

Allgemeine Vertragsbedingungen (AVB)

für Webdesign-, Support-, Pflege und sonstige Leistungen der Firma gaxweb
Version 1.1, Stand: 21.12.2010

I. Allgemeine Bestimmungen

§ 1 Geltungsbereich dieser AVB, Rangfolge der Bestimmungen

- (1) Die vorliegenden Allgemeinen Vertragsbedingungen (nachfolgend auch „AVB“ oder „Bedingungen“ genannt) gelten für die gesamte Geschäftsbeziehung zwischen der **Firma gaxweb GmbH, Am Sandfeld 9, D-76149 Karlsruhe** (nachfolgend nur noch „gaxweb“ genannt) und dem Kunden (nachfolgend nur noch „Kunde“ genannt) im In- und Ausland.
- (2) Diese AVB von gaxweb gelten ausschließlich; Gegenbestätigungen oder Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden wird hiermit ausdrücklich widersprochen. Dies gilt auch dann, wenn die Angebotsabgabe oder Angebotsannahme des Kunden unter dem Hinweis der vorrangigen Geltung der eigenen Allgemeinen Geschäftsbedingungen erfolgt oder dann, wenn gaxweb in Kenntnis entgegenstehender oder von diesen AVB abweichender Bedingungen des Kunden die Lieferung/Leistung vorbehaltlos ausführt.
- (3) Sämtliche Leistungen, Lieferungen und Angebote von gaxweb erfolgen ausschließlich auf der Grundlage dieser Vertragsbedingungen.
- (4) Diese AVB gelten auch für alle künftigen Geschäftsbeziehungen zwischen gaxweb und dem Kunden und zwar auch, wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart werden. Es gilt jeweils die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses aktuellste Version der AVB von gaxweb, welche auch immer unter www.gaxweb.de einsehbar und ausdrückbar zur Verfügung steht.
- (5) Spätestens mit der Entgegennahme der Leistung oder der Ware gelten diese AVB als angenommen.
- (6) Die Vertragsdokumente stehen in der nachfolgenden Reihenfolge (ranghöheres Dokument über rangniedrigerem Dokument):
 - Individual-vertragliche Vereinbarungen der Parteien,
 - das Angebot von gaxweb,
 - diese AVB,
 - von gaxweb definierte Systemvoraussetzungen,
 - technische Standards/DIN-Normen,
 - die gesetzlichen Bestimmungen.Bei Lücken gilt somit immer das rangniedrigere Dokument, bei Widersprüchen das ranghöhere Dokument.
- (6) Mündliche Nebenabreden sind in Textform auf einem dauerhaften Datenträger, z.B. E-Mail, zu dokumentieren.
- (7) gaxweb schließt keine Verträge mit Verbrauchern (§ 13 BGB). Kunden der diesen AVB zugrunde liegenden Verträge und Geschäftsbeziehungen sind ausschließlich Gewerbetreibende bzw. Unternehmer (§ 14 BGB).

§ 2 Vertragsinhalt, Zustandekommen des Vertrages

- (1) Vertragsinhalt ist, je nach der jeweiligen Einzelvereinbarung der Parteien,

- die Erbringung von Webdesignleistungen (Programmierung, Grafik, Layout etc.),
[vgl. hierzu die besonderen Bestimmungen unten unter Ziffer II.]
 - die Erbringung von individuellen Programmierleistungen auf Kundenwunsch (besondere Tools, Features, Erweiterungen, Costumizing etc.),
[vgl. hierzu die besonderen Bestimmungen unten unter Ziffer II.]
 - die Erbringung von kaufvertraglichen Leistungen, hier insbesondere die Zurverfügungstellung der erforderlichen Schnittstelle für das E-Commerce System der Firma gaxsys GmbH,
[vgl. hierzu die besonderen Bestimmungen unten unter Ziffer III.]
 - die Überlassung von Software,
[vgl. hierzu die besonderen Bestimmungen unten unter Ziffer IV.]
 - die Erbringung von Dienstleistungen, wie Beratung, Workshop, Schulung u.ä.
[vgl. hierzu die besonderen Bestimmungen unten unter Ziffer V.]
 - die Erbringung von „ASP-Leistungen“ (Application Service Providing) bzw. Leistungen im Bereich „Software as a Service“ (SaaS),
[vgl. hierzu die besonderen Bestimmungen unten unter Ziffer VI.]
 - die Erbringung von Supportleistungen (Pflege, Wartung).
[vgl. hierzu die besonderen Bestimmungen unten unter Ziffer VII.]
- (2) Andere Leistungen, wie z.B. der Einbau gelieferter Hardware, die Installation gelieferter Software o.ä., sowie nicht ausdrücklich vereinbarte Leistungen hat der Kunde selbst vorzunehmen. Auf Wunsch des Kunden können von gaxweb unter Umständen Drittfirmen für die Erbringung solcher Leistungen genannt werden.
- (3) Alle Angebote von gaxweb sind freibleibend und unverbindlich, sofern nicht ausdrücklich schriftlich eine verbindliche Zusicherung erfolgt. Sie stellen lediglich die Aufforderung zur Abgabe eines Angebots durch den Kunden dar. Bestellungen sind nur verbindlich, wenn gaxweb sie bestätigt oder wenn ihr durch Zusendung der Waren oder Erbringung der Leistung nachgekommen wird.
- (4) Der Vertrag kommt zustande aufgrund Auftrag des Kunden durch Zugang eines Briefes/einer E-Mail/ Web-Bestellformulars bei bzw. ein Telefonat mit gaxweb (= Angebot) einerseits und durch ausdrückliche Bestätigung oder durch Ausführung des Auftrags durch gaxweb (= Annahme) andererseits. Eine bloße Bestätigung des Eingangs des Auftrags (z.B. per Bestätigungs-E-Mail) durch gaxweb stellt noch keine Annahme des Angebots des Kunden dar.
- (5) gaxweb weist darauf hin, dass im Falle der Nennung von kundenseits erforderlichen Systemvoraussetzungen, die genannten Systemvoraussetzungen, die auf Seiten des Kunden erfüllt sein müssen, immer nur die untere Grenze des Erforderlichen darstellen, die genannten Daten somit nicht unterschritten werden dürfen, um einen ordnungsgemäßen Ablauf zu ermöglichen.

§ 3 Mitwirkungspflichten, Zusammenarbeit

- (1) Der Kunde muss im Rahmen seiner Mitwirkungspflicht bereits vorab alle Voraussetzungen schaffen, die erforderlich sind, um gaxweb seinerseits die Leistungserbringung zu ermöglichen. Er muss somit – falls erforderlich – die vorgegebenen Spezifikationen, die Systemvoraussetzungen und dergleichen erfüllen, bevor gaxweb mit der Leistung beginnen kann.

- (2) Der Kunde unterstützt auch im Übrigen gaxweb bei der Erfüllung der Leistungspflichten. Dazu gehören insbesondere das rechtzeitige Zurverfügungstellen von Informationen, von fachkundigen Mitarbeitern, sowie von Hard- und Software, sowie die Gewährung von Zugang zu den Geschäftsräumen des Kunden sowie die Mitteilung von Zugangsdaten für den Webserver des Kunden, soweit dies erforderlich ist. Der Kunde wird gaxweb hinsichtlich zu beachtender Umstände bei Arbeiten in den Räumlichkeiten und an den technischen Einrichtungen des Kunden eingehend instruieren. Mitwirkungshandlungen nimmt der Kunde auf seine Kosten vor, soweit nichts anderes vereinbart ist.
- (3) Die Parteien arbeiten vertrauensvoll zusammen. Erkennt eine Vertragspartei, dass Angaben und Anforderungen, gleich ob eigene oder solche der anderen Vertragspartei, fehlerhaft, unvollständig, nicht eindeutig oder nicht durchführbar sind, hat sie dies und die ihr erkennbaren Folgen der anderen Partei unverzüglich mitzuteilen. Die Parteien werden dann nach einer interessengerechten Lösung suchen und anstreben, diese, gegebenenfalls nach den Bestimmungen über Leistungsänderungen, zu erreichen.
- (4) Der Kunde wird des Weiteren alle zur Aufrechterhaltung seines Geschäftsbetriebs angemessene und zumutbare Vorkehrungen für den Fall treffen, dass die von gaxweb zu erbringenden Leistungen kurzfristig nicht zur Verfügung stehen.
- (5) Für Dritte, die auf Veranlassung oder unter Duldung des Kunden für ihn mit Kontakt zum Pflichtenbereich von gaxweb tätig werden, hat der Kunde wie für eigenes Verhalten einzustehen.

§ 4 Vergütung

- (1) Der Kunde zahlt gaxweb als Gegenleistung für die vereinbarten Leistungen die vereinbarte Vergütung. Diese ist in der Regel im Angebot genau bezeichnet und entsprechend nach den jeweiligen Leistungen aufgeschlüsselt.
- (2) Der Kunde trägt gegen Nachweis gesondert sämtliche Auslagen wie Reise- und Übernachtungskosten, Spesen und im Rahmen der Vertragsdurchführung anfallende Entgeltforderungen Dritter, soweit diese erforderlich waren. Reisezeiten sind entsprechend ebenfalls im Falle der Erforderlichkeit zu vergüten.
- (3) Ansonsten ist jede über den im Angebot und den Angebotsgrundlagen genannten Leistungsumfang hinausgehende Tätigkeit bzw. Leistung von gaxweb gesondert zu vergüten. Hierüber werden sich die Vertragsparteien im Einzelfall abstimmen und entsprechende Zusatzvereinbarungen schließen.
- (4) Haben die Parteien keine Zusatzvereinbarung über die Vergütung einer Leistung gemäß Absatz 3 getroffen, deren Erbringung der Kunde den Umständen nach nur gegen eine Vergütung erwarten durfte, so hat der Kunde die für diese Leistung übliche Vergütung zu entrichten. Im Zweifel gelten die von gaxweb für seine Leistungen verlangten Vergütungssätze als üblich.
- (5) Bis zur Entrichtung der vom Kunden geschuldeten Vergütung verbleiben sämtliche Nutzungsrechte bei gaxweb.

§ 5 Zahlung, Fälligkeit

- (1) Alle von gaxweb genannten Preise sind Nettopreise, solange sie nicht ausdrücklich als Bruttopreise gekennzeichnet sind, und verstehen sich jeweils zuzüglich aller gesetzlich geltenden Steuern.
- (2) Solange nichts anderes vereinbart wurde, werden 40% des Auftragsvolumens sofort nach Auftragserteilung in Rechnung gestellt. Die weiteren 60% werden nach Liefere-

rung oder Leistung in Rechnung gestellt. Bei längeren Projektlaufzeiten können von gaxweb monatlich Rechnungen über abgeschlossene Aufgaben gestellt werden.

- (3) Alle vereinbarten Beträge sind innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsdatum zur Zahlung fällig und jeweils in voller Höhe ohne Abzug an gaxweb zu zahlen.
- (4) gaxweb ist bei Zahlungsverzug des Kunden berechtigt, als Mindestschaden Verzugszinsen in Höhe von 8 Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz zu verlangen. Das Recht von gaxweb, einen weiteren Schaden oder höhere Zinsen aus einem anderen Rechtsgrund geltend zu machen, bleibt hiervon unberührt.
- (5) Fälligkeit und Zahlungsbedingungen ergeben sich im Übrigen aus dem zugrundeliegenden Angebot von gaxweb.

