertragszweck gefährdet ist, jedoch stets nur in Höhe des vorhersehbaren Schadens. Die Haftung ist auf 200.000,00 EUR pro Schadensfall begrenzt, insgesamt auf höchstens 500.000,00 EUR aus dem zugrundeliegenden Vertrag;

darüber hinaus, soweit mr. pixel gegen die eingetretenen Schäden versichert ist, im Rahmen der Versicherungsdeckung und aufschiebend bedingt durch die Versicherungszahlung.

1.10.2 Die Haftungsbegrenzungen gem. Ziff. 1.10.1 gelten nicht bei der Haftung für Personenschäden und bei der Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.

1.10.3 mr. pixel bleibt der Einwand des Mitverschuldens unbenommen.

1.11 Rechtswahl, Erfüllungsort und Gerichtsstand

1.11.1 Auf alle Vertragsbeziehungen zwischen mr. pixel und dem Kunden findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland ausschließlich Anwendung. Die Anwendung des UN-Kaufrechts (UNCITRAL) wird ausgeschlossen.

1.11.2 Gerichtsstand ist für beide Vertragsparteien der Sitz von mr. pixel. mr. pixel ist berechtigt, nach eigener Wahl eigene Ansprüche an dem Gerichtsstand des Kunden geltend zu machen. Ist der Kunde kein Unternehmer im Sinne des § 14 BGB, gelten die gesetzlichen Regelungen über den Erfüllungsort und den Gerichtsstand.

2 Besondere Bestimmungen bei Nutzung von Software-Schnittstellen und Middleware

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

2.1 Vertragsgegenstand bei Schnittstellen und Middleware

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

Allgemeine Geschäftsbedingungen

- 2.1.2 Soweit bei der Bereitstellung der Schnittstellen übermittelte Daten, Inhalte und Leistungen zur Weiterverarbeitung automatisiert verifiziert, angepasst, umgewandelt, ergänzt oder auf andere Weise aufbereitet werden, handelt es sich um die Bereitstellung von sog. „Middleware“ (nachfolgend „Middleware“).

2.2 Haftungsausschluss für Drittinhalte

- 2.2.1 mr. pixel beobachtet Drittsysteme auf etwaige Änderungen, die Auswirkungen auf die über die Middleware zu übernehmenden Daten und Inhalte und passt das der Funktionsweise der Middleware zugrundeliegende Verfahren innerhalb angemessener Übergangszeit nach Feststellung einer relevanten Änderung an. mr. pixel schuldet hinsichtlich Änderungen an Drittsystemen keine Übereinstimmung des der Middleware zugrundeliegenden Verfahrens mit Änderungen des Drittsystems in Echtzeit. Der Kunde ist sich insoweit bewusst, dass übernommene Daten und Inhalte entsprechend im Falle von Änderungen an Drittsystemen bis zur Anpassung des der Middleware zugrundeliegenden Verfahrens fehlerhaft sein können.
- 2.2.2 Dem Kunden ist bekannt, dass der Zugriff auf solche, bei Drittanbietern gespeicherte oder von Drittanbietern bereitgestellte Daten und Inhalte sowie der Datenaustausch mit Datenbanken und Systemen von Drittanbietern über eine von diesen Drittanbietern bereit gestellte Schnittstelle erfolgt, auf die mr. pixel keinen Einfluss hat. Der Kunde ist sich ebenfalls bewusst, dass übernommene Daten und Inhalte entsprechend der dokumentierten Verfahrensbeschreibung Anpassungen enthalten können.
- 2.2.3 Für Schäden oder sonstige finanzielle Nachteile, die der Kunde infolge der Fehlerhaftigkeit von Daten und Inhalten erleidet, haftet mr. pixel nicht, es sei denn, dass diese auf Ursachen zurückzuführen sind, die mr. pixel entsprechend der vertraglich geschuldeten Leistung zu vertreten hat.

3 Besondere Bestimmungen für die Überlassung von Software

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

3.1 Vertragsgegenstand bei Überlassung von Software

- 3.1.1 Bei der Überlassung von Software auf Dauer erwirbt der Kunde die im Angebot näher bezeichnete Software einschließlich der hierin enthaltenen Datenbestände sowie die zugehörige Anwendungsdokumentation in der dort bezeichneten Sprache (nachfolgend insgesamt „Software“) unter den nach diesen Geschäftsbedingungen und den im Angebot enthaltenen Nutzungsbedingungen. Bei der Überlassung von Software auf Zeit vermietet mr. pixel die Software für den jeweils vereinbarten Zeitraum. Geschuldet wird jeweils nur die bei Lieferung aktuelle Version der Software.
- 3.1.2 Die Lieferung von Software erfolgt ausschließlich im Objektcode. Die Übergabe von Quellcode ist nicht Vertragsgegenstand.

