

A. Geltungsbereich und Definitionen

1. Geltungsbereich

1.1 Die nachfolgenden Allgemeine Geschäftsbedingungen für Lösungen und Services („AGB“) sind Bestandteil der zwischen der entsprechenden Gesellschaft der Serrala Gruppe („Serrala“) und dem Kunden („Kunde“) geschlossenen Verträge über Software und Cloudlösungen der Serrala und die in Zusammenhang mit diesen durch Serrala zu erbringenden sonstigen Leistungen; mit Ausnahme der Lösungen CPWeb, CPPro und Alevate Bill Pay, für die ausschließlich die für diese Lösungen spezifischen Geschäftsbedingungen der Serrala gelten. Zudem werden diese AGB-Bestandteil jedes Vertrages, der auf sie Bezug nimmt. Sie gelten auch für alle künftigen Geschäfte mit dem Kunden aus laufenden Geschäftsbeziehungen.

1.2 Die Rechte und Pflichten der Parteien, insbesondere der jeweilige Leistungsumfang werden vorrangig durch die individuellen Abreden der Parteien bestimmt, wie sie in der Bestellung, Order, dem Bestellschein oder einem vergleichbarem Angebots- oder Auftragschreiben („Angebotsschreiben“) enthalten sind. Soweit in diesem Angebotsschreiben nichts Abweichendes geregelt ist, gelten die nachfolgenden Regelungen.

1.3 Entgegenstehende oder von diesen AGB abweichende Geschäftsbedingungen des Kunden (z.B. solche auf die in Bestellungen Bezug genommen wird) finden keine Anwendung.

2. Definitionen

2.1 Unter „Benutzerdokumentation“ werden alle Informationen verstanden, die Serrala dem Kunden zur Verfügung stellt und die die Services und Leistungen von Serrala beschreiben. Sie umfassen z.B. Lizenz-Spezifikationen, technischen Dokumentationen, eine Anleitung zur Nutzung der Cloud-Service und damit im Zusammenhang stehender Software und technische Angaben.

2.2 „Services“ meint alle insbesondere Software und Plattformgestützten IT-Dienstleistungen, die Serrala dem Kunden anbietet.

2.2 Unter „Softwarelösungen“ im Sinne dieser AGB sind das Serrala Originalprogramm sowie vollständige oder Teilkopie hiervon zu verstehen. Softwarelösungen können aus (i) maschinenlesbaren Instruktionen und Daten, Komponenten, Dateien und Modulen, (ii) audiovisuellen Inhalten (z. B. Abbildungen, Texte, Aufzeichnungen oder Bilder) und (iii) zugehörigem Lizenzmaterial (z. B. Schlüssel und Dokumentationen) bestehen. Zu Softwarelösungen gehören im Zweifel auch die durch diese von Serrala für den Kunden oder vom Kunden selbst generierten Daten.

B. Allgemeine Bestimmungen

3. Auftragsabwicklung

3.1 Verträge kommen dadurch zustande, dass Serrala dem Kunden ein Angebotsschreiben per E-Mail zusendet, das eine digitale oder einkopierte Unterschrift enthält oder in anderer Form als verbindlich gekennzeichnet ist und dass der Kunde dieses Angebotsschreiben durch Zurücksendung der rechtsverbindlich gezeichneten Bestellung oder eines eigenen Bestellformulars bzw. Purchase Order annimmt. Der Kunde kann das Angebotsschreiben nur unverändert annehmen. Ein Vertragsabschluss kann auch dadurch erfolgen, dass der Kunde seine Zustimmung auf einer von Serrala hierfür eingerichteten elektronischen Plattform (etwa DocuSign) abgibt. Daneben kommen Verträge auch zustande, wenn sich Serrala und der Kunde in sonstiger Weise verbindlich durch schriftliche oder elektronische Zeichnung des Angebotsschreibens einigen.

3.2 Serrala kann nach Eingang des unterschriebenen Angebotsschreibens eine Auftragsbestätigung erstellen und diese dem Kunden zusenden.

3.3 Der Erwerb zusätzlicher Produkte, Lizenzen oder sonstige Leistungen durch den Kunden erfolgt entsprechend Ziffer 3.1 („Ergänzungsbuchungen“).

3.4 Von Serrala angegebene Termine sind stets unverbindlich, es sei denn, etwas Anderes ist ausdrücklich im Angebotsschreiben vereinbart.

4. Vertragslaufzeit und Kündigung

4.1 Sofern nichts Abweichendes vereinbart wurde, beginnen Laufzeitverträge mit Vertragsabschluss (Laufzeitverträge das sind alle Dauerschuldverhältnisse, die etwa Softwaremiete oder SaaS und Services, sowie Professional Services Servicepakete nach Ziffer 25, beinhalten). Laufzeitverträge haben eine Mindestlaufzeit von 36 Monaten und verlängern sich anschließend automatisch um jeweils ein weiteres Jahr, sofern nicht eine Partei mit einer Frist von sechs Monaten schriftlich kündigt. Eine Kündigung kann auch mittels E-Mail erfolgen, eine Kündigung durch den Kunden ist nur wirksam, wenn sie unter der Adresse termination@serrala.com eingeht.

