



## **Allgemeine Geschäftsbedingungen der GODO Systems GmbH (Stand Januar 2015)**

**Diese Vertragsbedingungen sind Bestandteil des Erstvertrages sowie etwaiger Ergänzungs- und Folgevereinbarungen.**

**Allgemein: Der Auftragsnehmer ist die GODO Systems GmbH oder verbundene Unternehmen, kurz "GODO" und der Besteller der Waren und Dienstleistungen ist der "Auftraggeber". Beide Parteien werden in den aufgeführten Kurzformen aufgeführt.**

**Ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen im Teil 1 gibt es im Teil 2 gesonderte Allgemeine Geschäftsbedingungen bei Überlassung der Nutzungsrechte von Software und dazugehörige IT-Dienstleistungen.**

### **1. Teil**

#### **§ 1 Vertragsgegenstand**

(1) Die vorliegenden Bestimmungen beinhalten die allgemeinen Regelungen zur Lieferung von Waren und Dienstleistungen. Ausgenommen sind die in Teil 2 aufgeführten Leistungen.

(2) Vertragsgegenstand sind ausschließlich die im Angebot oder der Auftragsbestätigung bezeichneten Produkte. Darstellungen in Produkt- oder Projektbeschreibungen, auch im Internet, sind ausdrücklich keine Beschreibungen der Produktbeschaffenheit i.S.d. §§ 434, 633 BGB – dies schon deshalb nicht, weil die Produkte ständiger Anpassung unterliegen, so dass Änderungen und Irrtümer dort vorbehalten sind und sich auch die Angaben ebenso auch auf zukünftige Entwicklungen beziehen können.

(3) Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen - Lizenzbestimmungen der GODO Systems GmbH gelten ausschließlich. Jedwede formularmäßigen Hinweis auf eigene Geschäftsbedingungen des Auftraggebers wird hiermit ausdrücklich widersprochen.

#### **§ 2 Lieferungen und Leistungen**

(1) Liefertermine sind, soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, unverbindlich.

(2) GODO ist zu Teillieferungen bzw. Teilleistungen berechtigt.

(3) GODO ist berechtigt, mit der Durchführung der Lieferungen und Leistungen ganz oder teilweise Dritte zu beauftragen.

(4) Wird GODO an der rechtzeitigen vertragsgemäßen Lieferung der Produkte oder der rechtzeitigen vertragsgemäßen Leistungserbringung durch Energiemangel, Verkehrsstörungen, Streik, Aussperrung, höhere Gewalt oder Lieferstörungen beim Hersteller, Lieferanten oder Subunternehmer behindert, so verlängert sich die Lieferfrist angemessen.

(5) Wird GODO die Vertragserfüllung aus den o.g. genannten Gründen ganz oder teilweise unmöglich, so wird GODO von ihrer Lieferpflicht und der Kunde von seiner Zahlungsverpflichtung frei.

(5) Der Auftraggeber kann vom Vertrag zurücktreten bzw. den Vertrag kündigen, wenn GODO sich in Verzug befindet, der Auftraggeber GODO schriftlich und unter Androhung des Rücktritts bzw. der Kündigung eine angemessene Nachfrist gesetzt und GODO nicht innerhalb der Nachfrist erfüllt hat. Befindet sich GODO mit der Lieferung eines Teils der Produkte in Verzug und kann der Auftraggeber die anderen Produkte davon unabhängig nutzen, ist der Kunde lediglich zu einem entsprechenden teilweisen Rücktritt vom Vertrag berechtigt.

Gerät der Kunde mit einer Zahlung in Verzug, ist GODO berechtigt, Zinsen in Höhe von 3% über dem jeweiligen Diskontsatz der Deutschen Bundesbank zu berechnen.

(5) Der Auftraggeber kann ein Zurückbehaltungsrecht nur geltend machen, soweit es auf Ansprüchen aus diesem Vertrag beruht. Er ist zu einer Aufrechnung gegen Ansprüche von GODO nur berechtigt, wenn GODO die Forderung anerkannt hat.

- (6) Ist der Auftraggeber mit der Bezahlung einer Lieferung oder Leistung aus der Geschäftsverbindung in Verzug, ist GODO berechtigt, Lieferungen oder Leistungen zurückzuhalten, ohne zum Ersatz eines etwa entstehenden Schadens verpflichtet zu sein.
- (7) Die Produkte bleiben Eigentum von GODO bis zur Bezahlung sämtlicher Forderungen aus der Geschäftsverbindung mit dem Kunden.
- (8) Der Auftraggeber darf Produkte nur mit schriftlicher Zustimmung von GODO veräußern, vermieten, verpachten oder sonst darüber verfügen, solange die Produkte Eigentum von GODO sind. Insbesondere ist der Kunde nicht zu Sicherungsübereignung und Verpfändung der Produkte berechtigt.
- (9) Der Auftraggeber hat GODO den Zugriff Dritter auf die Vorbehaltsware sofort schriftlich mitzuteilen und GODO in jeder Weise bei der Intervention zu unterstützen. Die Kosten hierfür sowie alle zwecks Erhaltung und Lagerung der Ware gemachten Verwendungen trägt der Kunde.
- (10) Wenn der Auftraggeber von seinem gesetzlichen Widerrufsrecht Gebrauch macht, muss er dies ausdrücklich schriftlich oder mündlich innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Ware bei GODO tun.

### § 3 Zahlung der Vergütung

- Alle Preise verstehen sich zuzüglich der am Tage der Lieferung gültigen Umsatzsteuer.
- (2) Die Preise verstehen sich ab GODO-Versand. Verpackung, Fracht, Porto, Versicherung und Installation werden gesondert berechnet.
- (3) Zahlungen werden mit der Lieferung/Leistung fällig, soweit nicht im Einzelfalle Abweichendes vereinbart ist.
- (4) Teillieferungen sind vom Kunden zu bezahlen, soweit sie bereits vor vollständiger Lieferung selbständig genutzt werden können.
- (5) Nicht im Vertrag enthaltene Zusatzleistungen und Leistungen, für die im Vertrag keine Vergütung ausgewiesen ist, werden von GODO zu den am Tag der Bestellung jeweils gültigen Preislisten berechnet.

