

**Allgemeine Geschäftsbedingungen der FORCAM GmbH, An der Bleicherei 15, D-88214
Ravensburg, Deutschland („FORCAM“)**
Stand: November 2020

Allgemeine Geschäftsbedingen Allgemeiner Teil

1 Anwendungsbereich

- 1.1 Auf sämtliche Rechtsbeziehungen zwischen FORCAM und dem Auftraggeber („Auftraggeber“), welche (i) die Überlassung und/oder die Anpassung von Software und/oder Hardware, (ii) die Bereitstellung von SaaS-Leistungen, (iii) Beratungsleistungen oder (iv) Pflege- und Wartungsleistungen durch FORCAM („FORCAM-Leistungen“) gemäß individueller Einzelvereinbarung zwischen FORCAM und dem Auftraggeber („Einzelvereinbarung“) zum Gegenstand haben, finden ausschließlich diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) Anwendung. Der Auftraggeber ist für die Richtigkeit der FORCAM zur Erstellung eines Angebots übermittelten Angaben verantwortlich.
- 1.2 Diese AGB gelten in der jeweils aktuellen Fassung auch für künftige Verträge zwischen FORCAM und dem Auftraggeber, ohne dass FORCAM in jedem einzelnen Vertrag auf sie hinweisen muss. FORCAM wird den Auftraggeber auf alle Änderungen der AGB hinweisen.
- 1.3 Entgegenstehende, ergänzende und/oder abweichende Bedingungen des Auftraggebers finden keine Anwendung, auch wenn FORCAM der Anwendbarkeit im Einzelfall nicht ausdrücklich widerspricht, unabhängig von FORCAMs Kenntnis dieser entgegenstehenden Bedingungen oder der vorbehaltlosen Ausführung der FORCAM-Leistungen durch FORCAM. FORCAM widerspricht ausdrücklich dem formularmäßigen Verweis auf eigene Geschäftsbedingungen des Auftraggebers.
- 1.4 Sofern die Einzelvereinbarungen, die Regelungen des Besonderen Teils und die des Allgemeinen Teils der AGB widersprüchliche Regelungen enthalten, gilt folgende Rangfolge, wobei die vorangehenden Bestimmungen den folgenden vorgehen:
 - Einzelvereinbarung
 - Besonderer Teil der AGB
 - Allgemeiner Teil der AGB

2 Begriffsbestimmungen

Für die Durchführung von FORCAM- Leistungen gelten die folgenden Begriffsbestimmungen:

- 2.1 „Arbeitsplatz“ bezeichnet sog. Business Objekte, für die Daten erfasst, verarbeitet und gespeichert werden. Jedes angelegte Objekt ist ein lizenzpflichtiger Arbeitsplatz. Ob der Arbeitsplatz rein manuell oder (halb-) automatisch erfasst wird, ist dabei nicht relevant. Für Fertigungsstraßen bedeutet dies, dass auch für untergeordnete Aggregate als Arbeitsplatz eine Lizenzentgeltspflicht besteht, falls dafür ein separater Betriebszustand, ein separater Arbeitsvorgang oder ein Produktmix erfasst wird.
- 2.2 „Change Request“ ist eine Änderung an Umfang, Art oder Dauer der FORCAM-Leistungen.
- 2.3 „Drittsoftware“ bezeichnet (i) sämtliche Standardsoftwareprodukte und die dazugehörige Dokumentation sowie Inhalte, die für oder durch andere Unternehmen als FORCAM entwickelt wurden und nicht FORCAM-Software sind; (ii) sämtliche neuen Versionen (insbesondere Releases, Updates, Patches, Korrekturen) dieser Drittsoftware und (iii) sämtliche vollständigen oder teilweisen Kopien hiervon.
- 2.4 „FORCAM-ASP“ bezeichnet das zeitweise Hosting und der Betrieb der vom Auftraggeber erworbenen FORCAM-Software.
- 2.5 „FORCAM-AVV“ bezeichnet den Vertrag zur Auftragsverarbeitung, der diesen AGB als Anlage 1

beigefügt ist.

- 2.6 „FORCAM-Hardware“ bezeichnet die in der entsprechenden Einzelvereinbarung bestimmte Hardware.
- 2.7 „FORCAM-SaaS“ bezeichnet die in der entsprechenden Einzelvereinbarung spezifizierte Bereitstellung von Software im Wege des Software as a Service (SaaS) durch FORCAM.
- 2.8 „FORCAM-Services“ bezeichnet die in der Einzelvereinbarung festgelegten Dienstleistungen.
- 2.9 „FORCAM-Software“ bezeichnet jegliche und sämtliche (i) Standardsoftwareprodukte und die dazugehörige Dokumentation, die für oder durch FORCAM oder ihre verbundenen Unternehmen entwickelt wurden.
- 2.10 „FORCAM-Wartung“ bezeichnet die in der Einzelvereinbarung festgelegten Wartungsleistungen.
- 2.11 „IP-Rechte“ bezeichnen ohne Einschränkung alle Patente und sonstigen Rechte an Erfindungen, Urheberrechte, Marken, Geschmacksmuster und andere Schutzrechte geistigen Eigentums sowie sämtliche damit im Zusammenhang stehenden Verwertungs- und Nutzungsrechte.
- 2.12 „Modifikation“ bezeichnet jede Umarbeitung und/oder Anpassung von FORCAM-Software, die der Auftraggeber oder ein Dritter beauftragen.
- 2.13 „Software“ bezeichnet diejenige FORCAM-Software und Drittsoftware, welche Gegenstand der jeweiligen Einzelvereinbarung ist.
- 2.14 „FORCAM-Unterlagen“ umfasst alle von FORCAM bzw. der FORCAM-Software produzierten bzw. bereitgestellten Analysen, Konzeptionen, Entwürfe, Modelle, Berichte, Pläne, Zeichnungen, Aufstellungen, Berechnungen, Daten, Datenstrukturen und anderen Arbeitsergebnisse, unabhängig davon, ob sie als vertrauliche Informationen gelten oder durch IP-Rechte geschützt sind.
- 2.15 „Werktag“ bezeichnet die Wochentage von Montag bis Freitag (08:00 Uhr bis 17:00 Uhr MEZ) mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage im Bundesland Baden-Württemberg und des 24. und 31. Dezember.

3 Leistungen

- 3.1 Der Auftraggeber kann FORCAM mit unterschiedlichen Leistungen beauftragen, insbesondere (i) mit der Überlassung von und/oder der Anpassung von Software und/oder Hardware, (ii) mit der Bereitstellung des Zugangs zu ASP- und SaaS-Leistungen, (iii) mit Beratungsleistungen oder (iv) mit Pflege- und Wartungsleistungen durch FORCAM.
- 3.2 Der jeweilige Leistungsumfang der FORCAM-Leistungen einschließlich technischer Besonderheiten oder sonstiger leistungsspezifischer Erfordernisse (gemeinsam als „Besonderheiten“ bezeichnet) wird in der Einzelvereinbarung geregelt, welche auf diese AGB verweist.
- 3.3 Die von FORCAM gemäß diesen AGB und jeglicher Einzelvereinbarung erbrachten Leistungen sind nur für die in der Einzelvereinbarung und diesen AGB zugrunde gelegten Zwecke sowie im Einklang mit anwendbarer örtlicher Gesetzgebung, Vorschriften oder Verordnungen zu verwenden. FORCAM ist berechtigt, Leistungen einseitig unmittelbar auszusetzen, wenn nach begründeter Auffassung von FORCAM die Leistungen in einer Weise genutzt werden, die zu einer Haftung oder anderen Nachteilen von FORCAM führen könnte.

4 Vertragsschluss

Der Vertrag zwischen FORCAM und dem Auftraggeber kommt zustande mit Auftragsbestätigung durch FORCAM.

5 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

- 5.1 Der Auftraggeber unterstützt FORCAM bei der Erbringung der FORCAM-Leistungen durch angemessen qualifiziertes und geschultes Personal, insbesondere bei der Einhaltung notwendiger Auftraggeberbestimmungen zur Verfahrenssicherheit.
- 5.2 Der Auftraggeber ermöglicht FORCAM im erforderlichen Umfang Zugang zu seinen IT-Systemen

und Anlagen einschließlich des durch FORCAM bestimmten Fernzugriffs. Der Auftraggeber stellt außerdem sicher, dass alle weiteren zur Erbringung der vereinbarten Leistungen notwendigen Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers rechtzeitig und vollständig sowie kostenfrei gegenüber FORCAM erbracht werden. Erbringt der Auftraggeber die notwendigen Mitwirkungsleistungen nicht oder nicht rechtzeitig, gehen jegliche daraus resultierende Kostensteigerungen und Verzögerungen zu seinen Lasten und auf seine Rechnung.

- 5.3 Der Auftraggeber ist verpflichtet, regelmäßig, mindestens täglich, Datensicherungen gemäß den Richtlinien des Herstellers der jeweiligen Software oder im Einklang mit anerkannten Prinzipien der Datenverarbeitung durchzuführen, in jedem Fall vor Beginn der Arbeiten durch FORCAM an den IT-Systemen des Auftraggebers. Weiterhin hat der Auftraggeber sicherzustellen, dass die IT-Sicherheit seiner IT-Systeme den technischen Industriestandards entspricht.
- 5.4 Der Auftraggeber benennt FORCAM einen Ansprechpartner für alle systembezogenen Belange. Sollte sich der Ansprechpartner ändern, hat der Auftraggeber FORCAM Name und Kontaktinformationen des neuen Ansprechpartners unverzüglich mitzuteilen.
- 5.5 Betreffen die Leistungen eine bestimmte Hardware- oder Software-Konfiguration, ist der Auftraggeber verpflichtet, FORCAM über jede Änderung der Konfiguration rechtzeitig zu informieren, damit FORCAM in der Lage ist, die vertraglich geschuldeten Leistungen zu erbringen.
- 5.6 Sind Schulungen als FORCAM-Leistung vereinbart, stellt der Auftraggeber nach Absprache mit FORCAM entsprechende Räumlichkeiten und technische Ausrüstung zur Verfügung. Sollte eine Schulung an einem anderen Ort stattfinden, mietet der Auftraggeber die Räumlichkeiten und stellt die erforderliche Hard- und Software vor Ort bereit. Der Auftraggeber sorgt in Absprache mit FORCAM für das Vorhandensein entsprechender Schulungssysteme.

6 Subunternehmer

FORCAM ist berechtigt, vertragsgegenständliche Leistungen durch externe Mitarbeiter und/oder Subunternehmer von FORCAM erbringen zu lassen, sofern FORCAM für den Auftraggeber Ansprechpartner für Auftrags- und Abrechnungsangelegenheiten bleibt. Jegliche durch einen externen Mitarbeiter und/oder Unterauftragnehmer erbrachten Leistungen unterliegen diesen AGB, als würden sie direkt durch FORCAM erbracht.