4.2 Tätigt der Kunde Ergänzungsbuchungen, oder schließt er sonst weitere Verträge mit Serrala ab, so ist eine Kündigung frühestens nach 36 Monaten nach der letzten Ergänzungsbuchung zulässig, sofern nicht ausdrücklich vereinbart wurde, dass die

Ergänzungsbuchung keine Auswirkung auf die bestehende Vertragslaufzeit haben soll.

5. Vergütung und Zahlungsbedingungen

5.1 Die Höhe der vom Kunden zu zahlenden Vergütung ergibt sich aus dem Angebotsschreiben und sofern dort kein Preis genannt ist, aus den geltenden Preislisten von Serrala. Sofern nichts Abweichendes vereinbart wurde, wird die Vergütung jährlich im Voraus, jeweils zu Beginn des Vertragsjahres geschuldet.

5.2 Ab dem zweiten Vertragsjahr unterliegt die Vergütung einer jährlichen Preisanpassung auf Basis des harmonisierten Verbraucherpreisindex (HVPI) des statistischen Amtes der europäischen Union („Index“). Hat sich zum Beginn eines neuen Vertragsjahres der Index um mindestens 0,5% gegenüber der letzten Preisanpassung (oder sofern eine solche noch nicht erfolgt ist, dem Stand bei Vertragsschluss) erhöht oder gesenkt, so wird die für das neue Vertragsjahr geschuldete Vergütung gegenüber der Vergütung für das zurückliegende Vertragsjahr um den vollen Prozentwert erhöht oder gesenkt, um den der Index gegenüber dem Stand der letzten Preisanpassung (oder sofern eine solche noch nicht erfolgt ist, dem Stand bei Vertragsschluss) gestiegen oder gesunken ist, zuzüglich eines Aufschlages von 2,9%. Die Preisanpassung erfolgt durch Erklärung gegenüber der anderen Partei, wobei Serrala das Preisanpassungsverlangen auch dadurch erklären kann, dass sie den in Rechnung gestellten Betrag entsprechend anpasst.

5.3 Sofern Professional Services nicht als Servicepaket nach Ziffer 25 gebucht werden, werden Professional Services und Implementierungsleistungen nach Ziffer 26 von Serrala nach Aufwand zu dem zwischen den Parteien zu vereinbarenden Konditionen abgerechnet. Dabei erfolgt die Abrechnung nach Personenstunden, sofern nicht eine Abrechnung nach Personentagen ausdrücklich vereinbart wurde. Für jeden gesonderten Auftrag des Kunden werden mindestens vier Personenstunden in Rechnung gestellt, auch wenn tatsächlich nur eine geringere Zeit verwendet wurde (Mindestabnahme). Die über die Mindestabnahme hinausgehenden Personenstunden werden pro angefangene Stunde berechnet. Sofern eine Abrechnung nach Personentagen vereinbart ist, entspricht ein Personentag acht Stunden. Angefangene Personentage werden voll in Rechnung gestellt, sofern nicht der Kunde nachweist, dass Serrala den betroffenen Mitarbeiter hätte anderweitig produktiv einsetzen können. Sofern Reisen zum Kunden erfolgen, werden die An- und Rückreisezeiten voll in Rechnung gestellt. Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich nach Erbringung der Leistung. Reise- und Nebenkosten werden gesondert in Rechnung gestellt.

5.4 Alle vereinbarten Vergütungen gelten zuzüglich der zum Zeitpunkt der jeweiligen Leistungserbringung geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

5.5 Alle Rechnungen sind 30 Tage nach Rechnungsstellung ohne Abzug fällig.

5.6 Sofern der Kunde schuldhaft unbegründete Mängelrügen erhebt, schuldhaft im Verzug mit seinen Zahlungspflichten ist, sowie bei sonstigen administrativen Anfragen, einschließlich Anfragen zur Zustimmung von Vertragsübertragungen und sonstigen Optionsrechten des Kunden, die unter dem Vorbehalt der Zustimmung von Serrala stehen, so ist Serrala berechtigt, dem Kunden ihren angemessenen Aufwand in Rechnung zu stellen, sofern und soweit die Bearbeitung dieser Anfragen nicht zum vereinbarten Leistungsumfang von Serrala gehört. Sofern Serrala in diesem Zusammenhang externe Dienstleister beauftragt hat, so erfasst der Vergütungsanspruch deren angemessenen Honorare, sofern Serrala eigene Mitarbeiter verwendet hat, so kann Serrala Stundensätze in Rechnung stellen, die entsprechend der Qualifikation des Mitarbeiters dem angemessenen Honorar eines externen Dienstleisters entsprechen würden.

6. Änderungsvorbehalte

6.1 Serrala ist berechtigt, das Leistungsspektrum weiterzuentwickeln und die Services zu ändern und dem technischen Fortschritt anzupassen. Werden durch eine Leistungsänderung berechnete Interessen des Kunden erheblich nachteilig berührt, so kann der Kunde den Vertrag innerhalb von einem Monat ab Kenntniserlangung über die Änderung kündigen (Sonderkündigungsrecht). Macht der Kunde nicht innerhalb dieser Frist von seinem Sonderkündigungsrecht Gebrauch, wird der Vertrag mit dem geänderten Leistungsspektrum fortgeführt.