### § 4 Gewährleistung

- (1) Der Auftraggeber kann Minder- und Fehlleistungen sowie sofort erkennbare Mängel nur innerhalb 8 Tagen nach Erbringung der Leistung beanstanden. Sämtliche Beanstandungen haben schriftlich zu erfolgen. Die Gewährleistungspflicht beträgt sechs Monate.
- (2) Bei berechtigter Beanstandung behebt GODO die Mängel nach ihrer Wahl durch kostenlose Instandsetzung oder durch Ersatzlieferung. GODO behält sich vor, bis zur endgültigen Behebung eine Zwischenlösung zur Umgehung der Mängel bereitzustellen. Bei Fehlschlagen der Instandsetzung oder Ersatzlieferung, oder, falls die Zwischenlösung keine im Wesentlichen vertragsgemäße Nutzung der Produkte ermöglicht, kann der Kunde GODO eine angemessene Nachfrist setzen. Nach fruchtlosem Fristablauf kann er nach seiner Wahl Herabsetzung der Vergütung oder Rückgängigmachung des Vertrages verlangen.
- (3) Die Gewährleistungspflicht entfällt, soweit Mängel nicht reproduzierbar sind oder darauf beruhen, dass der Anwender oder von GODO nicht beauftragte Dritte Änderungen vorgenommen haben.

### § 5 Schutzrechte / Haftung

- GODO übernimmt die Haftung, dass die Produkte als solche in der Bundesrepublik Deutschland frei von Schutzrechten Dritter sind. Falls Dritte aus Schutzrechten berechnigte Ansprüche geltend machen sollten, wird GODO nach ihrer Wahl und auf ihre Kosten entweder für den Kunden eine Lizenz erwirken, das betreffende Produkt kostenlos entsprechend ändern, es durch ein schutzrechtfreies ersetzen oder - wenn diese Maßnahmen nicht oder nur mit unzumutbarem wirtschaftlichen Aufwand durchführbar sind - es ohne weitere Kosten für den Kunden zurücknehmen. GODO übernimmt keine Haftung dafür, dass die Anwendung der verkauften Produkte nicht in Schutzrechte Dritter eingreift.
- (2) Über die in diesen Bedingungen ausdrücklich geregelten Ersatzansprüche hinaus haftet GODO gleich aus welchem Rechtsgrund nur, soweit ihr Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last fällt oder wegen Fehlens einer zugesicherten Eigenschaft oder einer für die Erreichung des gesamten Vertragszwecks entscheidenden Verpflichtung gesetzlich zwingend gehaftet wird. Dies gilt auch für eventuelle Haftung wegen Verschuldens bei Vertragsschluss, fehlerhafter Beratung oder Einweisung, oder wegen Verletzung vertraglicher Nebenpflichten. Die Haftung für den Verlust eventuell verllorener Daten ist in jedem Fall ausgeschlossen, wenn der Kunde nicht entsprechend den Hinweisen von GODO bzw. im üblichen Umfang Datensicherung betrieben hat.

## **§ 6 Exportklausel**

(1) Die Ausfuhr von Waren ist genehmigungspflichtig und unterliegt dem Deutschen Außenhandelsrecht sowie den "US-Export-Regulations" des "S-Department of Commerce, Washington DC".

## **§ 7 Sonstiges**

(1) Sollte eine Bestimmung des Rahmenvertrags oder der jeweiligen Ergänzungsvereinbarungen des Vertrags unwirksam sein oder werden, so soll die Wirksamkeit der übrigen Regelungen dadurch nicht berührt werden.

(2) Sämtliche Vereinbarungen, die eine Änderung, Ergänzung oder Konkretisierung eines Vertragsbestandteils beinhalten, sowie besondere Garantiezusagen und Abmachungen, sind schriftlich niederzulegen. Werden Erklärungen der vorgenannten Art von Vertretern oder Hilfspersonen von GODO abgegeben, sind sie für GODO nur dann verbindlich, wenn die Geschäftsführung der GODO hierfür ihre schriftliche Zustimmung erteilt.

(3) Der Auftraggeber darf Rechte und Ansprüche aus diesem Vertrag nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der GODO an Dritte abtreten. GODO ist berechtigt, den Vertrag insgesamt oder einzelne Leistungen auf mit ihr verbundene Unternehmen i.S.d. § 15 AktG abzutreten.

(4) Die Parteien vereinbaren im Hinblick auf sämtliche Rechtsbeziehungen aus diesem Vertragsverhältnis die Anwendung des Rechts der Bundesrepublik Deutschland mit Ausnahme des UN-Kaufrechts (CISG).

(5) Sofern der Auftraggeber Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuchs, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögens ist, wird für sämtliche Streitigkeiten, die im Rahmen der Abwicklung dieses Vertragsverhältnisses entstehen, der Sitz der GODO als Gerichtsstand vereinbart. GODO ist unbeschadet dessen auch berechtigt, Klage bei dem Gericht zu erheben, das für den Sitz des Auftraggeber zuständig ist.

## 2. Teil

### § 1 Vertragsgegenstand

(1) Die vorliegenden Bestimmungen beinhalten die allgemeinen Regelungen zur Übertragung der Nutzungsrechte an der Software und Dienstleistungen, die im Zusammenhang mit der Software stehen. Bei den Dienstleistungen wird zwischen Dienstleistungen für die Software gem. Absatz 5 und Dienstleistungen für die Einführung/Schulung der Software unterschieden. Bei der Software handelt es sich um "Standardsoftware", die der jeweils aktuellen Version bei Vertragsabschluss entspricht.

