
ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

der NCS Ulm GmbH
(nachfolgend „NCS ULM“),

Römerstraße 94

89077 Ulm

(www.ncsulm.de)

Inhaltsverzeichnis

§ 1	Allgemeiner Teil	3
§ 2	Besonderer Teil: Hosting-Leistungen	13
§ 3	Besonderer Teil: Softwarekauf	18
§ 4	Besonderer Teil: Softwaremiete	21
§ 5	Besonderer Teil: Softwarepflegeleistungen	24
§ 6	Besonderer Teil: IT- Beratungsleistungen und sonstige IT-Dienstleistungen.....	30
§ 7	Besonderer Teil: Schulungsleistungen	33



§ 1 Allgemeiner Teil

1.1 Allgemeines

1.1.1 Die folgenden AGB gelten für die Geschäftsbeziehung zwischen NCS ULM und dem Kunden, soweit NCS ULM gegenüber Hostingleistungen erbringt. Ferner gelten die folgenden AGB soweit dem Kunden dauerhaft (Softwarekauf) oder auf die jeweilige Vertragslaufzeit befristet (Softwaremiete) Software zur Nutzung überlassen wird. Des Weiteren gelten Sie bei vereinbarten Pflegeleistung von überlassener Software (Softwarepflege), Beratungsleistungen sowie von NCS ULM angebotenen Schulungen, (Schulungsleistungen). Sie gliedern sich in einen allgemeinen Teil (§ 1 Allgemeiner Teil) und besondere Teile (§ 2 bzw. § 3, § 4, § 5, § 6, § 7 jeweils Besonderer Teil), wobei letztgenannte Teile spezifische Regelungen zu den jeweiligen konkreten Leistungen von NCS ULME beinhalten. Letztgenannte Teile gelten insoweit für den Kauf oder die Miete von Software, Softwarepflege- und Schulungsleistungen nebst Einräumung der zur Durchführung des Vertrags erforderlichen Rechte, für im Rahmen des entsprechenden Vertrages vereinbarte Dienstleistungen und für vorvertragliche Schuldverhältnisse. Maßgeblich ist grundsätzlich jeweils die beim Vertragsschluss gültige Fassung der AGB. Die Regelungen gelten entsprechend für vorvertragliche Beziehungen. Für sonstige Lieferungen und Leistungen anderer Art (z.B. Hardwarelieferung) durch NCS ULM ferner für sonstige Drittsoftware oder -hardware können darüber hinaus weitergehende oder ergänzende Vertragsbedingungen gelten. Für das Herunterladen von Applikationen über eine zentrale Vertriebsplattform (etwa dem iTunes App Store von Apple; im Folgenden „Vertriebsplattform“) sowie für die dortigen ggfs. vorgegebenen Zahlungsmodalitäten und anfallenden Kosten können ferner Preise sowie die Verkaufs- und Nutzungsbedingungen des Betreibers dieser Vertriebsplattform gelten. Ferner gelten regelmäßig für den Zugang zum Internet oder Mobilfunknetz sowie deren Nutzung ggfs. gesonderte Vertragsbedingungen der entsprechenden Telekommunikationsdienste.

1.1.2 Auch wenn beim Abschluss gleichartiger Verträge hierauf nicht nochmals hingewiesen wird, gelten ausschließlich die vorliegenden AGB von NCS ULM in ihrer bei Abgabe der Erklärung des Kunden diesem zur Verfügung gestellten Fassung, es sei denn, die Vertragspartner vereinbaren ausdrücklich etwas anderes.

1.1.3 Unternehmer im Sinne dieser AGB sind natürliche oder juristische Personen oder rechtsfähige Personengesellschaften, die bei Abschluss des Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handeln. Kunden im Sinne dieser AGB sind ausschließlich Unternehmer.



- 1.1.4 Individuelle Vertragsabreden haben Vorrang vor diesen AGB. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende AGB werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, ihrer Geltung wird ausdrücklich zugestimmt.
- 1.1.5 Maßgeblich für den konkreten Leistungsumfang, Art und Qualität der Leistungen sowie den konkreten Funktionsumfang der Software sind die im Einzelfall getroffenen Vereinbarungen zwischen den Parteien gemäß des im Leistungsschein von NCS ULM liegenden Vertragsangebots und der hierauf gerichteten Beauftragung durch den Kunden. Beschaffenheit und Funktionalität der Software ergibt sich im Übrigen aus den entsprechenden Produktbeschreibungen, welche nicht als Garantien zu verstehen sind. Eine Garantie wird nur gewährt, wenn sie als solche ausdrücklich bezeichnet worden ist.

1.2 Vertragsschluss

- 1.2.1 Angebote von NCS ULM sind freibleibend und unverbindlich, es sei denn, das Angebot ist ausdrücklich als bindend bezeichnet. Eine rechtliche Bindung kommt nur durch beiderseits unterzeichneten Vertrages oder durch schriftliche Beauftragung durch den Kunden zustande, außerdem dadurch, dass NCS ULM auftragsgemäß mit der Erbringung der beauftragten Leistung beginnt. Im jeweiligen Vertrag ist der konkrete vom Kunden gewünschte Umfang der von NCS ULM zu erbringenden Leistungen sowie das hierfür vom Kunden zu leistende Entgelt im Detail ausgestaltet. Der abzuschließende Vertrag bezeichnet in diesem Sinne die Vereinbarungen über die Lieferungen und Leistungen von NCS ULM, die auf die vorliegenden AGB sowie ggfs. weitere Anlagen (insbesondere Service-Level-Agreement) Bezug nehmen. Die konkreten Systemvoraussetzungen zur Nutzung der Lieferungen und Leistungen von NCS ULM sind gesondert zwischen den Parteien im Rahmen des Vertragsschlusses sowie über die Kennzeichnung in den jeweiligen Leistungsbeschreibungen aufgeführt, auf welche im Vertrag Bezug genommen wird.
- 1.2.2 Der Vertragsschluss erfolgt unter dem Vorbehalt, im Falle nicht richtiger oder nicht ordnungsgemäßer Selbstbelieferung, nicht oder nur teilweise zu leisten. Dies gilt nur für den Fall, dass die Nichtlieferung nicht von NCS ULM zu vertreten ist und NCS ULM mit der gebotenen Sorgfalt ein konkretes Deckungsgeschäft abgeschlossen hat. NCS ULM wird alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um die Leistung bereitstellen zu können. Andernfalls wird die Gegenleistung unverzüglich zurückerstattet. Im Falle der Nichtverfügbarkeit oder der nur teilweisen Verfügbarkeit wird der Kunde unverzüglich informiert.

1.3 Vergütung

- 1.3.1 Es gelten die in dem Vertrag vereinbarten Entgelte. Vergütungen werden zuzüglich MwSt. in der jeweils anfallenden gesetzlichen Höhe geschuldet.
- 1.3.2 Verändern sich nach Vertragsschluss die Kosten, die für die Preisberechnung maßgeblich sind - insbesondere Rohstoffpreise, tariflich geschuldete Löhne, Transportkosten sowie Steuern und sonstige Abgaben -, ist NCS ULM nach billigem Ermessen berechtigt, den vereinbarten Preis entsprechend anzupassen. Etwaige Steigerungen bei einer Kostenart dürfen von NCS ULM nur in dem Umfang für eine Preiserhöhung herangezogen werden, in dem kein Ausgleich durch etwaige rückläufige Kosten in anderen Kostenarten erfolgt, so-dass in keinem Fall ein zusätzlicher Gewinn erzielt wird. Bei Kostensenkungen sind die Preise zu ermäßigen, soweit diese Kostensenkungen nicht durch Steigerungen in anderen Bereichen ganz oder teilweise ausgeglichen werden. Die Änderungen werden dem Kunden auf schriftliches Verlangen nachgewiesen. NCS ULM wird die jeweiligen Zeitpunkte einer Preisänderung so wählen, dass Kostensenkungen nicht nach für den Kunden ungünstigeren Maßstäben Rechnung getragen werden als Kostenerhöhungen, sodass Kostensenkungen mindestens in gleichem Umfang preiswirksam werden wie Kostenerhöhungen. Im Falle von nicht unwesentlichen (substanziellen) Preiserhöhungen steht dem Kunden ein Lösungsrecht in Form eines Sonderkündigungsrechts zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung zu. Eine substantielle Preiserhöhung liegt ab einer Erhöhung des aktuell geltenden Preises um 10 Prozent vor. Die Ausübung des Sonderkündigungsrechts hat gegenüber NCS ULM in Textform und innerhalb von zwei Wochen nach Mitteilung der Preiserhöhung zu erfolgen. Soweit Lieferungen von NCS ULM nicht im Rahmen eines Dauerschuldverhältnisses erbracht werden, steht NCS ULM das Recht zur Preisanpassung erstmalig sechs Wochen nach Vertragsschluss zu. Die Preisänderung kündigt NCS ULM mindestens zwei Wochen vor deren Wirksamwerden in Textform an. In dieser Änderungsmitteilung weist NCS ULM den Kunden gesondert auf ein etwaig bestehendes Sonderkündigungsrecht hin, sowie darauf, dass die Änderung wirksam wird, wenn der Kunde nicht form- und fristgerecht von seinem Sonderkündigungsrecht Gebrauch macht
- 1.3.3 Sonstige ausdrücklich als vergütungspflichtig vereinbarte Leistungen werden von NCS ULM nach Aufwand (Time & Material) zu den jeweils im Zeitpunkt der Beauftragung geltenden allgemeinen Listenpreisen erbracht.



1.3.4 Bei Zahlungsverzug ist NCS ULM vorbehaltlich weitergehender Ansprüche berechtigt, den Zugang zu den vereinbarten Leistungen vorläufig ganz oder teilweise zu sperren. Hiervon wird der Kunde umgehend in Textform informiert.

1.3.5 Der Kunde hat ein Recht zur Aufrechnung nur, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt, anerkannt oder durch NCS ULM nicht bestritten wurden. Das Recht des Kunden zur Aufrechnung mit vertraglichen und sonstigen Ansprüchen aus der Anbahnung oder Durchführung dieses Vertragsverhältnisses bleibt hiervon unberührt. Der Kunde kann ein Zurückbehaltungsrecht nur ausüben, wenn sein Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

1.4 Allgemeine Pflichten des Kunden

1.4.1 Der Kunde hat die ordnungsgemäße Nutzung der Software jeweils durch aktive und angemessene Mitwirkungshandlungen zu fördern. Er hat NCS ULM die zur ordnungsgemäßen Leistungserbringung notwendigen Informationen und Daten zur Verfügung stellen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass bei ihm die technischen Voraussetzungen für die Nutzung des Vertragsgegenstandes geschaffen werden, insbesondere im Hinblick auf die eingesetzte Hard- und Software, die Verbindung mit dem Internet und aktuelle Browsersoftware. Der Kunde hat insbesondere eine regelmäßige Datensicherung durchzuführen und eine aktuelle Virenschutzsoftware einzusetzen.

