

# **Allgemeine Geschäftsbedingungen**

## **WiredMinds GmbH**

### **Unabhängige Regelungen:**

#### **§ 1 Allgemeines - Geltungsbereich**

- a) Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend AGB genannt) gelten ausschliesslich. Entgegenstehende oder von diesen AGB abweichende Bedingungen des Bestellers werden von WiredMinds nicht anerkannt, es sei denn, WiredMinds hat ihrer Geltung ausdrücklich zugestimmt. Die vorliegenden AGB gelten auch dann, wenn WiredMinds in Kenntnis entgegenstehender oder von diesen AGB abweichender Bedingungen des Kunden die Lieferung an den Kunden vorbehaltlos ausführt.
- b) Die vorliegenden AGB gelten nur gegenüber Unternehmern im Sinne der §§ 310 I, 14 BGB.
- c) Die AGB setzen sich zusammen aus den von der Art des Auftrags unabhängigen Regelungen und aus den Regelungen aus den jeweils zur Anwendung kommenden Anhängen I – VI. Welche der Anhänge I – VI zur Anwendung kommen, hängt davon ab, welche Produkte bzw. Dienstleistungen von WiredMinds bezogen werden:

Anhang I gilt für den Verkauf von Standardsoftware durch WiredMinds.

Anhang II gilt für Software zur Miete / ASP-Services

Anhang III gilt für die Erbringung von Consultingleistungen durch WiredMinds.

Anhang IV gilt für die Erbringung von Supportleistungen durch WiredMinds.

Anhang V gilt für das Partnerprogramm von WiredMinds

Die speziellen gehen den allgemeinen Regelungen vor.

#### **§ 2 Preise - Zahlungsbedingungen**

- a) Alle in den Auftragsformularen genannten Preise sind Nettopreise zuzüglich der jeweiligen gesetzlichen Mehrwertsteuer.
- b) Sofern sich aus der Auftragsbestätigung von WiredMinds nichts anderes ergibt, gelten die WiredMinds-Preise ab Auslieferungslager Stuttgart ausschliesslich Verpackungs- und Transportkosten.
- c) Die Rechnungen sind sofort und ohne Abzug zur Zahlung fällig, sofern auf der Rechnung nicht etwas anderes vermerkt ist. Der Abzug von Skonto bedarf der vorherigen schriftlichen Vereinbarung.
- d) Bei Zahlungsverzug kann WiredMinds Verzugszinsen in Höhe von acht Prozent über dem jeweils geltenden Basiszinssatz der EZB berechnen. Weiterhin können im Verzugsfalle weitere Leistungen von WiredMinds vorübergehend zurückgehalten werden.
- e) Der Kunde ist nicht berechtigt, gegenüber WiredMinds mit Forderungen aufzurechnen, es sei denn, dass es sich um rechtskräftig festgestellte Ansprüche oder um von WiredMinds

schriftlich anerkannte Ansprüche handelt. Der Kunde ist zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts insoweit befugt, als sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.

### **§ 3 Laufzeit und Kündigung**

- a) Der Kunde wählt bei Vertragsschluss eine Vertragslaufzeit (Leistungsperiode). Der Vertrag kann von beiden Seiten mit einer Frist von 90 Tagen zum Ende der jeweils gewählten Vertragslaufzeit gekündigt werden. Wird der Vertrag nicht gekündigt, verlängert sich die Laufzeit automatisch um die vom Kunden gewählte jeweilige Laufzeit.
- b) Ändert der Kunde die Vertragslaufzeit, gilt die Änderung ab dem Ablauf der Vertragsperiode, in der die Änderung vorgenommen wird. Eine Verkürzung einer laufenden Vertragsperiode ist nicht möglich.
- c) Die Kündigung kann ausschließlich über den WiredMinds-Account des Kunden oder schriftlich erfolgen.
- d) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. WiredMinds steht ein außerordentliches Kündigungsrecht (neben anderen Kündigungsrechten aufgrund dieser Geschäftsbedingungen) insbesondere zu, wenn
  - der Kunde bei der Anmeldung oder während der Vertragsdauer falsche Angaben gemacht hat oder macht
  - der Kunde bei Zahlungsverzug nach erfolgloser Fristsetzung nicht geleistet hat
  - der Kunde die WiredMinds-Software oder sonstige Vertragsleistungen von WiredMinds verändert oder in sonstiger Weise manipuliert
  - der Kunde auf seiner Webseite rassistische, pornografische, gewaltverherrlichende oder – verharmlosende, sittenwidrige oder rechtsverletzende Inhalte darstellt
  - der Kunde Schutzrechte von WiredMinds oder den Vertragspartnern von WiredMinds verletzt
  - der Kunde gegen die allgemeinen Geschäftsbedingungen oder wesentliche Vertragspflichten nicht nur unerheblich verstößt
- e) Vorausbezahlte Entgelte werden nur im Falle einer von WiredMinds zu vertretenden außerordentlichen Kündigung zurückerstattet.
- f) Ab dem Zeitpunkt der Vertragsbeendigung ist WiredMinds berechtigt, sämtliche während der Vertragsdauer gespeicherten Daten unwiderruflich zu löschen.
- g) Mit dem Vertragsende ist der Kunde nicht mehr berechtigt, die gekündigten Leistungen, insbesondere die WiredMinds -Software zu nutzen. Etwaig überlassene Hard- und Software sind mit dem Ende des Vertragsverhältnisses unverzüglich an WiredMinds zurückzugeben. Der Kunde ist verpflichtet, die auf seinen Systemen bzw. Systemen Dritter für ihn installierte WiredMinds -Software unverzüglich zu löschen und in seine Webseite integrierte Codebestandteile von WiredMinds (insbesondere den WiredMinds Tracking-Code) zu entfernen. Entfernt der Kunde das den WiredMinds Tracking-Code nicht, wird mit Ablauf der Vertragslaufzeit ein Hinweis auf WiredMinds auf den Seiten angezeigt, in welchen das den WiredMinds Tracking-Code trotz Ende der Nutzungsberechtigung noch integriert ist.

## **§ 4 Haftung**

- a) WiredMinds haftet unbeschränkt für die von ihr oder ihren Mitarbeitern vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachten Schäden.
- b) Für leichte Fahrlässigkeit haftet WiredMinds nur, sofern eine Pflicht verletzt wird, deren Einhaltung für die Erreichung des Vertragszwecks von besonderer Bedeutung ist (Kardinalpflicht).
- c) Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer Kardinalpflicht ist die Haftung auf den Gesamtbetrag begrenzt, den der Kunde entweder a) während zwölf Monaten Laufzeit für Serviceleistungen zu zahlen hat oder b) auf das fünffache des Auftragswertes für Consulting-Leistungen oder c) auf das dreifache der Lizenzgebühr für die Softwarelizenz sowie auf solche Schäden begrenzt, mit deren Entstehung im Rahmen des vorliegenden Vertrages typischerweise gerechnet werden muss. Die Haftung für vertragsuntypische Schäden, Mangelfolgeschäden und entgangenen Gewinn ist in jedem Falle ausgeschlossen.
- d) Der Kunde ist verpflichtet, seine Daten täglich zu sichern. Bei einem von WiredMinds zu vertretendem Datenverlust haftet WiredMinds nur in Höhe des bei Vorhandensein von Sicherungskopien erforderlichen Reproduktionsaufwandes. Für die Üblichkeit der vorzunehmenden Datensicherungen sind im Zweifel die branchentypischen Intervalle maßgebend.
- e) Vertragliche Schadensersatzansprüche und sonstige Ansprüche des Kunden wegen Pflichtverletzungen verjähren in zwölf (12) Monaten ab Lieferung/Übergabe.
- f) WiredMinds haftet nicht für Beeinträchtigungen, Beschränkungen oder Leistungshindernissen sowie Unterbrechungen oder Störungen der WiredMinds-Dienste oder der Kunden-WebSite, die auf Umständen ausserhalb des Verantwortungsbereiches von WiredMinds beruhen.
- g) Der Kunde verpflichtet sich bei der Nutzung der WiredMinds-Dienste nicht gegen geltende Rechtsvorschriften oder Vertragsbestimmungen zu verstossen. Der Kunde wird insbesondere keine Rechte Dritter (z.B. Persönlichkeitsrechte, Urheberrechte, gewerbliche Schutzrechte, Markenrechte und sonstige Rechte) verletzen und die geltenden Strafgesetze und Jugendschutzbestimmungen beachten.
- h) Der Kunde hält WiredMinds von Schäden frei, die durch vom Kunden zu vertretende Rechtsverletzungen entstehen. Die Freihaltung beinhaltet auch die Kosten der Rechtsverteidigung in angemessenem, höchstens jedoch in dem gesetzlichen, insbesondere nach dem Rechtsanwalts-Vergütungsgesetz (RVG) und dem Gerichtskostengesetz (GKG) zulässigen Umfang.

## **§ 5 Zurückbehaltungsrecht**

- a) Bis zur vollständigen Begleichung der Forderungen aus dem gesamten Vertragsverhältnis mit WiredMinds steht WiredMinds an den Produkten und Arbeitsergebnissen und den vom Kunden überlassenen Unterlagen ein Zurückbehaltungsrecht zu.
- b) Nach Ausgleich der Ansprüche aus dem Vertragsverhältnis hat der Kunde nach schriftlicher Aufforderung durch WiredMinds alle Unterlagen abzuholen, die der Kunde oder ein Dritter WiredMinds aus Anlass der Auftragsausführung übergeben hat. Dies gilt nicht für den Schriftwechsel zwischen den Parteien und für einfache Abschriften der im Rahmen des

Auftrages gefertigten Berichte, Organisationspläne, Zeichnungen, Aufstellungen, Berechnungen usw., sofern der Kunde vorhandene Originale erhalten hat.

- c) Die Pflicht von WiredMinds zur Aufbewahrung der Unterlagen erlischt sechs Monate nach Zugang der schriftlichen Aufforderung zur Abholung beim Kunden, im Übrigen nach einem Jahr und bei gemäß §5 a) zurückbehaltenen Unterlagen nach zwei Jahren.

## **§ 6 Höhere Gewalt**

- a) Ereignisse höherer Gewalt, die die Leistung wesentlich erschweren oder zeitweilig unmöglich machen, berechtigen die jeweilige Partei, die Erfüllung ihrer Leistung um die Dauer der Behinderung und eine angemessene Anlaufzeit hinauszuschieben.
- b) Der höheren Gewalt stehen Arbeitskampf und ähnliche Umstände gleich, soweit sie unvorhersehbar, schwerwiegend und unverschuldet sind. Die Parteien teilen sich gegenseitig unverzüglich den Eintritt solcher Umstände mit.

## **§ 7 Schlussbestimmungen**

- a) Sämtliche Vereinbarungen, die eine Änderung, Ergänzung oder Konkretisierung dieser Geschäftsbedingungen beinhalten, sowie besondere Abmachungen, Zusicherungen und Nebenabreden zwischen WiredMinds und dem Vertragspartner bedürfen für ihre Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung der Schriftform.
- b) Für alle Ansprüche aus der Vertragsbeziehung zum Kunden gilt deutsches Recht. Die Geltung des UN-Kaufrechts (CISG) wird ausgeschlossen.
- c) Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Streitigkeiten ist Stuttgart. WiredMinds ist jedoch berechtigt, den Anwender auch an einem seiner gesetzlichen Gerichtsstände in Anspruch zu nehmen.
- d) Sollte eine Bestimmung in diesen AGB unwirksam sein oder werden, so wird die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen dadurch nicht berührt. Das Gleiche gilt, wenn sich herausstellen sollte, dass diese AGB eine Regelungslücke enthalten. Die Vertragsparteien verpflichten sich gegenseitig anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung oder zur Ausfüllung der Lücke eine wirtschaftlich angemessene Regelung zu vereinbaren, die berücksichtigt, was die Vertragsparteien gewollt haben würden.
- e) Sofern der Anwender ebenfalls AGB verwendet und sich diese mit den WiredMinds AGB inhaltlich decken, gelten diese als vereinbart. An die Stelle sich widersprechender einzelner Regelungen treten die Regelungen des dispositiven Rechts. Gleiches gilt für den Fall, daß die AGB des Anwenders Regelungen enthalten, die in diesen WiredMinds AGB nicht enthalten sind. Enthalten vorliegende WiredMinds AGB Regelungen, die in den AGB des Anwenders nicht enthalten sind, so gelten die vorliegenden Regelungen der WiredMinds AGB.

## **Anhang I:**

### **WiredMinds – Allgemeine Geschäftsbedingungen für Software-Verkauf**

#### **§ 1 Geltung / Regelungsgegenstand**

Diese besonderen Bedingungen für den Software-Verkauf gelten ausschliesslich für den Verkauf von Standard-Software der WiredMinds. Soweit WiredMinds dem Kunden Software anderer Hersteller liefert, gelten die entsprechenden Lizenzverträge und Nutzungsbedingungen des jeweiligen Herstellers.

#### **§ 2 Software-Nutzungsbedingungen**

Für die Lieferung von Software gelten ferner die WiredMinds Software-Nutzungsbedingungen (WiredMinds End User Licence Agreement/EULA). Der Kunde erhält die ausführbaren Programmdateien der Software einschliesslich der digitalen Benutzerdokumentation. Der Source-Code für die Software gehört nicht zum Lieferumfang.

#### **§ 3 Installation, Schulung und Beratung**

- a) Der Kunde ist für die ordnungsgemäße Installation gelieferter Software selbst verantwortlich. Sowohl die Installation durch WiredMinds als auch Schulung und Einweisung des Kunden oder seiner Mitarbeiter in die Bedienung der gelieferten Software gehören nicht zum vertraglich geschuldeten Leistungsumfang. Solche Leistungen erfolgen nur aufgrund einer entsprechenden Vereinbarung und werden gesondert berechnet.
- b) Sofern WiredMinds Schulungs-, Beratungs- oder Installationsleistungen erbringt, hat der Kunde dafür zu sorgen, dass die erforderlichen kundenseitigen Voraussetzungen erfüllt sind, insbesondere die erforderlichen Räumlichkeiten und Infrastruktur, Unterlagen und Personal bereitgestellt sind. Erfüllt der Kunde seine Mitwirkungspflichten nach Satz 1 nicht ordnungsgemäß, so verlängern sich die vertraglich vereinbarten Ausführungsfristen von WiredMinds angemessen. WiredMinds kann den durch die Verzögerung verursachten Mehraufwand, insbesondere für die verlängerte Bereitstellung des eigenen Personals oder der eigenen Sachmittel, in Rechnung stellen. Weitergehende Ansprüche von WiredMinds bleiben unberührt.