§ 6 Datensicherung

- (1) Der Kunde ist verpflichtet, sich vor Datenverlust angemessen zu schützen. Da Neuinstallation von Software, Veränderung von Software bzw. Eingriffe in Software das Risiko eines Datenverlusts mit sich bringt, ist der Kunde verpflichtet, vor Neuinstallation oder Veränderung oder Eingriffen durch eine umfassende Datensicherung Vorsorge gegen Datenverlust zu treffen. Führt gaxweb solche Eingriffe durch, wird gaxweb den Kunden rechtzeitig vorher informieren.
- (2) Der Kunde ist im Übrigen zur regelmäßigen, gefahrensprechenden, mindestens jedoch zur täglichen Datensicherung und zur Erstellung von Sicherungskopien verpflichtet, um bei Verlust der Daten und Informationen die Rekonstruktion derselben zu gewährleisten.

§ 7 Haftung

- (1) Schadensersatzansprüche außerhalb der gesetzlichen Mängelhaftungsansprüche kann der Kunde gegenüber gaxweb nur bei Vorsatz oder grob fahrlässigem Verhalten geltend machen. Dieser Haftungsausschluss gilt nicht bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit und im Falle der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten.
- (2) Außer bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit und Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit ist die Haftung von gaxweb der Höhe nach auf die bei Vertragsschluss typischerweise vorhersehbaren Schäden begrenzt.
- (3) Die Haftung von gaxweb nach dem Produkthaftungsgesetz und sonstigen zwingenden gesetzlichen Vorschriften bleibt unberührt.
- (4) Schadensersatzansprüche gegen gaxweb sind ausgeschlossen, wenn der Schaden bei dem Kunden bei ordnungsgemäßer Datensicherung im Verantwortungsbereich des Kunden nicht eingetreten wäre. Bei der Lieferung, Überlassung von Software gilt dies nur, wenn gaxweb den Kunden ordnungsgemäß in die Datensicherung eingewiesen hat. Im Übrigen wird die Haftung für Datenverlust außer in Fällen von Vorsatz und grober Fahrlässigkeit auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und der Gefährdungslage entsprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre.
- (5) Der Kunde verpflichtet sich, seine Daten regelmäßig auf Viren zu prüfen. Eine Haftung von gaxweb für Schäden ist dann und soweit ausgeschlossen, wenn der Kunde deren Eintritt durch eine tägliche vorgenommene Programm- oder Datensicherung hätte verhindern können.

- (6) Für Inhalte, die der Kunde bereitstellt, ist gaxweb nicht verantwortlich. Insbesondere ist gaxweb nicht verpflichtet, die vom Kunden stammenden Inhalte auf mögliche Rechtsverstöße zu überprüfen.
- (7) Sollten Dritte gaxweb wegen möglicher Rechtsverstöße, die aus den vom Kunden stammenden Inhalten resultieren, in Anspruch nehmen, verpflichtet sich der Kunde, gaxweb von jeglicher Haftung freizustellen und gaxweb die Kosten zu ersetzen, die ihr wegen der möglichen Rechtsverletzung entstehen.
- (8) Der Kunde wird auf die Möglichkeit hingewiesen sich gegen weitergehende Schäden versichern zu können.

§ 8 Störungsfreiheit

- (1) gaxweb macht darauf aufmerksam, dass keine Zusicherung bzw. Beschaffenheitsangabe dahingehend möglich ist, dass sich die angebotenen Leistungen bzw. Waren im Einzelfall für einen bestimmten Zweck eignen oder eine Kompatibilität zu sämtlichen anderen Soft- oder Hardwareprodukten besteht oder sonst ein absolut störungsfreier Einsatz, insbesondere im Hinblick auf bestimmte Hardware- und/oder Softwarekombinationen, möglich ist.
- (2) Der Kunde ist im Rahmen seiner Mitwirkungspflicht verantwortlich dafür, so rechtzeitig wie möglich die beabsichtigte Hardware- und/oder Softwarekombination mitzuteilen, um gaxweb zu ermöglichen, auf eventuell bekannte Störungen hinzuweisen. Dies gilt zumindest dann, wenn eine nicht den mitgeteilten Systemvoraussetzungen von gaxweb Verwendung findet.
- (3) Im Übrigen kann eine Haftung im Falle von gaxweb bislang noch nicht bekannter Kombinationen nicht übernommen werden.

§ 9 Eigentumsvorbehalt

Alle Lieferungen und Leistungen erfolgen unter Eigentumsvorbehalt. Die gelieferte Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises und aller sonstigen Forderungen von gaxweb gegen den Kunden aus der laufenden Geschäftsverbindung (bei Bezahlung durch Scheck oder Wechsel bis zu deren Einlösung) Eigentum von gaxweb.

§ 10 Versand, Gefahrübergang, Annahmeverzug

- (1) Ist die Versendung von Waren gleich welcher Art an den Ort des Kunden vereinbart, erfolgt die Versendung ab Lager von gaxweb in Karlsruhe, Deutschland, an die vom Kunde angegebene Adresse, sofern vertraglich nichts Abweichendes vereinbart ist.
- (2) Die Gefahr des Untergangs und der Verschlechterung bei Lieferungen auf dem Postwege geht in allen Fällen mit der Absendung der Ware bzw. Übergabe an die Lieferperson auf den Kunde über; dies gilt auch bei Lieferungen frei Haus.
- (3) Gerät der Kunde mit der Annahme der Ware bzw. Leistung schuldhaft in Verzug, so ist gaxweb berechtigt, wahlweise auf Abnahme zu bestehen oder 5% des Kaufpreises als pauschalisierten Schadens- und Aufwendungsersatz zu verlangen. Im Falle besonders hoher Schäden, wie z.B. im Falle der Bestellung und Implementierung besonderer, von der jeweiligen Standardversion abweichender Funktionalitäten, bleibt gaxweb vorbehalten, an Stelle der Schadensersatzpauschale in Satz 1 einen nachgewiesenen höheren Schaden geltend zu machen.
- (4) Für die Dauer des schuldhaften Annahmeverzugs des Kunden ist gaxweb berechtigt, die Ware auf Gefahr des Kunden bei sich, bei einer Spedition oder einem Lagerhalter einzulagern. Während der Dauer des Annahmeverzugs hat der Kunde an gaxweb

für die entstehenden Lagerkosten pro Woche pauschal EUR 20,00 netto zu bezahlen.

§ 11 Liefertermine, Lieferschwierigkeiten, Höhere Gewalt, Teillieferungen

- (1) Angaben zu Liefer- oder Leistungszeitpunkten sind unverbindlich. Verbindliche Liefer- oder Leistungstermine müssen ausdrücklich als verbindlich bezeichnet werden und bedürfen der schriftlichen Zusage von gaxweb.
- (2) Falls gaxweb ohne eigenes Verschulden zur Lieferung der bestellten Ware oder zur Erbringung der Leistung nicht in der Lage ist, weil zur Belieferung des Kunden ein Deckungsgeschäft mit einem Lieferanten geschlossen wurde und der Lieferant von gaxweb seine vertraglichen Verpflichtungen gegenüber gaxweb sodann nicht erfüllt, ist gaxweb dem Kunde gegenüber zum Rücktritt berechtigt. gaxweb informiert den Kunden in diesem Fall unverzüglich über die fehlende Liefermöglichkeit. Falls die Bezahlung des Kaufpreises bereits erfolgt ist, wird dieser unverzüglich zurückerstattet.
- (3) Liefer- und Leistungsverzögerungen aufgrund folgender Ursachen hat gaxweb auch bei verbindlich vereinbarten Fristen und Terminen nicht zu vertreten; entsprechendes gilt auch, wenn diese Ursachen bei den gesetzlichen Vertretern, Erfüllungsgehilfen, Lieferanten oder deren Unterlieferanten von gaxweb eintreten:

Umstände höherer Gewalt sowie sonstige für gaxweb unvorhersehbare, unvermeidbare und durch gaxweb nicht verschuldete außergewöhnliche Ereignisse, die erst nach Vertragsabschluss eintreten oder gaxweb bei Vertragsabschluss unverschuldet unbekannt geblieben sind; des Weiteren nachträgliche Streiks, Feuer, Überschwemmungen, Arbeitskampf, Betriebsstörungen, veränderte behördliche Genehmigungs- oder Gesetzeslage und behördliche Anordnungen, die nicht dem Betriebsrisiko zuzurechnen sind. Sie berechtigen gaxweb, die Lieferung bzw. Leistung um die Dauer der Behinderung zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit hinauszuschieben. Weist gaxweb dem Kunden eine unzumutbare Leistungserschwerung in diesem Sinne nach, ist gaxweb zum Vertragsrücktritt berechtigt. Schadensersatzansprüche sowie ein Rücktrittsrecht des Kunden sind in vorbenannten Fällen ausgeschlossen. Umstände, die zu einer lediglich vorübergehenden und daher hinzunehmenden Lieferungs- bzw. Leistungsverzögerung führen, bleiben hiervon ausgenommen.

- (4) Wurden im Falle der Absätze 2 und 3 im Hinblick auf die Lieferung bzw. Leistung bereits Zahlungen durch den Kunden vorgenommen, so sind diese von gaxweb zurückzuerstatten. Für bereits erbrachte Leistungen bzw. Lieferungen im Zeitpunkt des Eintritts der höheren Gewalt kann gaxweb jedoch den auf diese Leistungen bzw. Lieferung entfallenden Teil der vereinbarten Vergütung verlangen. Im Übrigen bestehen Ansprüche für beide Parteien in diesen Fällen nicht.
- (5) Teillieferungen bzw. Teilleistungen sind zulässig, soweit nicht der Kunde erkennbar kein Interesse an ihnen hat oder ihm diese erkennbar nicht zumutbar sind. Teillieferungen sind vom Kunden in diesen Fällen anzunehmen.

§ 12 Erhebung, Verarbeitung, Nutzung von Daten

- (1) Sämtliche erhobenen persönlichen Daten des Kunden werden vertraulich behandelt. Es werden ausschließlich die für die Geschäftsabwicklung notwendigen Daten erhoben, gespeichert und genutzt.
- (2) Der Kunde erteilt seine Einwilligung, dass gaxweb eventuell bei der Servernutzung anfallende Daten des Kunden in anonymisierter Form zur Erhebung statistischer

Auswertung, zu Marktforschungszwecken und/oder zur Verbesserung der eigenen Leistungen nutzen, verarbeiten und speichern bzw. weitergeben darf.

§ 13 Datenschutz und Geheimhaltung

- (1) Die Parteien werden die geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten und ihre Mitarbeiter auf das Datengeheimnis nach § 5 BDSG verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind.
- (2) Erhebt, verarbeitet oder nutzt der Kunde personenbezogene Daten, so steht er dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren, insbesondere datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist und stellt im Falle eines Verstoßes gaxweb von Ansprüchen Dritter frei.
- (3) Die Parteien haben im Übrigen alle Unterlagen, Informationen und Daten mit Bezug auf die jeweils andere Partei oder auf Dritte, die sie im direkten Zusammenhang mit der Vertragsbeziehung erlangen, unter Beachtung mindestens der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmannes sowie der einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere derjenigen des § 6 BDSG, vertraulich zu behandeln, soweit es sich nicht um erkennbar offenkundige bzw. anderweitig bekannt gewordene Unterlagen, Informationen und Daten handelt.
- (4) Der Kunde verpflichtet sich, sämtliche ihm zugänglich gemachten Informationen, insbesondere die als vertraulich bezeichnet werden oder nach sonstigen Umständen eindeutig als Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse erkennbar sind, unbefristet geheim zu halten und sie weder aufzuzeichnen noch weiterzugeben oder zu verwerten. Er hat sicherzustellen, dass seine Mitarbeiter sowie für ihn tätige Dritte unbefristet jede eigene Verwertung, Weitergabe oder unbefugte Aufzeichnung solcher Informationen unterlassen. Er verwahrt und sichert solche Informationen in zumutbarem Umfang so, dass ein Missbrauch Dritter ausgeschlossen werden kann.
- (5) Die Vertragsparteien werden ihre Mitarbeiter, die dienstlich Zugang zu den vertraulichen Daten haben, schriftlich auf die Geheimhaltungspflicht hinweisen.
- (6) gaxweb wird die ihr vom Kunden überlassenen Daten auf Anforderung löschen und ihr überlassene Unterlagen zurückgeben oder vernichten.