Allgemeine Geschäftsbedingungen

- 3.1.3 Für die Beschaffenheit der Software und die Systemvoraussetzungen ist die bei Lieferung bzw. Bereitstellung der Software gültige und dem Kunden vor Vertragsschluss zur Verfügung stehende Programmbeschreibung abschließend maßgeblich. Eine darüberhinausgehende Beschaffenheit der Software wird nicht geschuldet. Eine solche Verpflichtung kann der Kunde insbesondere nicht aus anderen Darstellungen in öffentlichen Äußerungen oder in der Werbung von mr. pixel sowie deren Angestellten oder Vertriebspartner herleiten, es sei denn, mr. pixel hat die darüberhinausgehende Beschaffenheit schriftlich bestätigt.
- 3.1.4 mr. pixel liefert die Software nach Wahl von mr. pixel durch Übersendung des installationsbereiten Objektcodes der Software auf einem Datenträger oder durch Bereitstellung zum Download durch den Kunden und Benachrichtigung des Kunden über die Bereitstellung unter Angabe aller erforderlichen Informationen, die für den Download erforderlich sind.
- 3.1.5 mr. pixel schuldet weder Installation, Anpassung und/oder Änderung der Software, noch Beratung im Zusammenhang mit der Software und/oder Einweisung in die Anwendung der Software.

3.2 Einräumung von Nutzungsrechten

- 3.2.1 Art, Inhalt und Umfang der Einräumung von Nutzungsrechten ergibt sich aus dem jeweiligen Angebot von mr. pixel. Soweit nicht ausdrücklich vereinbart, räumt mr. pixel dem Kunden an der Software jeweils nur ein einfaches Nutzungsrecht zur Einzelplatznutzung ein, jedoch nur für das zwischen den Parteien vereinbarte Bestimmungsland, in dem die Software verwendet werden soll. Ohne ausdrückliche Vereinbarung wird das Nutzungsrecht ausschließlich für das Land eingeräumt, in dem der Kunde seinen Geschäftssitz hat. Bei der Software-Überlassung auf Zeit (Mietvertrag), ist die Einräumung von Nutzungsrechten auf die jeweilige Vertragslaufzeit beschränkt.
- 3.2.2 Der Kunde ist zu einer Nutzung von Software, die über die eingeräumten Nutzungsrechte hinausgeht, nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von mr. pixel berechtigt. Bei Mehrnutzung ohne Zustimmung, insbesondere beim gleichzeitigen Einsatz einer größeren Zahl von Nutzern als vereinbart, ist mr. pixel berechtigt, den für die weitergehende Nutzung anfallenden Betrag nach der zu diesem Zeitpunkt gültigen Preisliste in Rechnung zu stellen.
- 3.2.3 Der Kunde darf die Software nur zur Erledigung seiner eigenen betrieblichen Geschäftsvorfälle einsetzen. Von dem eingeräumten Nutzungsrecht sind insbesondere nicht umfasst, (i) ein Rechenzentrumsbetrieb für Dritte, (ii) das vorübergehende Zur-Verfügung-Stellen der Software (z. B. als Miet-Software, Application Service Providing oder Software as a Service), (iii) die Nutzung der Software zur Schulung von Personen, soweit dies nicht auf die Schulung ausschließlich eigenbetrieblicher Geschäftsvorfälle gerichtet ist. Die gewerbliche Weiter- oder Untervermietung ist untersagt.
- 3.2.4 Vervielfältigungen der Software sind nur insoweit zulässig, als dies für den vertragsgemäßen Gebrauch notwendig ist. Der Kunde darf von der Software Sicherungskopien nach den Regeln der Technik im notwendigen Umfang anfertigen. Sicherungskopien auf beweglichen Datenträgern sind als solche und mit einem Rechteverweis auf mr. pixel zu kennzeichnen.
- 3.2.5 Hat der Kunde die Software zur Überlassung auf Dauer im Wege des Online-Download erworben, ist er berechtigt, die Software im Falle einer Weitergabe, für die das Verbreitungsrecht von mr. pixel erschöpft ist, auf einen Datenträger zu kopieren. Im Übrigen erschöpft sich das Recht von mr. pixel an der Online-Kopie in gleicher Weise, als hätte der Kunde die Software auf einem Datenträger erhalten.

Allgemeine Geschäftsbedingungen

- 3.2.6 Der Kunde ist zu Änderungen, Erweiterungen und sonstigen Umarbeitungen der Software i. S. des § 69 c Nr. 2 UrhG nur insoweit befugt, als das Gesetz solches unabdingbar erlaubt. Bevor der Kunde selbst oder durch Dritte Fehler beseitigt, gestattet er mr. pixel zwei Versuche, den Fehler zu beseitigen. Dem Kunden stehen an solchen Bearbeitungen eigene Nutzungs- und Verwertungsrechte – über die eingeräumten Nutzungsrechte hinaus – nicht zu.
- 3.2.7 Der Kunde ist zur Dekompilierung der Software nur in den Grenzen des § 69 e UrhG berechtigt und erst, wenn mr. pixel nach schriftlicher Aufforderung mit angemessener Frist nicht die notwendigen Daten und/oder Informationen zur Verfügung gestellt hat, um Interoperabilität mit anderer Hard- und Software herzustellen.
- 3.2.8 Überlässt mr. pixel dem Kunden im Rahmen von Nachbesserung oder Pflege Ergänzungen (z. B. Patches, Ergänzungen des Bedienerhandbuches) oder eine Neuauflage des Vertragsgegenstandes (z. B. Update, Upgrade), die früher überlassene Software ersetzt, unterliegen diese diesen Geschäftsbedingungen entsprechend. Stellt mr. pixel eine Neuauflage des Vertragsgegenstandes zur Verfügung, so erlöschen in Bezug auf die Altsoftware die Befugnisse des Kunden auch ohne ausdrückliches Rückgabeverlangen, sobald der Kunde die neue Software produktiv nutzt.
- 3.2.9 Eine Vervielfältigung oder Umarbeitung der Anwendungsdokumentation ist nicht gestattet.