#### **§ 4 Lieferzeit**

- a) Der Beginn der von WiredMinds angegebenen Lieferzeit setzt die Abklärung aller technischen Fragen voraus.
- b) Für die Einhaltung der Lieferverpflichtung durch WiredMinds ist die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Verpflichtungen des Kunden Voraussetzung. Die Einrede des nicht erfüllten Vertrags bleibt vorbehalten.
- c) Soweit der Kunde in Annahmeverzug gerät oder er schuldhaft sonstige Mitwirkungspflichten verletzt, ist WiredMinds berechtigt, den insoweit entstehenden Schaden einschließlich etwaiger Mehraufwendungen erstattet zu verlangen. Weitergehende Ansprüche bleiben vorbehalten.

- d) Sofern die Voraussetzungen der vorstehenden Klausel vorliegen, geht die Gefahr eines zufälligen Untergangs oder einer zufälligen Verschlechterung des Vertragsgegenstands in dem Zeitpunkt auf den Kunden über, in dem dieser in Annahme- oder Schuldnerverzug geraten ist.
- e) WiredMinds haftet auch nach den gesetzlichen Bestimmungen, sofern als Folge eines von WiredMinds zu vertretenden Lieferverzugs der Kunde geltend machen kann, daß sein Interesse an der weiteren Vertragserfüllung fortgefallen ist.
- f) WiredMinds haftet ferner nach den gesetzlichen Bestimmungen, sofern der Lieferverzug auf einer von WiredMinds zu vertretenden vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Vertragsverletzung beruht. Ein Verschulden der WiredMinds-Vertreter oder -Erfüllungsgehilfen ist WiredMinds zuzurechnen. Sofern der Lieferverzug nicht auf einer von WiredMinds zu vertretenden vorsätzlichen Vertragsverletzung beruht, ist die Schadensersatzhaftung auf den vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schaden begrenzt.
- g) WiredMinds haftet schließlich auch nach den gesetzlichen Bestimmungen, wenn der zu vertretende Lieferverzug auf der schuldhaften Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht beruht. In diesem Fall ist aber die Schadensersatzhaftung auf den vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schaden begrenzt.
- h) Im Übrigen haftet WiredMinds im Fall des Lieferverzugs für jede vollendete Woche Verzug im Rahmen einer pauschalierten Verzugsentschädigung in Höhe von 5% des Lieferwertes, maximal jedoch nicht mehr als auf 20% des Lieferwertes.
- i) Weitere gesetzliche Ansprüche und Rechte des Kunden bleiben diesem vorbehalten.

## **§ 5 Mängel und Schadensersatz**

- a) Mängelansprüche des Kunden setzen voraus, daß dieser seinen nach § 377 HGB geschuldeten Untersuchungs- und Rügepflichten ordnungsgemäß nachgekommen ist.
- b) Soweit ein Mangel der Kaufsache vorliegt, kann der Kunde nach seiner Wahl die Nacherfüllung in Form einer Mangelbeseitigung oder die Lieferung einer neuen mangelfreien Sache verlangen. Im Falle der Mangelbeseitigung ist WiredMinds verpflichtet, alle zum Zwecke der Mangelbeseitigung erforderlichen Aufwendungen, insbesondere Transport-, Wege-, Arbeits- und Materialkosten zu tragen, soweit sich diese nicht dadurch erhöhen, daß die Kaufsache nach einem anderen Ort als dem Erfüllungsort verbracht wurde.
- c) Schlägt die Nacherfüllung fehl, so ist der Kunde nach seiner Wahl berechtigt, Rücktritt oder Minderung des Kaufpreises zu verlangen.
- d) WiredMinds haftet nach den gesetzlichen Bestimmungen, sofern der Anwender Schadensersatzansprüche geltend macht, die auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von Vertretern oder Erfüllungsgehilfen von WiredMinds beruhen. Soweit WiredMinds keine vorsätzliche Vertragsverletzung angelastet wird, ist die Schadensersatzhaftung auf den vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schaden begrenzt.
- e) WiredMinds haftet nach den gesetzlichen Bestimmungen, sofern schuldhaft eine wesentliche Vertragspflicht verletzt wird. In diesem Fall ist aber die Schadensersatzhaftung auf den vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schaden begrenzt.
- f) Eine weitergehende Haftung auf Schadensersatz als in diesem Paragraphen vorgesehen, ist - ohne Rücksicht auf die Rechtsnatur des geltend gemachten Anspruchs - ausgeschlossen. Dies

gilt insbesondere für Schadensersatzansprüche aus Verschulden bei Vertragsschluss, wegen sonstiger Pflichtverletzungen oder wegen deliktischer Ansprüche auf Ersatz von Sachschäden gemäß § 823 BGB.

- g) Soweit die Schadensersatzhaftung von WiredMinds gegenüber dem Kunden ausgeschlossen oder eingeschränkt ist, gilt dies auch im Hinblick auf die persönliche Schadensersatzhaftung der Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen von WiredMinds.

## **§ 6 Eigentumsvorbehalt**

- a) WiredMinds behält sich das Eigentum an der Kaufsache bis zur Bezahlung aller Forderungen aus dem Kaufvertrag vor. Bei vertragswidrigem Verhalten des Kunden, insbesondere bei Zahlungsverzug, ist WiredMinds berechtigt die Kaufsache zurückzubehalten. In der Rücknahme der Kaufsache ist kein Rücktritt vom Vertrag zu sehen.
- b) Der Kunde ist verpflichtet WiredMinds sofort zu benachrichtigen, falls Dritte die Kaufsache pfänden oder sonstwie in die Eigentumsrechte von WiredMinds eingreifen.
- c) Der Kunde ist berechtigt die Kaufsache - gegebenenfalls unter Beachtung der WiredMinds-Software-Nutzungsbedingungen - im ordentlichen Geschäftsgang weiter zu verkaufen. Der Kunde tritt bereits jetzt alle Forderungen in Höhe des WiredMinds Rechnungsendbetrags einschließlich Mehrwertsteuer ab, die dem Kunden aus einer Weiterveräußerung gegen seine eigenen Abnehmer oder Dritte erwachsen und WiredMinds nimmt bereits jetzt diese Abtretung an. Zur Einziehung dieser Forderungen bleibt der Kunde auch nach der Abtretung bis auf Widerruf berechtigt. WiredMinds verpflichtet sich, von der Abtretung so lange keinen Gebrauch zu machen, solange der Kunde seinen vertraglichen Verpflichtungen gegenüber WiredMinds nachkommt, insbesondere nicht in Zahlungsverzug gerät und insbesondere kein Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens gestellt ist oder Zahlungseinstellung vorliegt. Ist dies der Fall, so hat der Kunde auf Anforderung durch WiredMinds die abgetretene Forderung und deren Schuldner bekannt zu geben und alle zum Forderungseinzug erforderlichen Unterlagen an WiredMinds auszuhändigen.

## **Anhang II:**

### **WiredMinds – Allgemeine Geschäftsbedingungen für Software-Miete / ASP-Services**

#### **§ 1 Geltung / Regelungsgegenstand**

- a) Diese besonderen Bedingungen für die Software-Miete gelten ausschliesslich für die Vermietung von Standard-Software der WiredMinds AG. Soweit WiredMinds dem Kunden Software anderer Hersteller liefert, gelten die der Lieferung beiliegenden Lizenzverträge und Nutzungsbedingungen des jeweiligen Herstellers.
- b) Während der Laufzeit dieses Mietvertrages hat der Mieter auch das Recht auf die Inanspruchnahme des „ASP Supports“ von WiredMinds für die gemietete Software sowohl im Hinblick auf die aktuelle Version als auch für sämtliche Update und Upgrade Versionen der gemieteten Software (zu den Details der Supportleistungen siehe Anhang IV). Besondere Support-Leistungen, beispielsweise die Option „Response Time Plus“, sind nicht im Umfang der normalen Software-Miete enthalten und bedürfen einer zusätzlichen Bestellung. Der ASP Support deckt den Support für alle Funktionen der Standard-Software ab. Zusätzliche Programmierungen an der WiredMinds-Software des Endkunden werden mit dem ASP-Support nicht unterstützt.
- c) Werden zusätzliche Mietprodukte benötigt, hat dies über das Bestellformular zu erfolgen. Die Formulare sind vollständig auszufüllen, um die Abwicklung zu beschleunigen.
- d) Zusätzliche Mietprodukte werden in den bestehenden Vertrag mit aufgenommen. Die Miete der zusätzlichen Produkte beläuft sich, wenn nicht anderes festgelegt, auf die Mietzeit des bestehenden Produktes und läuft zur gleichen Zeit mit diesem ab bzw. wird verlängert.
- e) WiredMinds schuldet die die jeweils vertragsgegenständliche Leistung entsprechend der jeweils bei Vertragsabschluss aktuellen Leistungsbeschreibung. WiredMinds schuldet, soweit nicht anders in der jeweiligen Leistungsbeschreibung angegeben, die Bereitstellung der WiredMinds-Dienste mit einer Mindestverfügbarkeit von 99% pro Jahr. WiredMinds ist bei unvorhersehbaren Ereignissen berechtigt, WiredMinds-Dienste zu Zwecken der Wartung oder Instandsetzung zu unterbrechen, soweit dies für den stabilen und sicheren Dienstbetrieb erforderlich ist. Eine Garantie im Rechtssinne wird durch WiredMinds nur aufgrund einer schriftlichen Garantieabrede unter Verwendung der Bezeichnung Garantie gewährt.

#### **§ 2 Laufzeit und Kündigung**

- a) Die Laufzeit dieses Mietvertrages beträgt 12 Monate und beginnt mit genanntem Vertragsbeginn.
- b) Der Mietvertrag verlängert sich automatisch um weitere 12 Monate, wenn nicht eine der Vertragsparteien diesen Vertrag mit einer Frist von 90 Tagen vor Vertragsende kündigt. Entsprechendes gilt für einen bereits verlängerten Vertrag. Die Kündigung dieses Vertrages bedarf der Schriftform.
- c) Während der Vertragslaufzeit ist WiredMinds berechtigt, diesen Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist ausserordentlich zu kündigen, wenn besondere Kündigungsgründe vorliegen (siehe §4 Ausserordentliche Kündigung). Im Falle einer ausserordentlichen Kündigung hat WiredMinds das Recht, den gesamten Mietzins vom Mieter als pauschalieren Schadensersatz

zu fordern, der über die gesamte Laufzeit des Mietvertrages vom Mieter an WiredMinds zu bezahlen wäre. WiredMinds ist nicht verpflichtet, bereits vor der außerordentlichen Kündigung vom Mieter gezahlte Mietzinsen für spätere Monate an den Mieter zurückzuzahlen. WiredMinds und dem Mieter steht das Recht zu, einen höheren oder geringeren Schaden der jeweils anderen Vertragspartei geltend zu machen und nachzuweisen.

- d) Das Recht des Mieters zur außerordentlichen Kündigung dieses Vertrages wird durch die Regelung dieses Paragraphen nicht eingeschränkt.

### **§ 3 Mietzinsanpassung, Mietzinszahlung**

- a) Für den Fall der Vertragsverlängerung nach Punkt 2 b) behält sich WiredMinds vor, den Mietzins für die jeweils vom Mieter genutzte Software an die dann gültige Preisliste von WiredMinds anzupassen. WiredMinds wird den Mieter über Änderungen der Preisliste in Bezug auf die vom Mieter genutzte Software wenigstens drei Monate vor Ablauf des laufenden Mietvertrages informieren.
- b) Für den Fall, dass der Mieter während der Vertragslaufzeit zusätzlich zu den oben genannten Software-Lizenzen weitere Software von WiredMinds bezieht, wird WiredMinds den Mietzins entsprechend der dann insgesamt genutzten Softwares-Lizenzen für die Vertragslaufzeit anpassen. WiredMinds hat zudem das Recht, den Mietzins rückwirkend für den Fall anzupassen und dem Mieter zu berechnen, dass der Mieter bereits in der Vergangenheit eine höhere Anzahl an Software-Lizenzen von WiredMinds nutzt. Dies gilt auch für eine Überschreitung des vereinbarten Volumens.
- c) Alle Rechnungsbeträge werden in Euro ausgewiesen und verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Der Mietzins sowie mögliche weitere monatliche Rechnungsbeträge für zusätzliche Support-Leistungen sind für die Leistungsperiode im Voraus und ohne Abzüge durch den Mieter zu entrichten. Rechnungsbeträge sind mit Rechnungsstellung fällig und innerhalb 14 Tagen zahlbar. Die Nichtinanspruchnahme der Vertragsleistungen durch den Kunden befreit diesen nicht von seiner Zahlungsverpflichtung hinsichtlich laufender Entgelte.
- d) Gerät der Mieter mit der Mietzinszahlung für mehr als 30 Tage in Verzug, steht WiredMinds das Recht zu, alle Leistungen wie Aktivierung der Software durch Lizenzschlüssel, Zugang zu den WiredMinds-Diensten und Support bis zur vollständigen Zahlung der rückständigen Mietzinsen auf Kosten des Mieters einzustellen, ohne dass es dafür einer weiteren Mitteilung an den Mieter bedarf. Der Kunde bleibt während der Sperrung zur Zahlung laufender Entgelte verpflichtet.
- e) Bei Zahlungsverzug des Mieters ist WiredMinds berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 8% über dem Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank (EZB) zu erheben. Der Nachweis eines höheren oder niedrigeren Zinsschaden bleibt beiden Seiten vorbehalten.

### **§ 4 Außerordentliche Kündigung**

- a) Beiden Vertragsparteien steht das Recht zur außerordentlichen Kündigung des Mietvertrages zu, für den Fall, dass die andere Vertragspartei wesentliche Verpflichtungen aus dem Vertrag verletzt. Die Parteien schließen jedoch solche Kündigungsgründe ausdrücklich aus, die nicht die Funktionsfähigkeit der WiredMinds-Software beeinträchtigen. WiredMinds ist berechtigt,

diesen Mietvertrag außerordentlich zu kündigen, wenn insbesondere eine der nachfolgenden Bedingungen eintreten:

- i) Der Mieter hat wiederholt gegen die Software-Lizenzbestimmungen von WiredMinds verstoßen.
  - ii) Der Mieter hat seine Vertragsnummer oder sein Kundenpasswort, welche der Mieter von WiredMinds erhalten hat, an Dritte weitergegeben, um Zugang zu den Support-Leistungen von WiredMinds zu erhalten. Gleiches gilt für die Weitergabe von Vertragsnummer und Passwort an solche Mitarbeiter des Mieters, die nicht gegenüber WiredMinds als Ansprechpartner vom Mieter benannt wurden.
  - iii) Der Mieter ist wiederholt seinen Verpflichtungen gemäß der vertraglichen Vereinbarungen nicht nachgekommen, insbesondere nicht seinen Kooperationspflichten nach den Support-Bestimmungen (siehe Anhang IV).
- b) Für den Fall der Beendigung dieses Mietvertrages aufgrund einer außerordentlichen Kündigung hat der Mieter umgehend die Nutzung der von ihm genutzten WiredMinds - Software einzustellen. Dazu hat der Mieter sämtliche WiredMinds-Software von den jeweiligen Computern zu löschen sowie alle Datenträger, auf denen die Software gespeichert wurde (Original-Datenträger von WiredMinds, Sicherungskopien des Mieters etc.) und alle weiteren Unterlagen (Handbücher, Software-Dokumentationen etc.) umgehend an WiredMinds auf seine eigenen Kosten zu übersenden.
- c) Im Falle einer außerordentlichen Kündigung durch WiredMinds, die der Mieter schuldhaft herbeigeführt oder veranlasst hat, behält WiredMinds den Anspruch auf die Zahlung des gesamten Mietzinses für die ursprünglich vereinbarte Laufzeit dieses Mietvertrages.