§ 14 Mitteilungen per elektronischer Post (E-Mail)

- (1) Soweit sich die Vertragsparteien per elektronische Post (E-Mail) verständigen, erkennen sie die unbeschränkte Wirksamkeit der auf diesem Wege übermittelten Willenserklärungen nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen an.
- (2) In der E-Mail dürfen die gewöhnlichen Angaben nicht unterdrückt oder durch Anonymisierung umgangen werden; d. h., sie muss den Namen und die E-Mail-Adresse des Absenders, den Zeitpunkt der Absendung (Datum und Uhrzeit) sowie eine Wiedergabe des Namens des Absenders als Abschluss der Nachricht enthalten. Eine im Rahmen dieser Bestimmung zugegangene E-Mail gilt vorbehaltlich eines Gegenbeweises als vom anderen Partner stammend.
- (3) Alle Mitteilungen sind in deutscher oder englischer Sprache zu formulieren.

§ 15 Aufrechnung, Zurückbehaltung, Abtretung

Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Ein Zurückbehaltungsrecht kann sich nur auf Ansprüche aus diesem Vertrag stützen. Der Kunde ist nicht berechtigt, seine Rechte und Pflichten aus dem Vertrag ohne vorherige Einwilligung von gaxweb abzutreten oder zu übertragen.

§ 16 Änderungen dieser Vertragsbedingungen

gaxweb behält sich das Recht vor, diese Allgemeinen Vertragsbedingungen zu ändern. Im Rahmen eines Dauerschuldverhältnisses wird der Kunde über die Änderungen ausdrücklich informiert und auf die – hervorgehobenen – geänderten Passagen hingewiesen. Gibt der Kunde nicht innerhalb von sechs Wochen nach Information über die Neufassung zu erkennen, dass er die Neufassung nicht akzeptiert, so gilt dies als stillschweigende Zustimmung und das Vertragsverhältnis gilt ab diesem Zeitpunkt unter Einbeziehung der Neufassung fort. Anderenfalls wird das Vertragsverhältnis unter Geltung der unveränderten Fassung der AVB fortgeführt. gaxweb verpflichtet sich mit der Information über die gewünschten Änderungen den Kunde auf diese Bedeutung seines Verhaltens besonders hinzuweisen.

§ 17 Salvatorische Klausel

- (1) Sollte eine der in den AVB enthaltenen Bestimmungen unwirksam sein oder werden oder sollte sich hierin eine Lücke befinden, so wird davon die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.
- (2) Ergeben sich in der praktischen Anwendung des Vertrages der Parteien Lücken, die die Parteien nicht vorhergesehen haben oder wird die Unwirksamkeit einer Regelung im Sinne des Absatz 1 rechtskräftig oder von beiden Parteien übereinstimmend festgestellt, so verpflichten sich diese, die Lücke oder die unwirksame Regelung in sachlicher, am wirtschaftlichen Zweck des Vertrages orientierter angemessener Weise auszufüllen bzw. zu ersetzen.

§ 18 Erfüllungsort, Gerichtsstand und anwendbares Recht

Als Erfüllungsort für alle beiderseitigen Leistungen aus dem Vertrag wird der Firmensitz von gaxweb, Karlsruhe/Baden, vereinbart. Gerichtsstand für alle Ansprüche, auch für Klagen aus dem Wechsel-, Scheck- und Urkundenprozess ist Karlsruhe/Baden. Es findet deutsches Recht Anwendung, unter Ausschluss internationaler Bestimmungen, wie dem UN-Kaufrecht.

§ 19 Verbindliche Sprachfassung

Liegen diese AVB in mehreren Sprachen vor, so ist lediglich die deutsche Version dieser AVB rechtlich verbindlich.

II. Besondere Bestimmungen für Webdesign- & Programmierleistungen

Erbringt gaxweb Leistungen im Bereich Webdesign & Programmierung, so gelten ergänzend bzw. abweichend folgende Bedingungen:

§ 1 Leistungsumfang

- (1) Bei der Vereinbarung von Webdesignleistungen besteht der Leistungsinhalt in der Entwicklung eines Konzepts für eine Website des Kunden durch gaxweb sowie die Erstellung und laufende Pflege dieser Website. Bei der Vereinbarung von Programmierleistungen besteht der Leistungsinhalt in der Programmierung eines Programmcodes bzw. einer Software zur Erfüllung bestimmter zwischen den Parteien vereinbarter Funktionalitäten/Eigenschaften. Der Leistungsumfang ergibt sich im Übrigen jeweils im Einzelnen aus dem zugrunde liegenden Angebot von gaxweb und der Annahme des Kunden.

- (2) gaxweb kann die Leistungen selbst, das heißt durch eigene Mitarbeiter, erbringen und/oder sich nach eigenem Ermessen hierfür Dritten bedienen, beispielsweise Subunternehmern.
- (3) Soweit und solange zwischen den Parteien nichts Anderes vereinbart ist, wird bei Webdesignleistungen der Kunde selbst für die Einstellung der Website in das Internet und für die Abrufbarkeit der Website über das Internet Sorge tragen. gaxweb ist damit grundsätzlich weder zur Bereitstellung von Speicherplatz für die Website (Hosting) noch zur Beschaffung einer Internet-Domain verpflichtet. Auch die Verschaffung des Zugangs zum Internet (Access-Providing) gehört nicht zu den Leistungspflichten von gaxweb.

§ 2 Projektphasen

- (1) Die Entwicklung und Erstellung einer Website durch gaxweb bzw. individuelle Programmierarbeit erfordert eine intensive Zusammenarbeit zwischen den Vertragspartnern. Wenn und soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, vereinbaren die Parteien im Interesse eines strukturierten Projektablaufs, dass die Entwicklung und Erstellung der vertragsgegenständlichen Website in fünf Phasen nach Maßgabe der folgenden Absätze 2 bis 6 erfolgt. Die Phasen gelten in ihren folgenden Absätzen 2 bis 5 entsprechend für individuelle Programmierleistungen von gaxweb außerhalb von Webdesignleistungen.
- (2) **Pflichtenheft**
gaxweb erarbeitet zunächst ein Pflichtenheft für die Website. Grundlage des Pflichtenhefts sind die Vorgaben des Kunden hinsichtlich des Umfangs, der Funktionalität und der Struktur der Website unter Berücksichtigung der Zielgruppen, die durch die Website angesprochen werden sollen. Bei der Entwicklung und Konkretisierung der Vorgaben des Kunden wird gaxweb den Kunden in angemessener Weise unterstützen. Das Pflichtenheft soll sowohl die Anforderungen an die grafische Gestaltung als auch die für die Softwareprogrammierung geltenden Anforderungen in angemessenem Umfang festschreiben.
- (3) **Konzeptphase**
Auf der Basis des Pflichtenhefts erarbeitet gaxweb ein Konzept für die Struktur der Website. Zu dieser Struktur gehören ein Verzeichnis über die hierarchische Gliederung der einzelnen Seiten (Strukturbaum), die Festlegung eines etwaigen Framekonzepts, die Platzierung von Hyperlinks und die Einbindung von E-Mail-Fenstern, Werbebannern, Animationen sowie von Fotos, Logos und anderen Grafiken.
- (4) **Entwurfsphase**
Auf der Basis des mit dem Kunden abgestimmten Konzepts erstellt gaxweb eine Grundversion der Website. Die Grundversion muss die Struktur der Website erkennen lassen, alle wesentlichen gestalterischen Merkmale beinhalten und die notwendigen Grundfunktionalitäten aufweisen. Zu den notwendigen Grundfunktionalitäten gehören insbesondere die Funktionstüchtigkeit der Hyperlinks, die die einzelnen Websites verbindet, die Umsetzung eines Framekonzepts und die Einbindung von E-Mail-Fenstern, Werbebannern und Animationen.
- (5) **Fertigstellungsphase**
Auf der Basis der mit dem Kunden abgestimmten Grundversion der Website stellt gaxweb die Website in gebrauchstauglicher Form fertig.
- (6) **Pflegephase**
Nach der Fertigstellung der Website und der Einstellung der Website in das World Wide Web wird gaxweb die Website nach den Vorgaben des Kunden und in Abstimmung mit dem Kunden laufend aktualisieren und pflegen.

§ 3 Projektmanagement

- (1) Die Parteien werden unverzüglich nach Vertragsschluss jeweils einen Projektleiter und dessen Stellvertreter benennen. Der Projektleiter und sein Stellvertreter sind für die jeweils andere Vertragspartei bei allen Fragen, die das Projekt betreffen, die ausschließlichen Ansprechpartner für Absprachen aller Art. Die Parteien versichern, dass die von ihnen zu benennenden Projektleiter und Stellvertreter umfassend zu allen Entscheidungen bevollmächtigt sind, die das Projekt betreffen.
- (2) Den Parteien steht es frei, die von ihnen benannten Projektleiter und deren Stellvertreter durch andere Personen zu ersetzen. Änderungen sind dem Vertragspartner jeweils unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Bei der Vornahme von Änderungen werden die beiden Parteien dafür Sorge tragen, dass keine Störungen des Projektablaufs eintreten und neu benannte Personen über alle notwendigen Informationen und über die Sachkunde verfügen, die für einen reibungslosen weiteren Projektverlauf notwendig sind.

§ 4 Leistungspflichten

Zu den Leistungspflichten von gaxweb gehören die laufende Beratung des Kunden nach Maßgabe des nachfolgenden § 5, die gestalterischen Leistungen nach Maßgabe des nachfolgenden § 6, die Softwareprogrammierung nach Maßgabe des nachfolgenden § 7 sowie Pflegeleistungen nach Maßgabe des nachfolgenden § 8.

§ 5 Beratung des Kunden

- (1) gaxweb wird den Kunden sowohl über die gestalterischen Möglichkeiten als auch über die möglichen Funktionalitäten der Website beraten. Bei der Beratung wird gaxweb berücksichtigen, welche Zielgruppen durch die Website angesprochen werden sollen und welche Zwecke der Kunde mit der Website insgesamt verfolgt. Über Vor- und Nachteile einzelner gestalterischer und funktionaler Merkmale wird gaxweb den Kunden ebenso unterrichten wie über allgemeine Erkenntnisse, die gaxweb von den Gewohnheiten und Bedürfnissen von Internetnutzern – z.B. im Hinblick auf Ladezeiten sowie auf die Gewichtung von Texten und grafischen Elementen – hat.
- (2) Branchenspezifische Kenntnisse werden von gaxweb nicht erwartet. gaxweb ist insbesondere nicht verpflichtet, durch Erhebungen, Untersuchungen oder andere Mittel der Marktforschung spezifische Erkenntnisse über die Gewohnheiten und das Nutzerverhalten von Personen zu gewinnen, die zu den Zielgruppen der Website zählen.

§ 6 Gestalterische Leistungen

- (1) gaxweb verpflichtet sich, zwei Alternativvorschläge für die grafische Gestaltung der Website zu erarbeiten. Dabei wird gaxweb - soweit vom Kunden erwünscht - Vorgaben berücksichtigen, die sich aus dem Corporate Design des Kunden ergeben. Der Kunde überträgt zu diesem Zwecke gaxweb ausdrücklich das Bearbeitungsrecht an den vom Kunden gelieferten Designelementen, Grafiken etc. Wünscht der Kunde weitere Alternativvorschläge handelt es sich insoweit um kostenpflichtige Zusatzleistungen von gaxweb.
- (2) gaxweb wird für eine hohe gestalterische Qualität der Website Sorge tragen und dabei - im Rahmen der Vorgaben des Kunden - aktuelle Erkenntnisse über Gewohnheiten, Trends und Entwicklungen im Bereich des Webdesigns, aber auch im Bereich der allgemeinen Gebrauchsgrafik berücksichtigen.