7 Verantwortlichkeit/Pflichten des Auftraggebers

- 7.1 Der Auftraggeber ist alleinverantwortlich für die Installation, die Wartung, das Erproben und den Betrieb von Anlagen, Diensten und Geräten, die nicht namentlich als Teil der FORCAM-Leistungen durch FORCAM erbracht werden. Soweit es für die Erbringung von Leistungen durch FORCAM erforderlich ist, hat der Auftraggeber sicherzustellen, dass jegliche benötigten und durch den Auftraggeber bei Dritten bestellten Dienste, Geräte, Kabel und/oder Verbindungen zum Zeitpunkt der Leistungserbringung durch FORCAM zur Verfügung stehen. FORCAM haftet nicht für Verzögerungen ihrer Leistungserbringung aufgrund von Verstößen des Auftraggebers gegen diese Pflicht.
- 7.2 Diese AGB vermitteln dem Auftraggeber keinerlei Berechtigung an Anlagen und Geräten von FORCAM, unabhängig davon, ob sie sich auf dem Betriebsgelände des Auftraggebers befinden. Der Auftraggeber nimmt keine Handlungen vor, die zu einer dinglichen oder schuldrechtlichen Belastung der zur Dienstleistung verwendeten Anlagen oder Geräten führen und wird, sollten diese doch entstehen, unverzüglich auf eigene Kosten aufheben. Der Auftraggeber macht keine Ansprüche auf Anlagen oder Geräte der FORCAM oder Dritter, deren sich FORCAM zur Leistungserbringung bedient oder ggf. FORCAM zugewiesene IP-Adressen geltend und erhält keinerlei Rechte an derartigen Anlagen, Geräten oder Adressen.
- 7.3 Sollte FORCAM zur Erbringung der Dienstleistungen Anlagen oder Geräte auf dem Betriebsgelände des Auftraggebers installieren, haftet der Auftraggeber für jeglichen Verlust von oder Schaden an

diesen Anlagen und Geräten, welche aufgrund von Vorsatz, Fahrlässigkeit, unberechtigter Wartung oder sonstiger Ursachen einschließlich Diebstahls durch den Auftraggeber, seine Angestellten oder Erfüllungsgehilfen oder Dritte verursacht werden.

- 7.4 Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, Anlagen oder Geräte von FORCAM zu reparieren, zu ändern oder zu manipulieren, anders anzuordnen und Verbindungen ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von FORCAM zu trennen. Er darf dies auch keinem Dritten gestatten. Werden Anlagen oder Geräte von FORCAM geschädigt oder gehen sie verloren, hat der Auftraggeber (i) FORCAM die Kosten für deren Reparatur oder Ersatz innerhalb von dreißig (30) Kalendertagen nach Erhalt einer schriftlichen Erstattungsanfrage zu ersetzen und (ii) für jegliche direkten und Folgeschäden zu haften, die FORCAM aufgrund des Verlusts oder der Schädigung ihrer Anlagen oder Geräte erleidet. Nach Beendigung des Vertrags oder einer Einzelvereinbarung gleich aus welchem Grund, hat der Auftraggeber FORCAM Zugang zu seinen Räumlichkeiten zu verschaffen, um FORCAM die Entfernung ihres entsprechenden Eigentums zu ermöglichen und zu erleichtern.

8 Pflichten von FORCAM

- 8.1 FORCAM ist zur Einhaltung vertraglich vereinbarter Lieferzeiten und bzw. Leistungszeiten nur in der Lage, wenn der Auftraggeber seine Hilfestellungen rechtzeitig und vollständig erbringt.
- 8.2 Soweit FORCAM Supportleistungen als Teil einer Einzelvereinbarung erbringt, kann der Auftraggeber FORCAM jeweils über den FORCAM-Support-Ticketservice erreichen und die vereinbarten Supportleistungen erhalten.
- 8.3 FORCAM verpflichtet sich, ihre Tätigkeiten so auszuüben, dass sie den Netzwerk- und Systembetrieb des Auftraggebers nicht unterbrechen, beeinträchtigen oder stören.

9 Entgelte und Zahlung

- 9.1 FORCAM rechnet die FORCAM-Leistungen unmittelbar nach Leistungserbringung bzw. Übergabe der Software, spätestens aber monatlich ab. Sämtliche Rechnungsbeträge sind ohne Abzug sofort fällig und innerhalb von zwei Wochen ab Rechnungsdatum zu zahlen.
- 9.2 Sofern ein FORCAM-Mitarbeiter an einen anderen Ort als den Sitz von FORCAM reisen muss, um die FORCAM-Leistungen zu erbringen, sind FORCAM die Kosten und Auslagen für Reise durch den Auftraggeber zu erstatten. Besondere Erstattungsvorschriften können in der Einzelvereinbarung für FORCAM-Services festgelegt werden.
- 9.3 In Bezug auf fällige und unbezahlte Rechnungsbeträge behält sich FORCAM das Recht vor, (i) die gesetzlichen Zinsen aller in Rechnung gestellten Beträge ab dem oben bestimmten Fälligkeitsdatum bis zur vollständigen und endgültigen Zahlung dieser Beträge zu berechnen und (ii) angemessene, für diese nicht bezahlten Beträge angefallene Einziehungskosten einschließlich u.a. angemessener Aufwendungen für die Rechtsverfolgung zu berechnen. Jede Partei ist für ihre eigenen Ausgaben in Verbindung mit diesen AGB verantwortlich, sofern nicht in diesen AGB oder einer Einzelvereinbarung Abweichendes bestimmt wird. FORCAM behält sich das Recht vor, sich zur Einziehung unbezahlter Rechnungsbeträge eines externen Dienstleisters zu bedienen.
- 9.4 Sofern nicht durch Gesetz oder abweichende Vereinbarung der Parteien Anderes vorgeschrieben ist, sind alle Preise, Kosten und sonstigen Beträge, die durch den Auftraggeber nach diesen AGB und jeglichen Einzelvereinbarungen zu zahlen sind, (i) in Euro (EUR), (ii) zuzüglich aller anwendbaren Mehrwertsteuern, Zölle und sonstiger anwendbarer Umsatzsteuern oder vergleichbarer Steuern und Abgaben, die vom Auftraggeber zu entrichten sind, und (iii) frei von jeglichen Gegenansprüchen und ohne Abzug oder Vorenthaltung eines Betrages zu zahlen.
- 9.5 Sollte der Auftraggeber in Rechnung gestellte Leistungsentgelte teilweise oder in Gänze bestreiten wollen, hat er dies FORCAM innerhalb von sechzig (60) Kalendertagen ab dem jeweiligen Rechnungsdatum schriftlich mitzuteilen und hierbei die Gründe für das Bestreiten der entsprechenden Leistungsentgelte anzuführen. Nach Ablauf dieser Frist verzichtet der Auftraggeber auf alle Rechte,

die entsprechenden Leistungsentgelte zu bestreiten und diesbezüglich Forderungen geltend machen.

- 9.6 Sollten der Auftraggeber und FORCAM bestimmte Entgelte für wiederkehrende Leistungsentgelte und Personalkosten in einer Einzelvereinbarung festlegen, bestehen diese unverändert für mindestens ein (1) Jahr nach Beginn des entsprechenden Leistungszeitraums. In jedem dem Leistungszeitraum folgenden Jahr kann FORCAM die Tarife für die jeweiligen wiederkehrenden Leistungsentgelte und Personalkosten zum Ausgleich von Lohn- und sonstigen Preissteigerungen bzw. im Rahmen der allgemeinen Erhöhung der Lizenz- und Pflegepreise bei mindestens neunzig (90) Kalendertage im Voraus erfolgender Benachrichtigung des Auftraggebers je einmal um maximal fünf Prozent (5 %) erhöhen.

10 Haftung

- 10.1 Für leicht fahrlässig verursachte Schäden haftet FORCAM nur dann, wenn diese auf die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten zurückzuführen sind. „Wesentliche Vertragspflichten“ sind solche Pflichten, (i) deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung eines Vertrages überhaupt erst ermöglichen und (ii) auf deren Einhaltung die Vertragsparteien regelmäßig vertrauen dürfen.
- 10.2 In den Fällen des Absatz 1 sowie bei Schäden, die auf grob fahrlässiges Verhalten eines einfachen Erfüllungsgehilfen (also nicht eines leitenden Angestellten oder Organs) zurückzuführen sind, ist die Haftung von FORCAM auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt.
- 10.3 In den von Absatz 1 und 2 erfassten Fällen ist die Haftung von FORCAM für nicht vorhersehbare finanzielle, besondere oder zufällige Schäden, Folgeschäden, entgangenen Gewinn, Verlust des Geschäftswerts, Kapitalkosten und Zinsausfall vollständig ausgeschlossen. Die zwingenden Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.
- 10.4 Schadensersatzansprüche des Auftraggebers verjähren in den von Absatz 1 und 2 erfassten Fällen spätestens nach 12 Monaten von dem Zeitpunkt an, in welchem der Anspruch entstanden ist und der Auftraggeber Kenntnis von dem Schaden erlangt, sowie ohne Rücksicht auf die Anspruchsentstehung und Kenntnis spätestens drei Jahre nach dem Zeitpunkt des schädigenden Ereignisses.
- 10.5 Außer in den Fällen der Übernahme einer Garantie, bei Arglist oder bei Verletzung des Lebens, der Gesundheit oder des Körpers gelten die vorstehenden Haftungsbeschränkungen einschließlich der Verjährungsregelung für alle Schadensersatzansprüche unabhängig von deren Rechtsgrund (einschließlich von Ansprüchen aus unerlaubter Handlung).
- 10.6 FORCAM haftet für den Verlust oder die Beschädigung von Daten oder Programmen nur insoweit, als deren Verlust bzw. Beschädigung auch durch eine angemessene Vorsorge des Auftraggebers in seinem Verantwortungsbereich (insbesondere durch die mindestens tägliche Erstellung von Sicherungskopien) nicht vermeidbar gewesen wäre. Im Übrigen unterliegt jede Haftung wegen des Verlusts oder der Beschädigung von Daten oder Programmen den übrigen Beschränkungen dieser Ziffer 10.
- 10.7 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten im Falle etwaiger Schadensersatzansprüche gegen Mitarbeiter oder Beauftragte von FORCAM entsprechend.

11 Höhere Gewalt

FORCAM haftet nicht für die Verletzung von Pflichten aus diesen AGB oder aus Einzelvereinbarungen, welche durch Umstände außerhalb der Kontrolle von FORCAM verursacht werden oder infolgedessen entstehen („Höhere Gewalt“). Hierzu zählen insbesondere Feuer, Überflutungen, Kabel- oder Leitungsunterbrechungen, Blitzschläge, anhaltende allgemeine Stromausfälle, Änderungen anwendbarer Gesetze und Verordnungen, Handlungen der Regierung oder des Militärs, behördlich angeordnete Betriebsschließungen, Streiks, Pandemien, zivile Unruhen, Terrorismus und Krieg.

12 Servicelevel und Fehlerkategorien

- 12.1 Die Servicelevel bestimmen die jeweiligen Reaktionszeiten abhängig von den Fehlerklassen.
- 12.2 „Reaktionszeit“ bezeichnet die Zeit zwischen (i) Eingang einer Fehlermeldung im Ticketingsystem von FORCAM unter Angabe aller für die Reproduktion des Fehlers erforderlichen Angaben durch den Auftraggeber und (ii) der Bestätigung des Empfangs der Fehlermeldung durch einen Mitarbeiter von FORCAM. Fehlen erforderliche Angaben, beginnt die Berechnung der Reaktionszeit mit Eingang der fehlenden erforderlichen Angaben.
- 12.3 Die Reaktionszeit gilt Werktags (8.00 Uhr bis 17.00 Uhr MEZ) und wird bei Überschreiten eines Werktages am folgenden Werktag fortgesetzt. Für Fehler der Fehlerklasse 1 gilt eine Reaktionszeit von 1 (einer) Stunde Für Fehler der Fehlerklasse 2 gilt eine Reaktionszeit von 5 (fünf) Stunden. Für Fehler der Fehlerklasse 3 gilt eine Reaktionszeit von vierundzwanzig (24) Stunden.
- 12.4 Für die Bestimmung der jeweiligen Reaktionszeiten gelten die folgenden Fehlerklassen, soweit in den Besonderen Bestimmungen und Einzelvereinbarungen nicht abweichend definiert. Die Zuordnung zu einer Fehlerklasse erfolgt durch FORCAM.
- Fehlerklasse 1 (Dringend; der Betriebsablauf ist unterbrochen): Das betroffene System ist aufgrund eines Fehlers an Software oder Hardware nicht einsetzbar
 - Fehlerklasse 2 (Hoch; der Betriebsablauf ist beeinträchtigt): Die Funktionsweise des betroffenen Systems ist aufgrund eines Fehlers an Software oder Hardware beeinträchtigt oder es kommt zu Fehlfunktionen an Software oder Hardware
 - Fehlerklasse 3 (Niedrig; der Betriebsablauf ist nicht beeinträchtigt; alle anderen Calls): Ein Arbeiten mit dem betroffenen System ist möglich, aber aufgrund eines Fehlers an Software oder Hardware nicht durchgängig im vereinbarten Umfang. Fehlfunktionen an Software oder Hardware können umgangen werden.