## **§ 5 Updates und Upgrades der WiredMinds-Software**

### **§ 5.1 Updates**

- a) WiredMinds wird dem Mieter während der Vertragslaufzeit alle Updates der gemieteten WiredMinds-Software zur Verfügung stellen. WiredMinds ist jedoch nicht zur Implementierung oder Konfiguration der Updates verpflichtet.
- b) WiredMinds ist nur zu solchem Support verpflichtet, der die WiredMinds-Software im Standard sowie die Funktionalitäten entsprechend der WiredMinds Feature-Liste betrifft. Ebenso übernimmt WiredMinds keine Gewähr dafür, dass vom Mieter erstellte individuelle Anpassungen an eine Vorgängerversion der WiredMinds-Software auch bei Einsatz des Updates oder Upgrades funktionstüchtig bleiben. Falls der Mieter auch einen Support seiner individuellen WiredMinds-Software wünscht, so hat er hierzu eine separate Supportvereinbarung mit WiredMinds zu schließen.
- c) Unter Updates sind solche neue Software-Versionen zu verstehen, die Produktverbesserungen enthalten. Updates der WiredMinds Software haben jeweils eine höhere Versionsnummer als die Vorgängerversion der jeweiligen Software (beispielsweise WiredMinds X.2 zu WiredMinds X.3).

## **§ 5.2 Upgrades**

- a) WiredMinds wird dem Mieter während der Vertragslaufzeit alle Upgrades der gemieteten WiredMinds-Software zur Verfügung stellen. WiredMinds ist jedoch nicht zur Implementierung oder Konfiguration der Upgrades verpflichtet.
- b) WiredMinds ist nur zu solchem Support verpflichtet, der die WiredMinds-Software im Standard sowie die Funktionalitäten entsprechend der WiredMinds Feature-Liste betrifft. Ebenso übernimmt WiredMinds keine Gewähr dafür, dass vom Mieter erstellte individuelle Anpassungen an eine Vorgängerversion der WiredMinds-Software auch bei Einsatz des Updates oder Upgrades funktionstüchtig bleiben. Falls der Mieter auch einen Support seiner individuellen WiredMinds-Software wünscht, so hat er hierzu eine separate Supportvereinbarung mit WiredMinds zu schließen.
- c) Unter Upgrades sind solche neue Software-Versionen zu verstehen, die zusätzlich zu Produktverbesserungen auch Funktionserweiterungen enthalten. Upgrades der WiredMinds Software haben jeweils eine höhere Versionsnummer als die Vorgängerversion der jeweiligen Software (beispielsweise WiredMinds 3.X zu WiredMinds 4.X).

## **§ 5.3 Lizenzbestimmungen bei Update/Upgrade**

Für die mit dem Mietvertrag vereinbarte Nutzung der WiredMinds-Software gelten die jeweils gültigen WiredMinds End User-Lizenzbestimmungen (EULA). Im Falle der Nutzung eines Updates oder Upgrades der vertragsgegenständlichen Software gelten die dann jeweils gültigen WiredMinds EULA. Im Übrigen finden die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von WiredMinds für den Verkauf von Standardsoftware Anwendung. Mit der Installation des von WiredMinds zur Verfügung gestellten Update oder Upgrade verliert der Mieter das Recht zur weiteren Nutzung der Vorgängerversion der WiredMinds-Software.

## **§ 6 Datenschutz**

WiredMinds nimmt Datenschutz sehr ernst. Die WiredMinds-Lösung ermöglicht ein Angebot in voller Übereinstimmung mit deutschem Recht und der Richtlinie 2002/58/EG des europäischen Parlaments und des Rates vom 12.07.2002 über die Verarbeitung personenbezogener Daten und den Schutz der Privatsphäre in der elektronischen Kommunikation. Zudem sind alle Forderungen zur „Datenschutzkonformen Ausgestaltung von Analyseverfahren zur Reichweitenmessung in Internet-Angeboten“ aus dem Beschluss der obersten Aufsichtsbehörde für den nicht-öffentlichen Bereich („Düsseldorfer Kreis“) vom 26./27. November 2009 in Stralsund umgesetzt.

WiredMinds erhebt, speichert und nutzt personenbezogene Daten des Kunden nur soweit diese Erhebung gemäß § 28 BDSG (Bundesdatenschutzgesetz) für die Abwicklung der Vertragsbeziehung zwischen Kunden und WiredMinds erforderlich ist. Der Kunde wird hiermit gemäß § 33 Abs. 1 BDSG davon unterrichtet, dass WiredMinds seine vollständige Anschrift sowie weitere im Laufe des Vertragsverhältnisses gemachten Angaben in maschinenlesbarer Form speichert und für Angaben, die sich aus dem Vertragsverhältnis ergeben, maschinell verarbeitet.

WiredMinds erhebt, verarbeitet und speichert die Daten ausschliesslich auf Servern innerhalb der Europäischen Union (EU). Die Schutzstandards, die das deutsche Gesetz sowie die

Europäische Gemeinschaft für die Speicherung von Daten vorgeben, werden eingehalten. Eine Weitergabe der Daten an Dritte findet durch WiredMinds nicht statt. Die für den Kunden erhobenen und gespeicherten Besucherdaten gehören alleine dem jeweiligen Kunden und werden durch WiredMinds im Auftrag gemäß § 11 BDSG verarbeitet.

Im Rahmen der Regelungen des Telemediengesetzes erteilt WiredMinds gegenüber Kunden und Endbenutzern/Besuchern Auskunft über die jeweils über sie bei WiredMinds gespeicherten personenbezogenen Daten.

Es ist dem Kunden untersagt, ohne die ordnungsmäßige Einwilligung der Betroffenen mit den WiredMinds-Diensten erhobene Daten mit personenbezogenen Daten Dritter, insbesondere Nutzungsdaten, zusammenzuführen oder in sonstiger Weise für personenbezogene Datenauswertungen zu verwenden. Für die datenschutzrechtlich zulässige Nutzung der WiredMinds-Dienste ist der Kunde verantwortlich.

Der Kunde wird auf den Webseiten, die die WiredMinds-Produkte zur Verwendung von Web-Analyse-Tools einsetzen, auf die Datenerhebung durch WiredMinds hinweisen und diesen Hinweis gegenüber WiredMinds nachweisen. Der Hinweis ist folgendermaßen zu gestalten:

„Zu Zwecken des Marketings und der Optimierung werden auf dieser Web-Site Produkte und Dienstleistungen der WiredMinds GmbH (www.wiredminds.de) verwendet. Dabei werden Daten erhoben, verarbeitet und gespeichert, aus denen unter einem Pseudonym Nutzungsprofile erstellt werden. Wo möglich und sinnvoll werden die Nutzungsprofile vollständig anonymisiert. Hierzu können Cookies zum Einsatz kommen. Cookies sind kleine Textdateien, die im Internet-Browser des Besuchers gespeichert werden und zur Wiedererkennung des Internet-Browsers dienen. Die erhobenen Daten, die auch personenbezogene Daten beinhalten können, werden an WiredMinds übermittelt oder direkt von WiredMinds erhoben. WiredMinds darf Informationen, die durch Besuche auf den Webseiten hinterlassen werden, nutzen um anonymisierte Nutzungsprofile zu erstellen. Die dabei gewonnenen Daten werden ohne die gesondert erteilte Zustimmung des Betroffenen nicht benutzt, um den Besucher dieser WebSite persönlich zu identifizieren und sie werden nicht mit personenbezogenen Daten über den Träger des Pseudonyms zusammengeführt. Soweit IP-Adressen erhoben werden, werden diese unverzüglich nach Erhebung durch Löschen des letzten Nummernblocks anonymisiert. Der Datenerhebung, -verarbeitung und -speicherung kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widersprochen werden.“

Der Kunde ist verpflichtet, die Möglichkeit des Widerspruchs einzuräumen. Eine Möglichkeit ist die Verwendung des hierfür von WiredMinds angebotenen Widerspruchslin, der in etwa die folgende Form hat:

```
<a href="http://wm.wiredminds.de/track/cookie_mgr.php?websitese1=[WiredMinds-Code]">Widerspruch</a>
```

Der Platzhalter "[WiredMinds-Code]" muss durch die Kennung ersetzt werden, die nach dem Anmelden im Bereich 'Konfiguration -> Datenschutzeinstellungen' beim Widerspruchslin angegeben ist.

Der Kunde wird den Hinweis auf die elektronische Erhebung der Daten sowie auf die Widerspruchsmöglichkeit an prominenter Stelle oder in unmittelbarer Nähe des Datenschutzhinweises einbinden.

Verwendet der Kunde die WiredMinds-Dienste auch zur Erhebung personenbezogener Daten (etwa durch Erhebung von IP-Adressen), hat er die Besucher der Website deutlich auf diesen Umstand hinzuweisen und ggf. – soweit datenschutzrechtlich erforderlich – die Zustimmung der Betroffenen vor der Datenerhebung einzuholen. Der Kunde hat ferner eine Löschung der Daten nach Wegfall des Speicherzweckes sicherzustellen.

Gemäß § 11 BDSG sind für die Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag des Kunden (Auftragsdatenverarbeitung) in Deutschland bestimmte Vertragsvorschriften einzuhalten. WiredMinds bietet dem Kunden hierfür den Abschluss einer schriftlichen Vereinbarung über eine Auftragsdatenverarbeitung an. Diese regelt unter anderem

- Den Gegenstand und die Dauer des Auftrages
- Umfang, Art und Zweck der vorgesehenen Erhebung
- Die technischen und organisatorischen Massnahmen
- Die Berichtigung, Sperrung und Löschung von Daten
- Die bestehenden Pflichten des Auftragnehmers
- Die etwaige Berichtigung zur Begründung von Unterauftragsverhältnissen
- Die Kontrollrechte des Auftraggebers und die Mitwirkungspflichten des Auftragnehmers
- Mitzuteilende Verstöße
- Umfang der Weisungsbefugnisse
- Die Rückgabe überlassener Datenträger und Löschung von gespeicherten Daten

## **Anhang III:**

### **WiredMinds – Allgemeine Geschäftsbedingungen für Consulting**

#### **§ 1 Geltungsbereich**

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für die Erbringung von WiredMinds Consulting Leistungen im Rahmen von Verträgen über Unterstützungsleistungen im IT-Bereich sowie von Verträgen über die Planung, Erstellung, Erweiterung oder Modifizierung von Software und Softwareprogrammen (nachfolgend Leistung genannt).

#### **§ 2 Vertragsgegenstand/Leistungsumfang**

- a) Einzelheiten der zu erbringenden Leistungen, wie die Aufgabenstellung, die Dauer, die Vergütung usw. werden in einem gesonderten schriftlichen Auftrag über Consulting Leistungen (nachfolgend Auftrag genannt) geregelt.
- b) Das Vertragswerk setzt sich aus dem Auftragsformular, diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen und allen anderen auf die jeweilige Aufgabenstellung bezogenen Dokumenten zusammen, die im Auftrag als Vertragsbestandteile bezeichnet sind.
- c) Andere als im Auftragsformular aufgeführte Leistungen (insbesondere Lieferung, Lizenzierung von Standardsoftware, Installation, Datenmigration, Einweisung, Schulung, Softwarepflege, Support) sind nicht Bestandteil des Consulting-Vertrages und sind gesondert zu vergüten.
- d) Soweit es für die reibungslose Abwicklung der Leistungen erforderlich ist, benennen WiredMinds und der Auftraggeber (AG) zur Lenkung und Koordination der Leistungen jeweils einen Ansprechpartner oder Projektleiter. Diese können Entscheidungen treffen oder unverzüglich herbeiführen und stehen sich gegenseitig als Ansprechpartner zur Verfügung. Im Übrigen koordinieren die Ansprechpartner die Durchführung des Projektes und stimmen jeweils das weitere Vorgehen einvernehmlich untereinander ab.
- e) Falls erforderlich, finden regelmäßig gemeinsame Projektbesprechungen statt, über die Protokolle zu führen sind und aus denen sich die konkreten Ergebnisse und Arbeitsverteilungen zwischen WiredMinds und dem Auftraggeber bindend ergeben.
- f) Soweit erforderlich, wird WiredMinds in Abstimmung mit dem Auftraggeber zu Beginn der Leistungserbringung einen schriftlichen Zeit- und Arbeitsplan aufstellen und ihn bei Bedarf fortschreiben. WiredMinds wird anhand dieses Planes den Auftraggeber regelmäßig auf dessen Wunsch über den Stand der Arbeiten unterrichten.
- g) Sofern der Auftrag nicht ausdrücklich wenigstens auch die Erstellung einer Spezifikation zum Gegenstand hat, erstellt WiredMinds zur Konkretisierung der Anforderungen des Auftraggebers grundsätzlich keine Spezifikation. Diese Aufgabe obliegt in der Regel dem Auftraggeber. Soweit die Umsetzung der Anforderungen des Auftraggebers die Erstellung einer Spezifikation durch WiredMinds erforderlich macht, muss diese Leistung gesondert beauftragt werden. Ist die Erstellung einer Spezifikation nicht ausdrücklich im Auftrag vereinbart worden und ergeben sich die Anforderungen des Auftraggebers noch nicht aus der Aufgabenstellung im Vertrag, oder sind sie fehlerhaft, nicht eindeutig oder unausführbar, wird WiredMinds deren Konkretisierung und die Erstellung einer Spezifikation anregen, bzw. diese Leistung auf Wunsch des Auftraggebers zusätzlich gegen Vergütung nach Aufwand erbringen.

Soweit sich daraus gegenüber dem im bereits erteilten Auftrag vereinbarten Leistungsumfang ein Mehraufwand für WiredMinds ergibt, gilt §6 f) dieser Bedingungen über Leistungsänderungen sinngemäß.