§ 7 Softwareprogrammierung

- (1) gaxweb verpflichtet sich zur Programmierung von Software, die sowohl die im Einzelnen vereinbarten Funktionalitäten als auch die mit dem Kunden abgestimmte gra-

fische Gestaltung umsetzt. gaxweb wird Programmiersprachen verwenden, die dem aktuellen Stand der Technik entsprechen.

- (2) gaxweb wird mit dem Kunden die Bildschirmauflösung sowie die Internet-Browser abstimmen, auf die die Website zu optimieren ist.

§ 8 Pflege

- (1) Ist die Erbringung von Pflegeleistungen vereinbart, umfasst die Verpflichtung von gaxweb zur laufenden Pflege der Website sowohl die Aktualisierung der Website nach Maßgabe des nachfolgenden Absatzes 2 als auch die Beseitigung von Funktionsstörungen nach Maßgabe des nachfolgenden Absatzes 3.
- (2) gaxweb wird nach den Vorgaben des Kunden die Website zu dem in II. § 14 genannten Kostenrahmen aktualisieren. Als Aktualisierung gilt insbesondere die Einstellung neuer Texte und Grafiken in die Website bzw. der Austausch von inhaltlichen Bestandteilen der Website durch neue Inhalte sowie Änderungen der grafischen Gestaltung, der Grundstruktur und der Funktionalitäten der Website (Die Texte, Grafiken etc. hat hierbei – soweit nichts Anderes vereinbart ist – der Kunde zur Verfügung zu stellen).
- (3) gaxweb wird die Gebrauchstauglichkeit der Website in angemessenen zeitlichen Abständen überwachen und etwaige Funktionsmängel beseitigen. Als Funktionsmängel gelten insbesondere gestörte Funktionalitäten wie beispielsweise funktionsuntüchtige Hyperlinks.

§ 9 Mitwirkungspflichten des Kunden

- (1) Den Kunden treffen im Rahmen des Zumutbaren sämtliche Mitwirkungspflichten, die zur Erfüllung der vertragsgemäßen Leistung von gaxweb erforderlich sind und in seinem Einflussbereich liegen. Der Kunde ist insbesondere auch zur Bereitstellung der für die Entwicklung, Herstellung und Pflege der Website erforderlichen Informationen verpflichtet.
- (2) Der Kunde stellt gaxweb die in die Website einzubindenden Inhalte zur Verfügung. Für die Herstellung der Inhalte ist allein der Kunde verantwortlich. Zu einer Prüfung, ob sich die vom Kunden zur Verfügung gestellten Inhalte für die mit der Website verfolgten Zwecke eignen, ist gaxweb nicht verpflichtet. Nur bei offenkundigen Fehlern ist gaxweb verpflichtet, den Kunden auf Mängel der Inhalte hinzuweisen.
- (3) Zu den vom Kunden bereitzustellenden Inhalten gehören insbesondere die in die Website einzubindenden Texte, Bilder, Logos, Tabellen und sonstigen Grafiken. gaxweb wird mit dem Kunden spätestens vor Abschluss der Konzeptphase (§ 2 Abs. 3 dieses Vertrages) abstimmen, in welcher Form der Kunde gaxweb die einzubindenden Inhalte zur Verfügung stellt. Abzustimmen ist, ob die Bereitstellung der Inhalte durch den Kunden in digitaler, gedruckter oder anderer Form erfolgt. Sofern eine Überlassung von Inhalten an den Kunden in digitaler Form vereinbart wird, ist auch das jeweils zu verwendende Dateiformat abzustimmen.
- (4) Soweit Testläufe oder Abnahmetests, Präsentationen oder andere Zusammenkünfte notwendig oder zweckmäßig werden, wird der Kunde sachkundige Mitarbeiter zur Teilnahme an den Zusammenkünften abstellen, die bevollmächtigt sind, alle notwendigen oder zweckmäßigen Entscheidungen zu treffen.
- (5) Sofern gaxweb dem Kunden Vorschläge, Entwürfe, Testversionen oder ähnliches zur Verfügung stellt, wird der Kunde im Rahmen des Zumutbaren eine schnelle und sorgfältige Prüfung vornehmen. Beanstandungen und Änderungswünsche wird der Kunde dem Anbieter jeweils unverzüglich mitteilen.

- (6) Der Kunde wird gaxweb spätestens unverzüglich nach Abschluss der Entwurfsphase (II. § 2 Abs. 4 dieser AVB) die Titel der einzelnen Seiten der Website, einige Schlüsselworte zu den einzelnen Seiten und jeweils eine Beschreibung der einzelnen Seiten zur Verfügung stellen (Titels, Keywords, Descriptions), damit gaxweb die Titel, Schlüsselworte und Beschreibungen mittels Metatags in den Quellcode integrieren kann.
- (7) Kann die Leistung von gaxweb aufgrund unzureichender Erfüllung der Mitwirkungspflichten des Kunden nicht oder nur verzögert beginnen bzw. nur verspätet abgeschlossen werden, so geht die damit einhergehende Verlängerung der Ausführungsdauer zu Lasten des Kunden.

§ 10 Gewährleistung

Die Gewährleistungszeit beträgt ein Jahr nach Abnahme durch den Kunden.

§ 11 Abnahme

- (1) Die werkvertraglichen Leistungen von gaxweb (wie Anpassung, Parametrisierung, Einrichtung, Installation der Software) werden in der Regel abschnittsweise unter Berücksichtigung des Angebots von gaxweb erbracht und vom Kunden abgenommen. Nach Fertigstellung der einzelnen Leistungen teilt dies gaxweb dem Kunden mit, der dann prüft, ob die Leistung im Wesentlichen vertragsgemäß erbracht wurde. Wurden die Leistungen im Wesentlichen vertragsgemäß erbracht, hat der Kunde die (Teil-)Leistungen abzunehmen.
- (2) Erachtet der Kunde die erbrachten (Teil-)Leistungen nicht als im Wesentlichen vertragsgemäß, so hat er seine Beanstandungen gaxweb unverzüglich schriftlich unter Nennung der Gründe mitzuteilen.
- (3) Beanstandet der Kunde Leistungen fristgemäß, wird gaxweb hierzu Stellung nehmen. Die Parteien werden dann versuchen, eine Einigung über das weitere Vorgehen herbeizuführen.
- (4) Nach Durchführung der Ersteinweisung erfolgt die Gesamtabnahme, die vom Kunden nicht wegen solchen Mängeln verweigert werden darf, die schon während der Teilabnahme zu erkennen waren.
- (5) Die Abnahme des Werks gilt spätestens dann als erfolgt, wenn der Kunde die erbrachte Leistung von gaxweb vier Wochen produktiv genutzt hat (z.B. durch Verwendung der Programmierung im Geschäftsbetrieb des Kunden oder durch Verwendung der installierten Software), ohne dass eine schriftliche Mängelrüge gegenüber gaxweb erfolgt wäre.

§ 13 Mehraufwand; Änderungswünsche

- (1) Als Mehraufwand, der gesondert zu vergüten ist, gelten alle Leistungen von gaxweb, die auf nachträglichen Änderungs- und Ergänzungswünschen des Kunden beruhen. Dies gilt insbesondere dann, wenn gaxweb auf Wunsch des Kunden Änderungen oder Ergänzungen vornimmt, die sich auf Leistungen beziehen, die bereits abgenommen worden sind. Dies gilt auch dann, wenn eine Abnahme noch nicht erfolgt ist, obwohl die Voraussetzungen für eine Abnahme bereits vorliegen.
- (2) gaxweb ist nicht verpflichtet, Änderungs- und Ergänzungswünschen des Kunden nachzukommen, die sich auf Leistungen beziehen, die bereits abgenommen worden sind. Dies gilt auch dann, wenn zwar die Abnahmevoraussetzungen vorliegen, aber noch keine Abnahme durch den Kunden erfolgt ist.

§ 14 Vergütung von Pflegeleistungen

Für Pflegeleistungen werden die Parteien vorab einen monatlichen Kostenrahmen abstimmen. gaxweb wird den Kunden in Textform (§ 126 b BGB) benachrichtigen, wenn absehbar wird, dass der Kostenrahmen im laufenden Monat überschritten wird. Nach Eingang einer derartigen Benachrichtigung hat der Kunde gaxweb innerhalb von 48 Stunden mitzuteilen, ob und in welchem Umfang er im laufenden Monat weitere Pflegeleistungen wünscht. Nur wenn eine solche Mitteilung bei gaxweb nicht eingeht oder der Kunde sich mit einer Überschreitung des Kostenrahmens ausdrücklich einverstanden erklärt, ist gaxweb zur Überschreitung des Kostenrahmens berechtigt.

§ 15 Zahlung

- (1) Es gilt I. § 5. Ergänzend wird folgendes vereinbart: Nach Fertigstellung der Website bzw. der Programmierung wird gaxweb dem Kunden die vereinbarte Vergütung in Rechnung stellen (Schlussrechnung). Die Schlussrechnung ist innerhalb von vierzehn Tagen nach deren Eingang bei dem Kunden zur Zahlung fällig.
- (2) gaxweb ist berechtigt, dem Kunden in angemessenen zeitlichen Abständen Abschlagszahlungen in Rechnung zu stellen. Die Höhe der Abschlagszahlungen richtet sich nach dem Wert der jeweils bereits erbrachten Leistungen. Die Abschlagsrechnungen sind innerhalb von vierzehn Tagen nach deren Eingang bei dem Kunden zur Zahlung fällig.
- (3) Stundenvergütungen wird gaxweb dem Kunden nach Abschluss eines jeden Monats in Rechnung stellen. Auch diese Rechnungen sind innerhalb von vierzehn Tagen nach deren Eingang bei dem Kunden zur Zahlung fällig.

§ 16 Urheberrechte, Schutzrechte

- (1) Die Parteien vereinbaren, dass alle von gaxweb im Rahmen des Auftrages des Kunden entworfenen, hergestellten, gelieferten Grafiken, Texte, Designelemente, Banner, Layouts etc. urheberrechtlich geschützt sind.
- (2) Soweit und solange es zwischen den Parteien keine anderweitige Vereinbarung gibt, erwirbt der Kunde lediglich einfache Nutzungsrechte an geistigen Schöpfungen von gaxweb.
- (3) gaxweb behält sich alle Rechte an den (auftragsgemäß) erstellten Werken ausdrücklich vor.
- (4) An geeigneten Stellen werden in die Website bzw. in den Programmcode Hinweise auf die Urheberstellung von gaxweb aufgenommen. Der Kunde ist nicht berechtigt, diese Hinweise ohne die Zustimmung von gaxweb zu entfernen.
- (5) Das Nutzungsrecht gilt nur für die Nutzung der Website insgesamt bzw. von Bestandteilen der Website im Internet. Der Kunde ist nicht berechtigt, einzelne Gestaltungselemente der Website oder die vollständige Website in anderer Form - insbesondere in gedruckter Form - zu nutzen.

§ 17 Kündigung

- (1) Der Vertrag kann von gaxweb bis zur Fertigstellung der Website bzw. der Programmierung nur aus wichtigem Grund gekündigt werden.
- (2) Sind Pflegeleistungen der Website vereinbart, kann der Kunde nicht vor Ablauf von drei Jahren nach Abnahme der Website ordentlich kündigen (Mindestvertragslaufzeit). Danach kann der Kunde die Kündigung schriftlich zum Quartalsende erklären.

Gaxweb ist jederzeit ordentlich mit einer Frist von sechs Wochen zum Quartalsende zu kündigen.