1.4.2 NCS ULM haftet nicht für Virenschäden, die durch Einsatz einer entsprechenden Software hätten verhindert werden können. Es gelten hierbei auch die Haftungsbeschränkungen gemäß § 1 Ziffer 1.6 dieser AGB.

1.4.3 Der Kunde hat angemessene Vorkehrungen für den Fall zu treffen, dass die Software ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäß arbeitet (z.B. durch Datensicherung, Störungsdiagnose, regelmäßige Prüfung der Ergebnisse, Notfallplanung). Es liegt in seiner Verantwortung, die Funktionsfähigkeit der Arbeitsumgebung der Software sicherzustellen.

1.4.4 Der Kunde hat grundsätzlich das geltende Recht der Bundesrepublik Deutschland, insbesondere Daten- und Jugendschutzvorschriften, strafrechtliche Bestimmungen sowie die vorliegenden AGB zu beachten. Insbesondere ist der Kunde verpflichtet:

- bereit gestellte Zugangsdaten sowie entsprechende Identifikations- und Authentifikationsmechanismen vor dem Zugriff unbefugter Dritter zu schützen



und an solche Dritte nicht weiterzugeben;

- Rechte Dritter, insbesondere Urheber- und Leistungsschutzrechte, Marken-, Patent- und sonstige Eigentums- sowie Persönlichkeitsrechte, nicht zu verletzen;
- die Privatsphäre anderer zu respektieren, also keine verleumderischen, bedrohenden, gewaltverherrlichenden, belästigende, schädigende, rassistische oder sonst verwerfliche Inhalte zu verbreiten;
- keine Anwendungen auszuführen, die zu einer Veränderung der physikalischen oder logischen Struktur der Netzwerke führen können, wie etwa Viren;
- die ihm zur Verfügung gestellte Infrastruktur nicht zu unerlaubten Werbezwecken, insbesondere zur unverlangten Übermittlung elektronischer Post, zu nutzen.

1.4.5 Soweit dem Kunden Speicherplatz zur Verfügung gestellt wird, darf er keine rechtswidrigen, gegen Gesetze oder behördliche Bestimmungen verstoßende oder Rechte Dritter verletzende Inhalte ablegen. Insbesondere darf die ggf. bereit gestellte Infrastruktur von NCS ULM bzw. der von ihr ggf. zur Verfügung gestellte Speicherplatz nicht für gewerbliche Schutzrechte (etwa Marken-, Patent-, Gebrauchs- und Geschmacksmusterrechte), Urheber- und Leistungsschutzrechte, sowie sonstige Rechte (etwa das Recht am eigenen Bild, Namens- und Persönlichkeitsrechte) verletzende Angebote, deren Bewerbung oder Vertrieb genutzt werden. Gleiches gilt für pornographische und jugendgefährdende Angebote, Propagandaartikel und Produkte mit Kennzeichen verfassungswidriger Organisationen.

1.4.6 Erlangt der Kunde Kenntnis vom Missbrauch seiner Zugangsdaten oder der Identifikations- und Authentifikationsmechanismen, so hat er NCS ULM unverzüglich davon zu unterrichten. Bei Missbrauch ist NCS ULM berechtigt, den Zugang zu ihren Leistungen zu sperren. Die Aufhebung der Sperre ist nur durch Antrag des Kunden möglich. Der Kunde haftet für einen von ihm zu vertretenden Missbrauch.

1.4.7 NCS ULM behält sich das Recht vor, Informationen von Servern zu löschen und Benutzerkonten zu sperren, wenn gegen die vorliegenden AGB verstoßen wird. Bei Verstoß gegen geltende Gesetze ist NCS ULM berechtigt, die entsprechenden Informationen an die zuständigen staatlichen Stellen weiterzuleiten.

1.4.8 NCS ULM behält sich das Recht vor, den Zugang zu den vereinbarten Leistungen vorläufig ganz oder teilweise zu sperren, wenn und soweit der Kunde diese Leistungen rechtswidrig nutzt bzw. gegen die in diesen AGB verankerten Pflichten verstößt. Hiervon wird dieser umgehend in Textform informiert.



1.4.9 NCS ULM ist für eigene Inhalte des Kunden grundsätzlich nicht verantwortlich. Insbesondere ist NCS ULM nicht verpflichtet, die Inhalte auf mögliche Rechtsverstöße zu überprüfen. Der Kunde stellt NCS ULM von sämtlichen berechtigten Ansprüchen frei, die Dritte gegen diese wegen der Verletzung ihrer Rechte geltend machen und die der Kunde zu vertreten hat. Der Kunde übernimmt diesbezüglich auch die Kosten der Rechtsverteidigung von NCS ULM einschließlich sämtlicher Gerichts- und Anwaltskosten in Höhe der gesetzlichen Gebühren. Hierfür hat der Kunde NCS ULM einen angemessenen Vorschuss zu gewähren.

1.5 Allgemeines zu Sach- und Rechtsmängeln

1.5.1 Der Kunde hat vor Vertragsabschluss zu überprüfen, ob und inwieweit die Spezifikation der Software seinen Wünschen und Bedürfnissen entspricht. Er hat sich insoweit über die wesentlichen Funktionsmerkmale und -bedingungen der Software informiert zu halten.

1.5.2 Es gilt allgemein für bereit gestellte Softwareanwendungen die ausdrückliche Einschränkung, dass keine auf dem Markt befindliche Software bzw. IT-Infrastruktur zu 100 % sicher und zu 100 % frei von Mängeln ist. Dies ist u. a. auf die Vielzahl der im Umlauf befindlichen Viren und auf den Umstand zurückzuführen, dass grundsätzlich Sicherheitsrisiken bestehen, denen nach dem jeweils herrschenden Stand der Technik ggfs. noch gar nicht entgegengewirkt werden kann. NCS ULM kann per se keinen Schutz vor unsachgemäßen Bedienungen oder Veränderungen von Softwareanwendungen, vor einer etwaigen Verseuchung von Softwarekomponenten mit Computerviren oder sonstiger Schadsoftware sowie vor sonstige Sicherheitslücken liefern, die nicht im Einflussbereich von NCS ULM liegen oder sonst auch nicht von NCS ULM zu vertreten sind. Die von NCS ULM gelieferten Leistungen schützen nicht vor möglichen Verletzungen des geistigen Eigentums oder anderen rechtswidrigen Tätigkeiten Dritter – etwa durch Cyber-Angriffe/Hacker-Attacken, Ausspähen und Abfangen von Daten oder sonstigen rechtswidrigen Datenveränderungen und Computersabotagen.

1.5.3 NCS ULM gewährleistet im Allgemeinen, dass die geschuldeten Leistungen frei von wesentlichen, die gewöhnliche Verwendung der Leistungen einschränkenden Mängeln und Rechten Dritter sind. NCS ULM steht dafür ein, dass die von NCS ULM geschuldeten Leistungen die Beschaffenheit haben, die bei Leistungen der gleichen Art üblich ist und die der Kunde nach der Art der konkreten Leistung erwarten kann. Nach Maßgabe der vorstehenden Regelungen aus § 1 Ziffer 1.5.2 wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die störungsfreie und uneingeschränkte Beschaffenheit und Funktionalität der von



NCS ULM geschuldeten Leistungen regelmäßig auch von Soft- und Hardwarekomponenten dritter Anbieter abhängig ist, die von NCS ULM nicht beeinflussbar sind. Insbesondere können jegliche Veränderungen in solchen Softwarekomponenten bzw. in den Hardware- und Softwareumgebungen des Kunden zu Einschränkungen der Funktionalität, der von NCS ULM geschuldeten Leistungen führen. Einschränkungen aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen, die nicht im Einflussbereich von NCS ULM liegen (höhere Gewalt, Verschulden Dritter etc.) sind NCS ULM nicht zuzurechnen.

- 1.5.4 Der Kunde ist verpflichtet, NCS ULM auftretende Mängel unverzüglich anzuzeigen. Bei Sachmängeln erfolgt dies unter Beschreibung der Zeit des Auftretens der Mängel und der näheren Umstände. Etwaige Mängel in den geschuldeten Leistungen von NCS ULM werden nach Fehlerbeschreibung durch den Kunden umgehend behoben. Ist NCS ULM eine Fehlerbeseitigung innerhalb einer angemessenen Frist nicht möglich, so kann der Kunde anteilige Minderung verlangen. Dies gilt dann nicht, wenn der Mangel auf Umständen beruht, die der Kunde zu vertreten hat, insbesondere, wenn er nicht seiner Mitwirkungspflicht nachkommt. Bei wiederholten erheblichen Mängeln kann der Kunde darüber hinaus den Vertrag fristlos kündigen. Weitergehende Rechte des Kunden bleiben unberührt.
- 1.5.5 NCS ULM gibt gegenüber dem Kunden keine Garantien im Rechtssinne ab, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.
- 1.5.6 Die in die ggfs. bereit gestellte Infrastruktur von NCS ULM eingestellten Inhalte sind für NCS ULM fremde Inhalte. Die rechtliche Verantwortung liegt diesbezüglich bei dem Kunden.
- 1.5.7 Die Datenkommunikation über das Internet kann nach dem derzeitigen Stand der Technik nicht fehlerfrei und/oder jederzeit verfügbar gewährleistet werden. Daher übernimmt NCS ULM keine Gewähr für technische Mängel, die nicht von NCS ULM zu vertreten sind, insbesondere für die ständige und ununterbrochene Verfügbarkeit der Datenbanken und ihrer Inhalte oder für die vollständige und fehlerfreie Wiedergabe der von dem Kunden ggfs. eingestellten Inhalte.
- 1.5.8 Sollten die vertragsgegenständlichen Leistungen Schutzrechte Dritter verletzen, wird der Kunde NCS ULM unverzüglich schriftlich unterrichten und NCS ULM die zur Abwehr erforderlichen Informationen und sonstige angemessene Unterstützung zur Verfügung stellen.