13 Freistellungsverpflichtung

- 13.1 Jede Partei hält die andere Partei in Bezug auf die vorsätzlich oder fahrlässig durch sie verursachten Verletzungen fremder Schutzrechte geistigen Eigentums oder gewerblicher Schutzrechte schadlos und frei von Forderungen Dritter und jeglichen Aufwendungen (einschließlich angemessener Aufwendungen für die Rechtsverfolgung).
- 13.2 Der Auftraggeber verpflichtet sich, FORCAM schadlos und frei zu halten von jeglichen Forderungen aufgrund der Leistungsnutzung des Auftraggebers und von allen Forderungen seitens Teilnehmern, Kunden oder Endnutzern des Auftraggebers, die sich auf die Nutzung von Leistungen oder Funktionen der Leistungen beziehen.
- 13.3 FORCAMs Verpflichtungen nach dieser Ziffer 13 unterliegen den Einschränkungen aus Ziffer 100.
- 13.4 In allen Fällen, in denen eine Partei (die „Freistellende Partei“) verpflichtet ist, eine andere (die „Freigestellte Partei“) wie in diesen AGB bestimmt schadlos zu halten, benachrichtigt die Freigestellte Partei die Freistellende Partei unmittelbar nach Kenntniserlangung von der Forderung, dem Schaden, dem Verlust, der Klage oder dem sonstigem Ereignis (der „Forderung“), welche(r/s) ihr Recht auf Freistellung nach diesem Vertrag begründet. Die Freigestellte Partei unterstützt die Freistellende Partei auf deren Kosten angemessen bei der Abwehr der Forderung (stellt ihr etwa Kopien von Unterlagen oder Zeugenaussagen zur Verfügung). Die Freistellende Partei bestimmt die Forderungsabwehr, vorausgesetzt, die Freigestellte Partei ist berechtigt, sich auf eigene Kosten mit einem Rechtsbeistand ihrer Wahl in einer Nebenrolle zu beteiligen. Jede durch eine Freistellende Partei erreichte oder eingegangene forderungsbezogene Vergleich oder Einigung bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Freigestellten Partei, welche diese nicht in unbilliger Weise verweigern, bedingen oder verzögern darf.

14 Laufzeit und Kündigung

- 14.1 Die Laufzeit einer Einzelvereinbarung zwischen den Parteien beginnt zum Zeitpunkt des Inkrafttretens

und endet mit der Kündigung einer Partei gemäß den Bestimmungen dieser AGB.

- 14.2 Leistungszeiträume beginnen an dem Termin, an welchem beide Parteien die Einzelvereinbarung wie in Ziffer 4 beschrieben geschlossen haben, sofern nicht ein anderer Laufzeitbeginn ausdrücklich darin festgelegt wurde.
- 14.3 Soweit in der Einzelvereinbarung oder im Besonderen Teil der AGB nicht anderweitig festgelegt, kann eine Einzelvereinbarung schriftlich mit einer Kündigungsfrist von drei (3) Monaten zum Ende der jeweils aktuellen Laufzeit gekündigt werden. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.
- 14.4 Eine Einzelvereinbarung kann fristlos gekündigt werden, wenn ein Ereignis Höherer Gewalt länger als dreißig (30) Kalendertage anhält und soweit es die gemäß der jeweiligen Einzelvereinbarung zu erbringende Leistung beeinflusst.

15 Vertraulichkeit

- 15.1 „Vertrauliche Informationen“ bezeichnen mit Bezug auf eine Partei (die „Offenbarende Partei“) alle die Geschäfte einer solchen Partei betreffenden nichtöffentlichen vertraulichen Informationen (einschließlich derartiger Informationen eines Unterauftragnehmers), insbesondere Daten, die Kundenlisten, Informationen über Kunden, technische Informationen (einschließlich technischer Layouts und Designs, Kabelbelegungen, Netzwerkkonfigurationen etc.), Informationen über Preisberechnungen, Geschäftsgeheimnisse, die finanzielle Lage, Kommunikation mit Kunden oder Kundenvorschläge, Benchmark-Informationen, Zufriedenheitsumfragen oder Informationen zur Unternehmensplanung oder zu Geschäftsvorhaben und zu den Bestimmungen dieser AGB einschließlich aller Einzelvereinbarungen enthalten unabhängig davon, ob sie als vertraulich benannt oder gekennzeichnet sind. FORCAM und der Auftraggeber werden im Einklang mit dieser Ziffer 155 handeln, wenn sie Vertrauliche Informationen i.S. dieser AGB und/oder einer Einzelvereinbarung austauschen.
- 15.2 Ausgenommen vom Begriff der Vertraulichen Informationen sind solche Informationen, die (i) der empfangenden Partei („Empfängerpartei“) nachweisbar und in rechtskonformer Weise ohne jegliche Vertraulichkeitsverpflichtung vor dem Zeitpunkt der Offenlegung bekannt geworden waren; (ii) von der Empfängerpartei unabhängig ohne Verstoß gegen diese AGB entwickelt worden sind; (iii) die Empfängerpartei rechtmäßig von einem Dritten erhalten hat, der sie ohne Einschränkung offenlegen durfte; (iv) ab dem Tag der Offenlegung an die Empfängerpartei ohne Verstoß gegen diese AGB der Öffentlichkeit oder gemeinfrei zugänglich sind oder sein werden; oder (v) der Empfängerpartei aufgrund einer rechtlichen oder behördlichen Auflage oder Anordnung bekannt wird, soweit die Empfängerpartei angemessene Maßnahmen zur rechtzeitigen Information der Offenbarenden Partei ergreift, damit diese gegen eine derartige Auflage oder Anordnung rechtlich vorgehen kann.
- 15.3 Die Vertraulichen Informationen unterliegen der Verfügungsgewalt der Offenbarenden Partei. Weder diese AGB noch die Offenbarung der Vertraulichen Informationen stellt eine Gewährung von Nutzungsrechten an gewerblichen Schutzrechten oder geistigem Eigentum der Offenbarenden Partei oder an ihren Geschäftsgeheimnissen oder ihrem Know-How an die Empfängerpartei dar, soweit die Parteien oder die AGB nicht ausdrücklich bestimmen, dass ein derartiges Nutzungsrecht gewährt wird.
- 15.4 Die Empfängerpartei ist verpflichtet, (i) die Vertraulichen Informationen strengstens vertraulich zu behandeln und (ii) solche Informationen nicht für andere Zwecke als die Leistung nach diesen AGB oder der Einzelvereinbarung zu verwenden und/oder sie nicht auf sonstige Weise einem Dritten in irgendeiner Form ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der Offenbarenden Partei offenzulegen.
- 15.5 Ausgenommen von der Zustimmung zur Offenlegung sind diejenigen Angestellten, Vertreter oder Dritten, welche zur Erfüllung der vertraglichen Leistungen Kenntnis von den Vertraulichen Informationen erlangen müssen oder hierzu verpflichtet sind, um der Verfügung einer Behörde und/oder eines Gerichts Folge zu leisten („Autorisierte Empfänger“).

16 Aussetzen der Leistung

- 16.1 FORCAM ist berechtigt, unter Benachrichtigung des Auftraggebers und unbeschadet aller Rechte zur Kündigung des Vertrags Leistungen auszusetzen, wenn (i) dies erforderlich ist, um einer behördlichen und/oder gerichtlichen Anordnung Folge zu leisten; (ii) FORCAM Grund zu der Annahme hat, dass der Auftraggeber rechts- oder gesetzeswidrige Handlungen in Bezug auf die Nutzung der Leistungen begeht; (iii) der Auftraggeber FORCAM daran hindert, einer vertraglichen Verpflichtung nachzukommen; (iv) der Auftraggeber für mehr als zwanzig (20) Kalendertage mit der Zahlung der vertraglich vereinbarten Vergütung in Verzug gerät; und/oder (v) eine andere Vorschrift dieser AGB und/oder einer Einzelvereinbarung FORCAM zur Aussetzung aller oder einiger ihrer Leistungen berechtigt.
- 16.2 Sofern Leistungen aufgrund eines Handelns oder Unterlassens des Auftraggebers ausgesetzt werden, (i) bleibt der Auftraggeber zur Leistung des jeweiligen Leistungsentgelts gleichermaßen verpflichtet wie bei einer ordnungsgemäßen Leistungserbringung durch FORCAM, und (ii) hat der Auftraggeber FORCAM jegliche zusätzlichen Gebühren und Auslagen zu erstatten, die aufgrund der Aussetzung und/oder Fortsetzung der Leistung anfallen.

17 Datenschutz

- 17.1 Die Parteien verpflichten sich zur Einhaltung des einschlägigen Datenschutzrechts, soweit die rechtliche Verpflichtung der jeweiligen Partei in Verbindung mit dem Vertragsverhältnis zwischen den Parteien reicht.
- 17.2 Sofern und soweit FORCAM personenbezogene Daten des Auftraggebers verarbeitet oder im Rahmen der Erbringung der FORCAM-Dienstleistungen Zugriff auf personenbezogene Daten des Auftraggebers erhält, schließen die Parteien den FORCAM-AVV ab.

18 Partner

Verbundene Unternehmen des Auftraggebers i.S.v. §§ 15 ff. AktG haben das Recht, sind aber nicht verpflichtet, Einzelvereinbarungen mit FORCAM zu schließen, die diesen AGB unterliegen. Sofern nicht ausdrücklich abweichend geregelt, ist ausschließlich das jeweilige Verbundene Unternehmen leistungsberechtigt aus der Einzelvereinbarung.

19 FORCAM-Unterlagen

- 19.1 FORCAM ist ausschließlich Berechtigte und Eigentümerin der FORCAM-Unterlagen. Der Auftraggeber erhält nur dann ein Nutzungsrecht an den FORCAM-Unterlagen, wenn dies ausdrücklich schriftlich eingeräumt wird. Der Auftraggeber ist verpflichtet, die FORCAM-Unterlagen nach Gebrauch, spätestens mit Beendigung der jeweiligen Einzelvereinbarung unaufgefordert an FORCAM auszuhändigen. Dem Auftraggeber steht das gesetzliche Vermieterpfandrecht oder ein sonstiges Zurückbehaltungsrecht insofern nicht zu.
- 19.2 Unbeschadet etwaiger eingeräumter Nutzungsrechte an den FORCAM-Unterlagen besteht kein Anspruch des Auftraggebers auf eine bestimmte Form bzw. Struktur der Daten bzw. bestimmte Datenstrukturen, auf die der Auftraggeber Zugriff hat. FORCAM ist berechtigt, diese jederzeit zu ändern.

20 Änderungen

FORCAM behält sich das Recht vor, Änderungen oder Ergänzungen dieser AGB, der Einzelvereinbarungen sowie sonstiger die FORCAM-Leistungen betreffenden Vereinbarungen und Abläufe vorzunehmen, sofern dies FORCAM notwendig erscheint und der Auftraggeber hierdurch nicht wider Treu und Glauben benachteiligt wird. Solche Änderungen oder Ergänzungen gibt FORCAM dem Auftraggeber durch eine Benachrichtigung in Textform bekannt. Sie gelten als genehmigt, wenn der Auftraggeber nicht innerhalb eines Monats nach Bekanntgabe schriftlich

Widerspruch einlegt und der Auftraggeber zuvor auf die Möglichkeiten des Widerspruchs und die Folgen des Verstreichenlassens der Widerspruchsfrist hingewiesen worden ist.

