

A. Geltungsbereich und Definitionen

1. Geltungsbereich

1.1 Die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) sind Bestandteil der zwischen der Serrala Group GmbH, Serrala Payment Solutions GmbH oder einem anderen Unternehmen der Serrala Gruppe („SERRALA“) und dem Kunden („Kunde“) geschlossenen Verträge über die Produkte CPWeb und CMPPro und die in diesem Zusammenhang seitens SERRALA zu erbringenden sonstigen Dienstleistungen. 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 insbesondere im „Angebotsschreiben“ enthalten sind. Soweit hierin nichts Abweichendes geregelt ist, gelten die nachfolgenden Regelungen.

1.3 Entgegenstehende oder von diesen AGB abweichende Geschäftsbedingungen des Kunden sind ausgeschlossen.

2. Definitionen

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

2.2 Unter „Software“ im Sinne dieser AGB sind das SERRALA Originalprogramm sowie vollständige oder Teilkopien hiervon zu verstehen. Software kann 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 Dokumentation) bestehen.

B. Allgemeine Bestimmungen

3. Auftragsabwicklung

3.1 Verträge kommen dadurch zustande, dass SERRALA dem Kunden ein Angebotsschreiben mit Bestellformular 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 Vertragsschluss kann auch dadurch erfolgen, dass der Kunde seine Zustimmung auf einer von SERRALA hierfür eingerichteten elektronischen Plattform (etwa Docu-Sign) abgibt.

3.2 SERRALA erstellt nach Eingang des unterschriebenen Angebotsschreibens eine Auftragsbestätigung und sendet diese dem Kunden zu.

3.3 Der Erwerb zusätzlicher Produkte, Lizenzen oder sonstige Leistungen durch einen bestehenden Kunden von SERRALA erfolgt entsprechend 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, sowie Professional Services Servicepakete nach Ziff. 22, 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 mit der Rechnungsstellung verbinden kann.

5.3 Sofern Professional Services nicht als Servicepaket nach Ziff. 22 gebucht werden, werden Professional Services und Implementierungsleistungen nach Ziff. 23 von SERRALA nach Aufwand zu dem zwischen den Parteien vereinbarten Konditionen-abgerechnet. Dabei erfolgt die Abrechnung nach Personentagen, sofern nicht eine Abrechnung nach Personentagen ausdrücklich vereinbart wurde. Für jeden gesonderten Auftrag des Kunden werden mindestens vier Personentagen in Rechnung gestellt, auch wenn tatsächlich nur eine geringere Zeit verwendet wurde (Mindestabnahme). Die über die Mindestabnahme hinausgehenden Personentagen 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 Der Kunde kann der SERRALA ein SEPA-Firmen-Mandat erteilen. In diesem Fall gilt: Die Zahlung erfolgt gem. der Vorabinformation, und abweichend von Ziff. 5.1, auf monatlicher Basis im Wege der Lastschrift; der Kunde sichert zu, dass das im SEPA-Firmen-Mandat genannte Konto nicht aufgelöst ist und dass auf diesem Konto ausreichende Deckung besteht; Kosten, die aufgrund von Nichteinlösung oder Rückbuchung der Lastschrift entstehen, gehen zu Lasten des Kunden, solange die Nichteinlösung oder die Rückbuchung nicht durch SERRALA verursacht wurde.

6. Änderungsvorbehalte

6.1 SERRALA ist berechtigt, das Leistungsspektrum weiterzuentwickeln und die Software 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

7.1 Der Kunde kann Probleme und Störungen zur lizenzierten Software über das Support-Portal oder per E-Mail an SERRALA übermitteln. Er muss dabei den Fehler möglichst genau beschreiben. Der Kunde erhält innerhalb der Reaktionszeit (siehe Ziff. 7.7) Unterstützung durch einen qualifizierten Mitarbeiter von SERRALA. Die Reaktionszeit bezieht sich auf die angegebenen Service-Zeiten gem. Ziff. 7.2.