6.2 Serrala ist berechtigt, diese AGB mit Zustimmung des Kunden zu ändern. Die Zustimmung zur Vertragsänderung gilt als erteilt, sofern der Kunde der Änderungsmitteilung, die die geänderten AGB in Textform enthält, nicht binnen vier Wochen nach ihrem Zugang widerspricht. Serrala wird den Kunden mit der Änderungsmitteilung auf die Folgen eines unterlassenen Widerspruchs besonders hinweisen. Serrala ist zu Änderungen nur berechtigt, (i) um auf eine Gesetzesänderung zu reagieren, (ii) um eine Regelung in diesen AGB durch eine im Wesentlichen gleichartige zu ersetzen, wenn höchstrichterliche Rechtsprechung die vorherige Regelung für unwirksam erklärt hat, (iii) die ausschließlich zugunsten des Kunden wirken, (iv) die angemessen sind um das Verhältnis von Leistung und Gegenleistung in einem angemessenen Verhältnis zu erhalten (insbesondere eine Erhöhung der Preise als Reaktion auf steigende Kosten von Serrala), oder (v) die angebracht sind, damit der Vertrag weiterhin dem Standard der Branche entspricht.

7. Supportleistungen und Erreichbarkeit

7.1 Der Kunde kann Probleme und Störungen der Softwarelösungen und der Services an Serrala übermitteln. Er muss dabei den Fehler möglichst genau beschreiben. Der Kunde erhält dann innerhalb der Reaktionszeit qualifizierte Unterstützung durch Serrala. Wurde mit dem Kunden ein Customer Success Plan vereinbart, so erbringt Serrala unter dem Customer Success Plan Leistungen auf Grundlage des Leistungsumfanges „Essential“, oder eines höheren Service-Levels, sofern dies ausdrücklich vereinbart wurde.

7.2 Support wird an allen Bankarbeitstagen zwischen 8:00 Uhr und 18:00 Uhr erbracht („**Werkzeiten**“). Maßgeblich ist jeweils der Ort des Service Center von Serrala.

7.3 Die Unterstützung des Kunden erfolgt soweit möglich und sinnvoll via Remote-Support (per E-Mail und/oder per Fernwartung). Die Notwendigkeit eines Vor-Ort-Einsatzes wird von Serrala – in Absprache mit dem Kunden – im Einzelfall entschieden. Die Mehraufwände für Vor-Ort-Einsätze sind von dem Kunden zu den zwischen den Parteien vereinbarten Stunden-/Tagessätzen gem. Ziffer 5 der AGB gesondert zu vergüten.

7.4 Sofern und soweit die Benutzerdokumentation eines Services nichts abweichendes vorgibt, steht jeder Service dem Kunden zu Werkzeiten zur Verfügung, wobei Serrala eine Erreichbarkeit von 99% Erreichbarkeit im Kalenderjahr sicherstellt.

8. Mitwirkungspflichten des Kunden

8.1 Der Kunde wird Serrala bei der Vertragserfüllung im erforderlichen Umfang unentgeltlich unterstützen und insbesondere Mitarbeiter, Arbeitsräume, Hard- und Software, Daten und Telekommunikationseinrichtungen im erforderlichen Umfang zur Verfügung stellen.

8.2 Der Kunde hat sich über die wesentlichen Funktionsmerkmale der Services informiert und ist auf Grund dessen zu der Auffassung gelangt, dass deren Nutzung seinen betrieblichen Anforderungen und Bedürfnissen entspricht.

8.3 Der Kunde beachtet die von Serrala für die Nutzung der Services gegebenen Hinweise, insbesondere die Benutzerdokumentation.

8.4 Der Kunde stellt Serrala für Unterstützung, Wartung sowie zur Fehlersuche einen Online-Zugriff auf sein Netzwerk und die installierten Anwendungen zur Verfügung. Er stellt die notwendige Infrastruktur und erforderlichen Berechtigungen für Serrala zur Verfügung. Zugriffe von Serrala erfolgen ausschließlich nach Absprache und entsprechender Freischaltung durch den Kunden. Der Systemadministrator des Kunden begleitet und überwacht den Zugriff während seiner gesamten Dauer. Anfallende Leitungskosten gehen zu Lasten des Kunden.

8.5 Der Kunde wird seine Fehlermeldungen und Fragen soweit möglich präzisieren und die von Serrala erteilten Hinweise befolgen. Er hat hierfür auf entsprechend geschulte Mitarbeiter zurückzugreifen.

8.6 Der Kunde ist für Funktionstests mitverantwortlich. Er wird für die Tests kompetente Mitarbeiter abstellen, die in der Lage sind, über Mängel, Funktionskürzungen sowie Änderungen der Programmstruktur zu urteilen und zu entscheiden. Diese Mitarbeiter werden zudem während erforderlicher Testläufe persönlich anwesend sein.