(2) Vertragsgegenstand sind ausschließlich die im Angebot oder der Auftragsbestätigung bezeichneten Produkte und deren Eigenschaften, Merkmalen, Verwendungszwecken und Nutzungsmöglichkeiten. Die Darstellungen in Testprogrammen, Produkt- oder Projektbeschreibungen, auch im Internet, sind ausdrücklich keine Beschreibungen der Produktbeschaffenheit i.S.d. §§ 434, 633 BGB – dies schon deshalb nicht, weil die Produkte ständiger Anpassung unterliegen, so dass Änderungen und Irrtümer dort vorbehalten sind und sich auch die Angaben ebenso auch auf zukünftige Entwicklungen beziehen können.

(3) Ein „Change“ der Standardsoftware wird nur durch ausdrückliche schriftliche Bestätigung durch GODO Vertragsgegenstand und ist gesondert gemäß der vereinbarten Preisliste zu vergüten.

(4) Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von GODO gelten ausschließlich. Jedwede formularmäßigen Hinweis auf eigene Geschäftsbedingungen des Auftraggebers wird hiermit ausdrücklich widersprochen.

(5) GODO übernimmt die Pflege der Software. Art und Bezeichnung der Software sowie deren Mengen ergeben sich aus den bestellten Angeboten oder Auftragsbestätigungen, was auch für spätere Erweiterungen der Software gilt. Erfolgt keine schriftliche, sondern eine mündliche Bestellung, ist der Auftrag spätestens mit der Installation der Software zustande gekommen. Spätestens mit der Installation der Software kommt auch automatisch der obligatorische Softwarepflegevertrag zustande. Eine fehlende Unterschrift in einem gesonderten Softwarepflegevertrag ist somit nicht Voraussetzung für das Zustandekommen dieser Vereinbarung.

(6) Die Pflege der Software umfasst:

a) die Beseitigung von Fehlern in der Software

b) die Aktualisierung oder Erweiterung der Software

c) kostenlose zur Verfügungstellung neuer Programmstände (Updates und Upgrades) einschließlich Dokumentation. Das einspielen der Updates ist ausschließlich Aufgabe des Auftraggebers, sofern es nicht andere schriftlich getroffenen Vereinbarungen gibt. Die Upgrades müssen durch GODO installiert werden. Zudem sind bei Upgrades i.d.R. Schulungen erforderlich. Die Upgradeinstallationen und entsprechenden Schulungen sind nicht Teil des Vertrages und müssen separate gegen Berechnung beauftragt werden.

(7) Die Dienstleistungen umfasst bei vereinbarter Anwendung der Software als ASP/cloud-Lösung (Hosting der Software) zeitlich begrenzte Leistungen von:

a) Administration (Datensicherung, Aufspielen neuer Programmstände)

b) zur Verfügungstellung von Serverkapazitäten, jedoch ohne die Verbindungsleitungen (Internet / VPN,...)

c) zur Verfügungstellung der Software, sofern diese nicht separat erworben wurde

d) die von GODO angebotene Datenhaltung/Datenbanken

(8) GODO erbringt Pflegeleistungen nur für die jeweils neuesten von ihr programmierten oder gelieferten freigegebenen Version (Updates und Upgrades) der Software.

(9) Die Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch unsachgemäße Behandlung seitens des Auftraggebers, durch Einwirkung Dritter, durch höhere Gewalt, oder durch fehlerhafte Bedienung verursacht werden, ist **nicht** Gegenstand dieses Vertrages. Gleiches gilt für Schäden und Störungen, die durch Umweltbedingungen am Aufstellungsort, durch Fehler oder Nichtleistung der Stromversorgung, Leitungsunterbrechungen, fehlerhafte Hardware, veraltete bzw. fehlerhafte Systemvoraussetzungen oder sonstige, nicht von GODO zu vertretende Einwirkungen verursacht werden.

(10) Alle Leistungen von GODO gelten, wenn sie vom Kunden nicht ausdrücklich angenommen werden, spätestens vier Wochen nach Erbringung als abgenommen, es sei denn, dass zuvor ein erheblicher Mangel nachgewiesen wird. Dem Kunden verbleibt das Recht, bis dahin unentdeckte Mängel innerhalb der Gewährleistungsfrist geltend zu machen

## **§ 2a Leistungsumfang / Leistungsausschluss**

(1) GODO ist verpflichtet, vom Auftraggeber gemeldete Fehler der Software zu untersuchen und dem Auftraggeber nach Möglichkeit Hinweise zu geben, um die Folgen des Fehlers zu beseitigen. Bei wesentlichen Fehlern der Software ist GODO verpflichtet, den Fehler in einer der folgenden Programmversionen zu beseitigen. Voraussetzung für Fehlersuche und Fehlerbeseitigung ist die Erfüllung der dem Kunden gemäß § 3 obliegenden Mitwirkungspflichten.

(2) Mängel sind nur zu beheben, wenn dies mit zumutbarem Aufwand möglich ist. Dies ist dann nicht der Fall, wenn eine Neuprogrammierung wesentlicher Teile der Software erforderlich ist.

(3) Die Pflegearbeiten werden telefonisch bzw. per Fernwartung durchgeführt.

(4) Die Mitarbeiter von GODO treten in kein Arbeitsverhältnis zum Auftraggeber. Weisungen wird der Auftraggeber ausschließlich dem von GODO benannten verantwortlichen Mitarbeiter mit Wirkung für und gegen den Auftraggeber erteilen.

(5) Bei der Entwicklung von neuen Versionen von überlassener Software wird der Auftraggeber regelmäßig über neue Programmstände informieren. Die Information erfolgt mit Hilfe eines Mailverteilers. Die jeweils aktuellen Mailadressen werden GODO durch den Auftraggeber zur Verfügung gestellt. Liegen diese jeweils aktualisierten Mailadressen GODO nicht vor, besteht kein Anrecht auf Teilnahme an diesem Mailverteiler.