3.3 Mitwirkungs- und Informationspflichten des Kunden

- 3.3.1 Der Kunde hat sich über den Leistungsumfang und die wesentlichen Funktionsmerkmale der Software zu informieren.
- 3.3.2 Die Einrichtung einer funktionsfähigen und auch unter Berücksichtigung der zusätzlichen Belastung durch die Software ausreichend dimensionierten Hard- und Softwareumgebung für die Software liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden.
- 3.3.3 Der Kunde testet die Software vor deren Einsatz gründlich auf Mangelfreiheit und auf Verwendbarkeit in der bestehenden Hard- und Softwarekonfiguration. Dies gilt auch für Software, die er im Rahmen der Gewährleistung und auf Grundlage eines gesondert vereinbarten Vertrags über Softwarepflege erhält.
- 3.3.4 Der Kunde beachtet die von mr. pixel für die Installation und den Betrieb der Software gegebenen Hinweise und wird sich in regelmäßigen Abständen auf der Internetseite von mr. pixel über aktuelle Hinweise informieren und diese beim Betrieb berücksichtigen. Der Kunde wird insbesondere die in der Dokumentation beschriebenen Verfahren und Regeln für die Aufbereitung von gemäß Ziffer 2.1.2 über Schnittstellen übernommenen Daten und Inhalte beachten.
- 3.3.5 Bei der Überlassung von Software auf Zeit meldet der Kunde Mängel der Software unverzüglich und wird Hinweise von mr. pixel zur Problemanalyse im Rahmen des Zumutbaren berücksichtigen und alle ihm vorliegenden, für die Beseitigung des Mangels erforderlichen Informationen an mr. pixel weiterleiten.
- 3.3.6 Soweit mr. pixel über die Bereitstellung der Software hinaus weitere Leistungspflichten obliegen, wirkt der Kunde hieran im erforderlichen Umfang unentgeltlich mit, indem er z. B. Zugangsinformationen, Arbeitsräume, Hard- und Software, Daten und Telekommunikationseinrichtungen zur Verfügung stellt und ggf. Mitarbeiter zur Mitwirkung anweist.

Allgemeine Geschäftsbedingungen

- 3.3.7 Der Kunde gewährt mr. pixel zur Fehlersuche und Fehlerbehebung Zugang zur Software, nach Wahl von mr. pixel mittels Datenfernübertragung. mr. pixel ist berechtigt, zu prüfen, ob die Software in Übereinstimmung mit den eingeräumten Nutzungsrechten genutzt werden kann. Zu diesem Zweck darf er vom Kunden Auskunft verlangen, insbesondere über Zeitraum und Umfang der Nutzung der Software.
- 3.3.8 Der Kunde trifft angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass die Software ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäß arbeitet (z. B. durch tägliche Datensicherung, Störungsdiagnose, regelmäßige Überprüfung der Datenverarbeitungsergebnisse).
- 3.3.9 Soweit der Kunde nicht ausdrücklich vorab darauf hinweist, darf mr. pixel davon ausgehen, dass alle Daten des Kunden, mit denen er in Berührung kommen kann, gesichert sind. Der Kunde trägt Nachteile und Mehrkosten aus einer Nichtbeachtung dieser Obliegenheiten.
- 3.3.10 Der Kunde hat geeignete Vorkehrungen zu treffen, um die Software vor dem unbefugten Zugriff Dritter zu schützen. Er wird die Originaldatenträger und die Datenträger mit den von ihm vertragsgemäß hergestellten Kopien sowie die Dokumentation an einem gesicherten Ort verwahren.

3.4 Untersuchungs- und Rügepflicht

Dem Kunden obliegt in Bezug auf die gelieferte bzw. bereitgestellte Software die Untersuchung und Rüge von erkennbaren Mängeln entsprechend § 377 HGB.