- h) Eine nach dem Auftrag oder nach vorstehender Bestimmung durch WiredMinds zu erstellende Spezifikation legt WiredMinds dem Auftraggeber zur Genehmigung vor. Der Auftraggeber hat die Spezifikation innerhalb von 14 Tagen nach Vorlage durch WiredMinds zu genehmigen. Insoweit findet § 8 Anwendung. Widerspricht der Auftraggeber nicht innerhalb dieser Frist, gilt die Spezifikation als genehmigt. Dies gilt insbesondere dann, wenn WiredMinds mit der Umsetzung der spezifizierten Anforderungen beginnt und der Auftraggeber dem nicht widerspricht. Ab diesem Zeitpunkt, bzw. dem Zeitpunkt ihrer Genehmigung gilt die Spezifikation als verbindliche Vorgabe für die weiteren vertraglichen Arbeiten. Die Spezifikation wird somit Vertragsbestandteil und als Anlage zum Auftrag geführt, ohne dass es einer besonderen Erklärung dazu bedarf.
- i) Soweit nichts anderes vereinbart ist, kann WiredMinds sich zur Auftragsausführung sachverständiger Unterauftragnehmer bedienen. WiredMinds wird gehörig ausgebildete und mit den nötigen Fachkenntnissen versehene Mitarbeiter einsetzen und diese bei der Auftragsdurchführung fortlaufend betreuen und kontrollieren. Im Übrigen entscheidet WiredMinds nach eigenem Ermessen, welche Mitarbeiter oder Subunternehmer eingesetzt oder ausgetauscht werden.

### **§ 3 Arbeitsort, Mitwirkungspflichten des Auftraggeber**

- a) Die Leistungen werden in dem Maße, wie es für ihre ordnungsgemäße Erledigung erforderlich ist, am Geschäftssitz bzw. einer Niederlassung des Auftraggebers, anderenfalls bei WiredMinds erbracht. Ein Anspruch des Auftraggebers auf Leistungserbringung am Orte des Auftraggebers besteht nicht.
- b) Soweit die Leistungen beim Auftraggeber erbracht werden, ist dieser verpflichtet WiredMinds nach Kräften zu unterstützen und in seiner Betriebssphäre unverzüglich alle notwendigen Voraussetzungen zur Ausführung des Auftrages zu schaffen. Soweit der zwischen WiredMinds und dem Auftraggeber geschlossene Vertrag die Erstellung, Erweiterung oder Modifizierung von Software zum Gegenstand hat, stellt der Auftraggeber insbesondere die erforderlichen Arbeitsmittel und Arbeitsplätze sowie Systemkapazität und Mitarbeiter zur Entwicklung und zum Testen der Software in angemessenem Umfang kostenlos bereit.
- c) Einzelheiten der Mitwirkungspflichten des Auftraggebers werden gegebenenfalls im Auftrag schriftlich geregelt.

### **§ 4 Geheimhaltung und Datenschutz**

- a) WiredMinds und der Auftraggeber sind zeitlich unbegrenzt verpflichtet, über alle als vertraulich bezeichneten Informationen oder Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse, die WiredMinds oder dem Auftraggeber im Zusammenhang mit der Vertragsdurchführung bekannt werden, Stillschweigen zu wahren. Die Weitergabe an nicht mit der Durchführung des Vertrages beschäftigte Dritte darf nur mit schriftlicher Einwilligung der jeweils anderen Partei erfolgen.
- b) Die Verpflichtung zur vertraulichen Behandlung gilt für WiredMinds nicht, soweit Ideen, Konzeptionen, Know-How, Techniken und Daten betroffen sind, die sich auf

Softwareerstellung beziehen und die WiredMinds bereits bekannt sind oder außerhalb dieses Vertrages bekannt waren.

- c) WiredMinds und der Auftraggeber werden alle an der Durchführung des Auftrages beteiligten Personen auf die Einhaltung dieser Vorschriften verpflichten.
- d) WiredMinds ist befugt im Rahmen der Zweckbestimmung des Auftrages die anvertrauten personenbezogenen Daten unter Beachtung der Datenschutzbestimmungen zu verarbeiten oder durch Dritte verarbeiten zu lassen.
- e) WiredMinds hat das Recht auf Messen, Tagungen und sonstigen Veranstaltungen sowie in Pressemitteilungen, Success-Stories und Werbeanzeigen in Print-, elektronischen und sonstigen Medien (Werbematerial) die Marken, Warenzeichen, den Namen, die Logos und Slogans des Kunden zu verwenden sowie auf die von WiredMinds erstellte Softwarelösung des Auftraggeber als Referenzprojekt hinzuweisen.
- f) WiredMinds darf den Namen des Auftraggebers in seine Referenzliste aufnehmen.

## **§ 5 Abwerbung**

Der Auftraggeber verpflichtet sich es zu unterlassen, Mitarbeiter von WiredMinds abzuwerben und bei sich für Leistungen jeglicher Art zu beschäftigen, und zwar weder in selbständiger noch in unselbständiger Position. Diese Verpflichtung dauert bis zu 12 Monate nach Beendigung des vorliegenden Vertragsverhältnisses an.

## **§ 6 Leistungsänderungen**

- a) Will der Auftraggeber nach erfolgter Beauftragung von WiredMinds seine sich daraus ergebenden Anforderungen ändern, wird WiredMinds - gegebenenfalls gegen gesonderte Vergütung - prüfen, ob die gewünschten Änderungen durchführbar und für WiredMinds im Rahmen der betrieblichen Leistungsfähigkeit zumutbar sind.
- b) Soweit sich die Änderungswünsche des Auftraggebers auf die im Vertrag getroffenen Vereinbarungen, insbesondere auf Vergütung und Leistungszeit auswirken, ist WiredMinds berechtigt, eine entsprechende Vertragsanpassung zu verlangen, auch wenn für die Leistungen von WiredMinds ein Festpreis vereinbart worden ist. Insoweit wird WiredMinds dem Auftraggeber innerhalb angemessener Frist ein Angebot über die geänderten Leistungen übermitteln. Die vereinbarten Liefer- und Leistungsfristen verlängern sich in der Regel um die Kalendertage, an denen WiredMinds Änderungswünsche des Auftraggeber prüft, Änderungsangebote erstellt, oder Verhandlungen über Änderungen führt, zuzüglich einer angemessenen Wiederanlaufzeit.
- c) Nimmt der Auftraggeber das ihm von WiredMinds übermittelte Angebot über die geänderten Leistungen nicht innerhalb einer Frist von einer Woche an, oder kommt im Rahmen von innerhalb dieser Frist aufgenommenen Verhandlungen über die Änderungen eine einvernehmliche Regelung nicht innerhalb von 2 weiteren Wochen zustande, kann WiredMinds nach eigener Wahl entweder die Vertragsdurchführung gemäß dem ursprünglichen Einzelvertrag fortsetzen oder diesen Vertrag kündigen.
- d) Vorstehende Regelungen gelten auch dann, wenn WiredMinds dem Auftraggeber eine Änderung der Leistungen vorschlägt.

- e) Die vereinbarten Änderungen hat der Auftraggeber auf Verlangen von WiredMinds bis zu dem Grad zu detaillieren, in dem die Aufgabenstellung im Einzelvertrag oder anderen Vertragsbestandteilen detailliert ist. Für den Fall, dass die Änderungen die Spezifikation oder ein anderes Dokument berührt, und die Änderungen auch darin nachvollzogen werden sollen, gilt §2 dieser Bedingungen.
- f) Die vorstehenden Regelungen gelten auch, wenn WiredMinds dem Auftraggeber darlegt, dass eine vom Auftraggeber mitgeteilte Detaillierung einen Änderungswunsch (Zusatzwunsch) beinhaltet.

## **§ 7 Art und Höhe der Vergütung**

- a) Das Entgelt für die Leistungen von WiredMinds wird nach Art und Umfang im Vertrag schriftlich vereinbart. Es bemisst sich entweder nach den für die Tätigkeit aufgewendeten Zeiten oder wird als Festpreis schriftlich vereinbart.
- b) Fehlt eine Vereinbarung über Art und/oder Umfang der Vergütung, so gilt die Vergütung als nach Aufwand und nach der im Zeitpunkt des Vertragsschlusses jeweils aktuellen WiredMinds Preisliste als vereinbart. Dies gilt auch für eine Überschreitung des vereinbarten Volumens.
- c) Soweit ein Festpreis für die Leistungen von WiredMinds nicht vereinbart worden ist, erfolgt die Vergütung nach Aufwand auf der Basis der geleisteten Arbeitsstunden. Einer im Auftrag auf geleistete Personentage bezogenen Vergütung liegen 8 Arbeitsstunden zugrunde. Mehr als 8 Stunden pro Personentag geleistete Arbeiten sind mit jeweils 1/8 dieses Personentagespreises je geleisteter Stunde zu vergüten. Ansonsten erfolgt die Abrechnung auf der Basis des im Auftrag angegebenen Stundensatzes.
- d) Ist ein Festpreis im Auftrag nicht vereinbart worden, bzw. handelt es sich bei im Auftrag angegebenen Personentagen oder Stunden nicht um eine ausdrücklich vereinbarte Obergrenze des Leistungsumfanges, sind auch alle über eine im Auftrag angegebene Personentages-/Stundenzahl hinaus erbrachten Leistungen zu vergüten, soweit sie der Erreichung des Vertragszwecks dienen. Dies gilt insbesondere dann, wenn die Anzahl der zu leistenden Personentage/Stunden im Auftrag mit der Abkürzung „ca.“ versehen ist. Zeichnet sich während der Auftragsdurchführung eine wesentliche Überschreitung des im Auftrag angegebenen Leistungsumfanges ab, wird WiredMinds den Auftraggeber auf eine solche Überschreitung hinweisen, wobei eine Überschreitung dann als wesentlich gilt, wenn die angegebene Anzahl an Personentagen um wenigstens 20 % überschritten wird.
- e) WiredMinds wird dem Auftraggeber die erbrachten Leistungen in Rechnung stellen. Soweit im Auftrag nichts anderes vereinbart ist, ist WiredMinds berechtigt bei Vergütung nach Aufwand die erbrachten Leistungen wenigstens alle 2 Wochen in Rechnung zu stellen.
- f) Als Nachweis über den Umfang der erbrachten Leistungen gelten in der Regel die vom Auftraggeber gegenzuzeichnenden Leistungsscheine, die die Anzahl der erbrachten Arbeitsstunden enthalten. Soweit nichts anderes vereinbart ist, erkennt der Auftraggeber mit Unterzeichnung der Leistungsscheine an, dass die Leistungen von WiredMinds erbracht worden sind. Die Genehmigung im Sinne von § 8 dieser Bedingungen bleibt einer gesonderten Erklärung vorbehalten.
- g) Soweit im Auftrag nicht ausdrücklich ausgeschlossen, kann WiredMinds neben der Vergütung auch Ersatz aller mit der Durchführung des Auftrages in Zusammenhang stehenden

Nebenkosten (Fahrt-/Flug- und Übernachtungskosten, Verpflegungskosten sowie sonstige Reisenebenkosten) verlangen. WiredMinds obliegt die Auswahl von Verkehrsmittel und Übernachtung. Leistungen und Nebenkosten können getrennt voneinander in Rechnung gestellt werden.

- h) Alle Nebenkosten hat der Auftraggeber in tatsächlich entstandener Höhe zu tragen. Entsprechende Belege können vom Auftraggeber auf Wunsch am Geschäftssitz von WiredMinds eingesehen werden.
- i) Neben der Vergütung hat WiredMinds Anspruch auf Vergütung von Reisezeiten. Reisezeiten werden zu 50%, an Wochenenden (Sonnabend und Sonntag) zu 100% als Arbeitszeiten berechnet, sofern nicht im Vertrag schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.
- j) Mehrere Auftraggeber (natürliche und/oder juristische Personen) haften gesamtschuldnerisch.

## **§ 8 Übergabe, Untersuchungs- und Rügepflichten**

- a) WiredMinds wird die auftragsgegenständlichen Leistungsergebnisse oder Teile davon in geeigneter Form übergeben. Der Auftraggeber hat die Übergabe schriftlich zu bestätigen.
- b) Der Auftraggeber ist verpflichtet, die auftragsgegenständlichen Leistungsergebnisse nach der Übergabe unverzüglich auf offensichtliche Mängel und Fehler zu überprüfen. Bei Software hat der Auftraggeber insbesondere auch die zum Monatsende, zum Jahresende oder sonst nur gelegentlich einzusetzenden Teile zu überprüfen.
- c) Soweit nichts anderes vereinbart ist, beträgt die Frist, binnen derer offensichtliche Mängel gerügt werden können, 2 Wochen ab Übergabe. Während dieser Frist festgestellte Mängel der vertragsgegenständlichen Leistungsergebnisse hat der Auftraggeber in einem Mängelprotokoll festzuhalten, genau zu bezeichnen und WiredMinds gegenüber schriftlich mitzuteilen.
- d) Mängel in Konzepten oder anderen Leistungsergebnissen als Software werden wie folgt klassifiziert:
  - Klasse 1: Bedeutende Auswirkungen auf die Nutzbarkeit. Die Nutzung des Konzepts/des Leistungsergebnisses ist wesentlich eingeschränkt.
  - Klasse 2: Keine bedeutenden Auswirkungen auf die Nutzbarkeit. Die Nutzung des Konzepts/des Leistungsergebnisses ist nicht oder nur unwesentlich eingeschränkt.
- e) Mängel einer zu erstellenden Software und deren Komponenten werden wie folgt klassifiziert:
  - Klasse 1: Das System kann nicht genutzt werden. Der Fehler kann nicht mit organisatorischen oder sonstigen wirtschaftlich vertretbaren Hilfsmitteln umgangen werden.
  - Klasse 2: Die Nutzung des Systems ist nicht soweit beeinträchtigt, dass es nicht genutzt werden kann. Der Fehler kann mit organisatorischen oder sonstigen wirtschaftlich vertretbaren Hilfsmitteln umgangen werden.
  - Klasse 3: Keine bedeutenden Auswirkungen auf Funktionalität und Nutzbarkeit. Die Nutzung des Systems ist nicht oder nur unwesentlich eingeschränkt. Die Zuordnung der Mängel zu den einzelnen Klassen soll im Einvernehmen zwischen WiredMinds und dem Auftraggeber erfolgen.

- f) Nach Ablauf der Frist ist der Auftraggeber verpflichtet, die vertragsgegenständlichen Leistungsergebnisse - auf Wunsch von WiredMinds auf dem bereitgestellten Formular - unverzüglich schriftlich zu genehmigen. Eine Weigerung des Auftraggebers, die Genehmigung zu erteilen, ist nur bei Vorliegen von Fehlern der Klassen 1 im Sinne obiger Klassifikation zulässig.
- g) Keine Fehler im Sinne dieser Klassifikation sind HTML Syntax Fehler und orthographische Fehler. Ihr Vorliegen berechtigt den Auftraggeber in keinem Falle zur Verweigerung der Genehmigung.
- h) Erklärt der Auftraggeber die Genehmigung nicht ausdrücklich, oder teilt er WiredMinds die Gründe für eine notwendige Verlängerung der Frist nicht vor deren Ablauf schriftlich mit, gilt das nach dem Auftrag zu erstellende Werk als genehmigt. Ebenfalls als genehmigt gelten ab diesem Zeitpunkt offen-sichtliche Mängel des Leistungsergebnisses. Gleiches gilt, wenn der Auftraggeber seiner Untersuchungs- und Rügepflicht überhaupt nicht nachkommt. Der Auftraggeber kann in diesen Fällen keine Rechte mehr geltend machen, die auf dem Vorliegen dieser von der Genehmigung erfassten Mängel beruhen.
- i) WiredMinds verpflichtet sich, soweit möglich, während der Frist auftretende Mängel der Klasse 1 zu beseitigen, soweit der Auftraggeber diese unverzüglich bezeichnet und WiredMinds gegenüber schriftlich anzeigt sowie in geeigneter Form nachweist. Insoweit gilt § 9 dieser Bedingungen. Soweit der Auftraggeber wegen dieser Mängel die Genehmigung verweigern durfte, findet nach der Beseitigung der Mängel eine erneute Funktionsprüfung statt.
- j) Wegen der nach der Überprüfung verbleibenden Fehler der Klasse 2, und bei Software und deren Komponenten der Klassen 2 und 3, gelten die Mängelansprüche des Auftraggebers als vorbehalten.
- k) Für wirtschaftlich selbständig nutzbare Teile kann WiredMinds für jeden Teil eine Teilgenehmigung verlangen. In diesem Fall gilt mit der letzten Teilgenehmigung die gesamte Leistung als genehmigt. Bereits erteilte Teilgenehmigungen bleiben von der Erteilung der endgültigen Genehmigung unberührt.