21 Schlussbestimmungen

- 21.1 Der Auftraggeber darf Rechte oder Verpflichtungen gänzlich oder in Teilen nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von FORCAM abtreten oder übertragen.
- 21.2 Alle Rechtsstreitigkeiten zwischen den Parteien werden nach der Schiedsgerichtsordnung der Industrie- und Handelskammer Bodensee-Oberschwaben unter Ausschluss des ordentlichen Rechtsweges endgültig entschieden. Das Mahnverfahren und einstweiliger Rechtsschutz bleiben zulässig. Der Ort des Schiedsverfahrens ist Ravensburg. Die Anzahl der Schiedsrichter beträgt drei. Verfahrenssprache ist deutsch.
- 21.3 Für sämtliche Rechtsverhältnisse zwischen den Parteien einschließlich aller im Zusammenhang mit deren Zustandekommen und Durchführung auftretenden Rechtsstreitigkeiten zwischen den Vertragsparteien gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland, jedoch unter Ausschluss kollisionsrechtlicher Bestimmungen und des UN-Kaufrechts.
- 21.4 Ausschließlicher Gerichtsstand ist Ravensburg. § 40 Abs. 2 ZPO bleibt hiervon unberührt.
- 21.5 Sollten einzelne Bestimmungen der AGB und/oder einer darunter fallenden Einzelvereinbarung durch ein Gericht für nichtig befunden, aufgehoben oder für anderweitig unwirksam oder ungültig gehalten werden, so bleiben die übrigen Bedingungen, Bestimmungen, Vereinbarungen und Beschränkungen dieser AGB und jeglicher darunter fallenden Einzelvereinbarungen in Kraft und wirksam.

Allgemeine Geschäftsbedingungen Besonderer Teil

Der Besondere Teil der AGB enthält Regelungen für

- FORCAM-ASP (I)
- FORCAM-Hardware (II)
- FORCAM-SaaS (III)
- FORCAM-Services (IV)
- FORCAM-Software (V)
- FORCAM-Wartung (VI)

I. Besondere Bedingen für FORCAM-ASP

1 Gegenstand

- 1.1 Gegenstand dieses Abschnitts ist das zeitweise Hosting und der Betrieb der vom Auftraggeber gekauften und bereitgestellten FORCAM-Software auf Systemen der FORCAM bzw. Microsoft und der Zugang über das Internet zu der dafür notwendigen Infrastruktur in einem Rechenzentrum („Definierte Infrastruktur“).
- 1.2 Eine Anpassung der FORCAM-Software an die Belange des Auftraggebers ist nicht geschuldet und bedarf einer gesonderten Beauftragung im Rahmen der FORCAM-Services. Entsprechendes gilt für die Wartung der FORCAM-Software, die im Rahmen der FORCAM-Wartung zu beauftragen ist.

2 ASP-Leistungen

- 2.1 Die ASP-Leistungen bestehen aus der Bereitstellung der Definierten Infrastruktur und dem Aufspielen sowie dem Betrieb der vom Auftraggeber erworbenen FORCAM-Software im Rahmen des vom Auftraggeber gewählten Leistungspakets.
- 2.2 FORCAM stellt dem Auftraggeber für die in der Einzelvereinbarung definierte Dauer („Laufzeit“) den Betrieb der FORCAM-Software auf der Definierten Infrastruktur im Rahmen dieser AGB und des vom Auftraggeber gewählten Leistungspakets bereit.
- 2.3 FORCAM teilt dem Auftraggeber mit Beginn der Laufzeit die notwendigen Zugangsdaten für die Nutzung der ASP-Leistungen mit. Der Auftraggeber hat die Zugangsdaten vertraulich zu behandeln.
- 2.4 Hardware-Infrastruktur & Operating. Die Definierte Infrastruktur für ASP wird in Zusammenarbeit mit Microsoft Azure bereitgestellt. Die zugehörige Hardware wird auf Mietbasis bereitgestellt.

3 Verfügbarkeit

- 3.1 FORCAM stellt die ASP-Leistungen am Übergabepunkt zur Nutzung durch den Auftraggeber zur Verfügung. Übergabepunkt ist der Übergang von der Definierten Infrastruktur zum öffentlich zugänglichen Netz.
- 3.2 Für die Definierte Plattform gilt eine über den Kalendermonat gemittelte Verfügbarkeit von 99%.
- 3.3 Für den Fall, dass die Definierte Plattform nicht im vertraglich vorgesehenen Umfang zur Verfügung steht, gelten die Service Level Agreements von Microsoft Azure, abrufbar unter <https://azure.microsoft.com/de-de/support/legal/sla/summary/>.
- 3.4 FORCAM sichert zyklisch die FORCAM-Software und die auf der Definierten Umgebung gespeicherten Daten des Auftraggebers im Rahmen des gewählten ASP-Leistungspakets.
- 3.5 Von der Verfügbarkeit nach Ziffer 3.2 ausgenommen sind diejenigen Zeiträume, in denen FORCAM zuvor angekündigte Wartungsarbeiten an der Definierten Plattform oder der FORCAM-Software vornimmt, und andere geplante Downtimes.

4 Störungen

FORCAM stellt dem Auftraggeber ein Ticketsystem bereit, über das der Auftraggeber jederzeit Störungen der Definierten Plattform melden kann. FORCAM wird die vom Auftraggeber gemeldeten Störungen bearbeiten, die bei der vertragsgemäßen Nutzung durch den Auftraggeber auftreten. Für die Störungsbearbeitung gilt Ziffer 12 des Allgemeinen Teils der AGB.

5 Pflichten des Auftraggebers

- 5.1 Der Auftraggeber ist berechtigt, die ASP-Leistungen ausschließlich im Rahmen der Einzelvereinbarung und dieser AGB in Anspruch zu nehmen.
- 5.2 Der Auftraggeber ist verpflichtet, die Dokumentationsmaterialien und Zugangsdaten zu der FORCAM-Software oder der Definierten Umgebung geheim zu halten. Im Falle eines Missbrauchs oder des Verdachts eines Missbrauchs wird der Auftraggeber FORCAM sofort informieren.
- 5.3 Der Auftraggeber stellt sicher, dass sämtliche berechtigte Nutzer des Auftraggebers der ASP-Leistungen entsprechend der Verpflichtungen des Auftraggebers verpflichtet werden.
- 5.4 Der Auftraggeber ist verpflichtet, geeignete Sicherungsmaßnahmen zu ergreifen und ständig anzupassen, einschließlich Virenschutzprogrammen nach dem Stand der Technik, um eine Schädigung der Definierten Umgebung durch Zugriffe des Auftraggebers zu verhindern.

6 Nutzungsberechtigung

- 6.1 Der Auftraggeber ist lediglich berechtigt, die FORCAM-Software im Rahmen der Nutzungsberechtigungen nach der Einzelvereinbarung und den Besonderen Bestimmungen der AGB für FORCAM-ASP und FORCAM-Software zu nutzen.
- 6.2 Der Auftraggeber ist berechtigt, die durch FORCAM auf den Definierten Systemen zugänglich gemachte Kopie der FORCAM-Software über Datenfernverbindung zu nutzen. Eine Überlassung zur Nutzung durch Dritte ist nicht zulässig.

7 Vergütung

Der Auftraggeber schuldet die in der Einzelvereinbarung vereinbarte Vergütung. Die Zahlung erfolgt quartalsweise im Voraus ohne Abzüge. Im übrigen gelten die Regelungen von Ziffer 9 des Allgemeinen Teils der FORCAM-AGB.

8 Vertragsbeendigung

Bei Vertragsbeendigung ist der Auftraggeber berechtigt, seine in der Definierten Umgebung gespeicherten Daten über Telekommunikationsverbindung zu sichern. Nach Vertragsbeendigung ist FORCAM nicht verpflichtet, Daten des Auftraggebers aufzubewahren oder zu sichern.

9 Haftung

In den von Ziffer 10 Absatz 1 und 2 des Allgemeinen Teils der AGB erfassten Fällen ist die Haftung von FORCAM für alle Schadensersatz- oder Freistellungsansprüche im Zusammenhang mit FORCAM-ASP pro Schadensfall auf 50% des vom Auftraggeber jährlich für FORCAM-ASP zu zahlenden Betrags, jedoch maximal auf EUR 100.000, und pro Jahr auf 100% des vom Auftraggeber jährlich für FORCAM-ASP zu zahlenden Betrags, jedoch maximal auf EUR 300.000 beschränkt.

II. Besondere Bedingungen für die Überlassung von FORCAM-Hardware

1. Der Auftraggeber erwirbt von FORCAM ausschließlich die FORCAM-Hardware, die in der Einzelvereinbarung beschrieben ist.
2. FORCAM liefert die FORCAM-Hardware nebst Dokumentation ab Werk. Risiko und Kosten der Anlieferung trägt der Auftraggeber.

3. Auf Wunsch installiert FORCAM die FORCAM-Hardware und führt die Betriebsbereitschaft herbei. Kosten und Bedingungen ergeben sich aus Ziffer III.
4. Die Rechnungsstellung für den Kauf der FORCAM-Hardware erfolgt mit Ab-Werk-Lieferung der FORCAM-Hardware.
5. Hat der Auftraggeber zusammen mit dem Erwerb der Hardware Wartungsleistungen von FORCAM erworben, kann der Auftraggeber im Fall des Rücktritts vom Kauf der FORCAM-Hardware auch von der Einzelvereinbarung für FORCAM-Wartung zurücktreten.
6. Im Falle von Mängeln an der FORCAM-Hardware ist FORCAM berechtigt, nach eigener Wahl den Mangel durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung zu beheben. Ansprüche wegen Mängeln verjähren innerhalb von zwölf (12) Monaten beginnend mit dem Tag der Übergabe der FORCAM-Hardware an den Auftraggeber außer bei Arglist, bei Fehlen einer von FORCAM garantierten Beschaffenheit sowie den Fällen der Ziffer 10.5 des Allgemeinen Teils der AGB. In diesen Fällen gilt die gesetzliche Regelung.
7. Der Auftraggeber hat die gelieferte Hardware unverzüglich auf Mängel zu untersuchen und, wenn sich ein Mangel zeigt, FORCAM unverzüglich Anzeige zu machen. Unterlässt der Auftraggeber die Anzeige, so gilt die FORCAM-Software als genehmigt, es sei denn, dass es sich um einen Mangel handelt, der bei der Untersuchung nicht erkennbar war. Zeigt sich später ein solcher Mangel, muss die Anzeige unverzüglich nach der Entdeckung gemacht werden; anderenfalls gilt die FORCAM-Hardware auch in Ansehung dieses Mangels als genehmigt.
8. In den von Ziffer 10 Absatz 1 und 2 des Allgemeinen Teils der AGB erfassten Fällen ist die Haftung von FORCAM für alle Schadensersatz- oder Freistellungsansprüche im Zusammenhang mit FORCAM-Hardware pro Schadensfall auf 50% des vom Auftraggeber für FORCAM-Hardware gezahlten Betrags, jedoch maximal auf EUR 100.000, und auf 100% des vom Auftraggeber für FORCAM-Hardware gezahlten Betrags, jedoch maximal auf EUR 300.000 pro Jahr beschränkt.

III. Besondere Bedingungen für SaaS

1 Gegenstand

- 1.1 Gegenstand dieses Abschnitts ist die Bereitstellung des Zugriffs auf FORCAM-Software gem. der Spezifikationen der Einzelvereinbarung im Rahmen von SaaS auf Systemen, die von FORCAM bzw. Microsoft gehostet und betrieben werden („SaaS-Plattform“).
- 1.2 Eine Anpassung der FORCAM-Software an die Belange des Auftraggebers ist nicht geschuldet.