8.7 Soweit die Parteien keinen bestimmten Zeitpunkt für die Erfüllung der Beistellungen und Mitwirkungsleistungen vereinbart haben, wird Serrala diese mit einem angemessenen zeitlichen Vorlauf von dem Kunden anfordern.

8.8 Falls der Kunde die Beistellungen und Mitwirkungsleistungen nicht erfüllt, ist Serrala für eine hieraus resultierende Einschränkung der Vertragsleistungen nicht verantwortlich. Serrala wird sich in diesem Fall angemessen bemühen, die Vertragsleistungen ungeachtet der fehlenden Beistellungen und Mitwirkungsleistungen zu erfüllen. Soweit Serrala durch ein solches Bemühen Zusatzkosten entstehen, hat der Kunde diese Serrala zu erstatten.

9. Audits

9.1 Serrala ist berechtigt zu prüfen, ob der Kunde die von Serrala bereitgestellten Services und Softwarelösungen vertragsgemäß nutzt.

9.2 Ergibt die Überprüfung, dass der Kunde Vertragspflichten verletzt hat (insbesondere seinen Zugriff auf die Services über das vereinbarte Maß oder entgegen den Nutzungseinschränkungen genutzt hat), so ist der Kunde verpflichtet, für alle vertragswidrigen Nutzungen unverzüglich Nachzahlungen zu leisten. Sofern eine vertragswidrige Nutzung festgestellt wurde, so wird dabei zulasten des Kunden vermutet, dass der Kunde bereits seit Vertragsbeginn oder sofern später eine Überprüfung stattgefunden hat, seit der letzten Überprüfung im selben Umfang die Service vertragswidrig nutzt. Sollte die Überprüfung eine Abweichung von mehr als 5% ergeben, so trägt der Kunde zusätzlich alle mit der Überprüfung ggf. entstandenen Kosten. Die Höhe der Nachzahlungen richten sich – sofern vorhanden – nach dem offiziellen Listenpreis von Serrala am Tag, an dem die Überprüfung abgeschlossen wird. Weitergehende Ansprüche von Serrala bleiben vorbehalten.

10. Gewährleistung

10.1 Dem Kunden ist bewusst, dass Software nie frei von Störungen und Fehlern ist. Eine wesentliche Abweichung der vereinbarten Beschaffenheit begründet einen Mangel, soweit sie reproduzierbar ist und die Brauchbarkeit der Services für den Kunden ausschließt oder wesentlich beeinträchtigt.

10.2 Der Kunde ist verpflichtet, die Services unmittelbar nach Einräumung der Zugangsmöglichkeit und vor deren Einsatz gründlich auf Fehlerfreiheit, Erreichbarkeit und Kompatibilität mit den eigenen Systemen zu testen. Die bei der Untersuchung erkennbaren Fehler hat der Kunde Serrala unverzüglich, sonstige Fehler unverzüglich nach deren Entdeckung, jeweils unter beschreibender Bezeichnung des Fehlers und dem Zeitpunkt der Entdeckung, schriftlich anzuzeigen.

10.3 Serrala ist verpflichtet aus dem eignen Zuständigkeitsbereich herrührende Störungen der Services zu beheben. Die Beseitigung von Fehlern kann auch durch Zurverfügungstellung eines Workarounds erfolgen.

10.4 Erbringt Serrala Leistungen bei der Suche nach dem Grund einer Störung oder zur Störungsbeseitigung, ohne hierzu verpflichtet zu sein, so kann Serrala hierfür eine Vergütung entsprechend ihrer üblichen Sätze verlangen. Das gilt insbesondere, wenn ein Fehler nicht nachweisbar oder nicht Serrala zuzurechnen ist.

10.5 Jedwede verschuldensunabhängige Haftung für bereits bei Vertragsabschluss vorhandene Mängel ist ausgeschlossen.

11. Haftung

11.1 In allen Fällen vertraglicher und außervertraglicher Haftung leistet Serrala Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen nur in dem nachfolgend bestimmten Umfang:

(a) Serrala haftet bei Vorsatz in voller Höhe, bei grober Fahrlässigkeit und bei Fehlen einer Beschaffenheit, für die Serrala eine Garantie übernommen hat, nur in Höhe des vorhersehbaren Schadens, der durch die verletzte Pflicht oder die Garantie verhindert werden sollte;

(b) in anderen als den unter Ziffer 11.1(a) genannten Fällen haftet Serrala nur bei Verletzung einer wesentlichen Pflicht (Kardinalpflicht). Dabei ist die Haftung auf EUR 25.000 pro Schadensfall und für alle Schadensfälle zusammen auf die Höhe der Jahresvergütung des zugrundeliegenden Vertrages beschränkt. Die Verletzung einer Kardinalpflicht im Sinne dieser Ziffer 11.1(b) liegt vor, bei Verletzung einer Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.

11.2 Der Einwand des Mitverschuldens bleibt offen. Die Haftungsbegrenzungen gemäß Ziffer 11.1 gelten nicht bei der Haftung für Personenschäden und bei der Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.