## **§ 9 Ansprüche bei Mängeln der Leistung**

- a) WiredMinds verpflichtet sich, die vertragsgegenständlichen Leistungen frei von Sach- und Rechtsmängeln zu erbringen. Die Leistung ist frei von Sachmängeln, wenn sie die in der Spezifikation enthaltenen Anforderungen erfüllt und für die vom Auftrag vorausgesetzte Verwendung geeignet ist. Die an den Leistungsergebnissen bestehenden Urheberrechte von WiredMinds stellen keine Rechtsmängel im Sinne der gesetzlichen Bestimmungen dar.
- b) Ist die Leistung nicht von dieser Beschaffenheit, steht dem Auftraggeber zunächst der Anspruch auf Nacherfüllung zu. WiredMinds hat insoweit das Recht zwischen der Mängelbeseitigung und der Lieferung mangelfreier Leistungsergebnisse zu wählen. Sofern die Nacherfüllung für WiredMinds mit unverhältnismäßigen Kosten verbunden ist, ist WiredMinds berechtigt die Nacherfüllung zu verweigern. WiredMinds ist berechtigt die Nacherfüllung von der teilweisen Zahlung der Vergütung abhängig zu machen.
- c) WiredMinds hat das Recht zwei Nachbesserungsversuche zur Nacherfüllung bezüglich des angezeigten Mangels zu unternehmen. Zur Nacherfüllung wird der Auftraggeber WiredMinds eine angemessene Frist setzen. Die Geltendmachung weiterer Rechte ist an den ergebnislosen

Ablauf einer vom Auftraggeber zur Nacherfüllung bestimmten angemessenen Frist gebunden. Erst nach erfolglosem Ablauf einer für einen zweiten Nacherfüllungsversuch bestimmten angemessenen Frist kann der Auftraggeber Herabsetzung der Vergütung verlangen. Das Recht vom Vertrag zurückzutreten setzt voraus, dass der Auftraggeber zusätzlich zur Fristsetzung die Ablehnung der Leistung durch WiredMinds androht.

- d) Angaben in Prospekten und sonstigen Unterlagen dienen nur der Beschreibung und stellen keine Garantien dar. Garantien bedürfen einer ausdrücklichen und schriftlichen Bestätigung von WiredMinds.
- e) Mängel einer nach dem Auftrag zu erstellenden Software wird WiredMinds beseitigen, sofern diese Mängel reproduzierbar sind oder durch maschinell erzeugte Ausgaben aufgezeigt werden können. Der Auftraggeber hat Mängel unverzüglich in nachvollziehbarer Form unter Angabe der für die Fehlererkennung zweckdienlichen Informationen, und zwar auf Wunsch von WiredMinds unter Verwendung des bereitgestellten Formulars, schriftlich zu melden.
- f) Der Auftraggeber hat WiredMinds bei der Beseitigung von Mängeln zu unterstützen. Die Beseitigung von Softwaremängeln soll in erster Linie durch Ferndiagnose und Korrektur erfolgen, wenn der Auftraggeber über die dafür notwendigen Einrichtungen verfügt. Zu diesem Zwecke hat der Auftraggeber WiredMinds auf Wunsch den Zugriff auf sein System zu ermöglichen. Anderenfalls hat der Auftraggeber WiredMinds auf Wunsch einen Datenträger mit dem fehlerhaften Programm zu übersenden.
- g) Ansonsten wird WiredMinds Korrekturmaßnahmen an der Software schriftlich, geeignetenfalls in maschinenlesbarer Form, mitteilen bzw. nach eigener Wahl eine korrigierte Fassung übersenden. Der Auftraggeber wird diese auf seine(n) Anlage(n) übernehmen.
- h) Der Auftraggeber verliert die vorgenannten Ansprüche, wenn er oder ein Dritter die durch WiredMinds erbrachten Leistungen verändert, Software unsachgemäß installiert, wartet, repariert oder Umgebungsbedingungen aussetzt, die nicht den Anforderungen von WiredMinds entsprechen, es sei denn der Auftraggeber weist nach, dass diese Umstände nicht ursächlich für einen gerügten Mangel sind.
- i) Ergibt die Überprüfung einer Mängelanzeige, dass ein Mangel tatsächlich nicht vorliegt, ist WiredMinds bereit, die vom Auftraggeber gewünschten Leistungen nach Beauftragung gegen Vergütung nach Aufwand zu erbringen.
- j) Mängelansprüche verjähren in 12 Monaten ab Übergabe.
- k) Ein Anspruch auf Minderung oder Rücktritt kann nur innerhalb der für die Verjährung von Ansprüchen wegen Mängeln der Leistung maßgeblichen Frist geltend gemacht werden.

## **§ 10 Nutzungsrechte**

- a) Der Auftraggeber erwirbt mit vollständiger Zahlung der WiredMinds zustehenden Vergütung das einfache, nichtausschließliche, nicht übertragbare, zeitlich und örtlich im Vertragsgebiet nicht beschränkte Recht, die vertragsgegenständlichen Arbeitsergebnisse und, soweit der Auftrag die Erstellung von Software zum Gegenstand hat, diese im Objektcode für den vertraglich vorgesehenen Einsatzzweck zu nutzen. Der Quellcode ist nicht Gegenstand dieser Rechtsübertragung.

- b) Soweit nicht anders vereinbart, beschränkt sich das Recht des Auftraggebers zur Nutzung einer nach dem Auftrag zu erstellenden Software auf ihre Installation und Benutzung gemäß der Dokumentation auf einem individuellen Computersystem.
- c) Der Auftraggeber ist berechtigt, zu Datensicherungs- und Wiederherstellungszwecken eine Kopie der auftragsgegenständlichen Software anzufertigen. Jede darüber hinausgehende Vervielfältigung der Software ist untersagt.
- d) Im Übrigen ist weder der Auftraggeber, noch ein Dritter, berechtigt, die Software zurückzuentwickeln, zu dekompileieren und zu disassemblieren oder Ableitungen zu bilden. Der Auftraggeber verpflichtet sich, die Software derart gesichert aufzubewahren, dass ein Kopieren durch Dritte soweit wie möglich ausgeschlossen ist.
- e) Alle anderen Verwertungsrechte, insbesondere das Recht zur Vervielfältigung, Verbreitung, Bearbeitung sowie das Recht, Nutzungsrechte an den Arbeitsergebnissen zu übertragen, verbleiben ausschließlich bei WiredMinds. Der Auftraggeber erkennt die Urheberschaft von WiredMinds an der Software und der zugehörigen Dokumentation an.
- f) Der Auftraggeber ist verpflichtet, WiredMinds umgehend über die Verletzung von Schutzrechten durch Dritte zu informieren und die zur Abwehr erforderlichen Unterlagen und Erkenntnisse zur Verfügung zu stellen.

## **§ 11 Freistellung**

- a) Soweit der Vertrag die Erstellung von Software zum Gegenstand hat, steht WiredMinds dafür ein, dass die erstellten Programme im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland frei von Schutzrechten Dritter sind, welche die Nutzung durch den Auftraggeber ausschließen bzw. einschränken.
- b) Werden nach Auftragserfüllung Verletzungen von Urheber-, Warenzeichen-, Marken-, Patent- oder sonstigen Schutzrechten geltend gemacht, und wird dadurch die vertragsgemäße Nutzung der Programme beeinträchtigt oder verhindert, wird WiredMinds den Auftraggeber gegen alle Ansprüche verteidigen, sofern der Auftraggeber WiredMinds diese Ansprüche schriftlich mitteilt. Insoweit wird WiredMinds dem Auftraggeber entweder eine Lizenz zur weiteren Programmnutzung verschaffen oder nach Wahl des Auftraggeber die Programme ändern, so dass eine Verletzung nicht mehr vorliegt oder, sofern eine Programmänderung aus Gründen, die WiredMinds nicht zu vertreten hat, nicht möglich ist, das betreffende Geschäft rückabwickeln und dem Auftraggeber die vereinbarte Vergütung zurückerstatten.
- c) Das Wahlrecht nach §11 b) ist dann ausgeschlossen, wenn der Auftraggeber ein nicht von WiredMinds freigegebenes Programm verwendet, oder die Software verwendet, nachdem sie von anderen als WiredMinds verändert worden ist, oder die Software mit nicht von WiredMinds lizenzierten Programmen, oder die Software unter anderen als den vertragsgemäß vereinbarten Nutzungsbedingungen einsetzt.
- d) Für die Rechtmäßigkeit der Benutzung von Unterlagen, die der Auftraggeber WiredMinds übergibt, haftet nur der Auftraggeber. WiredMinds ist nicht verpflichtet, die Rechtmäßigkeit der Benutzung zu überprüfen. Sollte WiredMinds aufgrund der Benutzung solcher Unterlagen von Dritten auf Unterlassung oder auf Schadensersatz in Anspruch genommen werden, so stellt der Auftraggeber WiredMinds von allen Ansprüchen frei.

## **§ 12 Unterlassene Mitwirkung des Auftraggebers, Vertragsbeendigung**

- a) Unterlässt der Auftraggeber eine ihm obliegende Mitwirkung trotz schriftlicher Mahnung und Fristsetzung, oder verstößt der Auftraggeber wiederholt und schwerwiegend gegen Pflichten aus dem Vertragsverhältnis, ist WiredMinds zur fristlosen Kündigung des Vertrages berechtigt. Unabhängig von der Geltendmachung dieses Kündigungsrechtes hat WiredMinds Anspruch auf Ersatz des durch die Herbeiführung des Kündigungsgrundes entstandenen Schadens bzw. der dadurch verursachten Mehraufwendungen. In jedem Falle hat WiredMinds Anspruch auf die volle Vergütung abzüglich ersparter Aufwendungen.
- b) Daneben kann sich WiredMinds durch schriftliche Erklärung gegenüber dem Auftraggeber mit sofortiger Wirkung vom Vertrag lösen, wenn der Auftraggeber zahlungsunfähig ist oder wird, oder WiredMinds Kenntnis davon erhält, dass über das Vermögen des Auftraggeber nachweislich ein Insolvenzverfahren eröffnet worden oder ein solches mangels Masse abgelehnt worden ist oder die Firma des Auftraggeber wegen Vermögenslosigkeit im Handelsregister gelöscht wurde. Daneben besteht ein außerordentliches Kündigungsrecht auch dann, wenn der Auftraggeber mit der Zahlung der Vergütung ganz oder teilweise länger als 10 Tage in Rückstand gerät.
- c) WiredMinds wird im Falle der vorzeitigen Kündigung des Vertrages innerhalb von 30 Tagen nach Beendigung des Vertrages die Schlussrechnung erstellen.

## **§ 13 Höhere Gewalt**

- a) Ereignisse Höherer Gewalt, die die Leistung wesentlich erschweren oder zeitweilig unmöglich machen, berechtigen die jeweilige Partei die Erfüllung ihrer Leistung um die Dauer der Behinderung und eine angemessene Anlaufzeit hinauszuschieben.
- b) Der Höheren Gewalt stehen Arbeitskampf und ähnliche Umstände gleich, soweit sie unvorhersehbar, schwerwiegend und unverschuldet sind. Die Parteien teilen sich gegenseitig unverzüglich den Eintritt solcher Umstände mit.

## **Anhang IV:**

### **WiredMinds – Allgemeine Geschäftsbedingungen für Supportleistungen**

#### **§ 1 Geltungsbereich**

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für die Erbringung von WiredMinds Support Leistungen. Mit Abschluss des Vertrages bekommt der Kunde von WiredMinds technische Beratung und Unterstützung für die Nutzung und Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit von WiredMinds-Software (nachfolgend WiredMinds-Software genannt). Technische Beratung und Unterstützung erhält der Kunde nur für die im Auftragsformular angegebene und spezifizierte Installation (Ausnahme: Entwicklungssupport). WiredMinds-Software, die durch WiredMinds, den Kunden oder Dritte im Rahmen eines Projektes verändert wurde, kann nur begrenzt und nur nach vorheriger Absprache unterstützt werden (Customization Support).

#### **§ 2 Leistungen**

- a) Mit dem Auftrag über die Erbringung von Support-Leistungen erhält der Kunde die Möglichkeit, technische Anfragen an WiredMinds zu stellen, die im Zusammenhang mit dem Einsatz von WiredMinds-Software entstehen. Stellt der Kunde eine technische Anfrage, so wird im WiredMinds Support-Betriebsablauf ein sogenannter Incident generiert. Ein Incident ist die Bearbeitung einer technischen Anfrage oder der Lösungsversuch eines technischen Problems, unabhängig von der Anzahl der dafür erforderlichen Telefonate oder E-Mails. Geöffnete Incidents verbleiben bis zur Lösung oder bis zu dem Zeitpunkt, in dem WiredMinds erklärt, dass eine Lösung des Problems nicht möglich ist, in geöffnetem Zustand.
- b) WiredMinds bemüht sich, allen Verpflichtungen, die aus dem Vertrag resultieren, nach bestem Wissen und Gewissen nachzukommen sowie alle Probleme zu lösen, die beim Kunden mit der Nutzung von WiredMinds-Software entstehen. WiredMinds steht jedoch nicht dafür ein, dass eine Lösung
  - i) Innerhalb einer bestimmten Zeit erfolgt oder
  - ii) Nach betriebswirtschaftlichen Gesichtspunkten überhaupt möglich oder
  - iii) Nach technischen Gesichtspunkten praktikabel ist

WiredMinds erbringt zudem keine Leistungen bezogen auf Probleme, die:

- i) Durch Unkenntnis oder falsche Verwendung von Skript- und Programmiersprachen, beispielsweise JavaScript, PHP, Perl, WiredMinds Developer-Kit und Server Side Scripting auftreten
- ii) Durch Änderung der WiredMinds-Software-Datenbankstruktur entstehen
- iii) Durch die Nutzung von veröffentlichter, aber nicht unterstützter Software auftauchen

## § 2.1 Leistungsumfang Maintenance Support

WiredMinds verpflichtet sich, dem Kunden während der Laufzeit des Vertrages angemessene technische Beratung und Unterstützung auf der Basis der WiredMinds-Software zu gewähren, jedoch nicht darüber hinaus.