1.6 Haftung

- 1.6.1 NCS ULM übernimmt keine Haftung für die unterbrechungsfreie Verfügbarkeit von Systemen sowie für systembedingte Ausfälle, Unterbrechungen und Störungen der technischen Anlagen und der Dienste, die nicht von NCS ULM zu vertreten sind. NCS ULM haftet insbesondere nicht für Störungen der Qualität des Zugangs zu Leistungen aufgrund höherer Gewalt oder aufgrund von Ereignissen, die NCS ULM nicht zu vertreten hat. Darunter fallen insbesondere Streiks, Aussperrungen, Epidemien, Pandemien, rechtmäßige unternehmensinterne Arbeitskämpfmaßnahmen und behördliche Anordnungen. Weiter zählen hierzu auch der vollständige oder teilweise Ausfall der zur eigenen Leistungserbringung erforderlichen Kommunikations- und Netzwerkstrukturen und Gateways anderer Anbieter und Betreiber. NCS ULM ist berechtigt, die NCS ULM obliegenden Leistungen für die Dauer des hindernden Ereignisses zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit aufzuschieben. Für unwesentliche Unterbrechungen übernimmt NCS ULM keine Haftung. NCS ULM haftet ferner nicht bei Fehlern aus dem Risikobereich des Kunden oder sonstiger Dritter, insbesondere nicht bei Fehlern, die verursacht wurden durch unsachgemäße Bedienung oder Veränderung der Anwendungen oder sonstiger Drittsoftware, durch Verseuchung entsprechender Softwarekomponenten mit Computerviren, Verwendung ungeeigneter Datenträger, fehlerhafte Hardware, Ausfall der Stromversorgung oder datenführender Leitungen, vor Fehlern aufgrund mangelnder Informationssicherheit oder ungeeigneter Umweltbedingungen am Ort des Betriebs von Anwendungen.
- 1.6.2 Bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen beschränkt sich die Haftung auf den nach Art der Ware vorhersehbaren, vertragstypischen, unmittelbaren Durchschnittsschaden. Dies gilt auch bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen der gesetzlichen Vertreter oder Verrichtungs- bzw. Erfüllungsgehilfen von NCS ULM. NCS ULM haftet nicht bei leicht fahrlässiger Verletzung unwesentlicher Vertragspflichten. NCS ULM haftet hingegen für die Verletzung vertragswesentlicher Rechtspositionen des Kunden. Vertragswesentliche Rechtspositionen sind solche, die der Vertrag dem Kunden nach dem Vertragsinhalt und -zweck zu gewähren hat. NCS ULM haftet ferner für die Verletzung von Verpflichtungen, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde vertrauen darf.
- 1.6.3 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen betreffen nicht Ansprüche des Kunden aus Garantien und/oder Produkthaftung. Weiter gelten die Haftungsbeschränkungen nicht bei Arglist, bei Verletzung vertragswesentlicher Pflichten sowie bei NCS ULM



zurechenbaren Körper- und Gesundheitsschäden bzw. bei Verlust des Lebens des Kunden sowie bei Ansprüchen nach der Datenschutzgrundverordnung.

- 1.6.4 Für den Verlust von Daten und/oder Programmen haftet NCS ULM insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass der Kunde es unterlassen hat, eine Datensicherung durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verloren gegangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.

1.7 Vertraulichkeit und Datenschutz

- 1.7.1 Der Kunde und NCS ULM verpflichten sich gegenseitig zur Vertraulichkeit gem. der nachfolgenden Bestimmungen.

- 1.7.2 Der Empfänger hat die Geschäftsgeheimnisse der offenbarenden Partei im Sinne des § 2 Nr. 1 GeschGehG sowie sonstige vertrauliche Informationen, insbesondere wirtschaftlich, rechtlich, steuerlich und technisch sensible Daten (gemeinsam „Vertrauliche Informationen“), die ihm anvertraut wurden oder bekannt geworden sind - unabhängig davon, ob sie ausdrücklich als vertraulich gekennzeichnet wurden oder nicht - geheim zu halten, nicht bekannt zu geben oder offenzulegen. Keine Vertraulichen Informationen sind solche Informationen, die der Öffentlichkeit vor der Mitteilung oder Übergabe an den Empfänger bekannt oder allgemein zugänglich waren oder dies zu einem späteren Zeitpunkt ohne Verstoß gegen eine Geheimhaltungspflicht werden; die dem Empfänger bereits vor der Offenlegung und ohne Verstoß gegen eine Geheimhaltungspflicht nachweislich bekannt waren; die vom Empfänger ohne Nutzung oder Bezugnahme auf die Vertrauliche Informationen selbst gewonnen wurden oder die dem Empfänger von einem berechtigten Dritten ohne Verstoß gegen eine Geheimhaltungspflicht übergeben oder zugänglich gemacht werden. Diese Verpflichtung gilt auch für einen Zeitraum von fünf (5) Jahren nach Beendigung des Vertrages. Auch der Inhalt des Vertrages selbst ist von dieser Verpflichtung erfasst.

- 1.7.3 Der Empfänger darf Vertrauliche Informationen intern nur beschränkt auf das erforderliche Maß und den erforderlichen Personenkreis („need-to-know“) offenlegen. Vertrauliche Informationen dürfen vom Empfänger insbesondere nur dessen zur Verschwiegenheit verpflichteten Mitarbeitern oder seinen der beruflichen Verschwiegenheit unterliegenden Beratern zugänglich gemacht werden, soweit diese mit den vertraglichen Beziehungen befasst sind und die Informationen vernünftigerweise benötigen. Die Mitarbeiter sind vorab auf diese Vereinbarung hinzuweisen. Der Empfänger wird alle notwendigen Maßnahmen ergreifen, um zu gewährleisten, dass alle Personen, denen Vertrauliche Informationen mitgeteilt oder



zugänglich gemacht werden, mit diesen in gleicher Weise verfahren, wie der Empfänger dies zu tun verpflichtet ist.

- 1.7.4 Der Empfänger ist nicht berechtigt, die Vertraulichen Informationen für andere als die vertraglich vereinbarten Zwecke selbst oder durch Dritte zu nutzen, zu verwerten oder sich anzueignen. Insbesondere bei Produkten und Gegenständen ist der Empfänger nicht berechtigt, Vertrauliche Informationen im Wege des sog. „reverse engineering“ durch Beobachten, Untersuchen, Rückbauen oder Testen zu erlangen.
- 1.7.5 Auf Aufforderung der offenbarenden Partei sowie ohne Aufforderung spätestens nach Beendigung des Vertrages verpflichtet sich der Empfänger, alle ihm zur Verfügung gestellten Vertraulichen Informationen sowie alle davon angefertigten Kopien und Abschriften unverzüglich an die offenbarende Partei zurückzugeben oder in Abstimmung mit ihr zu vernichten. Soweit Unterlagen, die Vertrauliche Informationen enthalten, in elektronischer Form überlassen worden sind, sind diese Daten spätestens bei Beendigung dieses Vertrages zu löschen oder – soweit dies technisch nicht möglich ist – dauerhaft zu sperren.
- 1.7.6 Der Empfänger wird die Vertraulichen Informationen ebenfalls durch angemessene Geheimhaltungsmaßnahmen gegen den unbefugten Zugriff durch Dritte sichern und bei der Verarbeitung der Vertraulichen Informationen die gesetzlichen und vertraglichen Vorschriften zum Datenschutz einhalten. Dies beinhaltet auch dem aktuellen Stand der Technik angepasste technische Sicherheitsmaßnahmen (Art. 32 DS-GVO) und die Verpflichtung der Mitarbeiter auf die Vertraulichkeit und die Beachtung des Datenschutzes (Art. 28 Abs. 3 lit. b DS-GVO).
- 1.7.7 Verstößt der Empfänger vorsätzlich oder fahrlässig gegen die vorgenannten Pflichten zur Geheimhaltung, verpflichtet er sich zur Zahlung einer angemessenen Vertragsstrafe, deren Höhe durch die offenbarende Partei nach billigem Ermessen festzusetzen und im Streitfall vom zuständigen Gericht zu überprüfen ist. Die Höhe der konkret verwirkten Vertragsstrafe richtet sich insbesondere nach dem Grad der Vertraulichkeit des betroffenen Geschäftsgeheimnisses oder der sonstigen vertraulichen Information, dem Grad des Verschuldens, dem Umfang der offengelegten Information sowie der Anzahl der unberechtigten Personen, deren gegenüber die Information pflichtwidrig offengelegt wird.
- 1.7.8 Weitergehende Schadensersatzansprüche bleiben hiervon unberührt. Eine gezahlte Vertragsstrafe wird auf etwaige Schadensersatzansprüche angerechnet. Die Vertragsstrafe stellt den Mindestschaden dar.



1.8 Änderung dieser AGB

- 1.8.1 NCS ULM behält sich das Recht vor, diese AGB jederzeit unter Wahrung einer angemessenen Ankündigungsfrist von mindestens sechs Wochen zu ändern. NCS ULM teilt dem Kunden eine entsprechende Änderung in Textform mit.
- 1.8.2 Widerspricht der Kunde nicht, so gelten die geänderten AGB als angenommen. Im Falle des Widerspruchs besteht der Vertrag unverändert mit den bisherigen AGB fort, NCS ULM ist jedoch berechtigt, den Vertrag ordentlich zu kündigen.

1.9 Sonstiges

- 1.9.1 Auf das Vertragsverhältnis findet deutsches materielles Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts Anwendung. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass IT-Leistungen Export- und Importbeschränkungen unterliegen können. Insbesondere können Genehmigungspflichten bestehen bzw. kann die Nutzung der Software oder damit verbundener Technologien im Ausland Beschränkungen unterliegen. Die Vertragserfüllung steht ggf. unter dem Vorbehalt, dass der Erfüllung keine Hindernisse aufgrund von nationalen und internationalen Vorschriften des Export- und Importrechts sowie keine sonstigen gesetzlichen Vorschriften entgegenstehen.
- 1.9.2 Die etwaige Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen beeinträchtigt nicht die Gültigkeit des übrigen Vertragsinhalts.
- 1.9.3 Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis ist der Sitz von NCS ULM, sofern nicht eine Norm zwingend einen anderen Gerichtsstand anordnet.

§ 2 Besonderer Teil: Hosting-Leistungen

2.1 Vertragsgegenstand

- 2.1.1 Soweit der Kunde NCS ULM mit Hosting-Leistungen beauftragt, ist Vertragsgegenstand die Erbringung von Leistungen zur Zugänglichmachung von Inhalten über das Internet nach Maßgabe dieser AGB, der Produktbeschreibungen von NCS ULM sowie nach Maßgabe etwaiger getroffener individualvertraglicher Abreden der Parteien im Rahmen der Bestellung.



2.1.2 Hierzu stellt NCS ULM dem Kunden Systemressourcen auf einem Server zur Verfügung. Der Kunde kann auf diesem Server Inhalte gemäß der im Einzelfall zwischen den Parteien vereinbarten technischen Spezifikationen, die Vertragsbestandteil sind, ablegen.

2.1.3 NCS ULM bietet ihre Hosting-Leistungen in den folgenden Varianten an:

- **Dedizierte Server:** Der seitens NCS ULM bereitgestellte eigenständige Server wird lediglich einem einzigen Kunden zur Verfügung gestellt, sodass dieser die gesamte technische Leistung des Servers allein für seine auf dem Server gehosteten Produkte nutzen kann.
- **Virtueller Server:** Mehrere Kunden teilen sich Systemressourcen wie Prozessor, Arbeitsspeicher oder Speicherplatz auf einem Hardwarebasierten Cluster.
- **Terminal Server:** Auf einem Server werden für den Kunden Anwendungen gehostet, die per Remoteverbindung mehreren Clients zur Verfügung gestellt werden.
- **Colocation:** Die erforderliche Hardware wird nicht von NCS ULM, sondern vom Kunden zur Verfügung gestellt. NCS ULM stellt infrastrukturelle Dienstleistungen und Betriebsunterstützung bereit.