- (3) Die Möglichkeit der außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt für beide Parteien unberührt. gaxweb ist zur Kündigung aus wichtigem Grund insbesondere dann berechtigt, wenn
- der Kunde seine Verpflichtungen nachhaltig verletzt;
 - der Kunde trotz Mahnung seiner Verpflichtung zur Abschlagszahlung nicht nachkommt;
 - das (vorläufige) Insolvenzverfahren über das Vermögen des Kunden eröffnet wird.

III. Besondere Bestimmungen für kaufvertragliche Leistungen (Schnittstelle für gaxsys E-Commerce System, Software- bzw. Hardware-Verkauf u.ä.)

Im Falle kaufvertraglicher Leistungen von gaxweb, insbesondere für die Zurverfügungstellung der Schnittstelle zur Nutzung des E-Commerce Systems der Firma gaxsys GmbH, gelten ergänzend bzw. abweichend folgende Bestimmungen (Handelt es sich um Software-Überlassung sind überdies ergänzend die Regelungen unten zu Ziffer IV. heranzuziehen):

§ 1 Leistungsumfang

Der Leistungsumfang ergibt sich aus dem Angebot von gaxweb bzw. der einzelvertraglichen Regelung der Parteien und besteht im Regelfalle in der Lieferung von Waren (Hard- bzw. Software) gegen Vergütung von gaxweb an den Kunden.

§ 2 Mängelhaftung

- (1) Die Mängelhaftung ist bei berechtigter Beanstandung von Mängeln nach Wahl von gaxweb auf Ersatzlieferung oder Nachbesserung beschränkt.
- (2) Schlagen Nachbesserungen oder Ersatzlieferungen nach angemessener Frist fehl, kann der Kunde wahlweise Herabsetzung des Kaufpreises (Minderung) oder Rückgängigmachung des Vertrags (Rücktritt) verlangen. Die Frist zur Nachbesserung oder Ersatzlieferung beträgt mindestens vier Wochen. Nachbesserung oder Ersatzlieferung sind fehlgeschlagen, wenn drei Versuche zur Behebung des Mangels nicht zum Erfolg geführt haben.
- (3) Mängelansprüche des Kunden setzen voraus, dass dieser seinen nach § 377 HGB geschuldeten Untersuchungs- und Rügeobliegenheiten ordnungsgemäß nachgekommen ist. Der Kunde hat die Ware demgemäß unverzüglich nach Ablieferung auf ihre Mängelfreiheit und Vollständigkeit zu überprüfen und dabei entdeckte Mängel unverzüglich gaxweb anzuzeigen. Versäumt der Kunde die rechtzeitige Untersuchung oder Mängelanzeige, gilt die gelieferte Ware als genehmigt, es sei denn der Mangel war bei der Untersuchung nicht erkennbar. Versteckte später entdeckte Mängel sind innerhalb von 14 Tagen nach Kenntnis gaxweb anzuzeigen; andernfalls gilt die Ware auch im Hinblick auf diese Mängel als genehmigt. Die Mängelanzeige hat jeweils schriftlich zu erfolgen und den gerügten Mangel genau zu beschreiben.
- (4) War die Mängelanzeige unberechtigt und die Ware nachweislich mangelfrei und hat der Kunde dies erkannt oder fahrlässig nicht erkannt, da die Ursache der Mängelanzeige in seinem eigenen Einfluss- und Verantwortungsbereich lag, so hat der Kunde gaxweb vollumfänglich Schadensersatz für den durch die unberechtigte Mängelrüge entstandenen Aufwand zu leisten.

- (5) Mängelhaftungsansprüche bestehen nicht, wenn der Mangel auf unsachgemäße Behandlung, Benutzung oder Veränderung oder auf Verschleiß durch Überbeanspruchung der gelieferten Ware beruht. Die Mängelhaftung entfällt, wenn das Vertragsprodukt durch den Kunde oder Dritte unsachgemäß installiert bzw. selbständig gewartet, repariert, benutzt, verändert oder Umgebungsbedingungen ausgesetzt wird, die nicht den Installationsanforderungen bzw. den Systemanforderungen entsprechen.
- (6) Die Mängelhaftungsfrist beträgt ein Jahr, gerechnet ab Ablieferung der Ware.
- (7) Für fehlerhafte Leistungen von Drittfirmen, die vom Kunde beauftragt werden (z.B. falscher Einbau der Hardware in das Fahrzeug durch eine Drittfirma) übernimmt gaxweb keine Gewährleistung und/oder Haftung.

IV. Besondere Bestimmungen für Software-Überlassung

Im Falle der Überlassung von Software an den Kunden gelten ergänzend bzw. abweichend folgende Bestimmungen:

§ 1 Lizenzbedingungen

- (1) gaxweb gewährt dem Kunden das nicht ausschließliche, zeitlich unbeschränkte Recht, die überlassene Software (von gaxweb bzw. einer Drittfirma) in seinem Betrieb für eigene Zwecke gemäß den vereinbarten bzw. hier geregelten Bedingungen zu nutzen (einfache Lizenz). gaxweb behält sich ausdrücklich vor, Lizenzen auch an Dritte zu vergeben.
- (2) Der vertraglich geschuldete Funktionsumfang der Software ergibt sich aus der Dokumentation (Handbuch) der Software.
- (3) Die Lizenz wird dem Kunden ausschließlich für die eigene Nutzung der Software durch den Kunde und seine Mitarbeiter gewährt. Der Kunde hat für jede weitere selbständige Niederlassung, Tochterfirma, Konzernfirma o.ä., für welche die Nutzung der Software erfolgen soll, weitere Lizenzen zu erwerben.
- (4) Die Software darf nur mit vorheriger schriftlicher Erlaubnis von gaxweb an Dritte oder Zweigstellen des Kunden und nur unter Aufgabe der eigenen Rechtsposition weitergegeben werden. Die Erlaubnis wird nur erteilt, wenn der Kunde vor der Weitergabe eine schriftliche Verpflichtung des Dritten vorlegt, die hier geregelten Bedingungen zum Programmschutz von gaxweb einzuhalten. In diesem Falle gehen die Nutzungsrechte an der Software vom Kunden an den Dritten über. In diesem Moment verliert der Kunde sämtliche Rechte zur Nutzung der Software. Er ist verpflichtet sämtliche Kopien, Datenträger, Betriebsanleitungen etc. an den Dritten herauszugeben bzw. zu vernichten und/oder zu löschen und dies auf Anforderung von gaxweb dieser durch schriftliche eidesstattliche Versicherung zu erklären.
- (5) Der Kunde darf die Software an Dritte nicht verleihen, vermieten oder sonst wie veräußern. Ein Recht zur Erteilung von Unterlizenzen besteht nicht.
- (6) Alle anderen Nutzungsarten und -möglichkeiten, insbesondere die über die vertragliche Gestattung hinausgehende Vervielfältigung, Übersetzung, Bearbeitung, das Arrangement und andere Umarbeitungen sind untersagt.
- (7) Ab Installation eines neuen Softwarestandes oder eines aktualisierten Datenbestandes entfällt die Nutzungsbefugnis für den vorherigen Softwarestand und Datenbestand.

- (8) Die in diesem Paragraphen enthaltenen Regelungen binden die Parteien auch schuldrechtlich.

§ 2 Fremdprodukte, Geltung der Lizenzbedingungen des Herstellers

- (1) gaxweb verkauft neben selbst hergestellter Software (Eigenprodukte) auch Fremdprodukte. Das kann Handelsware oder Software von Drittherstellern umfassen.
- (2) Bei Fremdprodukten gelten die Lizenzbestimmungen des jeweiligen Herstellers, die jederzeit auf der jeweiligen Homepage des Herstellers eingesehen werden können.
- (3) Der Kunde erkennt diese Lizenzbestimmungen mit Erwerb des Softwarepakets an. Die Softwareprodukte bleiben geistiges Eigentum des jeweiligen Lizenzgebers. Alle genannten Warenbezeichnungen, Markennamen und Logos sind Eigentum des jeweiligen Inhabers. Bei der Verwertung von gelieferten Waren sind Schutzrechte zu beachten, die Dritten zustehen. Eine nachträgliche Rückgabe oder Umtausch von mangelfreier Ware in ein anderes Produkt ist nicht möglich.

§ 3 Urheberrechte, Piraterie

- (1) Die Software ist – ebenso wie die zugehörige Dokumentation, Pläne, Skizzen, Logos, zusätzliche Programmierleistungen und geistige Schöpfungen von gaxweb bzw. der Drittfirma – urheberrechtlich geschützt bzw. es wird zwischen den Parteien der urheberrechtliche Schutz vereinbart. gaxweb bzw. die Drittfirma behält sich alle Rechte ausdrücklich vor.
- (2) Der Kunde verpflichtet sich, die Schutzrechte von gaxweb bzw. der Drittfirma zu respektieren und alles zu unterlassen, was diese Schutzrechte gefährden könnte.
- (3) Der Kunde wird keine Seriennummern, Urheberrechts- oder Patentvermerke, Marken, Handelsnamen, Dienstleistungsmarken, Logos, beschränkte Rechtsvermerke oder Schutz- oder Vertraulichkeitshinweise sowie sonstige der Programmidentifikation dienende Merkmale von irgendeinem Teil der Software oder der dazugehörigen Dokumentation entfernen bzw. unterdrücken und solche Rechte hinsichtlich der Software nirgendwo direkt oder indirekt als eigene Rechte geltend machen oder eintragen lassen. Ausschließlich gaxweb bzw. die Drittfirma haben das Recht gegen Urheberrechtsverstöße an der lizenzierten Software außergerichtlich und gerichtlich vorzugehen.
- (4) Die Parteien verpflichten sich einander sofort zu informieren, wenn sie Informationen über Pirateriehandlungen bzw. Urheberrechtsverletzungen im Zusammenhang oder in Verbindung mit der lizenzierten Software erlangen.
- (5) Die Parteien werden einander jede Hilfe leisten, die notwendig ist, um solche Pirateriehandlungen zu bekämpfen und den Schutz der Software zu gewährleisten, einschließlich aber nicht beschränkt auf die Zusammenarbeit in Gerichtsverfahren zur Bekämpfung von Pirateriehandlungen.

§ 4 Quellcode, Dekompilierung

- (1) Der Kunde erhält keine Rechte am Quellcode (source code) der Software und auch kein Recht diesen einzusehen.
- (2) Der Kunde darf die Software nicht dekompileieren, disassemblieren oder zurückentwickeln (reverse engineering), es sei denn es liegt eine Ausnahme gemäß § 69e UrhG vor.

- (3) Der Kunde erkennt das alleinigen geistige Eigentum und die Urheberrechte am Quellcode des Softwareprodukts und der zugehörigen geistigen und gewerblichen Schutzrechte von gaxweb bzw. der Drittfirma an.
- (4) Der Kunde darf die Software bzw. die zugehörigen Daten in den Arbeitsspeicher bzw. auf die Festplatte in der vereinbarten Zahl und Art von Rechnern laden. Er darf nur zu Sicherungszwecken die nach dem Stand der Technik notwendigen Kopien der Programme und Datenbestände anfertigen, die mit dem Urheberrechtsvermerk des Originaldatenträgers zu versehen ist.
- (5) Der Kunde ist berechtigt eine Sicherungskopie von der Software herzustellen. Diese muss ausdrücklich als solche bezeichnet sein und entsprechend gegen Zugriffe Dritter gesichert sein.