Folgende Basisleistungen können mit den technischen Anfragen in Anspruch genommen werden:

- Unterstützung bei einfacher oder verteilter Installation
- Problembearbeitung bei der Administration von unterstützten Webservern im direkten Zusammenhang mit der WiredMinds-Software
- Basissupport bei der Anpassung des Betriebssystems (z.B. Netzwerkkonfiguration, Systemparameter), soweit dieser im direkten Zusammenhang mit der WiredMinds-Software steht
- Unterstützung/Hilfe zur Bewältigung auftretender Schwierigkeiten bei der Realisierung von WiredMinds-Software-Funktionalitäten für die ausgelieferte Software und veröffentlichte Updates
- Konfigurationshilfen bei der Einstellung **grundlegender** Datenbankparameter (Datenbanksupport)
- Allgemeine Hinweise und Hilfestellung bei Problemanalysen

## § 2.2 Weitere Basisleistungen Maintenance Support

WiredMinds verpflichtet sich, folgende Leistungen im Rahmen des Supportvertrages ebenfalls zu erbringen.

### § 2.2.1 Newsletter-Service

WiredMinds wird den Kunden zu wichtigen oder außergewöhnlichen Anlässen mit einem Support-Newsletter per E-Mail mit neuesten Informationen versorgen. Der Newsletter wird ausschließlich als englisches Textdokument versandt. Hauptschwerpunkte sind:

- Änderungen und Neuigkeiten im WiredMinds Customer Support
- Produktinformationen, insbesondere zu häufig auftretenden Problemen und deren Lösungen
- Informationen über neue Patches, Upgrades und Updates
- Informationen über neue WiredMinds-Produkte, Features und Add-Ons
- Wichtige Nachrichten aus dem Bereich Internet und „WebAnalyse“

### § 2.2.2 Fernwartung

WiredMinds ist bereit, im Bedarfsfall und mit Zustimmung des Kunden per Fernwartung auf die Installation des Kunden zuzugreifen. Siehe dazu auch § 7.2.2 (Informationen zur Fernwartung) und § 7.4 (Vertrauliche Informationen).

### § 2.3 Zusätzlich kostenpflichtige Leistungen

Nachfolgend aufgeführte Leistungen werden nur dann erbracht, wenn sie ausdrücklich im Vertrag vereinbart worden sind. Diese Leistungen sind über die Basisleistungen hinaus kostenpflichtig.

#### § 2.3.1 Zusätzliche Vertragsleistung „Response Time Plus“

- a) Prinzipiell werden alle Anfragen in der Reihenfolge ihres Eingehens innerhalb von zwölf (12) Geschäftsstunden beantwortet. WiredMinds stellt zur Problemmeldung die Dienste Webformular, E-Mail und Telefon zur Verfügung (vergleiche §4). Entscheidet sich der Kunde für die kostenpflichtige Zusatzleistung „Response Time Plus“, garantiert WiredMinds entsprechend der Dringlichkeit („Schwere“) des Problems/der Anfrage des Kunden eine Reaktionszeit von maximal vier (4) Geschäftsstunden. Folgende Dringlichkeitsstufen und Reaktionszeiten sind festgelegt:

<b>Dringlichkeitsstufen und Spezifikation</b>	<b>Reaktionszeit von WiredMinds</b>
<b>Serverausfall (Dringlichkeitsstufe 1):</b> Ausfall des Datenbankservers oder der Ausfall von WiredMinds-Softwarekomponenten	Weniger als 2 Geschäftsstunde
<b>Kritisch (Dringlichkeitsstufe 2):</b> Fehler/Problem, welches einen Geschäftsausfall verursacht hat bzw. was zu einem Serverausfall führen kann	Weniger als 4 Geschäftsstunden
<b>Dringend (Dringlichkeitsstufe 3):</b> Problem während des produktiven Betriebes, welches definitiv auf ein Fehlverhalten zurückzuführen ist; ein Problem, was langfristig die Produktion beeinflusst, jedoch nicht zu einem unmittelbaren Ausfall führt	Weniger als 8 Geschäftsstunden

- b) Der Kunde legt die Dringlichkeit seiner Supportanfrage in Abstimmung mit WiredMinds fest. Es liegt im Ermessen des bearbeitenden Supportmitarbeiters, die Bearbeitungsreihenfolge bei gleicher Dringlichkeit und Priorität zu ändern, wenn dies bei vernünftiger Betrachtung effizienter erscheint und dem zurückgestellten Kunden daraus keine wesentlichen Nachteile entstehen.
- c) Der Kunde verpflichtet sich, diese Leistung entsprechend Preisliste zu vergüten.

#### § 2.3.2 Zusätzliche Vertragsleistung „Zusätzliche Support-Kontaktpersonen“

- a) Bei dieser Vertragsleistung hat der Kunde die Möglichkeit, mehr als zwei autorisierte Support-Kontaktpersonen zu benennen, die im Bedarfsfall bei WiredMinds technische Beratung und Unterstützung abrufen können. Für diese zusätzlichen Support-Kontaktpersonen gilt § 7.2.1 dieser Bestimmungen entsprechend.

- b) Der Kunde verpflichtet sich, diese Leistung entsprechend Preisliste zu vergüten.

### **§ 2.3.3 Zusätzliche Vertragsleistung „Support Account Manager“**

- a) Entscheidet sich der Kunde für diese kostenpflichtige Zusatzleistung, bekommt er von WiredMinds einen Support Account Manager zugewiesen. Der Support Account Manager steht dem Kunden als direkter Ansprechpartner zur Verfügung. Er hat alle relevanten Kundeninformationen zu verwalten. In Problemfällen, speziell bei eröffneten Incidents, überwacht der Support Account Manager alle Aktivitäten seitens WiredMinds.
- b) Der Kunde verpflichtet sich, diese Leistung entsprechend Preisliste zu vergüten.

### **§ 2.3.4 After-Hours Emergency Support**

- a) Der After-Hours Emergency Support ist eine Abrufleistung, die es dem Kunden ermöglicht, bei dringenden Problemen außerhalb der Geschäftszeiten einen WiredMinds Supportmitarbeiter zu erreichen. Problemmeldungen über diesen Service genießen absolute Priorität. After-Hours Emergency Support ist nur telefonisch verfügbar. Für die Kommunikation zwischen WiredMinds und dem Kunden stellt der Kunde einen deutsch- oder englischsprachigen Ansprechpartner zur Verfügung.
- b) After-Hours Emergency Support beinhaltet Notfallhilfe für die bestehende WiredMinds Installation. Diese Hilfe kann beansprucht werden, wenn die Installation plötzlich nicht mehr arbeitet. Bei Auftreten folgender Probleme kann der After-Hours Emergency Support genutzt werden:
- Die Datenbank antwortet nicht mehr oder ist offline
  - WiredMinds-Software antwortet nicht oder kann nicht gestartet werden bzw. lässt kein Login in die Administrationsoberfläche zu.
  - Der Trackingserver von WiredMinds ist nicht mehr verfügbar.

Der Supportmitarbeiter wird:

- Das System untersuchen
- Erste Hilfe zur Wiederherstellung der Datenbank leisten sowie helfen, das Gesamtsystem wieder Online zu bringen
- Die Gründe für den Ausfall analysieren und entsprechende Empfehlungen geben.

Die Problemlösung beginnt sofort nach Erhalt der Problemmeldung telefonisch oder per Fernwartung. Problemmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingehens bearbeitet. Es liegt im Ermessen des diensthabenden Supportmitarbeiters, die Bearbeitungsreihenfolge zu ändern, wenn dies die Dringlichkeit erfordert oder bei vernünftiger Betrachtung effizienter erscheint und dem zurückgestellten Kunden daraus keine wesentlichen Nachteile entstehen.

- c) Um den After-Hours Emergency Support nutzen zu können, erhält der Kunde eine gesonderte Notfall-Rufnummer. Diese bleibt grundsätzlich unverändert. Sollten Änderungen unvermeidlich sein, wird die neue Rufnummer dem Kunden mitgeteilt.
- d) Der Kunde verpflichtet sich, diese Leistung entsprechend Preisliste zu vergüten.

### **§ 2.3.5 Advanced Maintenance Option (Application Support)**

- a) Die Option "Advanced Maintenance (Application Support)" beinhaltet kostenpflichtige Leistungen der technischen Administration von WiredMinds-Systemen. Diese Leistungen werden gemäß eines zu vereinbarenden Aufgabenkatalogs aktiv durch den WiredMinds Support erbracht, ohne dass der Kunde hierfür separate Aufträge erteilen muss.
- b) Der Preis für diese Option richtet sich nach dem Umfang des Aufgabenkatalogs sowie der Größe der Installation und wird zwischen dem Auftraggeber und WiredMinds separat vereinbart.
- c) "Advanced Maintenance (Application Support)" wird ausschließlich für Hosting-Installationen angeboten. Unter Berücksichtigung der Besonderheiten der betreffenden Lizenz kann diese Option auch für die Enterprise Edition vereinbart werden. Ein Anspruch darauf besteht nicht.

### **§ 2.4 On-Call Services (kostenpflichtig)**

On-Call Services sind Leistungen wie Unterstützung und Hilfe bei der Entwicklung neuer Funktionalitäten, bei der Pflege und Aufrechterhaltung zusätzlicher Funktionalitäten, die nachträglich der Standard Software hinzugefügt worden sind, sowie Onsite-Support, die nicht durch die Basisleistungen des Vertrages abgedeckt sind, jedoch bei Bedarf individuell vereinbart werden können. Diese Leistungen sind kostenpflichtig. Dabei gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen von WiredMinds Consulting.

### **§ 2.5 Leistungsumfang Entwicklungs-Support**

Sofern der Auftrag für einen Entwicklungs-Support erteilt wird, erhält der Kunde das Recht, im Vertragszeitraum gemäß § 2 des Auftrages insgesamt bis zu 24 Incidents zu öffnen. Werden mehr als die im Vertrag enthaltenen Incidents pro Vertragszeitraum benötigt, muss ein weiterer Auftrag über zusätzliche Incidents erteilt werden.

Folgende Basisleistungen können mit den technischen Anfragen in Anspruch genommen werden:

- Unterstützung/Hilfe zur Bewältigung auftretender Schwierigkeiten bei der Realisierung von WiredMinds Software-Funktionalitäten für die ausgelieferte Software
- Allgemeine Hinweise und Hilfestellung bei Problemanalysen
- Fragen zur WiredMinds Software-Datenbankstruktur
- Unterstützung bei der Entwicklung unter Verwendung von Server Side Scripting, WiredMinds-Software APIs, WiredMinds WebServices sowie des Developer Kits (DK)

## **§ 3 Updates und Upgrades**

### **§ 3.1 Unterstützung bei Updates**

- a) Updates werden kostenpflichtig, nach den jeweils für das vertragsgegenständliche Softwareprodukt gültigen Lizenzbestimmungen von WiredMinds, als zusätzliche Option angeboten. Diese Leistung beschränkt sich auf den reinen Versand sowie die Lizenzierung der upgedateten Software nach Aufforderung durch den Kunden.

- b) Unterstützung bei der Lösung von Problemen, die bei der Nutzung der Updates auftreten, gibt WiredMinds nur wie im Leistungsumfang beschrieben. Insbesondere ist WiredMinds nicht verpflichtet, Änderungen, die die vom Kunden bereits genutzte Software enthält, auch hinsichtlich des Updates nachzuvollziehen. Wünscht der Kunde die Erbringung solcher Leistungen, sind diese Gegenstand eines gesonderten Vertrages.
- c) Updates enthalten Produktverbesserungen und werden gekennzeichnet durch eine Änderung der Versionsnummer (z.B. WiredMinds x.5 zu WiredMinds x.6).

### **§ 3.2 Unterstützung bei Upgrades**

- a) Mit Abschluss des Vertrages erwirbt der Kunde das Recht, Upgrades der unterstützten WiredMinds-Software nach den für das vertragsgegenständliche Softwareprodukt gültigen Lizenzbestimmungen von WiredMinds bei Inanspruchnahme der Upgrade Option zu erwerben. Diese Leistung beschränkt sich auf den reinen Versand sowie die Lizenzierung der upgegradeten Software nach Aufforderung durch den Kunden.
- b) Unterstützung bei der Lösung von Problemen, die bei der Nutzung der Upgrades auftreten, gibt WiredMinds nur wie im Leistungsumfang beschrieben. Insbesondere ist WiredMinds nicht verpflichtet, Änderungen, die die vom Kunden bereits genutzte Software enthält, auch hinsichtlich des Upgrades nachzuvollziehen. Wünscht der Kunde die Erbringung solcher Leistungen, sind diese Gegenstand eines gesonderten Vertrages.
- c) Upgrades enthalten wesentliche Verbesserungen der Funktionalität des Produktes und werden gekennzeichnet durch eine Änderung der vollen Versionsnummer (z.B. WiredMinds 4.x zu WiredMinds 5.x).

### **§ 3.3 Rechte an Updates/Upgrades**

In Ansehung eines an den Kunden im Rahmen des Supportvertrages überlassenen Updates oder Upgrades gelten je nach Art der überlassenen Software die Bedingungen des WiredMinds End User Licence Agreements bzw. die zum Zeitpunkt der Überlassung jeweils für das vertragsgegenständliche Softwareprodukt gültigen Lizenzbestimmungen. Darüber hinaus gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Verkauf von Standardsoftware entsprechend. Mit Installation der überlassenen Updates/Upgrades erlischt das Nutzungsrecht des Kunden an der vorhergehenden Version der Software.

### **§ 4 Erreichbarkeit von WiredMinds**

- a) WiredMinds verpflichtet sich, ausreichend Personal bereitzustellen, um die Erreichbarkeit von WiredMinds sicherzustellen. Fragen werden entsprechend ihrer Priorität (Response Time Plus-Option) und der Reihenfolge ihres Eingehens, jedoch mindestens innerhalb von zwölf (12) Stunden während der Geschäftszeit bearbeitet. Die Fragen werden während der Geschäftszeiten von WiredMinds entgegengenommen und von einem entsprechend qualifizierten Mitarbeiter bearbeitet. Der Kunde erhält eine Anfragenummer („Case ID“), die eine Statusabfrage bei nachfolgenden Anfragen bezüglich des Problems ermöglicht. Es liegt im Ermessen des bearbeitenden Supportmitarbeiters, die Bearbeitungsreihenfolge zu ändern,

wenn dies die Dringlichkeit erfordert oder bei vernünftiger Betrachtung effizienter erscheint und dem zurückgestellten Kunden daraus keine wesentliche Verzögerung entsteht.