2.1.4 Auf dem Server werden die Inhalte des Kunden unter der vom zum Abruf über das Internet bereitgehalten. Die Leistungen von NCS ULM bei der Übermittlung von Daten beschränken sich allein auf die Datenkommunikation zwischen dem von NCS ULM betriebenen Übergabepunkt des eigenen Datenkommunikationsnetzes an das Internet und dem für den Kunden bereitgestellten Server. Eine Einflussnahme auf den Datenverkehr außerhalb des eigenen Kommunikationsnetzes ist NCS ULM nicht möglich. Eine erfolgreiche Weiterleitung von Informationen von oder zu dem die Inhalte abfragenden Rechner ist daher insoweit nicht geschuldet.

2.1.5 Sofern nichts anderes vereinbart ist, erbringt NCS ULM die vorgenannten Leistungen mit einer Gesamtverfügbarkeit von 98,5 Prozent. Die Verfügbarkeit berechnet sich auf der Grundlage der im Vertragszeitraum auf den jeweiligen Kalendermonat entfallenden Zeit abzüglich Wartungszeiten. NCS ULM ist berechtigt, in angemessenem Umfang Wartungsarbeiten durchzuführen. Während der Wartungsarbeiten stehen die vorgenannten Leistungen nicht zur Verfügung. Über anstehende Wartungsarbeiten wird



NCS ULM den Kunden unverzüglich informieren sowie den Kunden über Art, Ausmaß und Dauer der Beeinträchtigung unterrichten.

- 2.1.6 NCS ULM trifft geeignete Vorkehrungen, insbesondere geeignete technische und organisatorische Maßnahmen dahingehend, einen Verlust von Daten zu verhindern.
- 2.1.7 NCS ULM ist berechtigt, die zur Erbringung der Leistungen eingesetzte Hard- und Software an den jeweiligen Stand der Technik anzupassen. Ergeben sich aufgrund einer solchen Anpassung zusätzliche Anforderungen an die vom Kunden auf dem Server abgelegten Inhalte, um das Erbringen der Leistungen von NCS ULM zu gewährleisten, so wird NCS ULM dem Kunden diese zusätzlichen Anforderungen mitteilen. Der Kunde wird unverzüglich nach Zugang der Mitteilung darüber entscheiden, ob die zusätzlichen Anforderungen erfüllt werden sollen und bis wann dies geschehen wird. Erklärt der Kunde nicht bis spätestens 2 Wochen vor dem Umstellungszeitpunkt, dass er seine Inhalte rechtzeitig zur Umstellung, d.h. spätestens 7 Werktage vor dem Umstellungszeitpunkt, an die zusätzlichen Anforderungen anpassen wird, hat NCS ULM das Recht, das Vertragsverhältnis mit Wirkung zum Umstellungszeitpunkt zu kündigen.
- 2.1.8 Hat NCS ULM dem Kunden statische IP-Adressen zur Verfügung gestellt, kann NCS ULM die dem Kunden zugewiesenen IP-Adressen ändern, wenn dies aus technischen oder rechtlichen Gründen erforderlich werden sollte. Der Kunde wird unverzüglich über die anstehende Änderung informiert.

2.2 Mitwirkungspflichten des Kunden

- 2.2.1 Der Kunde verpflichtet sich, auf dem zur Verfügung gestellten Speicherplatz keine rechtswidrigen, die Gesetze, behördlichen Auflagen oder Rechte Dritter verletzenden Inhalte abzulegen. Er wird dafür Sorge tragen, dass die von ihm gewählte Internet-Adresse, unter der die Inhalte über das Internet abgefragt werden können, ebenfalls nicht Gesetze, behördliche Auflagen oder Rechte Dritter verletzt. Der Kunde wird ferner darauf achten, dass von ihm installierte Programme, Skripte oder Ähnliches den Betrieb des Servers oder des Kommunikationsnetzes von NCS ULM oder die Sicherheit und Integrität anderer auf den Servern von NCS ULM abgelegten Daten nicht gefährden. Der Kunde stellt NCS ULM von jeglicher Inanspruchnahme durch Dritte einschließlich der durch die Inanspruchnahme ausgelösten Kosten frei.
- 2.2.2 Im Falle eines unmittelbar drohenden oder eingetretenen Verstoßes gegen die vorstehenden Verpflichtungen sowie bei der Geltendmachung nicht offensichtlich unbegründeter Ansprüche Dritter gegen NCS ULM auf Unterlassen der vollständigen



oder teilweisen Darbietung der auf dem Server abgelegten Inhalte über das Internet ist NCS ULM berechtigt, unter Berücksichtigung auch der berechtigten Interessen des Kunden die Anbindung dieser Inhalte an das Internet ganz oder teilweise mit sofortiger Wirkung vorübergehend einzustellen. NCS ULM wird den Kunden über diese Maßnahme unverzüglich informieren. Gefährden oder beeinträchtigen vom Kunden installierte Programme, Skripte oder Ähnliches den Betrieb des Servers oder des Kommunikationsnetzes von NCS ULM oder die Sicherheit und Integrität anderer auf den Servern von NCS ULM abgelegter Daten, so kann NCS ULM diese Programme, Skripte etc. deaktivieren oder deinstallieren. Falls die Beseitigung der Gefährdung oder Beeinträchtigung dies erfordert, ist NCS ULM auch berechtigt, die Anbindung der auf dem Server abgelegten Inhalte an das Internet zu unterbrechen. NCS ULM wird den Kunden über diese Maßnahme unverzüglich informieren.

2.2.3 Der Kunde ist nicht berechtigt den bereitgestellten Server zum Aufbau, Erweitern oder Bereitstellen von Anonymisierungs-Diensten zu nutzen.

2.2.4 Für den Zugriff auf den für den Kunden bestimmten Speicherplatz erhält der Kunde eine Benutzerkennung und ein veränderbares Passwort. Der Kunde ist verpflichtet, das Passwort in regelmäßigen Abständen, mindestens jedoch einmal jährlich, zu ändern. Das Passwort muss eine Mindestlänge von 8 Zeichen aufweisen und mindestens einen Buchstaben, eine Ziffer sowie ein Sonderzeichen enthalten. Der Kunde darf das Passwort nur an solche Personen weitergeben, die von ihm berechtigt wurden, auf den Speicherplatz Zugriff zu nehmen. Wird das Passwort dreimal in Folge unrichtig eingegeben, so wird der Zugriff auf den Speicherplatz zum Schutz vor Missbräuchen gesperrt.

Der Kunde wird hierüber informiert. Er erhält dann vom NCS ULM ein neues Passwort zugeteilt. NCS ULM ist in diesem Fall berechtigt, nicht nur das Passwort, sondern auch die Benutzerkennung neu zu vergeben.

2.2.5 Die von dem Kunden auf dem für ihn bestimmten Speicherplatz abgelegten Inhalte können urheber- und datenschutzrechtlich geschützt sein. Der Kunde räumt NCS ULM das Recht ein, die von ihm auf dem Server abgelegten Inhalte bei Abfragen über das Internet zugänglich machen zu dürfen, insbesondere sie hierzu zu vervielfältigen und zu übermitteln sowie sie zum Zwecke der Datensicherung vervielfältigen zu können. Der Kunde prüft in eigener Verantwortung, ob die Nutzung personenbezogener Daten durch ihn datenschutzrechtlichen Anforderungen genügt.



2.3 Vergütung

2.3.1 Die Vergütung der von NCS ULM erbrachten Leistungen richtet sich nach der im Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Preisliste. Die derzeitigen gültigen Preise sind aus dem Leistungsschein ersichtlich.

2.3.2 Sofern die Parteien nicht einzelvertraglich etwas anderes vereinbart haben, setzt sich die Vergütung aus (einer) einmaligen Einrichtungsgebühr(en) sowie (einer) Grundgebühr(en) je Kalendermonat (nachfolgend „Abrechnungszeitraum“ genannt) zusammen.

Wird der Vertrag zwischen dem 1. und 14. Tag eines Kalendermonates geschlossen, beläuft sich die für diesen ersten Kalendermonat zu entrichtende Vergütung auf die hälftige monatliche Grundgebühr.

Wird der Vertrag ab dem 15. Tag eines Kalendermonates geschlossen, wird für diesen Kalendermonat keine Vergütung berechnet. Die monatliche Grundgebühr wird dann erst ab den darauffolgenden Kalendermonat berechnet.

2.3.3 Soweit nicht etwas Abweichendes zwischen den Parteien vereinbart, werden erbrachte Leistungen zum Ende des Abrechnungszeitraums nachträglich in Rechnung gestellt. Rechnungen sind mit Zugang zur Zahlung fällig.

2.4 Vertragslaufzeit

2.4.1 Soweit sich aus dem Leistungsschein nichts Abweichendes ergibt, läuft das Vertragsverhältnis zwischen NCS ULM und dem Kunden unbefristet und wird auf eine Mindestvertragslaufzeit von 24 Kalendermonaten – jeweils einschließlich des ersten Kalendermonats des Vertragsschlusses - abgeschlossen. Der Vertrag kann nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit jederzeit schriftlich mit einer Frist von 30 Tagen zum Ende des folgenden Kalenderquartals gekündigt werden.

2.4.2 Die Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

2.4.3 Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses stellt NCS ULM dem Kunden die auf dem für den Kunden bestimmten Speicherplatz abgelegten Inhalte auf einem Datenträger oder per Datenfernübertragung für einen Zeitraum von 2 Wochen zum Abruf zur Verfügung. Etwaige Zurückbehaltungsrechte von NCS ULM bleiben unberührt.



§ 3 Besonderer Teil: Softwarekauf

Die nachfolgenden Bedingungen gelten, soweit der Kunde Software kauft.

3.1 Vertragsgegenstand

Soweit der Kunde gegen Einmalzahlung Software im Wege des Kaufs erwirbt, ist Gegenstand des Vertrages die dauerhafte Überlassung der Software nebst Einräumung der zu deren vertragsgemäßen Nutzung erforderlichen Rechte nach Maßgabe dieser AGB, der Produktbeschreibungen sowie nach Maßgabe der getroffenen individualvertraglichen Abreden der Parteien im Rahmen der Bestellung.