11.3 Für alle Ansprüche gegen Serrala auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen bei vertraglicher und außervertraglicher Haftung gilt eine Verjährungsfrist von einem Jahr. Die Verjährungsfrist beginnt mit dem in § 199 Abs. 1 BGB bestimmten Zeitpunkt. Sie tritt spätestens mit Ablauf von 5 Jahren ab Entstehung des Anspruchs ein. Die Regelungen der Sätze 1 bis 3 dieser Ziffer 11.3 gelten nicht für die Haftung bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit oder bei Personenschäden oder nach dem Produkthaftungsgesetz.

12. Aufrechnung, Zurückbehaltungsrecht, Abtretung

12.1 Die Aufrechnung oder Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts durch den Kunden wegen bestrittener oder nicht rechtskräftig festgestellter Gegenansprüche ist ausgeschlossen. Die Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts durch den Kunden ist auch insoweit ausgeschlossen, als die Gegenansprüche nicht auf demselben Vertrag beruhen.

12.2 Der Kunde darf die ihm aus dem Vertrag obliegenden Rechte und Pflichten nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Serrala abtreten. Serrala ist berechtigt den gesamten Vertrag mit allen daraus erwachsenden Rechten und Pflichten an ein verbundenes Unternehmen im Sinne der §§ 15 ff. AktG zu übertragen.

13. Datenverarbeitung zur Vertragsdurchführung

13.1 Sofern Serrala im Zusammenhang mit dem Vertrag personenbezogene Daten des Kunden verarbeitet, muss Serrala sicherstellen, dass diese Verarbeitung im Einklang mit den Vorgaben der DSGVO und sonstiger anwendbarer Vorschriften zum Datenschutz erfolgt. Sofern Serrala personenbezogene Daten im Auftrag der Kunden verarbeitet, erfolgt dies nach Maßgabe des zwischen den Parteien geschlossenen Auftragsvertrages; sofern ein solcher nicht separat geschlossen wurde, gelten die Bedingungen des zum Vertragsschlusses aktuellen Auftragsvertrages unter www.serrala.com/data-processing-agreements als vereinbart, der damit Bestandteil des zwischen Serrala und dem Kunden geschlossenen Vertrages wird.

13.2 Kontaktinformationen sind geschäftsbezogene Kontaktinformationen, die der Kunde Serrala zugänglich macht; dazu gehören u. a. Namen, Berufsbezeichnungen,

Geschäftsadressen, Telefonnummern und E-Mail-Adressen von Mitarbeitern und Vertragspartnern des Kunden.

13.3 Kontaktinformationen müssen zum Zwecke der Durchführung und Förderung der Geschäftsbeziehung sowie für die Bearbeitung des jeweiligen Auftrags für Serrala zugänglich gemacht und durch diese verarbeitet werden. Serrala wird Kontaktinformationen nur im Rahmen der Datenschutzvorschriften verarbeiten und nutzen.

13.4 Der Kunde hat sicherzustellen, dass die Serrala zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten rechtmäßig erhoben wurden und die Weitergabe an und Verarbeitung durch Serrala zum Zwecke der Vertragsdurchführung zulässig ist.

14. Datenverarbeitung für eigene Zwecke

Unbeschadet der Rechte des Kunden an seinen von Serrala verarbeiteten Daten, ist es Serrala gestattet, Abgeleitete Analysedaten zu verwenden, um die Funktionsfähigkeit der Services sicherzustellen, aber auch um diese zu verbessern und neue Produkte und Dienstleistungen zu entwickeln. Für diese Zwecke ist Serrala berechtigt die Abgeleiteten Analysedaten in allen bekannten und unbekanntem Nutzungsformen und ohne Einschränkung der Übertragbarkeit, Unterlizenzen, Zeit, Ort oder Art und Weise auch nach Beendigung der Vertragsbeziehung zu nutzen. „**Abgeleitete Analysedaten**“ sind dabei alle Daten, die durch die Verwendung der Services durch den Kunden generiert werden, abgeleitete Daten oder Metadaten bezüglich der verarbeiteten Inhalte, sowie aus den Daten des Kunden unter strenger Anonymisierung und in Übereinstimmung mit allen Vertraulichkeits- und Datenschutzverpflichtungen von Serrala abgeleitete Daten. Rückmeldungen und Feed-Back des Kunden zu den Services gelten ebenfalls als Abgeleitete Analysedaten.

15. Geheimhaltung

Die Parteien sind verpflichtet über den Umstand, dass sie einen Vertrag geschlossen haben, sowie über die vereinbarten Preise und Konditionen Stillschweigen zu wahren. Der Kunde darf insbesondere keine Vertragsunterlagen oder von Serrala überlassene Dokumentation veröffentlichen. Diese Pflicht gilt auch nach Vertragsbeendigung fort. Die Parteien sind jedoch berechtigt Informationen an zur Verschwiegenheit verpflichtete Berater zu Beratungszwecken zu übergeben.

16. Gerichtsstand, Anwendbares Recht

16.1 Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit dem Vertrag ist das Gericht am Sitz von Serrala.