(6) Ausgeschlossen von Pflegeleistungen ist die Schulungen zur Bedienung der Software, Systemeinstellungen sowie individuelle Einstellungen und Konfigurationen in der Software.

(7) Das Installieren von neuen Versionen ist Aufgabe des Auftraggebers, sofern nicht eine gesonderte Regelung getroffen wurde, es sich um eine Upgrade-Installation oder es sich um eine ASP/Cloudlösung handelt.

(6) Nicht vom Vertrag erfasste zusätzliche Leistungen wie z.B. die Schulung zur Softwareanwendung oder technischer Support für die Hard- und Softwarevoraussetzungen übernimmt GODO ausschließlich auf Anforderung des Auftraggebers gegen gesonderte Zahlung und wenn ihm zum Zeitpunkt der Anforderung ausreichendes Pflegepersonal zur Verfügung steht. Die Berechnung erfolgt nach den aktuellen Vergütungssätzen von GODO, sofern es nicht schriftlich vereinbarte Sonderregelungen gibt.

(8) Die Wartung von Systemvoraussetzungen durch GODO ist nicht Teil des Vertrages, sofern es keine schriftlich vereinbarte Sonderregelung gibt oder es sich nicht um eine ASP/Cloudlösung handelt. Diese Regelung gilt auch dann, wenn Systemvoraussetzungen ganz oder in Teilen installiert wurden.

(9) Wenn ergänzende Hard-/Software (Magnetschlösser, mobile Datenerfassungsgeräte, Terminals zur Zeiterfassung,...) im Lieferumfang enthalten sind, darf diese gelieferte Hard-/Software nur im Zusammenhang mit der gelieferten Software genutzt werden.

(10) Nicht zum Lieferumfang gehört die Administration der Software durch GODO, sofern es sich nicht um eine ASP/cloud-Lösung handelt. Das sind z.B. Installation von Updates (sofern dieser Service nicht ausdrücklich vereinbart ist), Upgrades, regelmäßige Datensicherungen, Archivierungen und Reorganisation, Rebuild/Wiederherstellen von Dateien/Datenbanken usw.

(11) Die Vereinbarung von Installations-, Projektierungs- und Einarbeitungsleistungen sowie deren Terminierung erfolgt ausschließlich nach Absprache zwischen GODO und dem Auftraggeber.

(12) Grundlage der Nutzung der Software ist eine umfassende obligatorische Einarbeitung der Anwender des Auftraggebers. Der Mindestaufwand ergibt sich aus den jeweiligen Vorgaben in den Angeboten/Auftragsbestätigungen. Der Auftraggeber hat keinen Anspruch auf ein bestimmtes Schulungs- oder Pflegepersonal. GODO kann Einarbeitungsleistungen durch Dritte erbringen lassen, wobei dann natürlich das entsprechende Fachwissen der Softwarelösung gewährleistet werden muss.

(13) Wenn regelmäßige Schulungen vor Ort gesondert vereinbart sind, erfolgen die Termine nach Absprache. Die Schulungen werden vom Auftragnehmer angefordert. Die Schulungen sind jeweils pro Kalenderjahr vereinbart. Wenn diese Dienstleistungen innerhalb eines Kalenderjahres nicht abgerufen werden, verfallen sie. Die Schulungen betragen max. 8 Std. pro Tag. Schulungen, die nicht innerhalb von 2 Tagen vor dem vereinbarten Termin schriftlich abgesagt werden, gelten als durchgeführt.

(14) Nicht in den Pflegeleistungen enthalten sind: individuelle Änderungen und Erweiterungen der Software, Pflegeleistungen für Drittsoftware, Installation und Implementierung der Software auf der Hardware-Umgebung des Kunden (sofern es sich nicht um eine ASP/Cloudlösung handelt), Hardware- oder Betriebssystemwechsel (sofern es sich nicht um eine ASP/Cloudlösung handelt), Systemeinstellungen und Einweisungen und Schulungen von Mitarbeitern der Auftraggeberin.

(15) Für Software, die nicht unter den von GODO vorgegebenen bzw. veralteten Einsatzbedingungen genutzt wird oder durch Programmierarbeiten des Auftraggebers oder von Dritten verändert wurde, leistet GODO keine Pflege.

(16) GODO hat das Recht Subunternehmer mit den Pflegeleistungen beauftragen.

## **§ 2b Störungsanalyse und -beseitigung**

(1) GODO wird die ihm vom Auftraggeber gemeldeten Störungen innerhalb einer angemessenen Frist bearbeiten und versuchen zu beseitigen. Voraussetzung für Störungsanalyse und -beseitigung ist die Erfüllung der dem Auftraggeber obliegenden Mitwirkungspflichten.

(2) Der Auftraggeber beantwortet Fragen seitens GODO nach bestem Wissen und die ihm von GODO zum Zwecke der Störungsbeseitigung angebotene oder überlassene neue Programmversionen übernehmen und einspielen.

(3) Stellt sich bei der Bearbeitung einer Störungsmeldung und der Störungsanalyse heraus, dass die vom Auftraggeber gemeldete Störung nicht besteht oder durch nicht der Software von GODO zurechenbare Umstände entstanden ist, ist GODO berechtigt, den Aufwand für die Bearbeitung der Störungsmeldung und die Störungsanalyse nach den von GODO aktuellen Vergütungssätzen abzurechnen.