§ 5 Mängelhaftung bei Eigenprodukten

- (1) gaxweb kann die Pflicht zur Mängelbeseitigung auch dadurch erfüllen, dass eine neue Programmversion zur Verfügung gestellt wird. Mängel, welche die Programmverwendung so unzumutbar einschränken, dass mit einer Beseitigung auf die nächste reguläre Programmversion nicht gewartet werden kann, werden nach Wahl von gaxweb in der jeweils aktuellen Programmversion beseitigt oder durch Hinweise auf eine zumutbare Umgehung oder eine Ausweichlösung kompensiert.
- (2) Im Falle des Rücktritts vom Vertrag ist der Kunde verpflichtet, den oder die Originaldatenträger und alle Kopien der Software einschließlich etwaiger Sicherungskopien u.ä. sowie das schriftliche Begleitmaterial zurückzugeben bzw. zu vernichten. Der Kunde hat gaxweb auf Anfrage die vollständige Rückgabe bzw. Vernichtung nachzuweisen bzw. an Eides statt zu versichern.
- (3) gaxweb macht darauf aufmerksam, dass es nach dem Stand der Technik nicht möglich ist, Computer-Software so zu erstellen, dass sie in allen Anwendungen und Kombinationen fehlerfrei arbeitet. gaxweb übernimmt daher aufgrund der bekannten Komplexität der Software keine Zusicherung dahingehend, dass sich die Software im Einzelfall für einen bestimmten Zweck eignet oder eine Kompatibilität zu sämtlichen anderen Soft- oder Hardwareprodukten besteht oder sonst ein absolut störungsfreier Einsatz, insbesondere im Hinblick auf bestimmte Hardware-, Software- und/oder Fahrzeugkombinationen, möglich ist.

§ 6 Mängelhaftung bei Fremdprodukten

- (1) Die Mängelhaftung von gaxweb gegenüber dem Kunden soll im Falle von Fremdprodukten gegenüber der Mängelhaftung des Drittherstellers subsidiär sein. Zu diesem Zweck tritt gaxweb im Voraus die Mängelhaftungsansprüche gegen den Dritthersteller bezüglich der vertragsgegenständlichen Software und/oder Dokumentation oder sonstiger Benutzungshinweise an den Kunden ab. Der Kunde nimmt diese Abtretung an.
- (2) Der Kunde hat somit in diesem Falle Mängelhaftungsansprüche zunächst gegen den Dritthersteller – notfalls gerichtlich – geltend zu machen. Die Verjährung von Mängelhaftungsansprüchen gegen gaxweb ist für die Dauer der gerichtlichen Rechtsverfolgung gehemmt. gaxweb wird die für eine Rechtsverfolgung notwendigen Vertragsdokumente herausgeben und die erforderlichen Auskünfte erteilen. Die Mängelhaftung von gaxweb lebt wieder auf, wenn die Inanspruchnahme des Drittherstellers aus Rechtsgründen oder wegen Vermögensverfalls z.B. wegen Insolvenz, Unaufindbarkeit, wegen rechtlicher Einschränkungen oder bestehender Gegenrechte keine Aussicht auf Erfolg bietet.
- (3) Lässt der Kunde den Anspruch gegen den Hersteller verjähren, so verliert er damit auch seinen Anspruch gegen gaxweb.

V. Besondere Bestimmungen für dienstvertragliche Leistungen (Beratung, Workshops, Schulung, Training u.ä.)

Erbringt gaxweb Leistungen in Form dienstvertraglicher Leistungen (z.B. Beratungsleistungen, Durchführung von Workshops, Schulungen, Trainings etc.), so gelten ergänzend bzw. abweichend folgende Bedingungen:

§ 1 Leistungsumfang

- (1) Der Leistungsumfang ergibt sich jeweils im Einzelnen aus dem zugrunde liegenden Einzelvertrag (in der Regel in Form eines Angebotes von gaxweb) zwischen den Parteien.
- (2) gaxweb kann die Leistungen selbst, das heißt durch eigene Mitarbeiter, erbringen und/oder sich nach eigenem Ermessen hierfür Dritten bedienen, beispielsweise Subunternehmern.

§ 2 Mitwirkungspflichten des Kunden

- (1) Den Kunden treffen sämtliche Mitwirkungspflichten, die zur Erfüllung der vertragsgemäßen Leistung von gaxweb erforderlich sind und in dessen Einflussbereich liegen (z.B. Bereitstellung geeigneter Schulungsräume, falls erforderlich).
- (2) Kann die Leistung von gaxweb aufgrund unzureichender Erfüllung der Mitwirkungspflichten des Kunden nicht oder nur verzögert beginnen bzw. nur verspätet abgeschlossen werden, so geht die damit einhergehende Verlängerung der Ausführungsdauer zu Lasten des Kunden.
- (3) In den jeweiligen Einzelverträgen können Art und Umfang der Leistung von gaxweb und der Mitwirkungspflichten des Kunden genauer geregelt werden.

§ 3 Auslagen, Spesen

Sollten Auslagen bzw. Spesen (z.B. Reisekosten, Übernachtungskosten etc.) zur ordnungsgemäßen Erbringung der vertraglich geschuldeten Leistung erforderlich sein, so werden sich die Parteien vorab hierüber einigen. In der Regel sind diese Kosten im Angebot von gaxweb geregelt. Ergänzend gelten die üblichen Sätze gemäß der Preisliste von gaxweb, hilfsweise die Erstattung der üblichen Reisekosten als vereinbart.

VI. Besondere Bestimmungen für mietvertragliche Leistungen (ASP-Leistungen, Software as a Service)

Haben die Parteien vereinbart, dass der Kunde mietvertragliche Leistungen von gaxweb in Anspruch nimmt (z.B. Software-Miete im Wege des Application Service Providing oder im Sinne von „Software as a Service“), so gelten ergänzend bzw. abweichend die folgenden Bestimmungen:

§ 1 Leistungsumfang

- (1) Der Leistungsumfang von gaxweb besteht in der Überlassung der vertragsgegenständlichen Software an den Kunden zur mietweisen Nutzung auf Zeit mittels Datenfernübertragung über eine Telekommunikationsverbindung. gaxweb hält hierfür ab dem vereinbarten Zeitpunkt auf einem Server die vereinbarte Software zur Nutzung durch den Kunden im vereinbarten Umfang sowie entsprechenden Speicher-

platz für die vom Kunden durch Nutzung der Software generierten bzw. erforderlichen Daten (im Folgenden „Anwenderdaten“) bereit.

- (2) Der vertraglich geschuldete Funktionsumfang der Software ergibt sich aus der Dokumentation (Handbuch) der Software, die dem Kunden ausgehändigt wird.
- (3) Die Nutzung der Software erfolgt mittels Internet Application Server und Windows Terminaldienste. Die Software wird dabei von gaxweb auf eigenen Servern installiert und für den Kunde mittels lizenzabhängigen Zugangsdaten über das Internet abrufbar gemacht.
- (4) Übergabepunkt für die Software und die Anwenderdaten ist der Routerausgang des Rechenzentrums von gaxweb. Zum Leistungsumfang von gaxweb gehört ausdrücklich nicht die Sicherstellung der Internetinfrastruktur als solche, auf die gaxweb ohnehin keinerlei Einfluss hat, sondern ausschließlich die Bereitstellung der Software zum Abruf über das Internet durch den Kunden. Für die Telekommunikationsverbindung zwischen dem Kunden und gaxweb bis zum Übergabepunkt ist gaxweb somit nicht verantwortlich.
- (5) Sofern und soweit mit der Bereitstellung einer neuen Version oder einer Änderung Funktionalitäten der Software, die Arbeitsabläufe des Kunden betreffen und/oder mit Beschränkungen in der Verwendbarkeit bisher erzeugter Daten einhergehen, wird gaxweb dies dem Kunden spätestens sechs Wochen vor dem Wirksamwerden einer solchen Änderung schriftlich ankündigen. Widerspricht der Kunde nicht schriftlich innerhalb einer Frist von zwei Wochen ab Zugang der Änderungsmitteilung, wird die Änderung Vertragsbestandteil. gaxweb wird den Kunden bei jeder Ankündigung von Änderungen auf die vorgenannte Frist und die Rechtsfolgen ihres Verstreichens bei Nichtwahrnehmung der Widerspruchsmöglichkeit aufmerksam machen. Im Falle des Widerspruchs werden sich die Parteien über das weitere Vorgehen abstimmen.
- (6) Neben der mittels Datenfernübertragung über eine Telekommunikationsverbindung zur Verfügung gestellten Software liefert gaxweb in bestimmten Fällen eine spezielle Zugangssoftware an den Kunden. Die Überlassung der Zugangssoftware richtet sich hierbei nach den gesetzlichen Regeln der Leihe.

§ 2 Lizenzgewährung

- (1) gaxweb gewährt dem Kunden das nicht ausschließliche, widerrufliche Recht, die Software gemäß diesen Bedingungen für die Dauer des Vertrages auf dem Server von gaxweb zu nutzen (einfache Lizenz). gaxweb behält sich ausdrücklich vor, Lizenzen auch an andere Kunde zu vergeben.
- (2) Eine Überlassung der Software an den Kunden erfolgt nicht.
- (3) Der Kunde darf die Software nur für seine eigenen geschäftlichen Tätigkeiten durch eigenes Personal nutzen.
- (4) Der Kunde darf die Software nur durch die vereinbarte Anzahl von Personen nutzen. Erfolgt eine Nutzung durch mehr als die vereinbarte Anzahl von Personen, zahlt der Kunde – auch nachträglich – die Nutzungsgebühr je Person und Zugriff nach. Sonstige Ansprüche von gaxweb bleiben unberührt.
- (5) Der Kunde ist nicht berechtigt, Änderungen an der Software vorzunehmen. Dies gilt nicht für Änderungen, die für die Berichtigung von Fehlern notwendig sind, sofern gaxweb sich mit der Behebung des Fehlers in Verzug befindet oder die Fehlerbeseitigung ablehnt.

- (6) Sofern gaxweb während der Laufzeit des Vertrages neue Versionen, Updates, Upgrades oder andere Neulieferungen der Software vornimmt, gelten die hier getroffenen Regelungen auch für diese.
- (7) Rechte, die dem Kunden nicht ausdrücklich eingeräumt wurden, stehen diesem auch nicht zu. Der Kunde ist insbesondere nicht berechtigt, die Software über den vereinbarten Umfang hinaus zu nutzen oder von Dritten nutzen zu lassen oder die Software Dritten zugänglich zu machen. Insbesondere ist es nicht gestattet, die Software zu vervielfältigen, zu veräußern oder zeitlich begrenzt zu überlassen, insbesondere nicht zu vermieten oder zu verleihen.
- (8) Für jeden Fall, in dem der Kunde die Nutzung der Software durch Dritte schuldhaft ermöglicht, hat er jeweils eine sofort fällige Vertragsstrafe in Höhe der jährlichen Lizenzgebühr an gaxweb zu zahlen.
- (9) Der Kunde stellt gaxweb von Ansprüchen Dritter frei, die auf einer rechtswidrigen Verwendung der Software durch ihn beruhen oder die sich aus vom Kunde verursachten datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung der Software verbunden sind.
- (10) Verletzt der Kunde die Regelungen der Lizenzeinräumung oder die Regelungen unter Ziffer VI. § 5 Absätze 3 und 4, kann gaxweb den Zugriff des Kunden auf die Software sperren, wenn die Verletzung hierdurch nachweislich abgestellt werden kann.