16.2 Auf den Vertrag findet das Recht des Ortes am Sitz von Serrala Anwendung (im Zweifel deutsches Recht), unter Ausschluss des UN-Kaufrechtsübereinkommens (CISG).

16.3 Änderungen, Ergänzungen oder eine Aufhebung einer vertraglichen Vereinbarung, in die diese AGB einbezogen wurden, bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung des Schriftformerfordernisses. Mündliche Nebenabreden sind nicht getroffen.

16.4 Sollte eine vertragliche Bestimmung unwirksam, undurchführbar oder lückenhaft sein oder werden, wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmungen gilt diejenige Bestimmung als vereinbart, welche die Parteien vernünftigerweise vereinbart hätten, wenn ihnen die Unwirksamkeit, Undurchführbarkeit oder Lückenhaftigkeit bewusst gewesen wäre.

C. Softwaremiete von On-Premise Software

17. Softwareüberlassung und Beschaffenheit

17.1 Serrala überlässt dem Kunden die im Angebotsschreiben bezeichneten Softwarelösungen für die Vertragsdauer zu den Bedingungen des Angebotsschreibens und dieser AGB. Die Softwarelösungen sowie die zugehörige Benutzerdokumentation werden zum Download zur Verfügung gestellt; der Kunde erhält neben der Auftragsbestätigung eine Benachrichtigung von Serrala mit dem Download-Link. Die Anwenderdokumentation wird in elektronischer, ausdrückbarer Form und in deutscher oder englischer Sprache zur Verfügung gestellt. Gegebenenfalls erfordert die Nutzung der Softwarelösungen Lizenzschlüssel, die Serrala dem Kunden zur Verfügung stellen wird. Der Kunde ist verpflichtet Serrala unverzüglich in Textform zur (erneuten) Übersendung oder von Softwarelösungen, Anwenderdokumentationen oder Lizenzschlüsseln aufzufordern, ansonsten kann sich der Kunde nicht auf eine unvollständige oder verspätete Leistung durch Serrala berufen.

17.2 In der Benutzerdokumentation und dem Angebotsschreiben ist beschrieben, welche Funktionen und Leistungen durch die Softwarelösungen bei vertragsgemäßer Nutzung auf der in der technischen Dokumentation vorgegebenen Hardware- und Software-Umgebung im Wesentlichen erzielt werden können. **Dem Kunden ist bewusst, dass Software nicht frei von Fehlern und Störungen ist, sofern diese die Brauchbarkeit der Softwarelösungen für den Kunden nicht**

ausschließen oder wesentlich beeinträchtigen, sind derartige Einschränkungen deshalb Bestandteil der geschuldeten Beschaffenheit und begründen keinen Mangel.

17.3 Eigenschaften, die der Kunde nach den öffentlichen Äußerungen von Serrala oder seinen Gehilfen, insbesondere in der Werbung oder bei der Kennzeichnung über bestimmte Eigenschaften der Softwarelösungen erwarten kann, gehören nur dann zur vereinbarten Beschaffenheit, wenn sie ausdrücklich in der Benutzerdokumentation oder dem Angebotsschreiben genannt sind.

17.4 Die Leistungen von Serrala umfassen nicht die Installation der Softwarelösungen beim Kunden, kundenspezifische Anpassungen an der Softwarelösungen, Schulung oder sonstige über die Vermietung der Softwarelösungen hinausgehende Leistungen.

17.5 Serrala wird während der vereinbarten Vertragslaufzeit den vertragsgemäßen Zustand der Softwarelösungen aufrechterhalten; d.h. die Nutzbarkeit der Softwarelösungen gemäß der vereinbarten Beschaffenheit sicherstellen. Serrala stellt dem Kunden im Rahmen dieser Verpflichtung neue Programmversionen der Softwarelösungen bzw. Patches und Hotfixes zur Verfügung und aktualisiert die Benutzerdokumentation entsprechend. Die Verpflichtung zur Überlassung gilt u.a. nicht für Erweiterungen der Softwarelösungen, die Serrala als neues und eigenständiges Produkt gesondert anbietet und vermarktet und Neuentwicklungen der Softwarelösungen mit gleichen oder ähnlichen Funktionen auf einer anderen technologischen Basis.

18. Nutzungsrechte an der Softwarelösungen

18.1 Serrala räumt dem Kunden ein zeitlich auf die Vertragslaufzeit begrenztes einfaches (nicht-exklusives), nicht übertragbares, und nicht unterlizenzierbares Nutzungsrecht ein, die Softwarelösungen auf den EDV-Systemen des Kunden im vertraglich vereinbarten Umfang zu nutzen. Eine Nutzung der Softwarelösungen durch Konzerntüchter des Kunden (verbundene Unternehmen im Sinne von §§ 15 ff. AktG) ist nur erlaubt, soweit die Softwarelösungen für die eigenen internen Prozesse des Kunden und dieser Tochtergesellschaften eingesetzt wird und sich eine solche Nutzung aus dem Angebotsschreiben ergibt und soweit sie sich auch im Übrigen im hier vorgegebenen Rahmen hält.