## **§ 3 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers**

(1) Der Auftraggeber wird auftretende Fehler GODO unverzüglich mitteilen und GODO bei der Fehleruntersuchung und Fehlerbeseitigung im Rahmen des Zumutbaren unterstützen. Hierzu gehört insbesondere, dass GODO auf dessen Anforderung schriftliche und detaillierte Mängelberichte vorzulegen und sonstige Daten und Protokolle, Testdaten, Testkapazitäten und qualifizierte Mitarbeiter bereitzustellen, die zur Analyse des Fehlers erforderlich sind. Mit dem Vorliegen dieser Informationen beginnt der Zeitraum der Störungsanalyse und -beseitigung.

(2) Der Auftraggeber hat dem Pflegepersonal von GODO den Zugang zu den Datenverarbeitungseinheiten, auf denen die im Leistungsschein bezeichnete Software installiert sind, zu gestatten. Er hält auch die für die Durchführung der Pflegearbeiten erforderlichen technischen Einrichtungen wie Stromversorgung, Telefonverbindung, Fernwartungstool (Teamviewer) und Datenübertragungsleitungen funktionsbereit und stellt diese in angemessenem Umfang kostenlos zur Verfügung.

(3) Der Auftraggeber benennt GODO jeweils einen sachkundigen Mitarbeiter, der zur Durchführung des Vertrages und der erforderlichen Auskünfte autorisiert ist und Entscheidungen selbst treffen oder veranlassen kann.

(4) Der Auftraggeber stellt GODO regelmäßig eine aktuelle Liste mit den Mitarbeitern zur Verfügung, die im entsprechenden Mailverteiler von GODO über neue Programmstände informiert werden sollen. Der Auftraggeber sorgt dafür, dass die von GODO gesendeten Mails gelesen werden und ist einverstanden, dass mit diesen Mailverteilern auch über Produktneuheiten von GODO informiert wird.

(5) Es obliegt dem Auftraggeber, ordnungsgemäße Datensicherungen durchzuführen und die Soft- und Hardwareumgebung der Software ordnungsgemäß zu pflegen und mit aktuellen Installationsständen zu warten.

(6) Die Anfrage von Supportleistungen erfolgen i.d.R. über das auf der Website von GODO zur Verfügung gestellte Supporttool. Der Auftraggeber informiert dessen Mitarbeiter, die sich mit der Bedienung des Supporttools beschäftigen und füllen die darin aufgeführten Fragen möglichst vollständig aus. Es erfolgt eine detaillierte Problembeschreibung mit Angabe der bereits durchgeführten Maßnahmen zur Problembeseitigung (Neustarts, ...). Bei Supportanfragen hat sich der vom Auftraggeber Beauftragte vorab mit der Problematik beschäftigt, um einen Bedienungsfehler möglichst auszuschließen und kann bereits versuchte Lösungsansätze aufzeigen.

(7) Alle vorbereitenden Maßnahmen zur Installation der Software lässt der Auftragnehmer unter Absprache mit GODO auf seine Kosten eigenverantwortlich und sachgemäß durchführen. Das gilt insbesondere für erforderliche Serversysteme und Datenbanken. Der Auftraggeber hat Sorge zu tragen, dass die Systemvoraussetzungen dem jeweils aktuellen Stand entsprechen. Der Auftraggeber hat Sorge zu tragen, dass die erforderlichen Maßnahmen zur eindeutigen Nutzererkennung, die von GODO vorgegeben werden, eingehalten werden. Erfolgen die vorbereitenden Maßnahmen durch einen Dritten, so ist der verantwortliche Ansprechpartner mit Adresse und Mailanschrift zu nennen.

(8) Grundsätzlich sorgt der Auftraggeber dafür, dass die Anwender der Software im grundsätzlichen Umgang mit EDV geübt sind.

(9) Der Auftraggeber hat Sorge zu tragen, dass für die Mängelbeseitigung die jeweils neueste Programmversion installiert wird.

(10) Kommt der Auftraggeber seinen Mitwirkungspflichten nicht oder nur unzureichend nach und verzögert sich infolgedessen die Erbringung der Pflegeleistungen durch GODO, ist GODO hierfür nicht verantwortlich. Hierdurch entstehenden Mehraufwand kann GODO zu den von GODO aktuellen Vergütungssätzen berechnen.

#### **§ 4 Abruf von Supportleistungen**

(1) Allein die vom Auftraggeber benannten Systemverantwortlichen oder die vom Auftraggeber beauftragten Personen erhalten Hilfe durch GODO. Dazu wird überwiegend das Supporttool auf der Website von GODO verwendet. In dringenden Fällen können auch telefonische Anfragen bei Störungen der Software vorgenommen werden. GODO bearbeitet prioritär Anfragen über das o.g. Supporttool und stellt telefonische Anfragen zurück. Bei telefonischen Anfragen, die nicht umgehend beantwortet werden können, gibt der Anrufer seine Mailadresse an, so dass Antworten oder Rückrufe durch GODO organisiert werden können.

(2) Die „Hotline“ ist werktäglich von Montag bis Freitag von 8.00 Uhr bis 17.00 Uhr zu erreichen. Die „Hotline“ ist nicht an den bundeseinheitlichen gesetzlich geregelten Feiertagen und an den Feiertagen in NRW zu erreichen.

#### **§ 5 Systemverantwortliche**

(1) Der Auftraggeber benennt pro Softwareprodukt Systemverantwortliche und dessen Vertreter. Der/die Systemverantwortlichen/Vertreter sind ausschließliche Ansprechpartner von GODO in allen Fragen der Durchführung des Vertrages. Der Auftraggeber informiert die Systemverantwortlichen/Vertreter und allen anderen Anwender, wer Pflegeleistungen durchführen darf. Wenn GODO im Rahmen von Pflegeleistungen die Information erhält, dass die Berechtigung von Systemeinstellungen vorliegt, nimmt GODO Systemeinstellung vor. Pflegeleistungen können nur vom Systemverantwortlichen und dessen Vertretern sowie von den benannten Mitarbeitern des Auftragnehmers angefordert werden.