Der Kunde hat einen Anspruch auf Überlassung der vertragsgegenständlichen Software bestehend aus dem Maschinenprogramm und einem entsprechenden Benutzerhandbuch. Die Technik der Auslieferung der Software richtet sich nach den zwischen den Parteien getroffenen Vereinbarungen. Soweit nicht gesondert etwas anderes vereinbart wird, wird die Software bestehend aus Maschinenprogramm und Benutzerhandbuch per Downloadlink über das Internet bereitgestellt. Es besteht seitens des Kunden kein Anspruch auf Überlassung des Quellcodes.

NCS ULM erbringt alle Lieferungen und Leistungen nach dem aktuellen Stand der Technik

3.2 Nutzungsrechte

3.2.1 Dem Kunden steht das nicht ausschließliche Recht zu, die erworbene Software auf Dauer in unveränderter Form im Umfang der vereinbarten Nutzungsart auf den Geräten zu nutzen, für die sie bestimmt ist. Die Software darf nur durch maximal die Art und Anzahl berechtigter Benutzer (sog. Clients) entsprechend der vom Kunden erworbenen Lizenzen der Software genutzt werden. Der Kunde darf zur Datensicherung von jedem Softwareprodukt eine Kopie herstellen. Er hat dabei alphanumerische Kennungen, Warenzeichen und Urheberrechtsvermerke unverändert mit zu vervielfältigen und über den Verbleib der Kopien Aufzeichnungen zu führen. Dokumentationen dürfen nicht vervielfältigt werden.

3.2.2 Der Kunde darf die Software auf jeder ihm zur Verfügung stehenden Hardware einsetzen. Wechselt er jedoch die Hardware, muss er die Software von der bisher verwendeten Hardware löschen.



- 3.2.3 Der Kunde darf das gelieferte Softwareprodukt vervielfältigen, soweit die jeweilige Vervielfältigung für die Benutzung der Software notwendig ist. Die notwendigen Vervielfältigungen umfassen auch die Installation der Software vom Originaldatenträger auf den Massenspeicher der eingesetzten Hardware sowie des Ladens in den Arbeitsspeicher.
- 3.2.4 Der Kunde darf die Software einschließlich des Handbuchs und des sonstigen begleitenden Materials auf Dauer an Dritte veräußern und verschenken, vorausgesetzt der Erwerbende erklärt sich mit der Weitergeltung der vorliegenden AGB auch ihm gegenüber einverstanden. Im Falle der Weitergabe muss der Kunde dem neuen Anwender sämtliche Programmkopien einschließlich ggf. vorhandener Sicherungskopien übergeben oder die nicht übergebenen Kopien vernichten.
- 3.2.5 Die Rückübersetzung des Programmcodes in andere Codeformen sowie sonstige Arten der Rückerschließung der verschiedenen Herstellungsstufen der Software einschließlich einer Programmänderung für den eigenen Gebrauch ist zulässig, insbesondere zum Zwecke der Fehlerbeseitigung. Sofern die Handlung aus gewerblichen Gründen vorgenommen wird, ist sie nur zulässig, wenn sie zur Schaffung, Wartung oder zum Funktionieren eines unabhängig geschaffenen Computerprogramms unerlässlich ist und die notwendigen Informationen auch nicht veröffentlicht worden und/oder sonst wie zugänglich sind.
- 3.2.6 Der Kunde wird dafür sorgen, dass die Produkte, deren Vervielfältigungen und die Dokumentationen ohne schriftliche Zustimmung von NCS ULM nicht an Dritte weitergegeben werden.
- 3.2.7 Die Anzahl der Lizenzen sowie Art und Umfang der Nutzung bestimmen sich im Übrigen nach dem in der Beauftragung liegenden Vertragsangebots des Kunden und der hierauf gerichteten Auftragsbestätigung durch NCS ULM, der Produktbeschreibungen sowie nach Maßgabe etwaiger getroffener individualvertraglicher Abreden der Parteien.
- 3.2.8 Eine über die vertraglichen Vereinbarungen unter Berücksichtigung dieser AGB hinausgehende Nutzung ist grundsätzlich nicht gestattet. Dem Kunden ist es regelmäßig nicht gestattet, die Software über die vertraglichen Vereinbarungen hinaus Dritten insoweit zur Nutzung zu überlassen.
- 3.2.9 Ein darüber hinausgehender Erwerb von Rechten ist mit dieser Nutzungsrechtseinräumung nicht verbunden. Der Kunde darf ein ggf. eingesetztes



Digital Rights Management (DRM), sonstige technische Sicherungen und/oder Informationen zur Rechteverwaltung nicht umgehen oder entfernen.

- 3.2.10 Der Kunde ist berechtigt, die Software zu dekompileieren und zu vervielfältigen, soweit dies notwendig ist, um die Interoperabilität der Software mit anderen Programmen herzustellen. Dies gilt jedoch nur unter der Voraussetzung, dass NCS ULM dem Kunden die hierzu notwendigen Informationen auf Anforderung nicht innerhalb angemessener Frist zugänglich gemacht hat.
- 3.2.11 Nutzt der Kunde die Software in einem Umfang, der die erworbenen Nutzungsrechte qualitativ (im Hinblick auf die Art der gestatteten Nutzung) oder quantitativ (im Hinblick auf die Anzahl der erworbenen Lizenzen) überschreitet, so wird er unverzüglich die zur erlaubten Nutzung notwendigen Nutzungsrechte erwerben. Unterlässt er dies, so wird NCS ULM die ihr zustehenden Rechte geltend machen.
- 3.2.12 Das Eigentum an gelieferten Sachen und die Rechte nach § 3 Ziffer 3.2 gehen erst mit vollständiger Bezahlung der vertragsgemäßen Vergütung auf den Kunden über. Zuvor hat er nur ein vorläufiges, nur schuldrechtliches und widerrufbares Nutzungsrecht.

3.3 Besondere Pflichten des Kunden

- 3.3.1 Der Kunde ist verpflichtet, die von NCS ULM gelieferte Software unverzüglich ab Lieferung oder ab Zugänglichmachung entsprechend den handelsrechtlichen Regelungen (§ 377 HGB) fachkundig zu untersuchen oder untersuchen zu lassen und erkannte Mängel unter genauer Beschreibung des Fehlers zu rügen. Der Kunde muss offensichtliche Mängel der gelieferten Software innerhalb einer Frist von 2 Wochen ab Empfang der Software anzeigen. Andernfalls ist die Geltendmachung des Gewährleistungsanspruchs ausgeschlossen. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung bzw. Mitteilung.
- 3.3.2 Der Kunde hat gründlich die bestimmungsgemäße Ingebrauchnahme der Software zu testen, bevor er mit der produktiven Nutzung beginnt.

3.4 Gewährleistung

- 3.4.1 NCS ULM leistet für Mängel der Software zunächst nach eigener Wahl Gewähr durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung.
- 3.4.2 Die Gewährleistungsfrist beträgt 1 Jahr ab Lieferung. Die einjährige Gewährleistungsfrist gilt nicht, wenn NCS ULM grobes Verschulden vorwerfbar ist oder wenn NCS ULM einen



Mangel arglistig verschwiegen hat, ferner nicht im Falle von NCS ULM zurechenbaren Körper- und Gesundheitsschäden und bei Verlust des Lebens des Kunden, im Falle einer Garantie sowie im Fall des Lieferregresses gemäß der §§ 478, 445a, 445b BGB. Die Haftung von NCS ULM nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt hiervon unberührt. Weiter bleibt die Haftung von NCS ULM aufgrund zwingender datenschutzrechtlicher Bestimmungen, insbesondere aufgrund der Geltendmachung von Ansprüchen gem. des Bundesdatenschutzgesetzes sowie der Datenschutzgrundverordnung, hiervon unberührt.

§ 4 Besonderer Teil: Softwaremiete

Die nachfolgenden Bedingungen gelten, soweit der Kunde Software mietet.

4.1 Vertragsgegenstand

Im Rahmen der Softwaremiete ist Gegenstand des Vertrages (Mietvertrag) die auf die Vertragslaufzeit befristete Überlassung der Software nebst Einräumung der zu deren vertragsgemäßen Nutzung erforderlichen Rechte nach Maßgabe dieser AGB, der Produktbeschreibungen von NCS ULM sowie nach Maßgabe etwaiger getroffener individualvertraglicher Abreden der Parteien im Rahmen der Bestellung.

Der Kunde hat einen Anspruch auf Überlassung der vertragsgegenständlichen Software bestehend aus dem Maschinenprogramm und einem entsprechenden Benutzerhandbuch. Die Technik der Auslieferung der Software richtet sich nach den zwischen den Parteien getroffenen Vereinbarungen. Soweit nicht gesondert etwas anderes vereinbart wird, wird die Software bestehend aus Maschinenprogramm und Benutzerhandbuch per Downloadlink über das Internet bereitgestellt. Es besteht seitens des Kunden kein Anspruch auf Überlassung des Quellcodes. NCS ULM erbringt alle Lieferungen und Leistungen nach dem aktuellen Stand der Technik

4.2 Nutzungsrechte

4.2.1 Dem Kunden steht das nicht ausschließliche, zeitlich auf die Laufzeit des Mietvertrags beschränkte, nicht übertragbare und nicht unterlizenzierbare Recht zu, die Software in unveränderter Form im Umfang der vereinbarten Nutzungsart auf den Geräten zu nutzen, für die sie bestimmt ist. Die Software darf nur durch maximal die Art und Anzahl berechtigter Benutzer (sog. Clients) entsprechend der vom Kunden erworbenen Lizenzen der Software genutzt werden.



- 4.2.2 Die vertragsgemäße Nutzung umfasst die Installation sowie das Laden, Anzeigen und Ablaufenlassen der installierten Software.
- 4.2.3 Der Kunde ist ausschließlich dann berechtigt, die Software zu vervielfältigen, zu bearbeiten oder zu dekompileieren, wenn dies gesetzlich zulässig ist und nur dann, sofern die hierzu notwendigen Informationen nicht auf Anfrage des Kunden durch NCS ULM zugänglich gemacht werden.
- 4.2.4 Über die in den § 4 Ziffern 4.2.1. und 4.2.2. genannten Fälle hinaus ist der Kunde nicht zur Vervielfältigung der Software berechtigt.
- 4.2.5 Der Kunde ist nicht berechtigt, die ihm übergebene Kopie der Software oder gegebenenfalls erstellte Sicherungskopien Dritten zu überlassen. Insbesondere ist es ihm nicht gestattet, die Software zu veräußern, zu verleihen, zu vermieten oder in sonstiger Weise unterzulizenzieren oder die Software öffentlich wiederzugeben oder zugänglich zu machen.
- 4.2.6 Verstößt der Kunde gegen eine der vorstehenden Bestimmungen, werden sämtliche im Rahmen dieses Vertrags erteilten Nutzungsrechte sofort unwirksam und fallen automatisch an NCS ULM zurück. In diesem Fall hat der Kunde die Nutzung der Software unverzüglich und vollständig einzustellen, sämtliche auf seinen Systemen installierten Kopien der Software zu löschen sowie die gegebenenfalls erstellte Sicherungskopie zu löschen oder NCS ULM auszuhändigen.
- 4.2.7 Die Rückübersetzung des Programmcodes in andere Codeformen sowie sonstige Arten der Rückerschließung der verschiedenen Herstellungsstufen der Software einschließlich einer Programmänderung für den eigenen Gebrauch ist grundsätzlich unzulässig.
- 4.2.8 NCS ULM kann die Rechte nach § 4 Ziffer 4.2 aus wichtigem Grund beenden. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn NCS ULM das weitere Festhalten am Vertrag nicht zuzumuten ist, insbesondere wenn der Kunde die Vergütung nicht zahlt oder in erheblicher Weise gegen § 4 Ziffer 4.2 verstößt.
- 4.2.9 Wenn die Rechte nach § 4 Ziffer 4.2 entstehen oder wenn sie enden, kann NCS ULM vom Kunden die Rückgabe der überlassenen Gegenstände verlangen oder die schriftliche Versicherung, dass sie vernichtet sind, außerdem die Löschung oder Vernichtung aller Kopien der Gegenstände und die schriftliche Versicherung, dass dies geschehen ist.