3.5 Sach- und Rechtsmängel

- 3.5.1 Bei der Softwareüberlassung auf Dauer leistet mr. pixel nach den Regeln des Kaufrechts, bei Softwareüberlassung auf Zeit nach den Regeln des Mietrechts Gewähr für die vereinbarte Beschaffenheit der Software und dafür, dass der Nutzung der Software im vertraglichen Umfang durch den Kunden keine Rechte Dritter entgegenstehen. Die Gewähr für die Freiheit der Software von Rechten Dritter gilt jedoch nur für das zwischen den Parteien vereinbarte Bestimmungsland, in dem die Software verwendet werden soll. Ohne ausdrückliche Vereinbarung gilt die Gewähr für das Land, in dem der Kunde seinen Geschäftssitz hat.
- 3.5.2 mr. pixel leistet bei Sachmängeln zunächst Gewähr durch Nacherfüllung. Hierzu überlässt mr. pixel nach seiner Wahl dem Kunden einen neuen, mangelfreien Softwarestand oder beseitigt den Mangel. Als Mangelbeseitigung gilt auch, wenn mr. pixel dem Kunden zumutbare Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Mangels zu vermeiden.
- 3.5.3 Bei Rechtsmängeln leistet mr. pixel zunächst Gewähr durch Nacherfüllung. Hierzu verschafft mr. pixel nach seiner Wahl dem Kunden eine rechtlich einwandfreie Benutzungsmöglichkeit an der gelieferten Software oder an einer ausgetauschten oder geänderten gleichwertigen Software.
- 3.5.4 Der Kunde ist verpflichtet, einen neuen Softwarestand zu übernehmen, wenn der vertragsgemäße Funktionsumfang erhalten bleibt und die Übernahme nicht zu unerheblichen Nachteilen führt.
- 3.5.5 Schlagen zwei Versuche der Nacherfüllung fehl, ist der Kunde berechtigt, angemessene Nachfrist zur Mängelbeseitigung zu setzen. Er hat dabei ausdrücklich und schriftlich darauf hinzuweisen, dass er sich das Recht vorbehält, bei erneutem Fehlschlagen vom Vertrag zurückzutreten und/oder Schadensersatz zu verlangen.

Allgemeine Geschäftsbedingungen

- 3.5.6 Schlägt die Nachbesserung auch in der Nachfrist fehl, kann der Kunde bei der Softwareüberlassung auf Dauer vom Vertrag zurücktreten; bei der Softwareüberlassung auf Zeit kann er den Vertrag kündigen. Alternativ kann der Kunde die Vergütung mindern. Bei einer Softwareüberlassung auf Dauer gilt das Recht zur Minderung nur, wenn und soweit kein unerheblicher Mangel vorliegt. Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen eines Mangels leistet mr. pixel im Rahmen der in diesen Geschäftsbedingungen festgelegten Grenzen. mr. pixel kann nach Ablauf der vorstehend gesetzten Frist verlangen, dass der Kunde seine aus dem Fristablauf resultierenden Rechte binnen zwei (2) Wochen nach Zugang der Aufforderung ausübt. Nach Fristablauf geht das Wahlrecht auf mr. pixel über.

3.6 Aufwendungen für nicht geschuldete Fehlersuche oder Fehlerbeseitigung

Erbringt mr. pixel Leistungen bei Fehlersuche oder Fehlerbeseitigung, ohne hierzu verpflichtet zu sein, kann mr. pixel hierfür Vergütung entsprechend seinen üblichen Sätzen, hilfsweise nach marktüblichen Sätzen verlangen. Das gilt insbesondere, wenn ein Mangel nicht nachweisbar oder mr. pixel nicht zuzurechnen ist. Zu vergüten ist außerdem der Mehraufwand von mr. pixel, der dadurch entsteht, dass der Kunde seinen Mitwirkungs- und Informationspflichten nicht nachgekommen ist.

3.7 Geltendmachung von Ansprüchen Dritter

Behaupten Dritte Ansprüche, die den Kunden hindern, die ihm vertraglich eingeräumten Nutzungsbefugnisse wahrzunehmen, unterrichtet der Kunde mr. pixel unverzüglich schriftlich und umfassend. Er ermächtigt mr. pixel, Klagen gegen Dritte gerichtlich und außergerichtlich allein zu führen. Wird der Kunde verklagt, stimmt er sich mit mr. pixel ab und nimmt Prozesshandlungen, insbesondere Anerkenntnisse und Vergleiche nur mit dessen Zustimmung vor.

4 Besondere Bestimmungen für Online-Services

Ergänzend zu den Allgemeinen Regelungen gelten die in diesem Abschnitt enthaltenen besonderen Bestimmungen für Online-Services, wenn und soweit die Nutzung von Online-Services vereinbart ist.

4.1 Vertragsgegenstand von Online-Services

- 4.1.1 Gegenstand von Online-Services von mr. pixel sind die zum Fernzugriff über das Internet oder andere öffentliche Netze zum Abruf bereitgestellten Funktionen und Daten. Soweit nicht anders vereinbart, ist Vertragsgegenstand die zeitlich befristete entgeltliche Gestattung der Nutzung der Leistungen im Wege des Fernzugriffs sowie die Möglichkeit zur Speicherung von Daten durch den Kunden auf Servern, die im Auftrag von mr. pixel betrieben werden.
- 4.1.2 Die Anbindung des Kunden an das Internet, die Datenleitung zum Abruf der von mr. pixel bereitgestellten Funktionen und Daten sowie die Zugriffssoftware, mittels derer der Kunde über das Internet oder Datenleitung Zugriff auf den Online-Service nimmt, sind nicht Vertragsgegenstand.
- 4.1.3 mr. pixel hält ab dem vereinbarten Zeitpunkt auf einer zentralen Datenverarbeitungsanlage oder mehreren Datenverarbeitungsanlagen (nachfolgend insgesamt „Server“) den jeweiligen Service in der jeweils aktuellen Version zur Nutzung bereit. Dies umfasst die technische Nutzbarkeit am Übergabe-Punkt zum Gebrauch durch den Kunden unter Verwendung geeigneter Zugriffssoftware über eine Internet- oder Telekommunikationsverbindung. Eine