§ 3 Lizenzgebühr

- (1) Der Kunde zahlt gaxweb als Gegenleistung für die Nutzung der Software gemäß der Vereinbarung der Parteien (in der Regel im Angebot von gaxweb) eine monatliche Lizenzgebühr.
- (2) gaxweb ist berechtigt, die monatliche Lizenzgebühr erstmals nach Ablauf von 2 Jahren nach Vertragsbeginn mit einer schriftlichen Ankündigung von 4 Wochen zum darauffolgenden Monatsbeginn zu erhöhen, sofern und soweit sich die für die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages anfallenden Kosten erhöht haben. Der Kunde hat in diesem Falle das Recht, das Vertragsverhältnis innerhalb einer Frist von 2 Wochen nach Zugang der Ankündigung schriftlich zu kündigen. Auf dieses Kündigungsrecht wird gaxweb den Kunden zusammen mit der Ankündigung der Erhöhung hinweisen.
- (3) Sonstige Leistungen von gaxweb werden nach Aufwand abgerechnet zu den jeweils im Zeitpunkt der Beauftragung geltenden allgemeinen Preisen von gaxweb.
- (4) Vergütungen werden zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer geschuldet.

§ 4 Technische Verfügbarkeit

- (1) gaxweb ermöglicht die Zugriffsmöglichkeit auf die Software am Übergabepunkt zu 98 % gerechnet auf ein Vertragsjahr.
- (2) gaxweb ist berechtigt regelmäßig und/oder soweit erforderlich Wartungsarbeiten an der Software oder dem Server bzw. der zugehörigen Hardware durchzuführen, die eine vorübergehende Zugriffseinschränkung mit sich bringen. Diese Wartungsarbeiten wird gaxweb soweit möglich außerhalb der Kernzugriffszeiten (Montag bis Freitag zwischen 08.00 Uhr und 18.00 Uhr deutscher Zeit) durchführen. Sollte dies im Einzelfall nicht möglich sein, so wird gaxweb unverzüglich den Kunden auf den Beginn und die voraussichtliche Dauer einer Zugriffseinschränkung hinweisen. Falls möglich werden sich die Parteien über geeignete Zeitpunkte abstimmen.

- (3) Sollte ein Zugriff nicht möglich sein ohne dass der Kunde von Wartungsarbeiten oder dergleichen Kenntnis hat wird der Kunde unverzüglich gaxweb hiervon informieren, um gaxweb zu ermöglichen die Zugriffsmöglichkeit so schnell als möglich wieder herzustellen.

§ 5 Mitwirkungspflichten des Kunden

- (1) Der Kunde muss die Voraussetzungen schaffen, die erforderlich sind, um den Zugang zur Software bei gaxweb zu ermöglichen. Er muss somit die von gaxweb genannten Spezifikationen für Netzwerkschnittstellen und die Systemvoraussetzungen für die Terminals erfüllen.
- (2) Für die Beschaffenheit, Geeignetheit, Mangelfreiheit etc. der erforderlichen Hard- und Software auf Seiten des Kunden ist gaxweb nicht verantwortlich.
- (3) Der Kunde trifft alle notwendigen Vorkehrungen, um die Nutzung der Software durch Unbefugte zu verhindern.
- (4) Der Kunde haftet dafür, dass die Software nicht zu rassistischen, diskriminierenden, pornographischen, den Jugendschutz gefährdenden, politisch extremen oder sonst gesetzeswidrigen oder gegen behördliche Vorschriften verstoßenden Zwecken verwendet oder entsprechende Daten, insbesondere Anwenderdaten erstellt und/oder auf dem Server gespeichert werden. Verstößt der Kunde rechtswidrig gegen diese Regelung, so ist gaxweb berechtigt, die dadurch betroffenen Anwenderdaten ohne vorherige Ankündigung zu löschen.
- (5) Der Kunde wird alle berechtigten Nutzer verpflichten, ihrerseits die hier geregelten Bestimmungen zur Nutzung der Software einzuhalten.

§ 6 Vertragsdauer, Kündigung

- (1) Der Vertrag tritt am Tag der Einigung durch beide Vertragsparteien in Kraft und wird auf unbestimmte Zeit geschlossen.
- (2) Der Vertrag kann mit einer Frist von sechs Monaten zum Ende eines Vertragsjahres, erstmals zum Ablauf von drei Jahren nach Vertragsschluss, ordentlich gekündigt werden, solange nichts anderes zwischen den Parteien vereinbart ist. Die ordentliche Kündigung bedarf keiner Begründung.
- (3) Erfolgt keine Kündigung verlängert sich die Laufzeit des Vertrages automatisch jeweils um ein weiteres Jahr.
- (4) Bei Vorliegen eines wichtigen Grundes kann jede Vertragspartei außerordentlich fristlos kündigen. Ein wichtiger Grund auf Seiten von gaxweb liegt insbesondere dann vor, wenn der Kunde wiederholt schuldhaft gegen die hier geregelten Bestimmungen zum Programmschutz verstoßen hat.
- (5) Die Kündigung bedarf der Schriftform.
- (6) Mit der Beendigung dieses Vertrages erlöschen alle dem Kunden gewährten Lizenzen und Nutzungsrechte.
- (7) Mit der Beendigung der Nutzungsrechte hat der Kunde die Nutzung der Software einzustellen und alle bei ihm eventuell lokal gespeicherten Versionen oder Teile der Software vollständig zu löschen und dies gaxweb schriftlich zu bestätigen und auf Anforderung an Eides statt zu versichern.
- (8) Die Pflicht von gaxweb zur Löschung der Anwenderdaten nach Beendigung des Nutzungsrechts richtet sich nach dem folgenden Paragraphen.

§ 7 Anwenderdaten

- (1) Die Parteien sind sich darüber einig, dass die Rechte der bei der Nutzung der Software durch den Kunden eventuell anfallenden, für den Geschäftsprozess relevanten Daten (Anwenderdaten) ausschließlich beim Kunden liegen.
- (2) gaxweb wird in regelmäßigen Abständen Sicherungskopien der Anwenderdaten anfertigen. Ungeachtet dessen wird der Kunde die Daten ebenfalls regelmäßig sichern und eigene Sicherungskopien erstellen, um bei Verlust der Daten die Rekonstruktion derselben zu ermöglichen. Die Einhaltung eventuell bestehender gesetzlicher Aufbewahrungspflichten (z.B. aus dem Handels- oder Steuerrecht) verbleibt ausschließlich beim Kunden.
- (3) Bei Beendigung des Vertrages wird gaxweb die vorgenannten Anwenderdaten auf Anforderung des Kunden auf einen geeigneten Datenträger speichern und an den Kunde herausgeben.
- (4) Die Parteien sind sich darüber einig, dass die Anwenderdaten auf Datenträgern und Speichermedien von gaxweb zum Zwecke der Durchführung und Erfüllung des Vertrages gespeichert, erhoben und verarbeitet werden dürfen. Soweit die zu verarbeitenden Daten personenbezogene Daten sind, liegt eine Auftragsdatenverarbeitung vor und gaxweb wird die gesetzlichen Erfordernisse der Auftragsdatenverarbeitung und Weisungen des Kunden (z.B. zur Einhaltung von Löschungs- oder Sperrungspflichten) beachten. Die Weisungen müssen rechtzeitig schriftlich mitgeteilt werden.
- (5) Sofern Anwenderdaten anderer Kunden von gaxweb auf denselben Datenträgern und Speichermedien wie die des Kunden gespeichert werden, ist gaxweb verpflichtet, unter Beachtung des aktuellen Standes von Wissenschaft und Technik geeignete Sicherungsvorkehrung zu schaffen, durch welche gewährleistet wird, dass die Anwenderdaten des Kunden gegenüber anderen Kunden und Dritten geschützt sind.
- (6) Der Kunde ist selbst dafür verantwortlich, dass er die erforderliche Einwilligung des jeweils Betroffenen einholt, soweit er bei der Nutzung der Software personenbezogene Daten erhebt, verarbeitet oder nutzt und kein gesetzlicher Erlaubnistatbestand eingreift.

§ 8 Gewährleistung, Haftung

- (1) Die Gewährleistung für die Überlassung der Software richtet sich nach den mietrechtlichen Bestimmungen des deutschen Bürgerlichen Gesetzbuches.
- (2) Die verschuldensunabhängige Haftung von gaxweb nach § 536a Abs. 1, 1. Alternative BGB wegen Mängeln, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhanden sind, ist ausgeschlossen.
- (3) Mängel an der vertraglichen Leistung hat der Kunde unverzüglich schriftlich anzuzeigen. Unterlässt er die rechtzeitige Anzeige aus Gründen, die er zu vertreten hat, stellt dies eine Mitverursachung bzw. ein Mitverschulden dar. Soweit gaxweb infolge der Unterlassung oder Verspätung der Anzeige nicht Abhilfe schaffen konnte, ist der Kunde nicht berechtigt, die monatliche Lizenzgebühr ganz oder teilweise zu mindern, den Ersatz des dadurch eingetretenen Schadens zu verlangen oder den Vertrag wegen des Mangels ohne Einhaltung einer Frist außerordentlich zu kündigen. Der Kunde hat darzulegen, dass und warum er das Unterlassen der Anzeige nicht zu vertreten hat.
- (4) gaxweb haftet bei einfach fahrlässig verursachtem Datenverlust nur für den Schaden, der auch bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger, der Bedeutung der Daten angemessener Datensicherung durch den Kunden angefallen wäre; diese Begren-

zung gilt nicht, wenn die Datensicherung aus vom Vermieter zu vertretenden Gründen behindert oder unmöglich war.

- (5) Die Haftung von gaxweb richtet sich im Übrigen nach Ziffer I. § 7 dieser AVB.

§ 9 Änderungen, Aktualisierungen

gaxweb wird den Zeitpunkt von Updates oder Upgrades der Software dem Kunden rechtzeitig bekannt geben und diese in Absprache mit dem Kunden einpflegen.

§ 10 Hardwarewartung

Instandhaltung und Wartung der von gaxweb gestellten Hardware (Hardwarewartung) obliegen allein gaxweb.

§ 11 Quellcode

- (1) Der Kunde erhält keine Rechte am Quellcode (source code) der Software und auch kein Recht diesen einzusehen.
- (2) Der Kunde darf die Software nicht dekompileieren, disassemblieren oder zurückentwickeln (reverse engineering), es sei denn es liegt eine Ausnahme gemäß § 69e UrhG vor.

§ 12 Zugangsdaten

- (1) Die Zugangsdaten dürfen vom Kunden nicht an Dritte weitergegeben werden. Diese Daten sind durch geeignete und übliche Maßnahmen geheim zu halten und zu schützen. Der Kunde haftet vollumfänglich für sämtliche durch Weitergabe und/oder durch nicht ausreichende Sicherung der Zugangsdaten verursachte Schäden.
- (2) Der Kunde ist verpflichtet unverzüglich gaxweb zu unterrichten, wenn der Verdacht besteht, dass Zugangsdaten und/oder Kennwörter nicht berechtigten Personen bekannt geworden sein könnten.

VII. Support (Pflege, Wartung)

Haben die Parteien vereinbart, dass der Kunde Supportleistungen (Pflege- und Wartungsleistungen) von gaxweb in Anspruch nimmt, so gilt ergänzend bzw. abweichend folgendes:

§ 1 Leistungsumfang

- (1) gaxweb wird die Software in Bezug auf Qualität und Stand der Technik sowie im Hinblick auf eventuelle Änderungen gesetzlicher Vorschriften fortentwickeln. Die Einstellung der Pflege für einen alten Releasestand wird gaxweb mit mindestens einem Jahr Vorlauf ankündigen.
- (2) Es gilt hierbei folgendes:
- Die Software wird im Rahmen der Pflege aktualisiert. Der Kunde erhält Informationen zu neuen verfügbaren Datenbeständen und Programmversionen.
 - Bei Abschluss eines zusätzlichen Updatevertrags erhält der Kunde kostenfrei neue Programmversionen während der Laufzeit des Vertrages. Der Kunde erhält die aktualisierte Programmversion inkl. der notwendigen Hinweise zur deren Installation auf einem geeigneten Datenträger oder zum Download bereitgestellt.
 - Gemeldete Fehler werden nach Möglichkeit im Rahmen der Releasepflege berücksichtigt. Ein Anspruch auf individuelle Korrekturen oder Ergänzungen besteht

- nicht.
- d. Zusätzliche Dienstleistung (z.B. das Einspielen des Updates, Unterstützung oder Beratung bei der Produktivsetzung des Updates beim Kunden) werden von gaxweb gesondert zu den vereinbarten Tagessätzen von gaxweb bzw. zu den üblichen und angemessenen Tagessätzen angeboten.
 - e. Der Kunde hat nur dann Anspruch auf die hier genannten Leistungen, wenn er die aktuelle Version oder die unmittelbar davor gültige Version eines Produktes von gaxweb einsetzt.