4.3 Vergütung

4.3.1 Die Vergütung der von NCS ULM erbrachten Leistungen richtet sich nach der im Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Preisliste. Die derzeitigen gültigen Preise sind aus dem Leistungsschein ersichtlich.

4.3.2 Sofern die Parteien nicht einzelvertraglich etwas anderes vereinbart haben, setzt sich die Vergütung aus (einer) einmaligen Einrichtungsgebühr(en) sowie (einer) Grundgebühr(en) je Kalendermonat (nachfolgend „Abrechnungszeitraum“ genannt) zusammen.

Wird der Vertrag zwischen dem 1. und 14. Tag eines Kalendermonates geschlossen, beläuft sich die für diesen ersten Kalendermonat zu entrichtende Vergütung auf die hälftige monatliche Grundgebühr.

Wird der Vertrag ab dem 15. Tag eines Kalendermonates geschlossen, wird für diesen Kalendermonat keine Vergütung berechnet. Die monatliche Grundgebühr wird dann erst ab den darauf folgenden Kalendermonat berechnet.

4.3.3 Soweit nicht etwas Abweichendes zwischen den Parteien vereinbart, werden erbrachte Leistungen zum Ende des Abrechnungszeitraums nachträglich in Rechnung gestellt. Rechnungen sind mit Zugang zur Zahlung fällig.

4.4 Vertragslaufzeit

4.4.1 Soweit sich aus dem Leistungsschein nichts Abweichendes ergibt, läuft da Vertragsverhältnis zwischen NCS ULM und dem Kunden unbefristet und wird auf eine Mindestvertragslaufzeit von 24 Kalendermonaten – einschließlich des ersten Kalendermonats des Vertragsschlusses - abgeschlossen. Der Vertrag kann nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit jederzeit schriftlich mit einer Frist von 30 Tagen zum Ende des folgenden Kalenderquartals gekündigt werden.

4.4.2 Der Vertrag kann darüber hinaus von jeder Partei ohne Einhaltung einer Frist aus wichtigem Grund schriftlich gekündigt werden. Ein wichtiger Grund, der NCS ULM zur Kündigung berechtigt, liegt insbesondere vor, wenn der Kunde Nutzungsrechte von NCS ULM dadurch verletzt, dass er die Software über das nach diesem Vertrag gestattete Maß hinaus nutzt und die Verletzung auf eine Abmahnung von NCS ULM hin nicht innerhalb angemessener Frist abstellt.

4.4.3 Die Kündigung hat schriftlich zu erfolgen.



- 4.4.4 Im Falle einer Kündigung hat der Kunde die Nutzung der Software aufzugeben und sämtliche installierten Kopien des Programms von seinen Rechnern zu entfernen sowie NCS ULM gegebenenfalls erstellte Sicherungskopien nach deren Wahl unverzüglich zurückzugeben oder diese zu zerstören.

4.5 Besondere Pflichten des Kunden

Der Kunde ist verpflichtet, die Software durch geeignete Maßnahmen vor dem Zugriff durch unbefugte Dritte zu sichern, insbesondere sämtliche Kopien der Software an einem geschützten Ort zu verwahren

4.6 Instandhaltung und Gewährleistung

- 4.6.1 NCS ULM leistet Gewähr für die Aufrechterhaltung der vertraglich vereinbarten Beschaffenheit der Software während der Vertragslaufzeit sowie dafür, dass einer vertragsgemäßen Nutzung der Software keine Rechte Dritter entgegenstehen. NCS ULM wird auftretende Sach- und Rechtsmängel an der Mietsache in angemessener Zeit beseitigen.

- 4.6.2 Der Kunde ist verpflichtet, NCS ULM Mängel der Software nach deren Entdeckung unverzüglich anzuzeigen. Bei Sachmängeln erfolgt dies unter Beschreibung der Zeit des Auftretens der Mängel und der näheren Umstände. Etwaige Mängel in den geschuldeten Leistungen von NCS ULM werden nach Fehlerbeschreibung durch den Kunden umgehend behoben. Ist NCS ULM eine Fehlerbeseitigung innerhalb einer angemessenen Frist nicht möglich, so kann der Kunde anteilige Minderung verlangen. Dies gilt dann nicht, wenn der Mangel auf Umständen beruht, die der Kunde zu vertreten hat, insbesondere, wenn er nicht seiner Mitwirkungspflicht nachkommt. Bei wiederholten erheblichen Mängeln kann der Kunde darüber hinaus den Vertrag fristlos kündigen. Weitergehende Rechte des Kunden bleiben unberührt.

§ 5 Besonderer Teil: Softwarepflegeleistungen

Die nachfolgenden Bedingungen gelten, soweit NCS ULM-Softwarepflegeleistungen erbringt.

5.1 Vertragsgegenstand

- 5.1.1 Im Rahmen der Softwarepflege ist Gegenstand des Vertrages die Erbringung von Pflegeleistungen für an den Kunden überlassene Software nach Maßgabe dieser AGB,

der Produktbeschreibungen von NCS ULM sowie nach Maßgabe etwaiger getroffener individualvertraglicher Abreden, die sich aus dem seitens NCS ULM übermittelten Leistungsschein und der hierauf ausgerichteten Beauftragung ggf. ergeben.

5.1.2 Soweit individualvertraglich nichts anderes vereinbart wurde, erbringt NCS ULM folgende Pflegeleistungen:

- dem Kunden werden jene neuen Programmstände (z.B. Updates) der vertragsgegenständlichen Software angeboten, die während der Vertragslaufzeit herausgegeben werden
- dem Kunden werden während der offiziellen Geschäftszeiten von NCS ULM telefonisch technische Unterstützungen zur Störungs- und Fehlerbehebung bzw. -umgehung gegeben.

5.1.3 Die Softwarepflege wird nach dem jeweiligen Stand der Technik erbracht und so, dass sie sich am Interesse der Gesamtheit der Softwarenutzer orientiert. Die Leistungen werden nur in Bezug, auf den zuletzt und den unmittelbar zuvor von NCS ULM ausgelieferten Softwarestand erbracht.

5.1.4 NCS ULM kann ggf. neue Software so ausliefern, wie ihr dies für die erste Auslieferung nach dem Softwarekaufvertrag gestattet war, oder dadurch, dass die neue Version dem Kunden elektronisch zugänglich gemacht wird. Bei einer Änderung des Stands der Technik behält sich NCS ULM eine Änderung der Auslieferung vor.

5.2 Begriffsbestimmungen

Software sind alle vom Kunden erworbenen Komponenten im Rahmen eines gesondert abzuschließenden Vertrages über den Verkauf und die Nutzung von Softwareprodukten.

Major Release ist die Versionsfassung einer Software, die durch die Versionsnummer vor dem Buchstaben festgelegt wird (beim Release 2022 R 2 ist etwa das Major Release die Ziffer 2022).

Minor Release ist Versionsfassung einer Software, die durch die Versionsnummer hinter dem Buchstaben festgelegt wird (beim Release 2020 R 2 ist etwa das Minor Release Ziffer 2).

Incident ist ein in Zusammenhang mit dem Einsatz der Software auftretendes



Problem, dass nicht mehr in Teilprobleme zerlegbar ist.

Call ist jeder Incident, den NCS ULM bei einem Telefonanruf oder E-Mail des Kunden erfasst. Bei einem Telefonanruf können auch mehrere Calls erfasst werden.

Abschließende Mitteilung ist die Mitteilung eines Vorschlages zur Lösung eines Incidents bzw. die Mitteilung der Unlösbarkeit eines Incidents an den Kunden.

Reaktionszeit ist die Zeit, die NCS ULM benötigt, um mitzuteilen, dass ein Incident registriert wurde und einen Mitarbeiter zu benennen, der für die Bearbeitung des Incident verantwortlich ist.

Bearbeitungszeit ist die Zeit, die zwischen der Registrierung des Incidents und der abschließenden Mitteilung durch NCS ULM liegt.

Standardbetriebszeiten sind die Zeiten, während der Calls von NCS ULM angenommen werden. Die Standardbetriebszeiten sind – so weit nicht zwischen den Parteien ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde – von Montag bis Donnerstag zwischen 8:00 bis - 17:00 Uhr und Freitag zwischen 08:00 bis 14:30 Uhr. Es gilt mitteleuropäische Zeit (GMT + 01:00). Sofern NCS ULM auf Wunsch des Kunden außerhalb der Standardbetriebszeiten (**Erweiterte Betriebszeiten**) tätig wird, ist dies vom Kunden gesondert zu vergüten. Es gilt hierfür die Preisliste von NCS ULM.

5.3 Softwarepflegeleistungen im Einzelnen

5.3.1 NCS ULM wird neben der üblichen Gewährleistung bzgl. der durch den Kunden erworbenen Software diesen bei der Anwendung der Software im jeweils aktuellen und vorhergehenden Major Release durch telefonische Supportdienstleistungen unterstützen, damit dieser die Software effektiver einsetzen kann. Die telefonischen Supportdienstleistungen werden wie folgt erbracht:

Level 1: Bei einem Call wird der Incident bei NCS ULM erfasst. NCS ULM wird den Incident dann innerhalb der Reaktionszeit mit der internen Supportdatenbank vergleichen. Soweit der Incident aus der internen Supportdatenbank gelöst werden kann, ist NCS ULM verpflichtet, den Kunden innerhalb der Bearbeitungszeit entsprechend zu informieren. Damit gilt der Incident als abgeschlossen.

Level 2: Kann der Incident nicht aus der internen Supportdatenbank gelöst werden, so wird NCS ULM versuchen, den Incident auf der Basis der Angaben des Kunden zu

reproduzieren. Der Kunde erhält dann innerhalb der Bearbeitungszeit eine abschließende Mitteilung. Damit gilt der Incident als abgeschlossen.