7.2 Servicezeiten sind alle Werktage von Montag bis Freitag mit Ausnahme bundesweiter Feiertage, („Werktage“) zwischen 8:00 Uhr und 18:00 Uhr. Als Werktage gelten ebenfalls nicht die Bankfeiertage 24.12. und 31.12. eines jeden Jahres.

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.

7.4 Die Mehraufwände für Vor-Ort-Einsätze sind von dem Kunden zu den zwischen den Parteien vereinbarten Stunden-/Tagessätzen gem. Ziff. 5.3 der AGB gesondert zu vergüten.

7.5 Die Fehlerbehandlung im Sinne dieser Supportbedingungen umfasst die Eingrenzung der Fehlerursache, die Fehlerdiagnose sowie Leistungen, die auf die Behebung des Fehlers gerichtet sind (insb. Patches und Hotfixes). Leistungen der Fehlerbehandlung können nach Wahl von SERRALA auch durch eine Umgehung, Updates /Release, Patches und Hotfixes erfolgen.

7.6 Soweit SERRALA aufgrund dieser Supportbedingungen Computerprogramme oder sonstige urheberrechtlich selbständig schutzfähige Werke zur Nutzung überlässt, unterliegen diese Computerprogramme sowie die dem Kunden hieran eingeräumten Nutzungsrechte auch den Lizenzbedingungen gemäß Ziff. 18 der AGB.

7.7 Reaktionszeiten: Für die Supportleistungen durch SERRALA gelten folgende Reaktionszeiten:

Fehlerklasse	Reaktionszeit
Schweregrad I: Die Produktion ist ausgefallen, ohne dass eine Umgehungslösung bekannt ist, und/oder ein Vorfall, der die Nutzung des Abonnementdienstes in der Produktion verhindert, wenn die daraus resultierende Situation die termingerechte Ausführung von Kundenzahlungen gefährdet.	Rückmeldung innerhalb von 4 Stunden in der Arbeitszeit werktags zwischen 8.00 und 18.00 Uhr nach Übermittlung der Fehlermeldung. Die Rückmeldezeit wird durch die Feierabendzeiten (vor 8.00 Uhr und nach 18.00 Uhr) und Nicht-Werktage unterbrochen.
Schweregrad II: Der Abonnementdienst kann aufgrund des Vorfalls nur mit starken Einschränkungen in der Produktion genutzt werden und hat erhebliche Auswirkungen auf mehrere Benutzer, was zu einer erheblichen Unterbrechung der Nutzung oder zum Ausfall des vom Abonnementdienst unterstützten Geschäftsprozesses führt.	Rückmeldung innerhalb von 2 Werktagen in der Arbeitszeit werktags zwischen 8.00 und 18.00 Uhr nach Übermittlung der Fehlermeldung. Die Rückmeldezeit wird durch die Feierabendzeiten (vor 8.00 Uhr und nach 18.00 Uhr) und Nicht-Werktage unterbrochen.
Schweregrad III: Der Abonnementdienst kann aufgrund des Vorfalls mit geringfügigen Einschränkungen in der Produktion genutzt werden und kann jeden Vorfall des Schweregrads I oder II umfassen, für den eine Umgehungs- oder Umleitungslösung implementiert oder identifiziert wurde.	Rückmeldung innerhalb von 4 Werktagen in der Arbeitszeit werktags zwischen 8.00 und 18.00 Uhr nach Übermittlung der Fehlermeldung. Die Rückmeldezeit wird durch die Feierabendzeiten (vor 8.00 Uhr und nach 18.00 Uhr) und Nicht-Werktage unterbrochen.
Schweregrad IV: Jeder Vorfall, der die Funktionalität oder Nutzung der Abonnementdienste nicht ernsthaft beeinträchtigt, oder ein Verbesserungsvorschlag.	Rückmeldung mit Angabe der weiteren Vorgehensweise innerhalb einer Woche.