- b) Antworten erfolgen per E-Mail oder Telefon. Innerhalb von zwölf (12) Stunden während der Geschäftszeit beginnt ein Supportmitarbeiter mit der Analyse des Problems und verständigt den Kunden über die weiteren Analyse- bzw. Lösungsschritte.
- c) Geschäftszeit und Kontaktmöglichkeiten des WiredMinds Support sind unter <http://www.WiredMinds.de> sowie im Support-Newsletter verfügbar.

#### **§ 4.1 E-Mail**

- a) Erreichbarkeit per E-Mail ist ein Service, der es dem Kunden ermöglicht, Anfragen/Probleme an WiredMinds via E-Mail zu melden. Kommunikationssprache ist Englisch oder Deutsch.
- b) Der Kunde nutzt zur Problemmeldung die im Bestellformular festgelegte E-Mailadresse. Die E-Mail-Adresse bleibt grundsätzlich unverändert. Sollten Änderungen unvermeidlich sein, wird die neue Adresse dem Kunden bekanntgegeben.

#### **§ 4.2 Telefon**

- a) Erreichbarkeit per Telefon ist ein Service, der es dem Kunden ermöglicht, Anfragen/Probleme an WiredMinds via Telefon zu melden. Kommunikationssprache ist Englisch oder Deutsch.
- b) Der Kunde nutzt zur Problemmeldung die im Bestellformular festgelegte Hotline-Telefonnummer. Die Hotline-Telefonnummer bleibt grundsätzlich unverändert. Sollten Änderungen unvermeidlich sein, wird die neue Telefonnummer dem Kunden mitgeteilt.

#### **§ 5 Vertragsdauer und -beendigung**

- a) Der Vertrag ist gültig für die Dauer der genannten Laufzeit, gerechnet ab dem Tage des Inkrafttretens (lt. Auftragsformular).
- b) Der Vertrag verlängert sich jeweils stillschweigend um zwölf (12) Monate, falls nicht eine der beiden Parteien den Vertrag spätestens mit einer Frist von 90 Tagen zum Ende der vereinbarten Vertragslaufzeit bzw. zum Ende des jeweiligen Verlängerungszeitraumes kündigt. Die Kündigung bedarf der Schriftform. Im Fall der Verlängerung des Vertrages fallen erneut jährliche Kosten in Höhe der dann gültigen WiredMinds-Preisliste an.
- c) Sofern WiredMinds die Entscheidung trifft, ein Produkt, über dessen Support der Kunde mit WiredMinds einen entsprechenden Vertrag geschlossen hat, nicht weiter zu entwickeln und zu vertreiben sowie keine Supportleistungen für dieses Produkt mehr zu erbringen („end of life“), ist WiredMinds berechtigt, auch während der Vertragslaufzeit den Vertrag unter Einhaltung einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalendermonates zu kündigen. Gegebenenfalls wird WiredMinds dem Kunden dann den Abschluss eines bis zur endgültigen Einstellung der Supportleistungen (gewöhnlich 12 Monate nach „end of life“) befristeten Vertrages anbieten. WiredMinds wird sich bemühen, den Kunden frühzeitig über solche Entscheidungen in Kenntnis zu setzen.
- d) Daneben ist WiredMinds berechtigt, während der Vertragslaufzeit fristlos zu kündigen, sofern ein wichtiger Kündigungsgrund vorliegt.

- e) Einen wichtigen Grund für eine außerordentliche Vertragsbeendigung durch WiredMinds stellt dabei dar:
- Der Verkauf der für den Vertrag gegenständlichen WiredMinds-Lizenz durch den Kunden an einen Dritten
  - Der Wegfall der Nutzungsberechtigung durch Verstoß gegen die Lizenzbestimmungen der für den Vertrag gegenständlichen WiredMinds-Software durch den Kunden
  - Die Bekanntgabe der von WiredMinds bereitgestellten vertraulichen Vertragsnummer oder des Passwortes, die den Zugang zu WiredMinds Dienstleistungen erlaubt, an Dritte oder Mitarbeiter, die nicht zu den WiredMinds-Ansprechpartnern nach § 7.1 gehören
  - Der wiederholte Verstoß gegen Obliegenheiten aus dem Vertrag, insbesondere Pflichten nach § 7.3 und § 7.4
- f) Im Falle einer außerordentlichen Kündigung durch WiredMinds, die der Kunde schuldhaft herbeigeführt oder veranlasst hat, behält WiredMinds den Anspruch auf die ursprünglich vereinbarte Vergütung, bzw. ist WiredMinds nicht verpflichtet, eine bereits gezahlte Vergütung zurück zu erstatten. Möglicherweise durch die Kündigung ersparte Aufwendungen gelten als Ersatz des durch die Herbeiführung des Kündigungsgrundes entstandenen Schaden. WiredMinds und dem Kunden bleibt vorbehalten, einen höheren oder geringeren Schaden nachzuweisen.
- g) Das Recht des Kunden zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages bleibt unberührt.

## **§ 6 Vergütung und Zahlungsweise**

- a) Die im Vertrag angegebene Vergütung für die Supportleistungen gilt jeweils für zwölf (12) Monate, bezogen auf den Umfang der im Vertrag angegebenen Installation.
- b) Für den Fall der Verlängerung des Vertrages nach §5 b) behält sich WiredMinds die Anpassung der Vergütung an die zu diesem Zeitpunkt gültige Preisliste vor. Bei eventuellen Preisänderungen der Supportleistungen verpflichtet sich WiredMinds dem Kunden diese bis spätestens 3 Monate vor Ablauf eines Vertragsjahres mitzuteilen.
- c) Die Vergütung pro Vertragsjahr bezieht sich auf die im Vertrag angegebenen Leistungen. (Support zuzüglich eventuell vereinbarten Zusatzleistungen wie zum Beispiel „Response Time Plus“, „Support Account Manager“).
- d) Sofern der Kunde zusätzliche, über die im Vertrag genannte Anzahl hinausgehende WiredMinds-Softwarelizenzen erwirbt und diese im direkten Zusammenhang mit der supporteten Installation stehen, ist der Kunde verpflichtet, den bestehenden Supportvertrag unverzüglich anpassen zu lassen. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nicht nach, ist WiredMinds berechtigt, von sich aus den Preis für den Supportvertrag an die aktuelle Anzahl der Lizenzen anzupassen. Die Anpassung erfolgt rückwirkend auf den Zeitpunkt des Erwerbs der zusätzlichen Lizenzen auch für die folgenden Verlängerungszeiträume. Es obliegt dem Kunden nachzuweisen, dass die nachträglich erworbenen Softwarelizenzen nicht in direktem Zusammenhang mit der supporteten Installation stehen und dafür kein Support in Anspruch genommen wird.
- e) Die jährliche Vergütung für den Supportvertrag sowie für vereinbarte Zusatzleistungen wird mit Vertragsunterzeichnung fällig und ist jeweils für das Vertragsjahr im Voraus zu entrichten.

- f) Ist der Kunde mit mehr als dreißig (30) Tagen im Zahlungsverzug, ist WiredMinds berechtigt, den Support ohne weitere Ankündigung auszusetzen, bis der volle Supportpreis zuzüglich aufgelaufener Gebühren entrichtet wurde.

## **§ 7 Pflichten des Kunden**

### **§ 7.1 Autorisierung von Support-Kontaktpersonen**

Ist der Kunde eine Gesellschaft mit mehr als zwei Beschäftigten, so hat er die Verpflichtung, zwei WiredMinds-Ansprechpartner als Kontaktpersonen für Fragen des technischen Supports/Services zu benennen. Support-Kontaktpersonen müssen von WiredMinds trainierte oder zertifizierte Personen sein. Das bedeutet, dass zumindest die Standardtrainings besucht worden sein müssen. Die Kosten der Zertifizierung sowie notwendiger Schulungsmaßnahmen trägt der Kunde. Dies gilt auch für zusätzliche Kontaktpersonen im Sinne von § 2.3.2 dieser Bedingungen. Die Support-Kontaktpersonen können nach Ermessen des Kunden ausgewechselt werden. Die Kosten für die erneute Zertifizierung und Schulung trägt der Kunde.

### **§ 7.2 Mitteilungs- und Geheimhaltungspflichten**

#### **§ 7.2.1 Kundenkontakt- und Konfigurationsinformationen**

Der Kunde versorgt WiredMinds mit allen Informationen, die für die von WiredMinds zu erbringenden Serviceleistungen Voraussetzung sind und teilt Änderungen derselben rechtzeitig mit. Dazu gehören zum Beispiel:

- Kontaktinformationen der WiredMinds-Ansprechpartner
- Installations- und Konfigurationsinformationen (Hardware, Betriebssystem, Webserver, IP-Adressen, ...)

Ein Wechsel der Installationsplattform muss schriftlich mitgeteilt werden, anderenfalls ist WiredMinds nicht in der Lage, die Pflichten aus dem Vertrag vertragsgemäß zu erfüllen.

#### **§ 7.2.2 Informationen zur Fernwartung**

Hält WiredMinds die Lösung eines Kundenproblems durch Austausch von Informationen via E-Mail, Telefon oder Wissensdatenbank/Webseite für unmöglich oder nicht sinnvoll, ist WiredMinds berechtigt, sich in die Installationen des Kunden zu Servicezwecken einzuloggen und notwendige Änderungen vorzunehmen. Der Kunde erteilt mit Unterzeichnung des vorliegenden Vertrages den fallbearbeitenden WiredMinds-Supportmitarbeitern die entsprechende Zustimmung. Diese Zustimmung kann der Kunde jederzeit widerrufen. In diesem Fall kann WiredMinds die Arbeit an dem bestehenden Problem/Incident gegebenenfalls einstellen.

Das direkte Einloggen in das Kundensystem erfolgt nur nach vorheriger Absprache mit dem Kunden. Der Kunde stellt WiredMinds zur Lösung solcher Probleme die notwendigen Fernwartungsinformationen und die gegebenenfalls benötigten Tools zur Verfügung. Ist das nicht möglich, kann WiredMinds die Arbeit an diesem Kundenproblem einstellen und diesen Problemfall/ Incident abschließen.

### **§ 7.2.3 Autorisierung des Kunden**

Bei der Inanspruchnahme von Leistungen aus dem Vertrag teilt der Kunde zur Autorisierung die Vertragsnummer einem WiredMinds-Supportmitarbeiter unaufgefordert mit oder trägt diese Informationen in dafür bereitstehende Eingabefelder ein. Die Vertragsnummer und das Passwort für den erweiterten Webzugriff sind vertraulich zu behandeln und dürfen insbesondere keinem Dritten mitgeteilt werden. Der Kunde haftet für alle Schäden, die durch unbefugte Nutzung von WiredMinds-Dienstleistungen unter seiner Vertragsnummer durch Dritte entstehen, wenn die Vertragsnummer durch ihn vorsätzlich oder fahrlässig preisgegeben wurde.

### **§ 7.2.4 Ausfall von WiredMinds-Dienstleistungen**

Können Serviceleistungen nicht genutzt werden oder treten Fehler in der Kommunikation zwischen Kunde und WiredMinds namentlich bei der Nutzung von E-Mail, Telefon, Support-Webseite und Newsletter auf, ist der Kunde verpflichtet, WiredMinds dies unverzüglich mitzuteilen. Unterlässt er diese Mitteilung, kann er sich in der Folge nicht auf nichterbrachte Leistungen berufen.

### **§ 7.3 Mitwirkungspflichten**

Zu seiner eigenen Sicherheit ist der Kunde verpflichtet:

- In ausreichend regelmäßigen Abständen Datensicherungen seiner Installationen durchzuführen, insbesondere wenn Probleme auftreten oder Wartungsarbeiten bevorstehen oder auf Anweisung eines Supportmitarbeiters
- Standardpasswörter unmittelbar nach der Installation durch eigene zu ersetzen
- Passwörter/Zugänge, die WiredMinds zu Fernwartungszwecken mitgeteilt wurden, nach Abschluss/Lösung des Problems sofort zu ändern oder unbrauchbar zu machen.

WiredMinds haftet nicht für Schäden, die aus der Unterlassung dieser Mitwirkungspflichten resultieren und behält sich das Recht vor, den Vertrag mit sofortiger Wirkung zu kündigen.

### **§ 7.4 Vertrauliche Informationen**

- a) Der Kunde verpflichtet sich, alle aus der Inanspruchnahme des Supports und Newsletter-Service (Ziffer 2.2.1) gewonnenen Informationen vertraulich zu behandeln und nur für interne Zwecke im Rahmen der Problemlösung zu nutzen. Die Weitergabe solcher Informationen darf nur an solche Mitarbeiter des Kunden erfolgen, die zum Zwecke der Lösung aufgetretener Probleme auf diese Kenntnis unbedingt angewiesen sind. Die Weitergabe an andere Dritte ist dem Kunden untersagt.
- b) Erhält WiredMinds bei Fernwartungsarbeiten oder beim Kunden vor Ort Zugang zu Kundennetzwerken, stellt der Kunde sicher, dass:
  - WiredMinds keinen Zugang zu Bereichen bekommt, die vertraulich sind, geschützte Daten, Informationen oder Softwarecode enthalten oder deren Einsichtnahme in anderer

Weise in Rechte Dritter oder des Kunden eingreifen oder zu sonstigen Ansprüchen gegen WiredMinds führen können.

- Diese Bereiche deutlich als vertraulich gekennzeichnet sind.
  - WiredMinds auf die Vertraulichkeit dieser Daten hingewiesen wird.
- c) WiredMinds behandelt alle vom Kunden mitgeteilten oder bereitgestellten Informationen sowie solche Informationen streng vertraulich, die WiredMinds im Zusammenhang mit Fernwartungsarbeiten oder durch den Zugang zu Kundennetzwerken zur Kenntnis gelangt sind, und auf deren Vertraulichkeit der Kunde entsprechend vorgenannter Vorschriften hingewiesen hat. Verstößt der Kunde gegen diese Verpflichtungen und fällt WiredMinds kein Verschulden im Sinne von § 8 des Vertrages zur Last, haftet allein der Kunde für möglicherweise entstehende Schäden.

## **§ 8 Pflichtverletzungen**

Soweit WiredMinds eine fällige Leistung entgegen den vertraglichen Verpflichtungen nicht oder nicht wie nach dem vorliegenden Vertrag geschuldet erbringt, kann der Kunde Ersatz des hierdurch entstandenen Schadens nach den gesetzlichen Bestimmungen verlangen, soweit WiredMinds die Pflichtverletzung zu vertreten hat. Weitergehende Rechte kann der Kunde erst dann geltend machen, wenn er WiredMinds eine angemessene, die Bestimmungen des vorliegenden Vertrages berücksichtigende Frist zur Leistung oder Nacherfüllung gesetzt und gleichzeitig angedroht hat, nach Ablauf dieser Frist die Leistung durch WiredMinds abzulehnen und die gesetzte Frist erfolglos verstrichen ist. Das Recht des Kunden, vom Vertrag zurückzutreten wird durch das Recht zur Kündigung des Vertrages ersetzt.