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Überlassung der Software an den Kunden erfolgt nicht. Der jeweilige Service wird mit dem Leistungs- und Funktionsumfang angeboten, wie er sich aus der zum Zeitpunkt des Vertragschlusses veröffentlichten Funktionsbeschreibung ergibt. mr. pixel übernimmt keine Gewähr dafür, dass diese für vom Kunden vorgesehene, andere Zwecke geeignet sind.

- 4.1.4 mr. pixel stellt dem Kunden eine integrierte Benutzerhilfe zur Verfügung. Der Kunde akzeptiert dies als Dokumentation und Benutzerhandbuch. Der Kunde ist berechtigt, die Dokumentation und das Benutzerhandbuch zu speichern und zu vervielfältigen, wenn und soweit dies für bestimmungsgemäße Nutzung des Online-Services erforderlich ist.
- 4.1.5 Sofern und soweit mit der Bereitstellung einer neuen Version oder einer Änderung eine wesentliche Änderung von vertraglich zugesicherten Funktionalitäten oder Beschränkungen in der Verwendbarkeit bisher erzeugter Daten einhergehen, wird mr. pixel dies dem Kunden spätestens sechs Wochen vor dem Wirksamwerden einer solchen Änderung in Textform ankündigen. Widerspricht der Kunde der Änderung nicht schriftlich innerhalb einer Frist von zwei Wochen ab Zugang der Änderungsmitteilung, wird die Änderung Vertragsbestandteil.
- 4.1.6 mr. pixel hält auf dem Server ab dem vereinbarten Zeitpunkt der betriebsfähigen Bereitstellung für die vom Kunden erzeugten bzw. die zur Nutzung der Services erforderlichen Daten (nachfolgend: „Anwendungsdaten“) Speicherplatz in dem vertragsgemäßen Umfang bereit.

4.2 Verfügbarkeit

4.2.1 Unter Verfügbarkeit versteht sich die gegebene Möglichkeit des Kunden, die gesamten Funktionalitäten der Software sowie die Anwendungsdaten, welche vom Vertragsgegenstand umfasst sind, am Übergabepunkt gemäß Ziffer **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.** zu nutzen (nachfolgend „Verfügbarkeit“). Festgelegte Zeiten, in denen die Verfügbarkeit gegeben sein soll, werden als Systemlaufzeit bezeichnet (nachfolgend „Systemlaufzeit“). Soweit nicht anders vereinbart, gilt eine Systemlaufzeit von Montag bis Sonntag zwischen 06:00 und 24:00 Uhr als vereinbart.

4.2.2 Soweit nicht anders vereinbart, gewährleistet mr. pixel eine Verfügbarkeit gemäß Ziffer 4.2.1 von achtundneunzig (98) Prozent bezogen auf das Monatsmittel, die wie folgt zu ermitteln ist:

$$\text{Verfügbarkeit (\%)} = \text{Verfügbarkeit (h) innerhalb Systemlaufzeit} / \text{Systemlaufzeit (h)} \times 100\%.$$

4.2.3 Bei der Ermittlung der Verfügbarkeit gemäß Ziffer 4.2.1 bleiben Ausfallzeiten oder Zeiten bzw. Zeiträume eingeschränkter Nutzbarkeit unberücksichtigt, wenn und soweit der Ausfall oder die Einschränkung durch Störungen oder Ereignisse verursacht ist,

- die in Teilen der für die Ausführung der Software erforderlichen technischen Infrastruktur auftreten, die nicht von mr. pixel oder dessen Erfüllungsgehilfen bereitgestellt werden;
- die vom Kunden verursacht sind, zum Beispiel durch die Überschreitung einer vereinbarten zugelassenen Beanspruchung der Software durch den Kunden;
- mit denen lediglich eine unerhebliche Minderung der Tauglichkeit zum vertragsgemäßen Gebrauch einhergeht;

4.2.4 Bei der Ermittlung der Verfügbarkeit gemäß Ziffer 4.2.1 bleiben Zeiten geplanter Nichtverfügbarkeit unberücksichtigt. Zeiten geplanter Nichtverfügbarkeit sind Zeiten, in denen die Möglichkeit des Anwenders, die gesamten Funktionalitäten der Software sowie die Anwendungsdaten, welche vom Vertragsgegenstand umfasst sind, innerhalb der vereinbarten Zeiten am Übergabepunkt gemäß Ziffer **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.** z