(2) Die Systemverantwortlichen/Vertreter müssen persönlich umfassend in der Bedienung der jeweils aktuellen Software/Programmstände geschult worden sein und sich im allgemeinen Umgang mit EDV auskennen.

#### **§ 6 Vergütungen**

(1) Die vom Auftraggeber zu erbringenden Vergütungen für die von GODO zu liefernde Nutzungsrechte der Software, für die Pflegeleistungen und Dienstleistungen sind in den bestellten Angeboten oder Auftragsbestätigungen aufgeführt.

(2) Die Berechnung der Vergütungen für die Pflege der Software erfolgt im Voraus für jeweils 12 Monate zum 1. Januar eines Jahres, sofern nicht eine andere Regelung schriftlich vereinbart ist. Bei Installation der Software während eines Jahres erfolgt die Berechnung der Vergütung anteilig der Monate bis zum 31. Dezember. Die Rechnungen sind sofort und ohne Abzug zahlbar.

(3) Bei Mietkauf oder einer ASP-/Cloudgebühr erfolgt die Berechnung der monatlichen Vergütungen im Voraus für die gesamten vereinbarten Monate. Die Begleichung der monatlichen Vergütungen erfolgt ausschließlich im SEPA-Lastschriftverfahren. In diesem Fall erhält GODO die Daten der Bankverbindung gem. der zur Verfügung gestellten Vorlage innerhalb von 14 Tagen nach Zusendung. Bleiben Zahlungen aus, wird eine Verzinsung in Höhe von 10% ab Fälligkeit fällig. Nicht gezahlte Gebühren müssen verzinst nachgezahlt werden. Die Nutzungsrechte der Software verbleiben bis zu vollen Begleichung der Raten im Eigentum von GODO. Bei Ausbleiben der Zahlungen bei einer ASP-/Cloudlösung kann GODO ohne Mahnungen den Zugang zur Software sperren.

(5) GODO kann Fälligkeits- und Verzugszinsen mindestens in gesetzlicher Höhe verlangen, soweit GODO keinen höheren Schaden nachweist. Die Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts, das nicht auf einem Recht aus dem Vertragsverhältnis beruht, ist ausgeschlossen.

(6) Die erste Rechnungsstellung für die Vergütung der Pflege und der Dienstleistungen der Software erfolgt im Monat der Installation und gilt rückwirkend für den gesamten Monat. Erfolgt die Installation nicht innerhalb von 4 Wochen nach Bestellung, kann GODO die in dem Angebot/der Auftragsbestätigung aufgeführten Software nach diesen 4 Wochen in Rechnung stellen.

(7) Durch die Vergütungen sind ausschließlich die Leistungen der Pflege und der Dienstleistungen der Software abgegolten. Sämtliche darüber hinausgehende Leistungen, die sich später als Fremdsoftware-/Fremdhardwaresupportleistungen, von Fehlbedienung, fehlender Kenntnisse in der Bedienung oder fahrlässiger bzw. vorsätzlicher Beschädigung oder Veränderung der Programme hausstellen, sind in den Vergütungen nicht enthalten. Die sich aus den o.g. Gründen ergebenden Pflegearbeiten erfolgen nach Berechnung der aktuellen Vergütungssätze. GODO behält sich vor, diese Leistungen zu dokumentieren und gebündelt in Rechnung zu stellen.

(8) Die Vergütungen richten sich danach, ob Pflegeleistungen per Fernwartung erfolgt. Ist die o.g. Fernwartung nicht gewährleistet, so hat GODO das Recht zur Erhöhung der Monatspauschalen um mindestens 20%.

(9) GODO ist zu einer angemessenen Anhebung der vereinbarten Vergütungen nach schriftlicher Ankündigung berechtigt. Eine solche Anhebung tritt frühestens nach 36 Monaten in Kraft und muss von GODO über den Mailverteiler oder schriftlich mindestens sechs Monate vorab mitgeteilt werden. Die Erhöhung darf nicht mehr als 10 % der vorhandenen Gebühr überschreiten. Sofern der Kunde mit der Anpassung nicht einverstanden ist, kann er diesen Vertrag mit einer Frist von 3 Monaten zum Tag des Inkrafttretens des neuen Entgelts schriftlich kündigen.

(10) Bei der ASP/cloud-Lösung kann die Gebühr nach Ablauf der 36 Monate neu verhandelt werden.

(11) Kommt es öfters dazu, dass Bedienungsfunktionen im Support abgerufen werden, die ursächlich darin liegen, dass die vom Auftraggeber beauftragten Mitarbeiter nicht umfassend geschult sind, behält sich GODO vor, diese Dienstleistungen zu dokumentieren und gebündelt zu den von GODO aktuellen Vergütungssätzen zu berechnen.

(12) Zu den zu berechnenden Vergütungen kommt die jeweils geltende gesetzliche Umsatzsteuer hinzu.

## **§ 7 Datenschutz**

(1) Beide Parteien haben über alle ihnen bekannt gewordenen geschäftlichen und betrieblichen Angelegenheiten Stillschweigen zu bewahren und sämtliche im Zusammenhang mit der Erfüllung dieses Vertrages stehenden Informationen auch über dessen Ablauf hinaus streng vertraulich zu behandeln. Gleiches gilt für personenbezogene Daten, die unter die Bestimmungen des Datenschutzgesetzes fallen.

(2) GODO verpflichtet sich, Informationen, Unterlagen oder Daten im Sinne von § 7 Absatz 1 weder aufzuzeichnen noch zu speichern oder zu vervielfältigen oder sonst in irgendeiner Form außer zu Pflegezwecken zu nutzen oder zu verwerten. Wenn der Auftraggeber bestimmte Nachweise oder Leistungen zum Datenschutz anfordert, kann dies gegen gesonderte Vergütung zur Verfügung gestellt werden.