§ 2 Hotline-Service

- (1) Anfallende Verbindungskosten durch Nutzung des Hotline-Service von gaxweb sowie ggf. entstehende Reisekosten durch Einsätze vor Ort trägt grundsätzlich der Kunde. Der darüber hinausgehende Aufwand wird zu den jeweils gültigen Tagessätzen von gaxweb berechnet. Die Tagessätze können aus der aktuellen Preisliste entnommen werden, welche jederzeit bei gaxweb angefordert werden kann.
- (2) Alle Anfragen bezüglich des ausgelieferten Systems werden zunächst an den First Level Support von gaxweb gerichtet. Dies gilt auch für Fälle die den Einbezug des Second oder Third Level Support erfordern. Auf diese Weise wird die Erreichbarkeit und Reaktionsfähigkeit zu den unten genannten Zeiten sichergestellt.
- (3) Dem Kunde stehen für alle Anfragen folgende Telefonnummern bzw. E-Mail Adresse zur Verfügung:

Telefon: 0721 – 60 51 944 , Telefax: 0721 – 60 51 945
E-Mail: support@gaxweb.com

- (4) Die Entgegennahme von Anfragen erfolgt während der Bürostunden von gaxweb Montag bis Freitag zwischen 9:00 – 12:00 Uhr und 14:00 – 17:00 Uhr deutscher Zeit außer an gesetzlichen Feiertagen. Es gelten die Feiertage des Landes Baden-Württemberg.
- (5) Anfragen werden grundsätzlich nur von systemspezifisch durch gaxweb ausgebildeten Mitarbeitern des Kunden gestellt. Sollten reine Benutzerfragen in einem bestimmten Zeitraum signifikant ansteigen, so werden die Parteien ein entsprechendes Trainingsprogramm für die betroffenen Mitarbeiter des Auftraggebers initiieren.
- (6) Sollte eine Anfrage nicht durch den First Level Support telefonisch oder schriftlich gelöst werden können, so unterstützt der Kunde den Support von gaxweb durch eine ergänzende schriftliche Darstellung des Fehlers (Fehlerbericht) ggf. mit Hilfe der Übersendung von allen notwendigen operativen Daten oder Screenshots, so dass gaxweb in die Lage versetzt wird, den Fehler unter Einbezug des Second Level Support zu analysieren und zu reproduzieren. Dabei wird gaxweb die Daten im Rahmen der Datenschutzvereinbarung vertraulich behandeln und nur zu dem Zweck der Fehleranalyse verwenden.

§ 3 Definition der Fehlerklassen und Prioritäten

- (1) Die Parteien einigen sich auf folgende Fehlerklassifikation:
 - a. **Priorität 1 (Kritische Fehler):** Eine oder mehrere zentrale Funktionen des Systems sind nicht verfügbar oder fehlerhaft, so dass eine kritische Unterbrechung des Betriebs gegeben und ein Weiterarbeiten nicht möglich ist.
 - b. **Priorität 2 (Nicht kritischer Fehler):** Eine oder mehrere Funktionen sind dauerhaft nicht verfügbar oder fehlerhaft, so dass der normale Betrieb geringfügig beeinträchtigt wird.
 - c. **Priorität 3 (Untergeordnete Fehlfunktion):** Eine oder mehrere Funktionen, die für den normalen täglichen Betrieb nicht erforderlich sind bzw. nicht regelmäßig ge-

nutzt werden, sind nicht verfügbar oder fehlerhaft.

- (2) Auf Basis der Fehlerklassifikation gemäß Absatz 1 wird gaxweb den Fehler entsprechend behandeln und alle zur Fehlerbehandlung notwendigen Schritte einleiten.
- (3) Falls erforderlich, werden durch gaxweb im Rahmen des Third Level Support weitere Personen (Systemberater oder Systementwickler) zur Lösung der Anfrage herangezogen. Im Bedarfsfall ist diesen Personen auf Kosten des Kunden ein geeigneter Remotezugriff auf alle notwendigen Systeme des Kunden zur Verfügung zu stellen, so dass eine Fernwartung und Ferninstallation von Software unter Administrationsrechten auf dem Zielsystem möglich ist.

§ 4 Störungsmeldungen

Werden Störungen vom Kunden per E-Mail, Telefon oder Fax gemeldet, so müssen von diesem – soweit vorhanden und im Einzelfall zumutbar – folgende Informationen zur Verfügung gestellt werden:

- Firmenanschrift, Ansprechpartner des Kunden
- Programmbezeichnung, Versionsnummer
- Betriebssystem
- Screenshot der Fehlermeldung
- Fehlerklasse (siehe oben)
- Problembeschreibung
- Letzte Aktion vor Eintritt des Problems

§ 5 Antwortzeiten

- (1) Voraussetzung für die Einhaltung der angegebenen Antwortzeiten ist die gemeinsame technische Systemabnahme der durch den Kunden installierten Produkte und Daten mit einem technisch qualifizierten Mitarbeiter von gaxweb (in der Regel dem Projektleiter). Ausnahmen hiervon sind bei Einzelplatzinstallationen von Standardlizenzen möglich. Der Kunde stellt hierzu alle erforderlichen technischen Unterlagen hinsichtlich der Einbindung der Produkte von gaxweb zur Verfügung. Dazu zählen auch die Einhaltung der aktuellen Systemanforderungen von gaxweb sowie die Berücksichtigung von Anforderungen (z.B. Verfügbarkeit und Ausfallsicherheit) von gaxweb durch den Einsatz geeigneter Hard- und Software (Betriebssystem, Datenbank, Clustering etc.) durch den Kunden.
- (2) Antwortzeiten definieren sich durch die erste Reaktionszeit, einer Zeit für Zwischenberichte und der angestrebten Zeit, bis das Problem gelöst ist, nachdem der Fehler bei dem Auftraggeber durch einen Mitarbeiter aufgenommen wurde.

Priorität	Erste Reaktion	Zwischenbericht	Lösung (angestrebt)
1	4 Stunden	1 Tag	2 Tage
2	2 Tage	5 Tage	20 Tage
3	5 Tage	20 Tage	Im Rahmen der Release-/ Updatebehandlung

- (3) Als Zeitangaben sind Arbeitsstunden bzw. Arbeitstage im Rahmen der normalen Bürozeiten von gaxweb (vgl. VII. § 2 Absatz 5) definiert. Das Problem gilt als gelöst, wenn der Fehler behoben ist oder der Fehler dauerhaft und in vertretbarem und zumutbarem Maße umgangen werden kann.

§ 6 Mitwirkungspflichten des Kunden

- (1) Der Kunde wird gaxweb bei der Erfüllung der hier geregelten Supportleistungen auf eigene Kosten unterstützen, soweit dies erforderlich und zumutbar ist.

- (2) Der Kunde wird im Rahmen seiner Mitwirkungspflicht insbesondere
- a. während der Vertragslaufzeit schriftlich einen Verantwortlichen benennen, der alle für die Zwecke der Durchführung des Supports erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt;
 - b. gaxweb festgestellte Fehlfunktionen in reproduzierbarer Form zur Verfügung stellen;
 - c. gaxweb im Rahmen der Möglichkeiten des Kunden nach besten Kräften bei der Suche nach der Fehlerursache unterstützen und erforderlichenfalls seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit gaxweb anhalten;
 - d. erforderlichenfalls gaxweb während der normalen Bürozeiten Zugang zu den Rechnern gewähren, auf denen die Software gespeichert und/oder geladen ist;
 - e. die von gaxweb erhaltenen Patches, Bugfixes o.ä. nach den Hinweisen von gaxweb unverzüglich einspielen und die von gaxweb übermittelten Vorschläge und Handlungsanweisungen zur Fehlerbeseitigung einhalten;
 - f. alle im Zusammenhang mit dem System verwendeten oder erzielten Daten in maschinenlesbarer Form als Sicherungskopie bereithalten, welche eine Rekonstruktion verlorener Daten mit vertretbarem Aufwand und geringst möglichem Schaden ermöglichen.

§ 7 Nutzungsrechte

gaxweb räumt dem Kunden an den in Erfüllung der Supportleistungen gelieferten Programmteilen einschließlich Patches, Bugfixes, Dokumentation Nutzungsrechte nach Maßgabe des der Überlassung der Software zugrunde liegenden Nutzungsumfangs ein.

§ 8 Supportgebühr

- (1) Der Kunde zahlt gaxweb als Gegenleistung für die Nutzung der Software gemäß der Vereinbarung der Parteien (in der Regel im Angebot von gaxweb) eine monatliche Supportgebühr. Ist keine Supportgebühr individuell vereinbart gilt die Supportgebühr gemäß Preisliste von gaxweb, hilfsweise die übliche Supportgebühr als vereinbart.
- (2) gaxweb ist berechtigt, die monatliche Supportgebühr erstmals nach Ablauf von 2 Jahren nach Vertragsbeginn mit einer schriftlichen Ankündigung von 4 Wochen zum darauffolgenden Monatsbeginn zu erhöhen, sofern und soweit sich die für die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages anfallenden Kosten erhöht haben. Der Kunde hat in diesem Falle das Recht, das Vertragsverhältnis innerhalb einer Frist von zwei Wochen nach Zugang der Ankündigung schriftlich zu kündigen. Auf dieses Kündigungsrecht wird gaxweb den Kunden zusammen mit der Ankündigung der Erhöhung hinweisen.
- (3) Sonstige Leistungen von gaxweb werden nach Aufwand abgerechnet zu den jeweils im Zeitpunkt der Beauftragung geltenden allgemeinen Preisen von gaxweb.
- (4) Vergütungen werden zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer geschuldet.

§ 9 Vertragsdauer, Kündigung

- (1) Der Vertrag tritt am Tag der Einigung durch beide Vertragsparteien in Kraft und wird auf unbestimmte Zeit geschlossen.
- (2) Der Vertrag kann mit einer Frist von sechs Monaten zum Ende eines Vertragsjahres, erstmals zum Ablauf von drei Jahren nach Vertragsschluss, ordentlich gekündigt werden, solange nichts anderes zwischen den Parteien vereinbart ist. Die ordentliche Kündigung bedarf keiner Begründung.

- (3) Erfolgt keine Kündigung verlängert sich die Laufzeit des Vertrages automatisch jeweils um ein weiteres Jahr.
- (4) Bei Vorliegen eines wichtigen Grundes kann jede Vertragspartei außerordentlich fristlos kündigen. Ein wichtiger Grund auf Seiten von gaxweb liegt insbesondere dann vor, wenn der Kunde wiederholt schuldhaft gegen die hier geregelten Bestimmungen zum Programmschutz verstoßen hat.
- (5) Die Kündigung bedarf der Schriftform.
- (6) Mit der Beendigung dieses Vertrages erlöschen alle dem Kunden gewährten Lizenzen und Nutzungsrechte.
- (7) Mit der Beendigung der Nutzungsrechte hat der Kunde die Nutzung der Software einzustellen und alle bei ihm eventuell lokal gespeicherten Versionen oder Teile der Software vollständig zu löschen und dies gaxweb schriftlich zu bestätigen und auf Anforderung an Eides statt zu versichern.

© gaxweb