2 SaaS-Leistungen

- 2.1 Die SaaS-Leistungen bestehen aus der Bereitstellung der SaaS-Plattform.
- 2.2 FORCAM gewährt dem Auftraggeber für die in der Einzelvereinbarung definierte Dauer („Laufzeit“) Zugriff auf die SaaS-Plattform im Rahmen dieser AGB.
- 2.3 FORCAM stellt dem Auftraggeber einen Hotline-Service gem. Ziffer 3 sowie einen Support-Service gem. Ziffer 4 bereit.
- 2.4 FORCAM teilt dem Auftraggeber mit Beginn der Laufzeit die notwendigen Zugangsdaten für die Nutzung der SaaS-Plattform mit. Der Auftraggeber hat die Zugangsdaten streng vertraulich zu behandeln.

3 Hotline-Service

Im Rahmen des Hotline-Service stellt FORCAM dem Auftraggeber ein Ticketsystem bereit, über das der Auftraggeber jederzeit (24/7) Störungen der SaaS-Plattform melden kann.

4 Support-Service

- 4.1 Im Rahmen des Support-Service wird FORCAM die vom Auftraggeber gemeldeten Störungen

bearbeiten, die bei der vertragsgemäßen Nutzung der SaaS-Plattform durch den Auftraggeber auftreten. Eine Störung liegt vor, wenn die SaaS-Plattform nicht die in der Dokumentation beschriebenen Funktionen erfüllt, falsche Ergebnisse liefert, nicht bereitsteht oder sich in anderer Weise nicht funktionsgerecht verhält, so dass die vertragsgemäße Nutzung nicht nur unwesentlich beeinträchtigt wird.

- 4.2 FORCAM verpflichtet sich im Rahmen des Support-Service zur Eingrenzung der Störungsursache, zur Störungsdiagnose und, soweit mit vertretbarem Aufwand möglich, zur Beseitigung der Störung.
- 4.3 Maßnahmen im Rahmen des Support-Service werden während der Supportzeiten erbracht. Die Supportzeiten ergeben sich aus dem jeweils vom Auftraggeber beauftragten Supportplan. Maßnahmen außerhalb der Supportzeiten erfolgen nur aufgrund gesonderter Vereinbarung im Einzelfall und gegen gesonderte Vergütung.
- 4.4 Für die gemeldeten Störungen gelten innerhalb der Supportzeiten die Reaktionszeiten, jeweils abhängig von dem vom Auftraggeber beauftragten Supportplan.
- 4.5 Die Störungen werden von Mitarbeitern des Support-Service in die Fehlerkategorien gem. Ziffer 12 des Allgemeinen Teils der AGB eingeteilt.
- 4.6 Sofern eine Störung innerhalb von 8 Stunden nicht behoben werden kann, wird, soweit dies der vom Auftraggeber beauftragte Supportplan beinhaltet, ein Eskalationsverfahren eingeleitet.
- 4.7 Die Support-Services sind nicht zu erbringen,
 - sofern der Auftraggeber die SaaS-Plattform entgegen der Bestimmungen und Bedingungen nutzt;
 - bei Störungen, die durch Anwendungsfehler seitens des Auftraggebers verursacht worden sind und die bei sorgfältiger Hinzuziehung der Programmdokumentation hätten vermieden werden können;
 - bei Störungen der Software aufgrund von Virenbefall beim Auftraggeber oder sonstigen äußeren, nicht von FORCAM zu vertretenden Einwirkungen;
 - bei Störungen der Software, die auf Fehlern der Hardware des Auftraggebers, des Betriebssystems des Auftraggebers oder anderer Computerprogramme beruhen;

5 Verfügbarkeit

- 5.1 FORCAM stellt die SaaS-Plattform am Übergabepunkt zur Nutzung durch den Auftraggeber zur Verfügung. Übergabepunkt ist der Übergang von der SaaS-Plattform zum öffentlich zugänglichen Netz.
- 5.2 FORCAM schuldet die Bereitstellung der SaaS-Plattform nur im Rahmen des gewählten Supportplans.
- 5.3 Für das Hosting der SaaS-Plattform gilt eine über einen Kalendermonat gemittelte Verfügbarkeit von 99%.
- 5.4 Von der Verfügbarkeit nach Ziffer 5.3 ausgenommen sind diejenigen Zeiträume, in denen FORCAM zuvor angekündigte Wartungsarbeiten an der SaaS-Plattform vornimmt, sowie sonstige, geplante Downtimes. Die Wartungsarbeiten überschreiten nicht den Zeitraum von 8 (acht) Stunden pro Monat.
- 5.5 Für den Fall, dass die SaaS-Plattform nicht im vertraglich vorgesehenen Umfang zur Verfügung steht, erhält der Auftraggeber folgende Gutschriften für den ausgefallenen Zeitraum:
 - Verfügbarkeit <99% und > 95%: 10% des monatlichen Betrags, den der Auftraggeber für das betroffene Modul der SaaS-Plattform zahlt
 - Verfügbarkeit <95% und > 90%: 25% des monatlichen Betrags, den der Auftraggeber für das betroffene Modul der SaaS-Plattform zahlt
 - Verfügbarkeit <90: 50% des monatlichen Betrags, den der Auftraggeber für das betroffene Modul der SaaS-Plattform zahlt
- 5.6 Voraussetzung für die Erstellung von Gutschriften ist, dass der Auftraggeber den Ausfall der SaaS-Plattform oder des jeweiligen Moduls sofort nach Feststellen des Ausfalls über ein Ticket gem. Ziffer 3

meldet und den Zeitraum des Ausfalls bis zur Meldung im Rahmen der Meldung dokumentiert.

6 Pflichten des Auftraggebers

- 6.1 Der Auftraggeber ist berechtigt, die SaaS-Plattform ausschließlich im Rahmen der Einzelvereinbarung und dieser AGB in Anspruch zu nehmen.
- 6.2 Der Auftraggeber ist verpflichtet, die Dokumentationsmaterialien und Zugangsdaten zu der SaaS-Plattform geheim zu halten. Im Falle eines Missbrauchs oder des Verdachts eines Missbrauchs wird der Auftraggeber FORCAM sofort informieren.
- 6.3 Der Auftraggeber stellt sicher, dass sämtliche berechnete Nutzer des Auftraggebers der SaaS-Plattform entsprechend der Verpflichtungen des Auftraggebers verpflichtet werden.
- 6.4 Der Auftraggeber ist verantwortlich für die Einhaltung der erforderlichen technischen Voraussetzungen und Sicherheitsvorkehrungen für die SaaS-Plattform. Hierzu gehören insbesondere ein ausfallgesicherter Internetanschluss mit entsprechender Bandbreite, die Geltung eines umfassenden IT-Sicherheitskonzepts einschließlich Firewalls auf den zugreifenden Geräten mit aktuellen Antivirenprogrammen, die dem Stand der Technik entsprechen, und eine regelmäßige externe Sicherung aller hochgeladenen Inhalte und Daten.
- 6.5 Der Auftraggeber wird keine Änderungen und/oder Manipulationen an der SaaS-Plattform sowie der zugrundeliegenden Software vornehmen. Der Auftraggeber wird zudem keine Inhalte und Daten hochladen, zu deren Verarbeitung er nicht berechtigt ist und/oder Inhalte und Daten hochladen bzw. verarbeiten und/oder verbreiten, die Rechte Dritter verletzen und/oder gegen anwendbares Recht verstoßen.
- 6.6 Über Störungen, Beeinträchtigungen und/oder etwaige Schäden im Zusammenhang mit der Nutzung der SaaS-Plattform hat der Auftraggeber FORCAM unverzüglich zu unterrichten. In diesem Zusammenhang hat der Auftraggeber auch alle zumutbaren Maßnahmen zur Abwehr bzw. Minimierung von Schäden zu ergreifen.
- 6.7 Sind Störungen, Beeinträchtigungen und/oder etwaige Schäden im Zusammenhang mit der Nutzung der SaaS-Plattform darauf zurückzuführen, dass der Auftraggeber seine Pflichten schuldhaft verletzt, trägt er hierfür die alleinige Verantwortung. Eine Haftung von FORCAM wird ausdrücklich nicht übernommen.

7 Nutzungsrechte

- 7.1 FORCAM räumt dem Auftraggeber ein einfaches, nicht-ausschließliches und nicht übertragbares Nutzungsrecht in Bezug auf die SaaS-Plattform und die zugrundeliegende Software zu den vertraglich vorgesehenen Zwecken ein.
- 7.2 Das Nutzungsrecht gemäß vorstehender Ziffer bezieht sich ausschließlich auf die in der Einzelvereinbarung aufgeführte Zahl an Nutzern bzw. Arbeitsplätzen. Eine Überlassung zur Nutzung durch Dritte ist nicht zulässig.
- 7.3 Die Nutzung der SaaS-Plattform durch den Auftraggeber zu anderen als ausdrücklich in diesen Nutzungsbedingungen aufgeführten Zwecken ist nicht zulässig. Der Auftraggeber ist insbesondere nicht berechtigt, Änderungen bzw. Eingriffe an der SaaS-Plattform vorzunehmen und/oder unberechtigten Personen Zugriff zu ermöglichen und/oder die SaaS-Plattform oder Teile davon zu vervielfältigen und/oder zu verbreiten. Verstößt der Auftraggeber hiergegen, ist FORCAM berechtigt, den Vertrag außerordentlich zu kündigen.
- 7.4 FORCAM räumt Auftraggeber an den im Rahmen der Nutzung der SaaS-Plattform generierten Unterlagen das Recht ein, diese für interne Zwecke zu nutzen. Eine Veröffentlichung der Unterlagen und Weitergabe an Dritte ohne vorherige Zustimmung von FORCAM ist ausdrücklich nicht gestattet.

8 Änderungen, Updates, Upgrades

- 8.1 Der Auftraggeber hat Anspruch auf Zugang zu der Version der SaaS-Plattform mit den in der

Einzelvereinbarung zugrunde gelegten Spezifikationen.

- 8.2 FORCAM ist jederzeit berechtigt, die SaaS-Plattform weiter zu entwickeln, d.h. Funktionen zu verändern, zu ersetzen und/oder neue Funktionen zu ergänzen („Änderungen“). FORCAM wird in diesem Fall die SaaS-Plattformbeschreibung erforderlichenfalls aktualisieren. Der Auftraggeber ist daher gehalten, die SaaS-Plattformbeschreibung in regelmäßigen Abständen zu lesen. Über wichtige Änderungen wird FORCAM den Auftraggeber vorab informieren.
- 8.3 FORCAM ist zudem berechtigt, aber nicht verpflichtet, Änderungen inhaltlicher und/oder technischer Art, Updates und Upgrades für die SaaS-Plattform zu entwickeln und zu implementieren. In diesem Fall erstreckt sich das Nutzungsrecht des Auftraggebers auch auf die neuen Funktionen, Updates und Upgrades.