- 5.3.2 Weitergehende Support- und Pflegedienstleistungen, insbesondere ein Vor-Ort-Service beim Kunden, sind nicht Gegenstand der telefonischen Unterstützung und bedürfen daher einer gesonderten ausdrücklichen Vereinbarung. Dies gilt insbesondere für solche Incidents, die nicht im Zusammenhang mit dem Einsatz der Software oder durch Module von Drittherstellern verursacht werden.
- 5.3.3 Die Reaktionszeit von NCS ULM soll grundsätzlich acht Stunden, die Bearbeitungszeit soll grundsätzlich fünf Werktage betragen. Eine Zusicherung ist damit nicht verbunden, ebenso wenig der Erfolg versprochen hinsichtlich der Lösung eines Incident.
- 5.3.4 NCS ULM kann Incidents in deutscher oder englischer Sprache mitteilen.
- 5.3.5 NCS ULM ist berechtigt, den für die Bearbeitung des Incidents verantwortlichen Mitarbeiter jederzeit zu wechseln.
- 5.3.6 Software Updates: NCS ULM stellt dem Kunden während der Vertragslaufzeit alle Minor Releases sowie Major Releases der entgeltlich erworbenen Software per Download unentgeltlich zur Verfügung. NCS ULM ist nicht verpflichtet, Minor oder Major Releases in bestimmten Zyklen zu veröffentlichen. Die Feststellung, ob es sich bei einem Releasewechsel um ein Major oder ein Minor Release handelt, liegt bei NCS ULM.

5.4 Nebenpflichten und sonstige Mitwirkungspflichten des Kunden

- 5.4.1 NCS ULM ist von der Pflicht, Pflegeleistungen gegenüber dem Kunden zu erbringen, befreit, ohne dass dies einen Einfluss auf die Verpflichtung zur Zahlung der vereinbarten Vergütung hat, sofern der Kunde von der Installation der jeweils aktuellen oder der vorherigen Version sowie der gelieferten Problemlösungen der Software absieht, es sei denn, die gelieferten Versionen bzw. Problemlösungen sind fehlerhaft. Der Kunde ist für die Installation von Softwareupdates selbst verantwortlich.
- 5.4.2 Vom Pflegeservice ausgeschlossen sind Instandsetzungen oder erhöhter Aufwand zur Instandhaltung der Software, die durch vertragswidrige Nutzung, Nutzung in einer anderen als der vereinbarten Einsatzumgebung, unsachgemäße Benutzung, Fremdeinwirkung, höhere Gewalt oder ähnliche Umstände erforderlich waren, Arbeiten an der Software, die der Kunde vertragswidrig geändert hat oder die durch andere als



von NCS ULM technisch gepflegt wurde, ohne dass jeweils vorher eine ausdrückliche Zustimmung von NCS ULM vorlag.

- 5.4.3 Der Kunde wird NCS ULM unverzüglich benachrichtigen, wenn die Software nicht einwandfrei arbeitet. Der Kunde hat dabei die Umstände des Auftretens der Fehler und die Auswirkungen konkret und schriftlich darzustellen.
- 5.4.4 Der Kunde trifft angemessene Vorkehrungen zur Datensicherung, damit die Daten aus den Datenbeständen, die in maschinenlesbarer Form bereitgehalten werden, mit vertretbarem Aufwand reproduziert werden können
- 5.4.5 Der Kunde sollte bei Bedarf eine Möglichkeit des entfernten Zugriffs durch NCS ULM zur Verfügung stellen. Anderenfalls kann nicht gewährleistet werden, dass ein Incident telefonisch bearbeitet werden kann.
- 5.4.6 NCS ULM kann ggf. verlangen, dass bei Mangelmeldungen die aufgetretenen Symptome, das Programm sowie die System- und Hardwareumgebung detailliert beobachten und (unter Verwendung von durch NCS ULM zur Verfügung gestellter Formulare) unter Angabe von für die Mangelbeseitigung zweckdienlichen Informationen, beispielsweise Anzahl der betroffenen User, Schilderung der System- und Hardwareumgebung sowie ggf. simultan geladener Drittsoftware, und Unterlagen gemeldet werden. Ebenso kann NCS ULM verlangen, dass festgestellte Fehlfunktionen in reproduzierbarer Form auf einem geeigneten Datenträger zur Verfügung gestellt werden.
- 5.4.7 NCS ULM kann ggf. verlangen, dass der Kunde Schulungen in der Nutzung der gepflegten Software nachweist bzw. dass entsprechend verantwortliche Mitarbeiter des Kunden entsprechende Schulungen zu durchlaufen haben.

5.5 Rechte

- 5.5.1 Der Kunde hat an der ihm im Rahmen der Pflege überlassenen Software die im Softwarekaufvertrag genannten Rechte. Er darf jedoch stets nur eine Version produktiv nutzen.
- 5.5.2 Mit der neuen Version darf er vor der produktiven Nutzung Tests und Schulungen durchführen. Frühere Versionen der Software darf er nach Ende der produktiven Nutzung zur Dokumentation und für Notfälle aufbewahren. NCS ULM räumt ihm hiermit die hierfür notwendigen Rechte ein.



5.6 Vergütung

5.6.1 Die Vergütung der von NCS ULM erbrachten Leistungen richtet sich nach der im Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Preisliste. Die derzeitigen gültigen Preise sind aus dem Leistungsschein ersichtlich.

5.6.2 Sofern die Parteien nicht einzelvertraglich etwas anderes vereinbart haben, setzt sich die Vergütung aus (einer) einmaligen Einrichtungsgebühr(en) sowie (einer) Grundgebühr(en) je Kalendermonat (nachfolgend „Abrechnungszeitraum“ genannt) zusammen.

Wird der Vertrag zwischen dem 1. und 14. Tag eines Kalendermonates geschlossen, beläuft sich die für diesen ersten Kalendermonat zu entrichtende Vergütung auf die hälftige monatliche Grundgebühr.

Wird der Vertrag ab dem 15. Tag eines Kalendermonates geschlossen, wird für diesen Kalendermonat keine Vergütung berechnet. Die monatliche Grundgebühr wird dann erst ab den darauf folgenden Kalendermonat berechnet.

5.6.3 Soweit nicht etwas Abweichendes zwischen den Parteien vereinbart, werden erbrachte Leistungen zum Ende des Abrechnungszeitraums nachträglich in Rechnung gestellt. Rechnungen sind mit Zugang zur Zahlung fällig.

5.7 Vertragslaufzeit

5.7.1 Soweit sich aus dem Leistungsschein nichts Abweichendes ergibt, läuft da Vertragsverhältnis zwischen NCS ULM und dem Kunden unbefristet und wird auf eine Mindestvertragslaufzeit von 24 Kalendermonaten – einschließlich des ersten Kalendermonats des Vertragsschlusses - abgeschlossen. Der Vertrag kann nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit jederzeit schriftlich mit einer Frist von 30 Tagen zum Ende des folgenden Kalenderquartals gekündigt werden.

5.7.2 Die Kündigung hat schriftlich zu erfolgen.

5.8 Gewährleistung

5.8.1 NCS ULM gewährleistet, dass die im Rahmen des Pflegeservices erbrachten Leistungen nicht mit Fehlern behaftet sind, die den Wert und die Tauglichkeit gegenüber dem



vereinbarten Leistungsumfang aufheben oder mindern. Unerhebliche Abweichungen im Rahmen des Zumutbaren bleiben unberücksichtigt. Etwaige Gewährleistungsansprüche aus dem der Pflege zu Grunde liegenden Erwerb der Software von NCS ULM bleiben unberührt.

5.8.2 Treten bei vertragsgemäßer Nutzung Mängel auf, ist der Kunde verpflichtet, NCS ULM die Möglichkeit zu geben, diese innerhalb angemessener Frist zu beseitigen. Der Kunde hat NCS ULM die Fehler unverzüglich in nachvollziehbarer Form und unter Angabe der für die Fehlerbeseitigung zweckdienlichen Informationen mitzuteilen. Der Kunde hat NCS ULM im Rahmen des Zumutbaren bei der Fehlerbehebung zu unterstützen. Für solche Mängel, die bei NCS ULM nicht reproduzierbar sind, leistet NCS ULM keine Gewähr.

5.8.3 Gelingt es NCS ULM trotz wiederholter Bemühungen nicht, den Mangel zu beheben oder so zu umgehen, dass die Software entsprechend der Produktbeschreibung genutzt werden kann, ist der Kunde berechtigt, nach Maßgabe der gesetzlichen Vorschriften Minderung der vereinbarten Vergütung zu verlangen oder vom Vertrag zurückzutreten.

§ 6 Besonderer Teil: IT- Beratungsleistungen und sonstige IT-Dienstleistungen

6.1 Vertragsgegenstand

6.1.1 Im Rahmen von Beratungsleistungen ist Gegenstand des Vertrages (Dienstvertrag) die Beratung und umfassende Betreuung im Bereich der Informationstechnologie nach Maßgabe dieser AGB, der Produktbeschreibungen von NCS ULM sowie nach Maßgabe etwaiger getroffener individualvertraglicher Abreden der Parteien im Rahmen der Bestellung.

6.1.2 Im Rahmen ihrer Tätigkeit erbringt die NCS ULM nach den Anweisungen des Kunden sowie in Abstimmung mit diesem, beratende und unterstützende Leistungen („Beratungsleistungen“). Die Beratungsleistungen sind mittels Individualvereinbarung näher zu konkretisieren.

6.1.3 Ferner finden die Bestimmungen dieser Ziffer bei sonstigen IT-Dienstleistungen Anwendung.

6.1.4 Bei den von NCS ULM zu erbringenden Beratungsleistungen handelt es sich um Dienstleistungen im Sinne der §§ 611 ff. BGB. NCS ULM schuldet ein bestmöglichstes



Tätigwerden. Der Vergütungsanspruch entsteht allein durch die Erbringung der Dienstleistung als solche.