18.2 Jede Nutzung der Softwarelösungen oder der Benutzerdokumentation, außerhalb der Vorgaben des Angebotsschreibens und dieser AGB bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung durch Serrala. Alle Softwarelizenzen beziehen sich nur auf die Nutzung von Objektcode. Der Kunde darf die Softwarelösungen vervielfältigen, soweit dies zur Installation und zum bestimmungsgemäßen Gebrauch erforderlich ist; andere Vervielfältigungen sind nur zu Sicherungszwecken zulässig. Der Kunde darf die Dokumentation vervielfältigen, soweit dies zur internen Nutzung der Software durch den Kunden notwendig ist. Der Kunde ist ohne die vorherige Zustimmung von Serrala nicht berechtigt, (i) die Softwarelösungen für die Zwecke der Erbringung von IT-Dienstleistungen für Dritte in Form von Service Bureau-Angeboten, Application Service Providing, Outsourcing, SaaS-Lösungen oder in ähnlicher Form zu nutzen, (ii) Dritten die Ergebnisse von Vergleichs- oder Wettbewerbsanalysen, Benchmark-Tests oder -Analysen in Bezug auf Serrala-Produkte mitzuteilen, die vom Kunden oder in seinem Auftrag durchgeführt wurden, (iii) Softwarelösungen anderen Personen als den eigenen Arbeitnehmern oder freien Mitarbeitern verfügbar machen, (iv) die Softwarelösungen an Dritte zu übertragen oder zu vermieten, und (v) die Softwarelösungen zu analysieren, zu reassembeln oder in welcher Weise auch immer zu bearbeiten oder zu ändern. Zur Dekompilierung des Objektcodes oder sonstigen Arten der Rückerschließung der verschiedenen Herstellungsstufen der Softwarelösungen (sog. „Reverse-Engineering“) ist der Kunde nur berechtigt, soweit dies zur Herstellung der Interoperabilität mit anderen Softwareprogrammen notwendig ist, ihm Serrala nach schriftlicher Aufforderung mit angemessener Frist nicht die notwendigen Daten und Informationen zur Verfügung gestellt hat und sich die Dekompilierungsarbeiten auf die Teile der Softwarelösungen beschränken, die notwendig sind, um Interoperabilität mit anderen Softwareprogrammen herzustellen.

18.3 Der Quellcode der Softwarelösungen ist nicht Vertragsgegenstand.

18.4 Dem Kunden ist es nicht gestattet, Urheberrechtsvermerke, Kennzeichen und Kontrollnummern oder -zeichen von Serrala zu verändern oder zu entfernen.

18.5 Der Kunde führt Buch über die von ihm vertragsgemäß auf Datenträgern hergestellten Kopien des Vertragsgegenstands und deren Verbleib und erteilt Serrala auf Anfrage hierüber Auskunft und Einsicht.

19. Nutzungsrechte an Updates/Releases, Patches und Hotfixes

Serrala räumt dem Kunden an den ihm überlassenen Updates/Releases, Patches, Hotfixes etc. Nutzungsrechte im selben Umfang wie an der Software ein, mit der sie bestimmungsgemäß genutzt werden bzw. die durch sie ersetzt werden soll. Die Regelungen der Ziffer 17. finden entsprechend Anwendung. Das Nutzungsrecht an den Softwarelösungen, die durch die neuen Programmversionen technisch ersetzt werden, erlischt innerhalb von zwei Wochen, nachdem der Kunde die gelieferten Programmversionen produktiv einsetzt, spätestens aber einen Kalendermonat nach Eingang der gelieferten Programmversionen beim Kunden.

20. Drittsoftware, Open Source

Die vermieteten Softwarelösungen können proprietäre Drittanbieterprogramme enthalten, die unter separaten Bestimmungen lizenziert werden, die dem Kunden entsprechend angezeigt werden. Der Kunde ist verpflichtet sich an die Vorgaben dieser Lizenzbedingungen für Drittanbieterprogramme zu halten. Die Softwarelösungen können auch Open Source-Programme enthalten. Informationen zu Open Source-Programmen (sofern enthalten) werden dem Kunden auf Nachfrage zur Verfügung gestellt.

21. Löschungsverpflichtung

Bei Beendigung des Softwaremietvertrages gleich aus welchem Grund ist der Kunde verpflichtet sämtliche Kopien der Softwarelösungen sowie der Benutzerdokumentation vollständig zu löschen.

D. SaaS und Cloud-Services / Managed Services

22. Services

22.1 Zur Erbringung von softwaregestützten und Cloudbasierten Leistungen/Services stellt Serrala dem Kunden den Zugang zum in den im Angebotsschreiben vereinbarten Service in Serralas Verfügungsbereich (ab Schnittstelle Rechenzentrum zum Internet) für die Vertragsdauer und zu den Bedingungen dieser AGB bereit.

22.2 Serrala ist nicht für Fehler und Einschränkungen verantwortlich, die aus der Übermittlung des Service außerhalb von Serralas Machbereich herrühren (z.B. Störungen bei Internet Providern, sondern trägt nur die Verantwortung bis zur Schnittstelle der eigenen Rechenzentren zum Internet.