Allgemeine Geschäftsbedingungen

u nutzen aufgrund von regulären Maßnahmen zur Wartung und Pflege sämtlicher Hard- und Software-Bestandteile des Systems sowie zur Durchführung der Datensicherheit oder sonstiger regulärer Arbeiten, nicht besteht (nachfolgend: „Zeiten geplanter Nichtverfügbarkeit“). mr. pixel ist berechtigt, vorstehende Maßnahmen außerhalb der Systemlaufzeiten sowie nach rechtzeitiger Ankündigung an den Kunden innerhalb der Systemlaufzeit durchzuführen. Eine Ankündigung, die mr. pixel mit einer Vorlaufzeit von zehn (10) Werktagen vor der Durchführung der angekündigten Maßnahmen vornimmt, gilt als rechtzeitig. mr. pixel kann die Ankündigungsfrist in Ausnahmefällen, insbesondere bei Gefahr im Verzug für die (Daten)-Sicherheit des Systems, z. B. bei drohenden Hardwareausfällen, drohenden Computervirenepidemien oder Ähnlichem, unter Berücksichtigung der berechtigten Interessen des Kunden entsprechend verkürzen.

4.3 Gefahrübergang am Übergabepunkt

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

4.4 Systemvoraussetzungen

Soweit nichts anderes mitgeteilt worden ist, empfiehlt mr. pixel die Nutzung mit einem dem jeweils aktuellen Stand der Technik entsprechenden PC oder anderem Gerät, einem Internetbrowser und üblicher Softwareausstattung sowie eine Internet- und Telekommunikationsanbindung mit einer ausreichenden Übertragungsrate als Systemvoraussetzung.

4.5 Nutzungsrechte

4.5.1 Der Kunde erhält ein einfaches, nicht übertragbares, auf die Vertragslaufzeit beschränktes Nutzungsrecht zur Nutzung auf dem Server von mr. pixel. Der Kunde darf die Online-Services nur für eigene betriebliche Zwecke nutzen. Darüber hinaus ist dem Kunden nicht gestattet, Dritten, d. h. solchen Personen, die dem Kunden im Rahmen der eingeräumten Nutzungsbefugnisse nicht als ihm zuzurechnende Nutzer gelten, die Nutzung der Online-Services zu gestatten.

4.5.2 Der Kunde ist nicht berechtigt, Änderungen an den Online-Services vorzunehmen.

4.5.3 Sofern mr. pixel während der Laufzeit neue Versionen, Updates, Upgrades oder andere Neulieferungen bereitstellt, gelten die vorstehenden Rechte auch für diese.

4.6 Datenhaltung von Kunden-Anwendungsdaten, Herausgabe, Datenbanken

4.6.1 mr. pixel hält die vom Kunden gespeicherten Anwendungsdaten und alle sonstigen gespeicherten Daten des Kunden (Anwendungsdaten) während der Vertragslaufzeit und nach Beendigung des Vertrages für einen Zeitraum von vierundzwanzig (24) Monaten gespeichert und verfügbar.

4.6.2 mr. pixel stellt die Anwendungsdaten des Kunden auf dessen Wunsch auf einem üblichen Datenträger in einem gängigen Datenformat oder im Wege der Datenfernübertragung zur Übernahme gegen Erstattung der erforderlichen und nachgewiesenen Kosten zur Übernahme bereit.

Allgemeine Geschäftsbedingungen

4.6.3 Sofern und soweit durch die Sammlung und Zusammenstellung von Anwendungsdaten auf dem Server des Anbieters eine Datenbank, Datenbanken, ein Datenbankwerk oder Datenbankwerke im Sinne von § 4 UrhG entstehen, stehen alle Rechte hieran dem Kunden zu. Hiervon abzugrenzen sind die technischen Strukturinformationen, die sich auf die rein technische Datenhaltung innerhalb des Systems von mr. pixel beziehen, insbesondere die Bezeichnung, der Aufbau und die Verknüpfung von Datentabellen.

4.6.4 Nach Ermöglichter Datensicherung und vorheriger Mitteilung in Textform, mit der der Kunde zum Download der Datensicherung binnen drei Wochen aufgefordert wird, ist mr. pixel berechtigt, sämtliche Anwendungsdaten zu löschen.

4.7 Pflichten und Obliegenheit des Kunden

4.7.1 Der Kunde ist verpflichtet, die ihm bereitgestellten Nutzungs- und Zugangsdaten geheim zu halten, vor dem Zugriff durch Dritte zu schützen und nicht an andere Nutzer oder Dritte weiterzugeben. Der Kunde hat geeignete Vorkehrungen zu treffen, um Missbrauch der Nutzungs- und Zugangsdaten und eine unbefugte Nutzung der Online-Services zu verhindern.

4.7.2 Der Kunde wird mr. pixel unverzüglich unterrichten, wenn der Verdacht besteht, dass die Zugangsdaten oder Kennwörter nicht berechtigten Personen bekannt geworden sein könnten oder ihm Erkenntnisse vorliegen, dass über die von ihm eröffnete Internet- oder Telekommunikationsverbindung unbefugter Zugriff auf den Online-Services stattgefunden hat.

4.7.3 Der Kunde stellt sicher, dass über die von ihm eröffnete Internet- und Telekommunikationsverbindung, Daten weder aus dem System abgerufen werden, noch in das System von mr. pixel übertragen werden, soweit dies nicht einer vertragsgemäßen Nutzung entspricht oder hierdurch die Sicherheit und Integrität des Systems von mr. pixel oder der dort gespeicherten Daten gefährdet. Der Kunde ist insoweit verpflichtet, geeignete Schutzanwendungen einzurichten, insbesondere Virenschutzprogramme einzusetzen.