## **Anhang V:**

### **WiredMinds - Allgemeine Geschäftsbedingungen für das WiredMinds Partnerprogramm**

#### **§ 1 Vertragsgegenstand**

- a) Gegenstand des Partnervertrages ist die Zusammenarbeit zwischen WiredMinds und dem Partner im Bereich der Einführung, Bereitstellung und dem Vertrieb von internetbasierten WebAnalyse Lösungen auf der Grundlage von WiredMinds Softwareprodukten sowie das gemeinsame Auftreten der Parteien am Markt. Darüber hinaus hat der Partner das Recht, die ihm überlassenen Softwareexemplare gemäß den Regelungen dieser allgemeinen Bedingungen und den bei WiredMinds geltenden Software-Nutzungsbedingungen (WiredMinds End User Licence Agreement/EULA) zu vertreiben.
- b) Dieser Partnervertrag regelt die rechtlichen Beziehungen sowie die Rechte und Pflichten der Parteien.
- c) Der Partner hat die Möglichkeit,
  - **Enterprise Web-Analytics Partner (EWAP)**
  - **Hosting Partner**
  - **Technology Partner**oder eine beliebige Kombination dieser drei Modelle von WiredMinds zu werden.
- d) Bei der Implementierung der Partnerschaft liegt der Schwerpunkt der Tätigkeit auf dem Vertrieb der WiredMinds Produkte und der Betreuung von Unternehmen in einzelnen oder allen Phasen eines WebAnalyse Projektes. Hosting Partner sind vor allem Internet Service Provider und Telekommunikationsunternehmen, die auf Basis der WiredMinds Software ihren Kunden WebAnalyse Lösungen und Serviceleistungen anbieten. Technology Partner entwickeln und bieten eigene Software-Module an, die auf WiredMinds Technologie aufbauen.
- e) Mit Abschluss des Partnervertrages wird das Angebotsportfolio des Partners um die WiredMinds Technologie erweitert. Der Partner ist verpflichtet, seine Kunden kompetent zu beraten und nur Technologien zu empfehlen, welche den höchstmöglichen Nutzen zur Lösung der kundenspezifischen Aufgabenstellung gewährleisten.
- f) Mit Abschluss des Vertrages hat der Partner das Recht, sich WiredMinds Partner zu nennen und das entsprechend der Vorgaben von WiredMinds für die Partner nach außen darzustellen.
- g) Die Leistungen und Pflichten beider Vertragsparteien ergeben sich aus dem „WiredMinds Partner Programm“.

#### **§ 2 Verhältnis der Vertragsparteien**

- a) Die Parteien werden als selbständige und unabhängige Kooperationspartner tätig. Keine der Parteien ist berechtigt, Erklärungen im Namen und auf Rechnung der jeweils anderen Partei abzugeben oder entgegenzunehmen und sie gegenüber Dritten zu Leistungen jedweder Art zu verpflichten.

- b) Die den Parteien unter diesem Vertrag gewährten Rechte sind nicht ausschließlich und nicht übertragbar. Dies gilt auch für mit dem Partner im Sinne von § 15 AktG verbundene Unternehmen.
- c) Jede Vertragspartei tritt bei der Erfüllung von Verträgen mit Endkunden diesen gegenüber eigenverantwortlich auf. Insbesondere haftet jede Vertragspartei ausschließlich und alleine gegenüber dem Endkunden für die von ihr erbrachten Leistungen.

### **§ 3 Rechte und Pflichten beider Vertragsparteien**

- a) Die Vertragsparteien werden sich bemühen, im Rahmen der Ausführung des Partnervertrages die Interessen der jeweils anderen Partei in jeder Hinsicht zu wahren und gemeinschaftlich nach besten Kräften an einer erfolgreichen Partnerschaft zu arbeiten.
- b) Die Vertragsparteien beabsichtigen, sich in regelmäßigen Abständen insbesondere über die allgemeine Marktentwicklung im Bereich „Erfolgskontrolle im Internet“ und über WebAnalyse Lösungen zu informieren und zu beraten. Daneben werden die Parteien regelmäßig Informationen über anstehende Projekte sowie Erfahrungen bei der Realisierung von Projekten austauschen. Diese Informationen gelten als vertraulich im Sinne dieses Partnervertrages.

### **§ 4 Rechte und Pflichten des Partners**

- a) Der Partner hat sich nach besten Kräften um einen erfolgreichen Absatz und Einsatz der Vertragsprodukte zu bemühen. Er wird dem Kunden/den potentiellen Kunden die hierfür notwendige technische und fachliche Unterstützung gewähren.
- b) Der Partner ist berechtigt, die ihm überlassene Software im Rahmen seines gewöhnlichen Geschäftsbetriebes zu veräußern und Eigentum am konkreten Softwareexemplar zu übertragen. Der Partner ist dabei verpflichtet, seinen eigenen Kunden Rechte und Pflichten entsprechend den Vorgaben der WiredMinds Endnutzerlizenzbestimmungen (EULA) zu übertragen. Der Partner wird vorzugsweise sicherstellen, dass der betreffende Kunde schriftlich die Geltung der Endnutzerlizenzbestimmungen von WiredMinds (EULA) bestätigt. Sollte diese ausdrückliche Zustimmung des Kunden aufgrund der vertraglichen Ausgestaltung im Verhältnis des Partners zum Kunden nicht möglich sein (z.B. WiredMinds Software ist integrierter Bestandteil einer Gesamtsoftwarelösung des Partners), so gilt folgendes. Der Partner wird aufgrund seiner eigenen Geschäfts- oder Vertragsbedingungen sicherstellen, dass die mitgelieferte WiredMinds Software mindestens den gleichen Schutz genießt wie ihn die WiredMinds EULA vorsehen. Der Partner hat insbesondere dafür Sorge zu tragen, dass der Kunde die WiredMinds Software nur im Rahmen des vertraglich vorgesehenen Umfangs nutzen darf und technische bzw. lizenzrechtliche Nutzungsbeschränkungen strikt einhält.
- c) Der Partner tritt WiredMinds sämtliche lizenzrechtlichen Ansprüche aus dem Vertragsverhältnis zum Kunden ab, soweit sich diese gegenständlich auf die WiredMinds Software beziehen. WiredMinds ist demnach unabhängig von eigenen gesetzlichen Ansprüchen gegenüber dem Kunden berechtigt, im eigenen Namen vertragliche Lizenzverstöße gegenüber dem Kunden geltend zu machen, die ihren Ursprung im Vertragsverhältnis Partner – Kunde haben.
- d) Der Partner wird WiredMinds umgehend darüber informieren, wenn ihm Lizenzverstöße des Kunden bekannt werden, die die WiredMinds Software betreffen oder betreffen können.

Partner und WiredMinds werden das weitere Vorgehen gegen den Kunden miteinander abstimmen.

- e) Der Partner darf Standardsoftwareprodukte nur dann selbst nutzen, wenn er einen eigenständigen Softwarelizenzvertrag gleich einem gewöhnlichen Endkunden mit WiredMinds abschließt. Ausgenommen davon ist der ihm im Rahmen des Partnervertrages zur Verfügung gestellte Demoaccount für Demonstrationszwecke.
- f) Der Partner darf die WiredMinds Software bewerben. Er wird dabei für eine einheitliche Darstellung der WiredMinds Produktlinie beispielsweise durch die Verwendung von WiredMinds Logos- und Warenzeichen in den Originalfarben, sorgen. Der Partner wird insbesondere die WiredMinds Produkte unter den von WiredMinds vorgegebenen Produktbezeichnungen und unter Verwendung des von WiredMinds überlassenen Werbematerials präsentieren und den Kunden/Interessenten alle für die Einsatzplanung erforderlichen Unterlagen und Informationen geben. Die von WiredMinds herausgegebenen Vorgaben für die Bewerbung der Software wird der Partner einhalten. Er soll an prominenter Stelle seiner Internet-Präsenz mit einem Logo, welches von WiredMinds gestellt wird, auf die Partnerschaft und die Homepage von WiredMinds verweisen.
- g) Der Partner wird seinen Kunden oder Interessenten keinerlei irreführenden oder von dem übergebenen Prospektmaterial abweichenden Eigenschaftsangaben oder Zusicherungen machen.

## **§ 5 Rechte und Pflichten von WiredMinds**

- a) Falls der Partner sich entscheidet, die WiredMinds Software zu vertreiben, stellt WiredMinds dem Partner die entsprechenden Softwareexemplare, die er als Wiederverkäufer (Reseller) nach diesem Vertrag vertreibt, zu den Bedingungen und Preisen der jeweils gültigen Preisliste von WiredMinds abzüglich eines in der jeweils gültigen Partner-Preisliste definierten Rabattes auf den jeweiligen Listenpreis zur Verfügung. Der Partner hat über die Höhe des Rabattes gegenüber jedermann nach § 9 dieses Vertrages Stillschweigen zu bewahren.
- b) Die Parteien sind sich im Übrigen einig, dass diese Rabattregelung an die Stelle aller bisherigen Rabattvereinbarungen zwischen den Parteien tritt. Die weiteren Verpflichtungen von WiredMinds ergeben sich aus den diesen Partnervertrag ergänzenden Bedingungen.

## **§ 6 Vertragslaufzeit, Kündigung**

- a) Der Vertrag tritt am Tag seiner Unterzeichnung in Kraft und wird zunächst für ein Jahr geschlossen. Er verlängert sich jeweils um ein weiteres Jahr, ohne dass es einer gesonderten Erklärung darüber bedarf. Jede Vertragspartei ist berechtigt, den Partnervertrag unter Einhaltung einer Frist von 90 Tagen zum Ende des laufenden Vertragsjahres zu kündigen.
- b) Hiervon unberührt bleibt das Recht von WiredMinds zur außerordentlichen Kündigung. Diese Kündigung hat schriftlich zu erfolgen und bedarf keiner Kündigungsfrist. Insbesondere (aber nicht abschließend) kann die außerordentliche Kündigung durch WiredMinds erklärt werden, wenn:

- Tatsachen bekannt werden, die Zweifel an der Bonität des Partners aufkommen lassen (z.B. Einstellung der Zahlungen) und der Partner einer entsprechenden Zahlungsaufforderungen nicht fristgemäß nachkommt
  - Wenn ein entsprechender Vergleichs- oder Konkursantrag des Partners vorliegt
  - Wenn das Fortbestehen des Partners nicht gewährleistet ist oder sich die Besitzverhältnisse des Partners geändert haben
  - Der Partner wiederholt gegen Regelungen dieses Partnervertrages verstößt
- c) Mit Beendigung des Vertrages gilt folgendes:
- Der Partner hat alle Kopien der WiredMinds Software unverzüglich an WiredMinds zurückzugeben
  - Der Partner darf die unter §1 c) des Vertrages genannte WiredMinds Partner Bezeichnung nicht mehr führen
  - Beide Parteien werden die Logos und Warenzeichen der jeweils anderen Partei nicht mehr verwenden.

## **§ 7 Verletzung Rechte Dritter**

- a) WiredMinds wird den Partner von jeglichen Ansprüchen, die sich aus einer Verletzung von Urheber-, Patent-, Markenrechten und anderen intellektuellen Eigentum, die sich im Zusammenhang mit der Software oder verwendeten Markenzeichen der WiredMinds Lösung ergeben, frei halten und entschädigen, vorausgesetzt:
- Der Partner informiert WiredMinds innerhalb von 30 Tagen über den ihm gegenüber geltend gemachten Anspruch
  - WiredMinds hat die alleinige Kontrolle der Verteidigung und aller mit dem Anspruch verbundenen Verhandlungen
  - Der Partner stellt WiredMinds die nötigen Informationen und Autorität zur Verfügung, die WiredMinds in die Lage versetzen, den Verpflichtungen nachzukommen.
- Dem Partner entstandene Kosten im Rahmen einer Unterstützung, werden nur in Höhe der üblichen, für solche Vorfälle anfallenden Beträge, erstattet.
- b) WiredMinds trägt keine Haftung für Ansprüche, die sich aus überholten oder veränderten Versionen der WiredMinds Software ergeben, falls die Verletzung, bei Einsatz der neuen unveränderten Softwareversion, die WiredMinds dem Partner zur Verfügung stellt, hätte vermieden werden können.
- c) In dem Fall, dass die WiredMinds Lösung oder die WiredMinds Markenzeichen in Verdacht stehen, die in Absatz 1 benannten Rechte zu verletzen, hat WiredMinds das Recht, unter Übernahme der Kosten und nach freiem eigenem Ermessen,
- Die WiredMinds Lösung oder Markenzeichen so zu ändern, dass keine Rechtswidrigkeit mehr vorliegt, oder
  - dem Partner eine Lizenz zur Verfügung zu stellen, die es ihm ermöglicht, die Lösung oder das Markenzeichen weiter zu verwenden.

Falls es für beide Parteien unzumutbar ist, eine der beiden zuvor genannten Optionen durchzuführen, hat WiredMinds das Recht, den Partnervertrag auf Grund der Rechtsverletzung zu kündigen und dem Partner die entstandenen Lizenzkosten zu erstatten oder dem Partner darüber zu informieren, die weitere Nutzung des entsprechenden intellektuellen Eigentums zu unterlassen.

## **§ 8 Vertragsstrafe**

- a) Veranlasst der Partner wegen eines Verstoßes gegen die Lizenzbestimmungen von WiredMinds schuldhaft die Kündigung des Partnervertrages, hat er eine Vertragsstrafe in Höhe des dreifachen WiredMinds Listenpreises der jeweiligen Lizenz an WiredMinds zu zahlen. Weitergehende Ansprüche bleiben unberührt.
- b) Die Verfolgung weitergehender Ansprüche, etwa nach dem Urheberrechtsgesetz, sowie insbesondere auch von sonstigen Schadensersatzansprüchen bleibt vorbehalten.

## **§ 9 Geheimhaltung**

- a) Die Vertragsparteien verpflichten sich, über alle im Rahmen dieses Vertrages erlangten Kenntnisse von vertraulichen Informationen sowie alle Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse, auch wenn diese nicht als vertraulich gekennzeichnet sind, zeitlich unbegrenzt Stillschweigen zu wahren und diese als vertraulich zu behandeln. Als vertraulich gelten die Informationen, die zwischen den Parteien ausgetauscht werden und zu denen die jeweils andere Partei keinen Zugang über die üblichen Informationswege hat. Dies gilt insbesondere für überlassene Software, Softwaresysteme, Dokumentationen und sonstige Unterlagen.
- b) Vertrauliche Informationen dürfen unbefugten Dritten nicht zugänglich gemacht werden. Mitarbeiter, die Zugang zu vertraulichen Informationen haben, sind über bestehende Urheberrechte der anderen Partei an Programmen, Daten, Unterlagen sowie angefertigten Kopien hiervon zu belehren und auf die Geheimhaltung schriftlich zu verpflichten.