22.3 Die Beschaffenheit der Services richtet sich ausschließlich nach der Benutzerdokumentation. **Dem Kunden ist bewusst, dass softwarebasierte Services nicht frei von Fehlern, Störungen und Unterbrechungen sind, sofern diese die Brauchbarkeit des Service für den Kunden nicht ausschließen oder wesentlich beeinträchtigen, sind sie deshalb Bestandteil der geschuldeten Beschaffenheit und begründen keinen Mangel.**

23. Nutzungsrechte und Nutzungsumfang

23.1 Soweit für die ordnungsgemäße Nutzung der Services von Serrala Software auf den Systemen des Kunden installiert und genutzt werden muss, räumt Serrala dem Kunden das zeitlich auf die vereinbarte Laufzeit begrenzte einfache, nicht übertragbare, und nicht unterlizenzierbares Nutzungsrecht ein, diese Software zu nutzen.

23.2 Unabhängig von technischen Beschränkungen (z.B. einer begrenzten Anzahl an Zugängen) darf der Kunde die Services nur im vertraglich vereinbarten Umfang nutzen. Eine Nutzung der Services durch Dritte einschließlich Konzerntöchter des Kunden (verbundene Unternehmen im Sinne von §§ 15 ff. AktG) ist nur erlaubt, soweit der Service für die eigenen internen Prozesse des Kunden und dieser Tochtergesellschaften genutzt wird und sich eine solche Nutzung aus dem Angebotsschreiben oder der Leistungsbeschreibung ergibt.

23.3 Der Kunde ist ohne vorherige Zustimmung von Serrala nicht berechtigt, (i) die Services für die Zwecke der Erbringung von Leistungen für Dritte, beispielweise Leistungen in Form von Service Bureau-Angeboten, Application Service Providing, Outsourcing, SaaS-Lösungen oder in ähnlicher Form zu nutzen, (ii) die Services anderen Personen als den eigenen Arbeitnehmern oder freien Mitarbeitern verfügbar zu machen, und (iii) die Services Dritten zugänglich zu machen. Darüberhinausgehende Rechte, insbesondere an überlassener Software oder den gegebenenfalls bereitgestellten Infrastrukturen im jeweiligen Rechenzentrum erhält der Kunde nicht. Jede weitergehende Nutzung bedarf der schriftlichen Zustimmung von Serrala.

24. Supportleistungen und Störungsbehebung

24.1 Der Kunde kann Probleme und Störungen bei der Nutzung der Services an den Support der Serrala melden. Die Einzelheiten hierzu ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung.

24.2 Der Umfang und die Art und Weise sowie sonstige Details der Störungsbehebung sowie die gegenseitigen Verpflichtungen im Rahmen der Störungsbehebung ergeben sich aus der jeweils aktuellen Version des Customer Success Plan. Sofern kein höhere Servicelevel vereinbart wurde, stehen dem Kunden Leistungen im Umfang des Leistungslevels „Essential“ zu.

E. Professional Services

25. Professional Service Bundle

25.1 Sofern der Kunde Servicepakete gebucht hat, ist Serrala verpflichtet für jede abgerufene Stunde innerhalb des Stundenkontingents einen geeigneten Mitarbeiter entsprechend der Servicepaketbeschreibung bereitzustellen. Beginnt die Laufzeit

des Vertrages nicht zum Monatsanfang berechnet sich die Vergütung für diesen Monat und das Stundenkontingent anteilig. Am Ende jeden Monats verfallen die Stundenkontingente, die der Kunde in diesem Monat nicht in Anspruch genommen hat.

25.2 Das weitere regelt die Servicepaketbeschreibung.

25.3 Sofern ein Servicestunden-Optionsplan mit fester Laufzeit vereinbart wurde (insbesondere ein „Assist“ Service Package), so ist der Kunde berechtigt, Servicestunden bis zu dem in der Vereinbarung genannten Limit abzurufen. Der Kunde schuldet die Vergütung allein für die Möglichkeit Stunden im vereinbarten Umfang nach vorheriger Buchung in Anspruch zu nehmen, die Nicht-Inanspruchnahme eines Teiles oder des vollständigen Kontingentes hat keine Auswirkungen auf die Leistungsbeziehungen und das vom Kunden geschuldete Entgelt.

26. Sonstige Leistungen

26.1 Sonstige Dienstleistungen (insbesondere Installationen zum Zugriff auf die Services auf den Systemen des Kunden, Installation von Updates/ Releases, Hotfixes oder Patches, Schulungs- und Einweisungsleistungen, Consulting, kundenindividuelle oder erweiterte SLA (Service Level Agreements), Unterstützungsleistungen und Anpassungsprogrammierung) werden von Serrala nur aufgrund einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung erbracht. Der Kunde hat hierauf keinen Anspruch.

26.2 Soweit die Parteien nicht ausdrücklich eine andere Vereinbarung treffen, erbringt Serrala ausschließlich Dienstleistungen und ein bestimmter Erfolg ist nicht geschuldet, auch wenn ein solcher als Projektziel formuliert wurde.