(3) GODO verpflichtet sich, sein Personal entsprechend zu unterweisen und zur Einhaltung der Vereinbarung nach § 7 Absatz 1 schriftlich zu verpflichten.

(4) Werden gesonderte Datenschutzerklärungen und Datenschutzaufgaben gefordert, so werden diese Arbeiten mit den aktuellen Vergütungssätzen in Rechnung gestellt.

## **§ 8 Nutzungsrechte**

(1) GODO überlässt dem Auftraggeber das nicht übertragbare, nicht ausschließliche und zeitlich unbegrenzte Nutzungsrecht der Softwarelösungen in der jeweils freigegebenen Version einschließlich eines Exemplars der Anwenderdokumentation oder einer in der Software integrierten Fassung der Anwenderdokumentation. Der Leistungsumfang umfasst die Nutzung der angegebenen Software in auf einem passenden Serversystem. Das Serversystem wird die GODO vorgegeben und ist vom Auftraggeber auf den jeweils aktuellen Stand der Technik oder den aktuellen Serversystemvoraussetzungen von GODO jeweils anzupassen.

(2) Bei der ASP/cloud-Lösung überlässt GODO dem Auftraggeber das nicht übertragbare und zeitlich begrenzte Nutzungsrecht der Software in der jeweils freigegebenen Version einschließlich eines Exemplars der Anwenderdokumentation oder einer in der Software integrierten Fassung der Anwenderdokumentation sowie das Hosting der Software. Der Leistungsumfang umfasst die Nutzung der angegebenen Software und Systemvoraussetzungen. Die zeitlich begrenzte zur Verfügungstellung endet mit Vertragsende, sofern nicht eine automatische Verlängerung eintritt. Der Auftraggeber kann die Software nach Vertragsende auf seinem Server übernehmen, wobei es sich dann um eine Neuanschaffung der Software handelt, die Anschaffungskosten werden von GODO angeboten. Soll die Software nicht übernommen werden, stellt GODO sicher, dass alle Stamm- und Bewegungsdaten bis 4 Wochen nach Vertragsende in der Software zur Verfügung stehen, so dass der Auftragnehmer sie in dieser Zeit übernehmen kann. Aufwendung zur Übernahme werden von GODO zu den von GODO angebotenen Vergütungssätzen durchgeführt.

(3) Die Rückübersetzung der Softwarelösungen in andere Codeformen (Dekompilierung) ist nicht zulässig. Die Übernahme des geistigen Eigentums zur Software in ein anderes Softwareprodukt oder jeder anderen Form ist nicht gestattet. Bei Zuwiderhandlung behält sich GODO Schadenersatzansprüche vor.

(4) Nimmt der Kunde Vertragsgegenstände in Benutzung, die frühere ersetzen sollen, so erlischt das Nutzungsrecht an dem ersetzten Vertragsgegenstand.

(5) Bei Einsatz der Software GO ONprint (Formulareingabehilfe) dürfen ausschließlich die von GODO vertriebenen Formulare bedruckt werden. Ausnahmen sind die Formulare, die auf genormten weißem DIN A4-Papier ausgedruckt werden. Die von GODO gelieferten Formulare sind Teil dieser Softwarelösung. Nicht in der Softwarepflege enthalten ist die Konfiguration von Druckern. Diese

Leistungen werden nach Aufwand separat in Rechnung gestellt, wenn die Konfiguration durch GODO erfolgt.

(6) GODO ist zur kostenlosen Mitbenutzung und zur sonstigen beliebigen Verwendung nicht geschützter Ideen, Konzepte, Erfahrungen und Techniken berechtigt, die bei der Erbringung der Leistungen verwendet werden oder entwickelt wurden.

(7) GODO behält sich das Recht vor, die Software jederzeit zu ändern bzw. zu aktualisieren und an geänderte Einsatzumgebungen anzupassen. Dies kann dazu führen, dass die geänderte Software nicht mehr in der gleichen "Systemumgebung" genutzt werden kann wie die derzeit vorhandenen Software-Produkte. Ansprüche gegen GODO können hieraus nicht abgeleitet werden.

### **§ 9 Verfügbarkeit (§ gilt ausschließlich bei ASP- oder Cloudlösung)**

(1) Die Verfügbarkeit der Software gewährleistet GODO zu mindestens 90% bezogen auf die Tage von einem Kalenderjahr. Die Differenz zu 100% Verfügbarkeit können für Systemarbeiten und administrative Aufgaben sowie Beseitigung von Störungen genutzt werden. Zu diesen Zeiten kann die Verfügbarkeit ggfs. nicht gegeben oder eingeschränkt sein. D.h. der Auftraggeber räumt GODO das Recht zur Betreuung und Pflege des Systems ein. Diese Wartungsfenster sind so einzurichten, dass dies den Wirkbetrieb des Auftraggebers möglichst nicht beeinträchtigt. Nicht in der Verfügbarkeitszusage sind Ausfälle, die auf Grund höherer Gewalt (Betriebsstörungen, Streik, Stromausfall, behördliche Eingriffe, ...) entstehen oder durch GODO nicht zu verantworten sind.

### **§ 10 Gewährleistung und Schadenersatz**

(1) GODO übernimmt die Gewährleistung dafür, dass die vertragsgegenständliche Software während der Vertragslaufzeit die im Leistungsschein spezifizierten Funktionen aufweist. Beanstandungen von Pflegeleistungen sind GODO unverzüglich, d.h. innerhalb von 8 Tagen, schriftlich mit einer aussagekräftigen Mängelbeschreibung mitzuteilen. Bei begründeten Beanstandungen leistet GODO Nachbesserungen. Dem Auftraggeber ist bekannt, dass es nach dem Stand der Technik nicht möglich ist, Software so zu erstellen, dass sie in allen Anwendungen und Kombinationen fehlerfrei arbeitet. GODO macht insbesondere keine Kompatibilitätzusagen. Voraussetzung für die Pflegeleistung ist, dass Mängel reproduzierbar sind. Pflegeleistungen entfallen, wenn Änderungen der Software durch den Auftraggeber oder durch Dritte durchgeführt wurden.