9 Audit

- 9.1 Der Auftraggeber ermöglicht FORCAM, die vertragsgemäße Nutzung, insbesondere die qualitative und quantitative Einhaltung der Nutzungsrechte an der SaaS-Plattform durch technische Maßnahmen oder entsprechende Untersuchungen sicherzustellen.
- 9.2 Der Auftraggeber ist verpflichtet, FORCAM die notwendigen Auskünfte zur Nutzung zu erteilen und FORCAM Einsicht in relevante Dokumente und Unterlagen zu gewähren. Ferner ist FORCAM berechtigt, unter Einhaltung einer angemessenen Ankündigungsfrist selbst oder durch einen zur Berufsverschwiegenheit verpflichteten unabhängigen Dritten zu den üblichen Geschäftszeiten des Auftraggebers in den Räumen des Auftraggebers die eingesetzte Software- und Hardwareumgebung zu prüfen. FORCAM wird auf die Belange des Auftraggebers Rücksicht nehmen und insbesondere in die betrieblichen Abläufe des Auftraggebers nur soweit eingreifen, wie es zur Prüfung zwingend erforderlich ist.
- 9.3 Die Kosten der Prüfung trägt FORCAM, sofern keine Abweichung der tatsächlichen von der vereinbarten Nutzung durch den Auftraggeber besteht. Anderenfalls trägt der Auftraggeber die Kosten der Prüfung.
- 9.4 Im Falle einer Abweichung des tatsächlichen Nutzungsumfangs vom vereinbarten Nutzungsumfang hat der Auftraggeber jegliche Mehrnutzung auf Grundlage der dann gültigen Preisliste von FORCAM für die Vergangenheit nachzulizieren und für die Zukunft unter Lizenz zu nehmen.

10 Vergütung

Der Auftraggeber schuldet die in der Einzelvereinbarung vereinbarte Vergütung. Die Zahlung erfolgt quartalsweise im Voraus ohne Abzüge. Im übrigen gelten die Regelungen von Ziffer 99 des Allgemeinen Teils der FORCAM-AGB.

11 Rechte an Inhalten und Schutz von Daten

- 11.1 Der Auftraggeber ist allein für das Hochladen und die Verarbeitung von Inhalten auf die SaaS-Plattform verantwortlich und hat dafür Sorge zu tragen, dass er über alle erforderlichen Rechte verfügt.
- 11.2 Auftraggeber ist datenschutzrechtlich Verantwortlicher für sämtliche personenbezogenen Daten, die der Nutzer auf die SaaS-Plattform hochlädt und/oder auf dieser speichert, verarbeitet und/oder über sie Dritten zugänglich macht. Dies gilt einerseits für die personenbezogenen Daten der Mitarbeiter des Auftraggebers, wie auch für sämtliche personenbezogenen Daten von Ansprechpartnern bei Vertragspartnern wie Generalunternehmern, Nachunternehmern oder Dritten.
- 11.3 FORCAM verarbeitet als Host der SaaS-Plattform die personenbezogenen Daten als Auftragsverarbeiter. FORCAM und Auftraggeber schließen daher den FORCAM-AVV ab.

12 Haftung

In den von Ziffer 10 Absatz 1 und 2 des Allgemeinen Teils der AGB erfassten Fällen ist die Haftung von FORCAM für alle Schadensersatz- oder Freistellungsansprüche im Zusammenhang mit SaaS pro

Schadensfall auf 50% des vom Auftraggeber jährlich zu zahlenden Betrags, jedoch maximal auf EUR 100.000, und pro Jahr auf 100% des vom Auftraggeber jährlich zu zahlenden Betrags, jedoch maximal auf EUR 300.000 beschränkt.

13 Laufzeit und Vertragsbeendigung

- 13.1 Sofern in der Einzelvereinbarung nicht anderweitig geregelt, hat der Vertrag eine Laufzeit von drei Jahren und verlängert sich danach jeweils um ein weiteres Jahr, sofern er nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Laufzeitende gekündigt wird.
- 13.2 Bei Vertragsbeendigung ist der Auftraggeber berechtigt, seine auf der SaaS-Plattform gespeicherten Daten über Telekommunikationsverbindung zu sichern. Nach Vertragsbeendigung ist FORCAM nicht verpflichtet, Daten des Auftraggebers aufzubewahren oder zu sichern.

IV. Besondere Bedingungen FORCAM-Services

1 Gegenstand

Gegenstand dieses Abschnitts zu FORCAM- Services ist die Erbringung von Dienstleistungen gemäß der in der Einzelvereinbarung für das Projekt des Auftraggebers („Auftraggeberprojekt“) spezifizierten Leistung. Im Übrigen gelten die FORCAM-AGB.

2 Geltungsbereich

- 2.1 Voraussetzung für den Abschluss eines Auftrags über die Erbringung von Dienstleistungen durch FORCAM ist die Festlegung der zu erbringenden Dienstleistung im Rahmen der gemeinsam mit dem Auftraggeber in der Einzelvereinbarung festgelegten Bestimmungen.
- 2.2 FORCAM-Services hat der Auftraggeber mindestens dreißig (30) Tage im Voraus zu beauftragen.
- 2.3 Die Vergütung ist abhängig von den Qualifikationsstufen der FORCAM-Mitarbeiter, aus denen sich ihr Tagessatz ergibt. Angebrochene Tage werden voll vergütet.
- 2.4 Jegliche außerhalb von Werktagen erbrachte FORCAM-Services-Leistung ist separat zu vereinbaren und gemäß der Einzelvereinbarung für FORCAM-Services zu vergüten.

3 Change Request

Der Auftraggeber kann einen Change Request stellen. FORCAM wird den Change Request auf Durchführbarkeit prüfen und dem Auftraggeber ein Angebot für die Durchführung vorlegen. Wenn der Auftraggeber das Angebot durch Rücksendung des gegengezeichneten Angebots annimmt, wird der Change Request verbindlich.

4 Skill Levels

Die für Personal berechneten Stunden-/Tagessätze im Fall eines regulären Acht-Stunden-Tages betragen gemäß der jeweiligen Einzelvereinbarung in Bezugnahme auf die nachfolgend genannten Stufen:

- 4.1 Skill Level 5 - Strategy: Management- und Strategieberatung, Gesamtverantwortung für die Erfüllung von Aufträgen und Auftraggeberbedürfnissen, Entwicklung von innovativen Gesamtlösungsstrategien für komplexe Problemstellungen, Ansprechpartner auf Top-Managementebene, Business Vision, Portfolio-Management.
- 4.2 Skill Level 4 - Steering Manager: Verantwortung für die Gesamtprojektleitung, fachliche und strategische Beratung von Auftraggebern/Projektleitern, Konzeption neuer Methoden und Verfahren, unternehmerisches Projektmanagement von komplexen, globalen, innovativen Projekten, Vertragsmanagement.
- 4.3 Skill Level 3 - Senior Consultant, Senior Developer, Senior Service Engineer:

- (i) Consulting: Projektsteuerung und fachliche Führung von Projektteams, Beratung bei der Konzeption und Umsetzung von Lösungsansätzen, Budget- und Teammanagement, Konzeptionen auf Projektebene und Entwicklung von Entscheidungsvorlagen, Leitung und Planung von Projekten/Teilprojekten, unabhängiges Projektcontrolling.
 - (ii) Development: Kooperation mit und Führung von Entwicklungsteams, Konzeption von lösungsorientierten Entwicklungsansätzen, Leitung und Planung von Entwicklungsprojekten/Teilprojekten, Systemtechnik, unabhängiges Projektcontrolling.
 - (iii) Service: Anleitung von Service Engineers, Service Consulting, Kooperation mit und Führung von Serviceteams, Verantwortung für Ticketbearbeitung, Updates und Lösungszeiten.
- 4.4 Skill Level 2 - Consultant, Developer, Service Engineer:
- (i) Consulting: Analyse von Geschäftsprozessen, Mitarbeiter eines Projektteams, Organisation und Ausarbeitung von Lösungsansätzen, Knowledge-Management, Module Training, Qualitätsüberwachung in Projekten, Teilprojektleitung.
 - (ii) Development: Kooperation mit und Führung von Entwicklungsteams, Konzeption und Entwicklung neuer Funktionen auf Basis der Entwicklungsrichtlinien.
 - (iii) Service: Verantwortung für Ticketbearbeitung, Anpassungsaufgaben, technischer Support, Servicepräsentationen, Tests.
- 4.5 Skill Level 1 - Junior Consultant, Junior Developer, Junior Service Engineer:
- (i) Consulting: Mitarbeiter des Projektteams zur Analyse und Bearbeitung von Auftraggeberwünschen, Pflegen von Projektmanagementtools, Informationsbeschaffung.
 - (ii) Development: Mitarbeiter des Entwicklungsteams zur Erstellung und Modifikation von Programmen unter Berücksichtigung der Entwicklungsvorgaben, Pflege von Projektmanagementtools, Informationsbeschaffung.
 - (iii) Service: Annahme von Tickets und Qualifizierung, Ticketbearbeitung unter Anleitung, Mitarbeiter des Serviceteams zur Durchführung von Maschinenanschlüssen und Hardware-Service, Pflege von Projektmanagementtools, Informationsbeschaffung.

5 Mehrarbeitszuschläge

Zusätzlich zu den genannten Verrechnungssätzen werden folgende Zuschläge berechnet:

- Werktags außerhalb von 8 bis 17 Uhr: zuzüglich 50%
- Samstagsarbeit von 8 bis 17 Uhr: zuzüglich 50%
- Samstagsarbeit außerhalb von 8 bis 17 Uhr: zuzüglich 100%
- Sonn- und Feiertagsarbeit, 24./31.12: zuzüglich 150%

6 Reisekosten

Reisezeiten und Reisekosten werden dem Auftraggeber nach Aufwand berechnet. Für Reisezeiten wird dabei die halbe Aufwandsquote auf Basis des entsprechenden Skill Levels angesetzt. Es gelten folgende Rahmenbedingungen:

- (i) Kilometer-Pauschale: EUR 0,50/km
- (ii) Mietwagen: VW Golf oder Passat-Klasse
- (iii) Flug (Flugdauer < 6 Stunden, Economy Class: tatsächliche Auslagen
- (iv) Flug (Flugdauer > 6 Stunden, Business Class: tatsächliche Auslagen
- (v) Bahn, 2. Klasse: tatsächliche Auslagen
- (vi) Hotel, max. 3 Sterne: tatsächliche Auslagen
- (vii) öffentliche Verkehrsmittel: tatsächliche Auslagen
- (viii) Taxi- und Parkgebühren: tatsächliche Auslagen
- (ix) Nebenkosten: tatsächliche Auslagen

7 Rechnung

Leistungen werden in Rechnung gestellt, nachdem sie erbracht worden sind. Im Falle einer Änderung der Vorbedingungen für die berechneten Sätze behält sich FORCAM ein Recht zur Anpassung vor. Im übrigen finden die Bestimmungen der Ziffer 9 des Allgemeinen Teils der FORCAM-AGB Anwendung.

8 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

8.1 **Organisation** Der Auftraggeber stellt die folgenden Ressourcen zur Verfügung:

- (i) Auftraggeber-Projektleiter mit entsprechenden Ressourcen,
- (ii) KVP-Verantwortlicher und
- (iii) Ansprechpartner aus entsprechenden Abteilungen des Auftraggebers (z.B. IT, Instandhaltung und ERP/ SAP), sofern notwendig.

Des Weiteren ist der Auftraggeber verpflichtet, folgende Rahmenbedingungen zu schaffen:

- (i) Er sorgt im Projektvorfeld bei den betroffenen Anwendergruppen für Projektakzeptanz.
- (ii) Er sorgt für Transparenz und Verständnis der entsprechenden Projektziele.
- (iii) Er stellt sicher, dass der Systemzugang auf entsprechend autorisierte Personen beschränkt ist.
- (iv) Darüber hinaus finden die Verpflichtungen des Auftraggebers des Allgemeinen Teils der FORCAM-AGB Anwendung.

8.2 **Betretungsrecht, Fernzugriff.** Für alle im Projekt involvierten IT Systeme gelten die in Ziffer 5.2 des Allgemeinen Teils der FORCAM-AGB aufgeführten Betretungs- und Fernzugriffsrechte.

8.3 **IT-Infrastruktur.** Der Auftraggeber stellt die im Rahmen der in der Einzelvereinbarung vereinbarten Spezifikation aufgeführte notwendige IT-Infrastruktur bereit (außer bei gesonderter Festlegung). Besonders gilt es, den ungehinderten Zugriff der IT-Systeme untereinander sicherzustellen (unter Einbeziehung technischer Voraussetzungen wie z.B. Firewalls).