4.7.4 Der Kunde stellt sicher, dass über die von ihm eröffnete Internet- oder Telekommunikationsverbindung zu den mr. pixel übermittelten Inhalte frei von Rechten Dritter sind oder er über hinreichende Nutzungs- und Verwertungsrechte verfügt.

4.7.5 Der Kunde stellt sicher, dass die von mr. pixel zur Verfügung gestellten Funktionen nicht zu rassistischen, diskriminierenden, pornographischen, den Jugendschutz gefährdenden, politisch extremen oder sonst gesetzeswidrigen oder gegen behördliche Vorschriften oder Auflagen verstoßenden Zwecken verwendet.

4.7.6 Der Kunde ist verpflichtet, Fehler des Online-Services unverzüglich anzeigen.

4.7.7 Der Kunde stellt sicher, dass die unter Nutzung des mr. pixel zur Verfügung gestellten Funktionen erzeugten Anwendungsdaten regelmäßig und der Bedeutung der Daten entsprechend gesichert werden, um diese bei Verlust wiederherzustellen zu können.

4.8 Sperrung, Löschung

4.8.1 Verletzt der Kunde die Regelungen in Ziffer 4.7.1 aus von ihm zu vertretenden Gründen, kann mr. pixel den Zugriff des Kunden auf den Online-Services oder Anwendungsdaten sperren, wenn die Verletzung hierdurch nachweislich abgestellt werden kann.

Allgemeine Geschäftsbedingungen

- 4.8.2 Verstößt der Kunde gegen Ziffer 4.7.5, ist mr. pixel berechtigt, die dadurch betroffenen Daten bzw. Anwendungsdaten zu löschen.

5 Besondere Bestimmungen für Support

Ergänzend zu den Allgemeinen Regelungen gelten die in diesem Abschnitt angeführten besonderen Bestimmungen für Support, wenn und soweit dessen Erbringung vereinbart ist.

5.1 Vertragsgegenstand bei Support

- 5.1.1 Gegenstand bei vereinbartem Support ist die Durchführung von Fehleranalysen und Feststellung von Fehlerursachen sowie hierauf beruhenden Handlungsempfehlungen („Support“), es sei denn, dass diese Bestandteil einer von mr. pixel geschuldeten Gewährleistung ist. Support umfasst nicht die Beseitigung von Fehlern und Mängeln an der von mr. pixel gelieferten oder bereitgestellten Software oder die Wiederherstellung deren Funktionsbereitschaft oder die Lieferung von neuen Programmversionen oder die Leistung von Hilfestellung zu Fragen der Bedienung (Anwenderhilfe). Support umfasst insbesondere nicht die Durchführung der im Rahmen der erteilten Handlungsempfehlung mitgeteilten Maßnahmen. Deren Durchführung durch mr. pixel setzt eine gesonderte Auftragserteilung durch den Kunden auf Grundlage eines Angebots von mr. pixel voraus, in der der Kunde eine Klassifizierung der Dringlichkeit der beauftragten Leistung vornimmt.

- 5.1.2 mr. pixel leistet Support nach eigenem Ermessen mittels Fernzugriff oder in Ausnahmefällen am Standort des Kunden, jeweils nur innerhalb der geltenden Support-Zeiten von Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr, mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen in Bayern.

- 5.1.3 Soweit nicht anders vereinbart, stellt mr. pixel ein Ticketsystem zur Verfügung. Als Support-Anfragen des Kunden sind ausschließlich solche Anfragen zulässig und maßgeblich, die über das Ticketsystem an mr. pixel gerichtet werden.

5.2 Mitwirkungspflichten des Kunden

- 5.2.1 Zur effektiven Beschreibung, Eingrenzung und Feststellung von Fehlern und deren Ursachen obliegt dem Kunden die Verpflichtung, von mr. pixel im Rahmen der Fehleranalyse erteilte Hinweise und Vorgaben zu befolgen.

- 5.2.2 Der Kunde ist verpflichtet, mr. pixel einen Ansprechpartner zu benennen, der ausreichend kompetent ist, um Fehlermeldungen und Fragen zu präzisieren.

- 5.2.3 Führt mr. pixel in Ausnahmefällen Maßnahmen am Standort des Kunden durch, wird der Kunde mr. pixel in zumutbarem Umfang unterstützen, insbesondere Zugang zu betreffenden EDV-Anlagen gewähren, Personal zur Unterstützung und Mitwirkung anhalten und zweckmäßige Kommunikationseinrichtungen zur Verfügung stellen.

- 5.2.4 Der Kunde trifft geeignete Maßnahmen zur Datensicherheit, insbesondere durch regelmäßige Datensicherung und deren fortlaufende Überprüfung, um für den Fall, dass es im Rahmen der Leistungserbringung durch mr. pixel zu Störungen oder Ausfällen kommen sollte, verloren gegangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.