Weiterhin ist Voraussetzung für Pflegeleistungen durch GODO, dass der Auftraggeber regelmäßig ordnungsgemäße Sicherungen von Betriebssystemen und der Software vornimmt (ausgenommen davon sind ASP/cloud-Lösungen).

(2) GODO sichert zu, dass die übernommenen Arbeiten mit größter Sorgfalt und entsprechend dem nach besten Kräften erreichbaren Stand der Wissenschaft und Technik ausgeführt werden.

(3) Kommt GODO der Pflicht zum Beginn der Mängelbeseitigung nicht nach, so kann der Auftraggeber einer Herabsetzung der Vergütung schriftlich verlangen. Die Herabsetzung kann bis zu 10% der monatlichen Gebühr betragen und gilt für den Zeitraum bis mit der Beseitigung der Mängel begonnen wurde.

(4) Jegliche Ansprüche auf Schadenersatz können nicht gestellt werden.

### **§ 11 Haftung**

(1) GODO übernimmt die Haftung von Schäden, wenn ein grob fahrlässiges oder vorsätzliches Handeln von GODO oder seiner Erfüllungsgehilfen vorliegt. Die Haftung von GODO in Zusammenhang mit diesem Vertrag ist auf die Summe der im Laufe eines Kalenderjahres zu entrichtenden Vergütungen begrenzt.

(2) Für Datenverluste haftet GODO - außer bei vorsätzlichem Handeln - nur, wenn der Auftraggeber in regelmäßigen (d.h. mindestens alle 24 Stunden) Abständen Systemprüfungen und Datensicherungen durchgeführt hat und nur in dem Umfang, in dem die Daten mit vertretbarem Aufwand reproduzierbar sind.

(3) Im Besonderen haftet GODO ausdrücklich nicht bei Folgeschäden wie Betriebsunterbrechungen, entgangenem Umsatz/Gewinn, Verlust von Informationen und Daten, Auswirkungen von externen Beurteilungen, Schäden von Hard- und Software usw. die im Rahmen von Pflegeleistungen via Fernwartung entstehen.

(4) Die Haftung wegen höherer Gewalt wie Feuer, Hochwasser, Stromausfall usw. ist ausgeschlossen.

(5) Haftungsbeschränkungen gelten auch für Mitarbeiter von GODO bzw. von ihr beauftragte dritte Unternehmen oder dritte Personen.

### **§ 12 Laufzeiten der Vergütungen für Pflege und Dienstleistungen der Software**

(1) Mit der Bestellung der Software kommt automatisch und obligatorisch auch die Vergütung zur Pflege der Dienstleistungen der Software zustande. Gesonderte unterschriebene Vereinbarungen sind dafür nicht notwendig.

(2) Die Vergütungen ist zunächst auf die Dauer von 24 Monaten befristet und verlängert sich automatisch jeweils um ein weiteres Kalenderjahr, falls der Softwarepflegevertrag nicht mit einer Frist von sechs Monaten zum Ende eines jeden Kalenderjahres von einem der Vertragsparteien gekündigt wird. Bei einer cloud/ASP-Lösung ist die Vergütung für mindestens 36 Monate gültig und verlängert sich automatisch jeweils um weitere 36 Monate, falls er nicht mit einer Frist von sechs Monaten zum Ende eines jeden Kalenderjahres von einem der Vertragsparteien gekündigt wird.

(3) Der Vertrag kann von jeder Seite fristlos gekündigt werden, wenn eine oder mehrere Vereinbarungen durch die jeweils andere Seite nicht eingehalten wurden und nach einer schriftlichen Aufforderung zur Besserung diese Schuldhaf nicht innerhalb einer angemessenen Frist erfolgt ist.

(4) Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform mit eingeschriebenen Brief.

#### **§ 14 Sonstiges**

(1) Sollte eine Bestimmung des Rahmenvertrags oder der jeweiligen Ergänzungsvereinbarungen des Vertrags unwirksam sein oder werden, so soll die Wirksamkeit der übrigen Regelungen dadurch nicht berührt werden.

(2) Sämtliche Vereinbarungen, die eine Änderung, Ergänzung oder Konkretisierung eines Vertragsbestandteils beinhalten, sowie besondere Garantiezusagen und Abmachungen, sind schriftlich niederzulegen. Werden Erklärungen der vorgenannten Art von Vertretern oder Hilfspersonen von GODO abgegeben, sind sie für GODO nur dann verbindlich, wenn die Geschäftsführung der GODO hierfür ihre schriftliche Zustimmung erteilt.

(3) Der Auftraggeber darf Rechte und Ansprüche aus diesem Vertrag nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der GODO an Dritte abtreten. GODO ist berechtigt, den Vertrag insgesamt oder einzelne Leistungen auf mit ihr verbundene Unternehmen i.S.d. § 15 AktG abzutreten.

(4) Die Parteien vereinbaren im Hinblick auf sämtliche Rechtsbeziehungen aus diesem Vertragsverhältnis die Anwendung des Rechts der Bundesrepublik Deutschland mit Ausnahme des UN-Kaufrechts (CISG).

(5) Sofern der Auftraggeber Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuchs, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögens ist, wird für sämtliche Streitigkeiten, die im Rahmen der Abwicklung dieses Vertragsverhältnisses entstehen, der Sitz der GODO als Gerichtsstand vereinbart. GODO ist unbeschadet dessen auch berechtigt, Klage bei dem Gericht zu erheben, das für den Sitz des Auftraggebers zuständig ist.

GODO Systems GmbH  
Falkenweg 13  
41468 Neuss

Tel.: 02131 / 29847 - 0