8.4 **Maschinensteuerungen.** Der Auftraggeber stellt den Verbau und die Verkabelung der in der Einzelvereinbarung genannten Hardware-Komponenten für die Kommunikation mit den entsprechenden Maschinensteuerungen sicher. Er stellt die in der Einzelvereinbarung genannten Maschinensignale zur Verfügung und überprüft und vergleicht die o.g. Signale mit dem tatsächlichen Maschinenzustand vor der Maschinenanbindungskonfiguration seitens FORCAM.

8.5 **FORCAM-Adapter für SAP.** Der Auftraggeber importiert den FORCAM-Adapter in das entsprechende SAP-Zielsystem und sorgt für entsprechende Unterstützung bei der Anpassung des FORCAM-Adapters. Zu Testzwecken stellt der Auftraggeber einen Zugang zum SAP-Testsystem zur Verfügung. Des Weiteren sorgt er für die Konzeption und Validierung von Lösungen zur Integration des FORCAM-Adapters in bestehende Prozesse und Funktionsbausteine und führt die notwendigen Regressions-, Integrations- und Abnahmetests durch. Die Entwicklung und Umsetzung von Änderungen an auftraggebereigenen Programmen und der SAP-Standardanpassung erfolgt durch den Auftraggeber und ist nicht Bestandteil des FORCAM-Services-Angebots. Der Auftraggeber stellt seine Dokumentation der betroffenen existierenden Prozesse und ihrer Abbildung im SAP bereit. Ebenso stellt er Auskünfte über SAP- Standardanpassungseinstellungen zur Verfügung.

9 SAP-Liefergegenstände FORCAM-Adapter für SAP

9.1 Bereitstellen des FORCAM-Adapters mittels Transportfiles zum Import in das SAP-Ziel-System

9.2 Unterstützung bei der Konzeption und Validierung von Lösungen zur Integration des FORCAM-Adapters in das bestehende SAP-Umfeld.

9.3 Anpassung des FORCAM-Adapters im SAP und Anbindung an das Factory Framework bzw. FORCE.

9.4 Unterstützung der Integrationstests zwischen FORCAM- Adapter und Factory Framework bzw. FORCE.

9.5 Vorbereiten einer Anleitung zur FORCAM-Adapter- Anpassung sowie einer Leistungsbeschreibung.

9.6 Schulung „IDOC Management“ gemäß Schulungsunterlagen.

9.7 Bereitstellung einer Dokumentation der ggf. durchgeführten Erweiterungen

10 Servicepakete

10.1 FORCAM bietet zur Unterstützung des IT-Systems des Auftraggebers spezielle Service-Pakete an, die der Auftraggeber gesondert zu beauftragen hat. Gegenstand der Service-Pakete sind die in dem jeweiligen Service-Paket beschriebenen Leistungen.

10.2 **Ausschluss von Leistungen:** Folgende Leistungen werden nicht im Rahmen der Service-Pakete erbracht:

- Verfügbarkeit und Datensicherung
- Softwaremodifikationen /-entwicklungen sowie Installationen und Inbetriebnahmen neuer Softwarestände
- Lizenzgebührenfreie Updates auf eine neue Version (z.B. Version X auf Version Y)
- Behebung von Störungen, die durch Eingriffe des Auftraggebers oder eines Dritten oder durch unsachgemäßen Gebrauch des Systems entstanden sind
- Behebung von Fehlfunktionen, die nicht auf einem Fehler der Software beruht, für die die Einzelvereinbarung abgeschlossen wurde
- Überlassung des Source-Codes oder Teilen davon

10.3 **Weitere Rahmenbedingungen:** Unter- oder Überschreitung der im Service-Paket festgelegten Betreuungszeiträume:

- Nicht in Anspruch genommene Tage verfallen jeweils am Jahresende
- Bei Überschreitung des im Service-Paket festgelegten Dienstleistungskontingents wird die überzählige Dienstleistung nach den Standard-Dienstleistungssätzen abgerechnet

10.4 **Verfügbarkeit:** Betreuungsleistungen können Werktags (8.00 Uhr bis 17.00 Uhr MEZ) abgerufen werden.

10.5 **Laufzeit und Zahlungsbedingungen:** Die im Rahmen des Service-Pakets zu zahlende Pauschale ist jährlich im Voraus zu entrichten und verlängert sich automatisch um ein Jahr zum 1. Januar, sofern der Vertrag nicht ordnungsgemäß und fristgerecht gekündigt wurde. Die Kündigungsfrist für Betreuungsleistungen beträgt drei Monate zum Ende eines Jahres.

11 Haftung

In den von Ziffer 10 Absatz 1 und 2 des Allgemeinen Teils der AGB erfassten Fällen ist die Haftung von FORCAM für alle Schadensersatz- oder Freistellungsansprüche im Zusammenhang mit FORCAM-Services pro Schadensfall auf 50% des vom Auftraggeber jährlich für FORCAM-Services zu zahlenden Betrags, jedoch maximal auf EUR 100.000, und pro Jahr auf 100% des vom Auftraggeber jährlich für FORCAM-Services zu zahlenden Betrags, jedoch maximal auf EUR 300.000 beschränkt.

V. Besondere Bedingungen für die Überlassung von FORCAM-Software

1 **Gegenstand.** Gegenstand der Besonderen Bedingungen für die Überlassung von FORCAM-Software ist die Überlassung der in der Einzelvereinbarung festgelegten Software („Standardsoftware“) an den Auftraggeber und die Einräumung der erforderlichen Nutzungsrechte an der Standardsoftware.

Sofern der Auftraggeber die von der FORCAM-Wartung umfassten Leistungen wünscht, muss ein gesonderter Vertrag geschlossen werden.

2 **Bereitstellung.** FORCAM stellt dem Auftraggeber die Standardsoftware im Objektcode als Download zur Verfügung. FORCAM übergibt dem Auftraggeber den zum Download erforderlichen Lizenzschlüssel. Die Standardsoftware schließt zugehöriges Dokumentationsmaterial (insbesondere Bedienungsanleitung, Beschreibung, Manuals, Dateiübersicht, Satzbeschreibung und sonstiges

Material) mit ein.

3 Nutzungsrechte.

- 3.1 Der Auftraggeber ist lediglich berechtigt, die Standardsoftware im Rahmen der gewährten Nutzungslizenz und gemäß der Bestimmungen dieser AGB zu nutzen.
- 3.2 Nach vollständiger Leistung des vereinbarten Entgelts oder der vereinbarten Vergütung räumt FORCAM dem Auftraggeber für den vereinbarten Zeitraum ein zeitlich beschränktes, nicht ausschließliches und nicht übertragbares Recht zur Nutzung der Standardsoftware für seine betrieblichen Zwecke ein.
- 3.3 Soweit Drittsoftware Teil der Standardsoftware ist, werden die Bedingungen der Einräumung von Nutzungsrechten an der in der Einzelvereinbarung als Drittsoftware ausgewiesenen Software in den der Einzelvereinbarung beigefügten Drittlizenzbedingungen festgelegt.
- 3.4 Das Nutzungsrecht gemäß vorstehender Ziffer 3.2 bezieht sich ausschließlich auf die durch FORCAM überlassene Kopie der Standardsoftware für die im Lizenzschein aufgeführte Zahl an Installationen auf Servern und Arbeitsplätzen des Auftraggebers. Eine Überlassung zur Nutzung durch Dritte ist nicht zulässig.
- 3.5 Der Auftraggeber ist zur Nutzung der Standardsoftware nur im Rahmen der eingeräumten Nutzungsrechte berechtigt. Der Auftraggeber hat insbesondere nicht das Recht, Standardsoftware zu reproduzieren, soweit dies nicht absolut notwendig zu deren korrekter Nutzung ist. Unter keinen Umständen ist der Auftraggeber berechtigt, die Standardsoftware zu vermieten oder anderweitig unterzulizenzieren, sie über eine Leitung oder über Funksignale der Öffentlichkeit zu vermitteln oder zugänglich zu machen oder sie Dritten entgeltlich oder kostenfrei zur Verfügung zu stellen.
- 3.6 Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, die Standardsoftware abweichend von den Erfordernissen anwendbarer Gesetze (wie beispielsweise des Urhebergesetzes) zu dekompileieren oder zu vervielfältigen.
- 3.7 Wenn der Auftraggeber seine ihm nach diesem Abschnitt eingeräumten Nutzungsrechte überschreitet, unterliegt diese Nutzung dem entsprechend in der Einzelvereinbarung festgelegten Entgelt. Ist für die Art der Nutzungsüberschreitung kein Entgelt vereinbart, schuldet der Auftraggeber Schadensersatz.
- 3.8 Die Nutzung der Standardsoftware durch den Auftraggeber darf auf einer anderen Anlage erfolgen, wenn die zentrale Anlage, auf der die Standardsoftware installiert ist, ausfällt und dadurch der Geschäftsablauf im Betrieb des Auftraggebers gestört wird. Die Anzahl der insgesamt zulässigen Kopien der Standardsoftware darf hierdurch jedoch nicht überschritten werden.

4 Audit.

- 4.1 Der Auftraggeber ermöglicht FORCAM, die vertragsgemäße Nutzung, insbesondere die qualitative und quantitative Einhaltung der Nutzungsrechte an der Standardsoftware durch technische Maßnahmen oder entsprechende Untersuchungen sicherzustellen.
- 4.2 Der Auftraggeber ist verpflichtet, FORCAM die notwendigen Auskünfte zur Nutzung zu erteilen und FORCAM Einsicht in relevante Dokumente und Unterlagen zu gewähren. Ferner ist FORCAM berechtigt, unter Einhaltung einer angemessenen Ankündigungsfrist selbst oder durch einen zur Berufsschwiegenheit verpflichteten unabhängigen Dritten zu den üblichen Geschäftszeiten des Auftraggebers in den Räumen des Auftraggebers die eingesetzte Software- und Hardwareumgebung zu prüfen. FORCAM wird auf die Belange des Auftraggebers Rücksicht nehmen und insbesondere in die betrieblichen Abläufe des Auftraggebers nur soweit eingreifen, wie es zur Prüfung zwingend erforderlich ist.
- 4.3 Die Kosten der Prüfung trägt FORCAM, sofern keine Abweichung der tatsächlichen von der vereinbarten Nutzung durch den Auftraggeber besteht. Anderenfalls trägt der Auftraggeber die Kosten

der Prüfung.