- 5.2.5 mr. pixel ist berechtigt, Mehraufwand infolge der Verletzung von Mitwirkungspflichten des Kunden nach den zum Zeitpunkt der Leistungserbringung jeweils gültigen Listenpreisen und Konditionen gesondert in Rechnung zu stellen. Im Falle einer nachhaltigen Verletzung von

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Mitwirkungspflichten durch den Kunden ist mr. pixel ferner berechtigt, nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist, die Erbringung der Support-Leistung ohne Einhaltung auszusetzen oder im Falle fortgesetzter Verletzung von Mitwirkungspflichten endgültig zu verweigern.

5.3 Vergütungsbasis

Soweit nicht anders vereinbart, ist mr. pixel berechtigt, die Vergütung unter angemessener Berücksichtigung des Umfangs der Lieferung bzw. Bereitstellung von Software sowie etwaiger Programmiererweiterungen vorzunehmen und im Falle einer nachträglichen Erweiterung des Umfangs für den jeweils folgenden Abrechnungszeitraum anzupassen.

6 Besondere Bestimmungen für Softwarepflege

Ergänzend zu den Allgemeinen Regelungen gelten die in diesem Abschnitt angeführten besonderen Bestimmungen für Softwarepflege, wenn und soweit deren Erbringung vereinbart ist.

6.1 Vertragsgegenstand bei Softwarepflege

6.1.1 Gegenstand bei vereinbarter Softwarepflege ist die Zurverfügungstellung von neuen Versionen einer von mr. pixel nach Ziffer 7 erstellten oder angepassten Software bzw. entsprechender Softwarekomponenten.

6.1.2 Soweit nicht ausdrücklich schriftlich anders vereinbart, umfasst der Vertragsgegenstand nicht die Zurverfügungstellung von neuen Versionen von Software anderer Hersteller, unabhängig davon, dass die Einräumung von Nutzungsrechten hieran an den Kunden durch den Hersteller der jeweiligen Software von mr. pixel unter Mitwirkung von mr. pixel erfolgt (Drittsoftware).

6.2 Vergütungsbasis

Soweit nicht anders vereinbart, ist mr. pixel berechtigt, die Vergütung unter angemessener Berücksichtigung des Umfangs der Lieferung bzw. Bereitstellung von Software sowie etwaiger Programmiererweiterungen vorzunehmen und im Falle einer nachträglichen Erweiterung des Umfangs für den jeweils folgenden Abrechnungszeitraum anzupassen.

7 Besondere Bestimmungen für Erstellung und Anpassung von Software

Ergänzend zu den Allgemeinen Regelungen gelten die in diesem Abschnitt angeführten besonderen Bestimmungen für die Erstellung oder Anpassung von Software auf spezifische Anforderungen des Kunden, wenn und soweit die Erstellung oder Anpassung vereinbart ist.

7.1 Vertragsschluss

Leistungsgegenstand ist die Erbringung spezifischer Entwicklungsleistungen nach Vorgaben des Kunden und die Herstellung des vereinbarten Werkerfolgs. Dies setzt voraus, dass mr. pixel ein schriftliches Angebot unterbreitet, welches die erforderlichen Spezifikationen für die Werkbeschreibung enthält und der Kunde das Angebot annimmt.

Allgemeine Geschäftsbedingungen

7.2 Zahlungsbedingungen, Kündigungspauschale

- 7.2.1 Soweit nicht anders vereinbart, ist der Kunde verpflichtet, bei Auftragserteilung 50 Prozent Anzahlung zu leisten, 45 Prozent bei Transfer der Vertragssoftware in die Testumgebung (Deployment Staging-System) und 5 Prozent bei Transfer in das Produktivsystem (Go-live).
- 7.2.2 Kündigt der Kunde den Auftrag nach § 648 BGB, ist mr. pixel berechtigt, unter Anrechnung dessen, was infolge der Beendigung des Vertrags an Aufwendungen erspart wird, eine bis zur vereinbarten Vergütung reichende Vergütung zu verlangen. mr. pixel kann ohne Anrechnung von ersparten Aufwendungen eine pauschale Vergütung in Höhe von 15 Prozent der vereinbarten Vergütung verlangen. Dem Kunden steht es frei, nachzuweisen, dass mr. pixel infolge der Vertragsbeendigung Aufwendungen erspart, sodass unter deren Anrechnung auf die vereinbarte Vergütung die verbleibende Vergütung geringer ist.

7.3 Abnahme

- 7.3.1 Der Kunde ist zur Abnahme verpflichtet, wenn das Werk die vereinbarte Beschaffenheit hat. Wegen unwesentlicher Mängel kann die Abnahme nicht verweigert werden.
- 7.3.2 Der Abnahme steht es gleich, wenn der Besteller das Werk nicht innerhalb einer ihm von mr. pixel bestimmten angemessenen Frist abnimmt, obwohl er dazu verpflichtet ist. Der Abnahme steht es insoweit insbesondere gleich, wenn der Kunde im Rahmen eines vereinbarten Testverfahrens oder nach Ablauf einer vereinbarten Testphase, erkennbare Mängel nicht rügt.

7.4 Gewährleistung

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

8 Salvatorische Klausel

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