7.8. Nicht enthaltene Leistungen: Nicht in den Supportleistungen enthalten sind insbesondere:

- Leistungen außerhalb der vereinbarten Servicezeiten;
- Leistungen für die lizenzierte Software, die nicht unter den von SERRALA vorgegebenen Einsatzbedingungen genutzt werden;
- Leistungen für die lizenzierte Software, die durch nicht von SERRALA vorgenommene Programmierarbeiten verändert wurden;
- Leistungen für Computerprogramme oder Teile davon, die nicht zur lizenzierten Software gehören;
- Leistungen für die lizenzierte Software, für die von SERRALA bereitgestellte Updates, Patches, Hotfixes oder sonstige Fehlerbehebungen nicht installiert wurden und der gemeldete Fehler darin bereits behoben wurde, es sei denn deren Installation ist dem Kunden aus nicht von ihm zu vertretenden Gründen unzumutbar;
- Leistungen für die lizenzierte Software mit einem Release-Stand, der von SERRALA grundsätzlich nicht mehr gepflegt wird;
- Bearbeitung von Anfragen, die nicht im Zusammenhang mit der Fehlerbehebung stehen;
- Leistungen, die am Sitz von SERRALA erbracht werden können, auf Wunsch des Kunden aber an einem anderen Ort erbracht werden; und
- Leistungen, die erforderlich werden, weil der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht nachkommt.

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. Dies gilt insbesondere im Rahmen der Implementierung. Es ist zudem Sache des Kunden, rechtzeitig für die in der technischen Dokumentation beschriebene Hard- und Software-Umgebung zu sorgen, um einen ordnungsgemäßen und fehlerfreien Betrieb der Software zu ermöglichen.

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

8.3 Der Kunde beachtet die von SERRALA für Installation und den Betrieb der Software gegebenen Hinweise, insbesondere die Anwenderdokumentation.

8.4 Der Kunde wird einen neuen Softwarestand übernehmen, wenn der vertragsgemäße Funktionsumfang erhalten bleibt und die Übernahme nicht zu erheblichen Nachteilen führt. Sofern der Kunde einen neuen Softwarestand – aus welchen Gründen auch immer – nicht übernimmt, wird er SERRALA unverzüglich hierüber informieren.

8.5 Der Kunde trifft angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass die Software ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäß arbeitet oder er einen Service nicht nutzen kann. Dies umfasst insbesondere tägliche Datensicherung, Störungsdiagnose und regelmäßige Überprüfung der Datenverarbeitungsergebnisse in angemessenem Umfang.

8.6 Der Kunde stellt SERRALA für Hotline-Unterstützung, Wartung sowie zur Fehler-suche 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.

8.7 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.

8.8 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.

8.9 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.

8.10 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 überlassene Software vertragsgemäß nutzt. Zu diesem Zweck darf SERRALA vom Kunden Auskunft verlangen, insbesondere über Zeitraum und Umfang der Nutzung, Nachprüfungen beim Kunden auf den Systemen des Kunden vornehmen und technische Versionsreporte erstellen und verwenden.

9.2 Ergibt die Überprüfung, dass der Kunde Vertragspflichten verletzt hat (insbesondere überlassene Software oder Zugänge über das vereinbarte Maß oder entgegen der 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 Software oder den 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 Eine wesentliche Abweichung der vereinbarten Beschaffenheit begründet einen Mangel, soweit sie reproduzierbar ist und die Brauchbarkeit für den Kunden ausschließt oder wesentlich beeinträchtigt.

10.2 Der Kunde ist verpflichtet, die Software unmittelbar nach Übergabe bzw. Einräumung der Zugangsmöglichkeit und vor deren Einsatz gründlich auf Fehlerfreiheit

und insbesondere auf Verwendbarkeit in und mit der bestehenden Hard- und Softwarekonfiguration 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 leistet bei Sachmängeln zunächst Gewähr durch Nacherfüllung. Hierzu überlässt SERRALA nach freier Wahl dem Kunden einen neuen, mangelfreien Softwarestand oder beseitigt den Mangel; als Mangelbeseitigung gilt auch, wenn SERRALA dem Kunden zumutbare Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Mangels zu vermeiden. Die Beseitigung von Mängeln kann auch durch Übermittlung von Informationen und Unterlagen über eine Telekommunikationsverbindung erfolgen oder, soweit zumutbar, durch Zurverfügungstellung eines Workarounds.