5 Gewährleistung

- 5.1 Der Auftraggeber ist verpflichtet, die Standardsoftware unverzüglich nach Erhalt auf offensichtliche Fehler zu untersuchen und FORCAM über alle Fehler unverzüglich zu informieren. Andernfalls ist eine Gewährleistung für solche Fehler ausgeschlossen. Entsprechendes gilt für den Fall, dass ein derartiger Fehler sich später zeigt. § 377 HGB findet Anwendung.
- 5.2 FORCAM ist berechtigt, Mängel zunächst durch Nachbesserung oder Nachlieferung zu beheben. Schlägt die Nachbesserung oder Nachlieferung zweimal fehl, ist der Auftraggeber berechtigt, wahlweise (i) die vereinbarte Vergütung angemessen herabzusetzen oder (ii) von der Einzelvereinbarung zurückzutreten. In diesem Fall haftet FORCAM für Schadenersatzansprüche und Ersatz vergeblicher Aufwendungen nach Maßgabe von 10 des Allgemeinen Teils der FORCAM-AGB.
- 5.3 Ein Mangel liegt vor, wenn die Standardsoftware die im Angebot vereinbarte Beschaffenheit nicht aufweist, so dass die Nutzung der Software nicht nur unerheblich beeinträchtigt wird.
- 5.4 Technische Daten, Spezifikationen und Leistungsangaben in öffentlichen Äußerungen, insbesondere in Werbemitteln sind keine Beschaffenheitsangaben. Die Funktionalität von Software richtet sich nach der Beschreibung in der Benutzerdokumentation und den ergänzend hierzu getroffenen Vereinbarungen. Diese Angaben gelten nicht als Garantien im Sinne von § 443 BGB.
- 5.5 Mängelansprüche verjähren in zwölf Monaten.
- 5.6 FORCAM leistet keine Gewähr für Fehler der Standardsoftware,
- die durch Anwendungsfehler seitens des Auftraggebers verursacht worden sind und die bei sorgfältiger Hinzuziehung der Programmdokumentation hätten vermieden werden können; dies gilt auch bei nicht vorhandenen oder unzureichenden Backup-Maßnahmen;
 - aufgrund von Virenbefall oder sonstigen äußeren, von FORCAM nicht zu vertretenden Einwirkungen wie Feuer, Unfällen, Stromausfall etc.;
 - die darauf beruhen, dass die Standardsoftware in einer anderen als der von FORCAM freigegebenen Betriebsumgebung eingesetzt wurde oder auf Fehler der Hardware, des Betriebssystems oder der Software anderer Hersteller zurückzuführen sind;
 - die darauf beruhen, dass die Standardsoftware vom Auftraggeber oder Dritten eigenmächtig geändert wurde.
- 5.7 FORCAM kann die Nachbesserung bzw. Nacherfüllung verweigern, wenn der Auftraggeber den Mangel nicht mit einer nachvollziehbaren Schilderung der Fehlersymptome unter Übergabe schriftlicher oder elektronischer Aufzeichnungen unverzüglich nach deren Feststellung angezeigt hat.
- 5.8 Im Falle des Auftretens von Mängeln im Sinne von Ziffer 5.3 ist der Auftraggeber verpflichtet, FORCAM alle zur Fehleranalyse und Nacherfüllung notwendigen Informationen zur Verfügung zu stellen und FORCAM bzw. den von FORCAM beauftragten Personen uneingeschränkten Zugang, nach Wahl von FORCAM unmittelbar und/oder mittels Datenfernübertragung, zu der Standardsoftware und dem System des Auftraggebers, auf dem diese installiert ist, zu gewähren. Eine Fehlermeldung muss Informationen über die Art des Fehlers, die Anwendung, bei der der Fehler aufgetreten ist, sowie die Arbeiten, die zur Beseitigung des Fehlers durchgeführt wurden, enthalten.
- 5.9 Nimmt FORCAM auf Anforderung des Auftraggebers eine Fehleranalyse vor und stellt sich heraus, dass kein Mangel vorliegt, zu dessen Beseitigung FORCAM verpflichtet ist, kann FORCAM dem Auftraggeber den entsprechenden Aufwand auf der Grundlage der jeweilig gültigen Stundensätze von FORCAM in Rechnung stellen.

6 Vergütung

Der Auftraggeber ist für die Überlassung der Standardsoftware zur Entrichtung einer einmaligen

Vergütung verpflichtet. Die Höhe der Vergütung wird in der Einzelvereinbarung bestimmt. Soweit anwendbar gelten im übrigen die Vergütungsbedingungen gem. 9 des Allgemeinen Teils der FORCAM-AGB.

7 Rücktritt

Sofern der Auftraggeber mit FORCAM zugleich eine Vereinbarung über die Wartung der Standardsoftware abgeschlossen hat, kann der Auftraggeber im Falle eines Rücktritts von der Überlassungsvereinbarung auch von der Einzelvereinbarung FORCAM-Wartung zurücktreten.

8 Haftung

In den von Ziffer 10 Absatz 1 und 2 des Allgemeinen Teils der AGB erfassten Fällen ist die Haftung von FORCAM für alle Schadensersatz- oder Freistellungsansprüche im Zusammenhang mit FORCAM-Software pro Schadensfall auf 50% des vom Auftraggeber gezahlten Betrags für FORCAM-Software, jedoch maximal auf EUR 100.000, und auf 100% des vom Auftraggeber für FORCAM-Software gezahlten Betrags, jedoch maximal auf EUR 300.000 pro Jahr beschränkt.

VI. Besondere Bedingungen FORCAM-Wartung

1 Gegenstand. Gegenstand dieses Abschnitts zur FORCAM-Wartung für Auftraggeber ist die Wartung der in der Einzelvereinbarung spezifizierten Software („Standardsoftware“) für die Nutzung durch den Auftraggeber.

2 Geltungsbereich

2.1 Voraussetzung für die FORCAM- Wartung ist die Wartung der IT-Systeme (Hardware und Software) des Auftraggebers, auf denen die Software durch qualifiziertes, durch FORCAM geschultes Personal verwendet wird. Die IT-Systeme müssen den entsprechenden durch FORCAM kommunizierten Erfordernissen entsprechen.

2.2 Die FORCAM-Wartung ist auf ausreichend lizenzierte Software beschränkt. Die zu wartende Software muss den zugehörigen Produktspezifikationen bezüglich des Systems und der umweltbezogenen Voraussetzungen entsprechen.

2.3 Die FORCAM-Wartung erfasst ausschließlich Wartungsleistungen im Rahmen der Einzelvereinbarung zur FORCAM-Wartung.

2.4 Optionale Wartungsleistungen sind im Wege einer Einzelvereinbarung buchbar und je nach dem vom Auftraggeber beauftragten Umfang gesondert zu kompensieren.

2.5 FORCAM ist nicht zur Ausführung von Wartungsleistungen verpflichtet, die aufgrund von nicht in der FORCAM-Wartung enthaltenen Ursachen erforderlich werden. FORCAM ist berechtigt, solche Leistungen separat in Rechnung zu stellen.

2.6 FORCAM gewährt dem Auftraggeber in Bezug auf Software, die im Zuge der FORCAM-Wartung übermittelt wird, die gleichen Rechte, die der Auftraggeber für FORCAM-Software erhalten hat.

2.7 Für jegliche Drittanbieter-Software haben die Parteien eine gesonderte Vereinbarung zu schließen.

2.8 Die FORCAM-Wartung wird für eine unbestimmte Zeit vereinbart und erstmals bei Auslieferung der Software an den Auftraggeber diesem in Rechnung gestellt. Die Parteien sind berechtigt, die FORCAM-Wartung jederzeit mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Jahresende zu kündigen. Das Recht zur außerordentlichen fristlosen Kündigung bleibt unberührt.

2.9 Inhalt der FORCAM-Wartung nach diesem Abschnitt sind

(a) die Beseitigung von Programmfehlern der Software auch nach Ablauf der Gewährleistungsfrist,

(b) die Übermittlung von Softwareberichtigungen (Patches),

(c) die Übermittlung neuer Softwarestände (nach Weiterentwicklung oder Fehlerbehebung) mit Installationsanleitung (keine Installation durch FORCAM) an den Auftraggeber,

(d) lizenzgebührenfreie Updates auf einen höheren Releasestand (z.B. von Version 5.X auf 5.Y). Diese Updates umfassen auch Major Releases, d.h. Releases, in deren Rahmen wesentliche Funktionalitäten durch neue Funktionalitäten ersetzt werden.

- 2.10 Nicht in der FORCAM-Wartung enthalten sind
- (a) Softwareanpassung/-entwicklung sowie Installation und Inbetriebnahme neuer Softwarestände,
 - (b) lizenzfreie und/oder kostenlose Updates auf eine neue Generation bzw. ein neues Softwareprodukt. Eine neue Generation ist gekennzeichnet über den Produktnamen und die Generationsnummer (z.B. „Factory Framework 4“ auf „Force 5“). Neue Generationen beziehen sich auf grundlegende Änderungen an der Software-Rechenlogik, der Datenbank-Grundlage oder der Systemarchitektur und sind nicht kompatibel mit vorangehenden Generationen.
 - (c) Beseitigung von Störungen, die durch Eingriffe des Auftraggebers oder eines Dritten oder nicht ordnungsgemäßen Gebrauch des Systems entstanden sind,
 - (d) Beseitigung von Fehlfunktionen, die nicht auf einem Fehler der Software beruhen, für die die Einzelvereinbarung abgeschlossen ist, oder
 - (e) Überlassung des Source-Codes oder von Teilen dessen.
- 2.11 Die Fehlerbehebung im Rahmen der Gewährleistung für die Standardsoftware ist nicht Gegenstand der FORCAM-Wartung.
- 2.12 FORCAM führt zwei mal pro Jahr Major Releases durch. Die jeweilige Version der FORCAM-Software nach Durchführung eines Major Releases wird jeweils 24 Monate durch FORCAM ständig weiterentwickelt und gepflegt. Der Auftraggeber stellt sicher, dass FORCAM die jeweils aktuelle Konfiguration, vollständig und richtig erhält, und diese Information während der Vertragslaufzeit aktuell ist.

3 Wartung, Fernzugriff

Der Auftraggeber räumt FORCAM alle notwendigen Rechte ein, um im Rahmen der Wartung auf die Systeme des Auftraggebers zugreifen (z. B. über VPN) oder dessen Räumlichkeiten zu den üblichen Geschäftszeiten betreten zu können, sofern dies nötig ist. Auftraggeber und FORCAM schließen für den Wartungszugriff durch FORCAM den FORCAM-AVV ab.

4 Fehlerklassen und Reaktionszeiten

Für die Einstufung von Fehlern an der FORCAM-Software sowie die Reaktionszeiten gelten ausschließlich die Fehlerklassen und Reaktionszeiten aus Ziffer 12 des Allgemeinen Teils der FORCAM-AGB. Die Einordnung von Fehlern nach Fehlerklasse nimmt FORCAM vor.

5 Vergütung

- 5.1 Der Auftraggeber zahlt für die FORCAM-Wartung die in der Einzelvereinbarung festgelegte Vergütung.
- 5.2. Für Leistungen, die FORCAM bei Gelegenheit der FORCAM- Wartung erbringt, die nicht Gegenstand der FORCAM-Wartung sind, wird der Auftraggeber FORCAM entsprechend der jeweils gültigen Preisliste der FORCAM vergüten, die der Auftraggeber jederzeit bei FORCAM einsehen kann. Voraussetzung für den Vergütungsanspruch ist, dass FORCAM die Leistungen auf Aufforderung des Auftraggebers erbracht hat.

6 Haftung

In den von Ziffer 10 Absatz 1 und 2 des Allgemeinen Teils der AGB erfassten Fällen ist die Haftung von FORCAM für alle Schadensersatz- oder Freistellungsansprüche im Zusammenhang mit FORCAM-Wartung pro Schadensfall auf 50% des vom Auftraggeber jährlich für FORCAM-Wartung zu zahlenden Betrags, jedoch maximal auf EUR 100.000, und pro Jahr auf 100% des vom Auftraggeber jährlich für FORCAM-Wartung zu zahlenden Betrags, jedoch maximal auf EUR 300.000 beschränkt.

7 Kündigung

- 7.1 FORCAM kann Wartungsleistungen einstellen oder den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist außerordentlich kündigen, wenn (i) der Auftraggeber mit der Erbringung seiner

Zahlungsverpflichtungen in Rückstand gerät und trotz angemessener Fristsetzung und Mahnung seine Verpflichtungen nicht erfüllt, (ii) Eingriffe in die Software durch den Auftraggeber oder von dritten Stellen oder Personen erfolgt sind, oder (iii) das jeweilige Softwareprodukt auf ein anderes Rechnersystem übertragen wird (soweit dies eine Verletzung von Lizenzvertragsbestimmungen darstellt).

- 7.2 Eine Kündigung ist auch für einzelne Softwaremodule der FORCAM Gesamtlösung möglich.
- 7.3 Das Recht zur außerordentlichen, fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt für jede Partei unberührt.