10.4 Schlägt der Kunde zwei Versuche der Nacherfüllung bezüglich desselben Fehlers fehl, ist der Kunde berechtigt, eine angemessene schriftliche Nachfrist zur Mängelbeseitigung zu setzen und darauf hinzuweisen, dass er sich das Recht vorbehält, bei erneutem Fehlschlagen der Nachbesserung den Vertrag zu kündigen und/oder Schadensersatz zu verlangen.

10.5 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 Mangel nicht nachweisbar oder nicht SERRALA zuzurechnen ist.

10.6 Die verschuldensunabhängige Haftung für bereits bei Vertragsabschluss vorhandene Mängel an der Software gemäß § 536a Abs. 1 BGB 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 Ziff. 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 Ziff. 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 Ziff. 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 Ziff. 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 Auftragsverarbeitungsvertrages; sofern ein solcher nicht separat geschlossen wurde, gelten die Bedingungen des zum Vertragsschlusses aktuellen Auftragsverarbeitungsvertrages 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.

16. Gerichtsstand, Anwendbares Recht

16.1 Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit dem Vertrag ist Hamburg.

16.2 Auf den Vertrag findet deutsches Recht Anwendung, 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. Leistungen im Rahmen der Softwaremiete

17. Softwareüberlassung und Beschaffenheit

17.1 SERRALA überlässt dem Kunden die im Angebotsschreiben bezeichnete Software für die Vertragsdauer zu den Bedingungen des Angebotsschreibens und dieser AGB. Die Software 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 Sprache zur Verfügung gestellt.

17.2 In der Benutzerdokumentation und dem Angebotsschreiben ist beschrieben, welche Funktionen und Leistungen durch die Software 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 Software für den Kunden nicht ausschließen oder wesentlich beeinträchtigen, sind sie 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 Software 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 Software beim Kunden, kundenspezifische Anpassungen an der Software, Schulung oder sonstige über die Vermietung der Software hinausgehende Leistungen.

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

18. Nutzungsrechte an der Software

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

18.2 Jede Nutzung der Software 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 Software vervielfältigen, soweit dies zur Installation und zum bestimmungsgemäßen Gebrauch erforderlich ist; andere Vervielfältigungen sind nur zu Sicherheitszwecken 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 Software 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) Software anderen Personen als den eigenen Arbeitnehmern oder freien Mitarbeitern verfügbar machen, (iv) die Software an Dritte zu übertragen oder zu vermieten, und (v) die Software zu analysieren, zu reassemblieren oder in welcher Weise auch immer zu bearbeiten oder zu ändern. Zur Dekompilierung des Objektcodes oder sonstigen Arten der Rückerschließung der verschiedenen Herstellungsstufen der Software (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 Software beschränken, die notwendig sind, um Interoperabilität mit anderen Softwareprogrammen herzustellen.

18.3 Der Quellcode der Software 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 Ziff. 17. finden entsprechend Anwendung. Das Nutzungsrecht an der Software, 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 vermietete Software kann 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 Software kann auch Open Source-Programme enthalten. Informationen zu Open Source-Programmen (sofern enthalten) werden dem Kunden auf Nachfrage zur Verfügung gestellt.

21. Lösungsverpflichtung

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

D. Professional Services

22. Professional Service Bundle

22.1 Sofern der Kunde Servicepakete vereinbart 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.

22.2 Das weitere regelt die Servicepaketbeschreibung.

23. Sonstige Leistungen

23.1 Sonstige Dienstleistungen (insbesondere Installation der Software 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 nach gesonderter Vereinbarung erbracht.

23.2 Soweit die Parteien nicht ausdrücklich vereinbaren, dass der Erfolg geschuldet ist, erbringt SERRALA ausschließlich Dienstleistungen und schuldet nicht den anvisierten Erfolgseintritt.