6.2 Rechte und Pflichten NCS ULM

- 6.2.1 NCS ULM ist grundsätzlich nicht berechtigt, Dritten gegenüber als Vertreterin des Kunden aufzutreten, insbesondere Verhandlungen zu führen oder Willenserklärungen mit Wirkung für oder gegen den Kunden abzugeben. Ausnahmen bedürfen der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Kunden.
- 6.2.2 NCS ULM gewährleistet die vertragsgemäße Erbringung der vereinbarten Leistungen unter Einhaltung der allgemein gültiger Sorgfalts- und Qualitätsstandards und des im Zeitpunkt der Leistungserbringung jeweils aktuellen Stands der Technik. Sie berücksichtigt nach Absprache und, sofern im Einzelfall sinnvoll, allgemeine Verfahrensbeschreibungen und Industriestandards (z.B. ITIL, DIN).
- 6.2.3 NCS ULM ist in der Wahl des Leistungsorts grundsätzlich frei. Erfordert die Tätigkeit die Anwesenheit an einem bestimmten Ort, ist die NCS ULM dort zur Leistungserbringung verpflichtet.
- 6.2.4 NCS ULM ist in der Einteilung ihrer Arbeitszeit frei. Sie hat sich jedoch für die Zusammenarbeit der Parteien und für die Einhaltung von Terminen mit dem Projektleiter des Kunden abzustimmen.
- 6.2.5 NCS ULM erbringt die Leistungen mit qualifiziertem Personal, das mit den entsprechenden Aufgaben vertraut ist, in der zur ordnungsgemäßen Leistungserbringung erforderlichen Anzahl. Sie ist verpflichtet, die zur Erreichung und Sicherstellung der Serviceziele erforderlichen Ressourcen vorzuhalten und einzusetzen.

6.3 Mitwirkungspflichten des Kunden

- 6.3.1 Der Kunde wird die vereinbarten Mitwirkungsleistungen einschließlich Beistellungen erbringen. Über die ausdrücklich genannten Mitwirkungsleistungen hinaus wird der Kunde die Mitwirkungsleistungen erbringen, die für die vertragsgemäße Leistungserbringung durch NCS ULM erforderlich und allgemein üblich sind, und NCS ULM insbesondere alle erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen, sofern diese Leistungen vertraglich nicht dem Pflichtenkreis NCS ULM zugeordnet wurden.
- 6.3.2 Der Kunde stellt diejenigen Mitarbeiter zur Verfügung, deren spezielle Kenntnisse zur Verwirklichung der Leistung jeweils notwendig sind.



- 6.3.3 Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht nach und kann NCS ULM aus diesem Grunde ihre Beratungsleistungen ganz oder teilweise nicht innerhalb der vereinbarten Zeit abschließen, so verlängert sich der dafür vereinbarte Zeitraum angemessen.
- 6.3.4 Soweit Mitwirkungsleistungen geschuldet sind und die notwendige Konkretisierung nicht bereits vertraglich erfolgt ist, fordert NCS ULM diese Leistungen bei dem Kunden mit einer angemessenen Vorlaufzeit unter Angabe der maßgeblichen Rahmenbedingungen in Textform an. NCS ULM wird den Kunden unverzüglich in Textform auf aus ihrer Sicht unzureichende Mitwirkungsleistungen hinweisen.
- 6.3.5 Sofern im Einzelfall keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde, sind sämtliche Mitwirkungsleistungen für NCS ULM unentgeltlich zu erbringen.
- 6.3.6 Die von dem Kunden zu erbringenden Leistungen stellen echte Verpflichtungen und nicht lediglich bloße Obliegenheiten dar. Sofern und soweit der Kunde die von ihm geschuldeten Leistungen nicht, nicht rechtzeitig oder nicht wie vereinbart erbringt und dies Auswirkungen auf die Leistungserbringung NCS ULM hat, ist NCS ULM von der Erbringung der betroffenen Leistungen befreit. Die entsprechenden Leistungsfristen NCS ULM verschieben sich um einen angemessenen Zeitraum NCS ULM entstehende und nachgewiesene Mehraufwände werden unbeschadet weiterer Rechte NCS ULM auf der Grundlage der vereinbarten Konditionen gesondert vergütet.

6.4 Vergütung und Zahlungsbedingungen

- 6.4.1 Die Leistungen NCS ULM werden zu den allgemein gültigen Vergütungssätzen abgerechnet.
Die allgemeine Preisliste ist jederzeit hier einsehbar: [Preisliste](#)
- 6.4.2 Die Einräumung der genannten Rechte gemäß § 6 Ziffer 6.6 steht unter dem Vorbehalt der vollständigen Begleichung der vereinbarten Vergütung und gilt hiermit grundsätzlich als abgegolten.
- 6.4.3 Die Abrechnung von in einem Dienstvertrag vereinbarten Personentage-Kontingent erfolgt jeweils am Ende des Monats, in dem die Leistung erbracht wurde, und zwar in der Höhe der tatsächlich geleisteten Arbeitszeiten.

6.5 Vertragslaufzeit und Kündigung

- 6.5.1 Der Vertrag kommt mit Unterzeichnung durch beide Parteien zustande. Er endet, je nachdem was früher eintritt, wenn
- a) die vereinbarten Leistungen vollständig erbracht wurden;
 - b) der Vertrag von dem Kunden mit einer Frist von zwei Wochen zum Ende eines Kalendermonats gekündigt wurde.
- 6.5.2 Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung dieses Vertrags nach den gesetzlichen Vorschriften bleibt unberührt.
- 6.5.3 Jede Kündigung des Vertrags bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.
- 6.5.4 Bis zum Wirksamwerden der Kündigung erbrachte Leistungen sind zu vergüten; im Fall einer durch NCS ULM schuldhaft verursachten außerordentlichen Kündigung durch den Kunden gilt dies nur, soweit die erbrachten Leistungen für den Kunden nutzbar sind.

6.6 Nutzungsrechte

- 6.6.1 Mit vollständiger Zahlung der geschuldeten Vergütung erhält der Kunde an den von NCS ULM entwickelten Arbeitsergebnissen ein nicht übertragbares, einfaches, räumlich und zeitlich unbeschränktes Recht, die Arbeitsergebnisse für eigene interne Zwecke zu nutzen. Dies umfasst auch die Nutzung durch Dritte für den Kunden, zum Beispiel andere Dienstleister.
- 6.6.2 Das Nutzungsrecht nach § 6 Ziffer 6.6.1 umfasst auch das Recht, Arbeitsergebnisse für mit dem Kunden verbundenen Unternehmen zu nutzen.

§ 7 Besonderer Teil: Schulungsleistungen

Die nachfolgenden Bedingungen gelten, sofern NCS ULM Schulungsleistungen erbringt.

7.1 Vertragsgegenstand

- 7.1.1 Im Rahmen von Schulungen ist Gegenstand des Vertrages (Dienstvertrag) die Erbringung von Schulungsleistungen im Bereich der Informationstechnologie nach Maßgabe dieser AGB, der Produktbeschreibungen von NCS ULM sowie nach Maßgabe etwaiger getroffener individualvertraglicher Abreden der Parteien im Rahmen der Bestellung.
- 7.1.2 Ein Schulungserfolg ist nicht geschuldet.



7.2 Durchführung der Schulungen

- 7.2.1 Die Schulung erfolgt in deutscher Sprache. Schulungsunterlagen sind ggf. in der Sprache der Schulung auszuhändigen. Die Verwendung üblicher englischsprachiger Fachbegriffe ist zulässig.
- 7.2.2 Sofern nicht andersvereinbart, finden die Schulungen in den Räumlichkeiten von NCS ULM statt.
- 7.2.3 Ein Kurstag hat, sofern nicht anders vereinbart, acht (8) Stunden. Pausen sind hierin nicht enthalten. Mehr- oder Minderleistungen je Kurstag werden anteilig vergütet.
- 7.2.4 NCS ULM behält sich vor bei einer Teilnehmerzahl von weniger als 6 Personen die Schulungsleistungen nicht zu erbringen. In diesem Fall entfällt die Vergütungspflicht des Kunden.

7.3 Personal von NCS ULM und Unterauftragnehmer

- 7.3.1 NCS ULM ist bei der Wahl der Personen frei, die sie zur Leistungserbringung einsetzt. Sie trägt dafür Sorge, dass die von ihr eingesetzten Personen zur Leistungserbringung hinreichend qualifiziert sind. Sofern und soweit NCS ULM dem Kunden Personen namentlich benannt hat, die sie zur Leistungserbringung einzusetzen beabsichtigt, entspricht dies dem Planungsstand zum Zeitpunkt der namentlichen Benennung. Ein Anspruch des Kunden auf den Einsatz der genannten Personen besteht nicht.
- 7.3.2 Die von NCS ULM zur Leistungserbringung eingesetzten Personen unterliegen nicht der Weisungsbefugnis des Kunden. Dies gilt insbesondere, soweit von NCS ULM eingesetzte Personen die Leistungen in den Räumen des Kunden erbringen. Beide Parteien werden geeignete Maßnahmen ergreifen, um eine Arbeitnehmerüberlassung zu verhindern.
- 7.3.3 NCS ULM kann Leistungen auch durch Unterauftragnehmer erbringen. NCS ULM wird die Vereinbarungen mit ihren Unterauftragnehmern so ausgestalten, dass sie in Übereinstimmung mit den Regelungen dieses Vertrags stehen.

7.4 Nebenpflichten und sonstige Mitwirkungspflichten des Kunden

- 7.4.1 Der Kunde wird die vereinbarten Mitwirkungsleistungen einschließlich Beistellungen leisten. Über die ausdrücklich genannten Mitwirkungsleistungen hinaus wird der Kunde die Mitwirkungsleistungen erbringen, die für die vertragsgemäße Leistungserbringung durch NCS ULM erforderlich und allgemein üblich sind, und NCS ULM insbesondere



- a) alle erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen;
 - b) die übermittelten Schulungsunterlagen in geeigneter Form den Schulungsteilnehmern zugänglich machen, sofern diese Leistungen vertraglich nicht dem Pflichtenkreis von NCS ULM zugeordnet wurden;
 - c) sofern die Durchführung der Schulung in Räumlichkeiten des Kunden vereinbart, wurde:
 - zu den vereinbarten Schulungszeiten Zutritt zu seinen Räumlichkeiten, insbesondere eines für die Durchführung geeigneten Schulungsraums gestatten;
 - Zugang zu seinen IT-Systemen einräumen, sowie die für die Durchführung der Schulung erforderlichen technischen Mittel zur Verfügung stellen; und
- 7.4.2 Soweit Mitwirkungsleistungen geschuldet sind und die notwendige Konkretisierung nicht bereits vertraglich erfolgt ist, fordert NCS ULM diese Leistungen beim Kunden mit einer angemessenen Vorlaufzeit unter Angabe der maßgeblichen Rahmenbedingungen in Schriftform an. NCS ULM wird den Kunden unverzüglich in Schriftform auf aus seiner Sicht unzureichende Mitwirkungsleistungen hinweisen.
- 7.4.3 Sofern im Einzelfall keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde, sind sämtliche Mitwirkungsleistungen für NCS ULM unentgeltlich zu erbringen.
- 7.4.4 Die vom Kunden zu erbringenden Leistungen stellen echte Verpflichtungen und nicht lediglich bloße Obliegenheiten dar. Sofern und so weit der Kunde die von ihm geschuldeten Leistungen nicht, nicht rechtzeitig oder nicht wie vereinbart erbringt und dies Auswirkungen auf die Leistungserbringung von NCS ULM hat, ist NCS ULM von der Erbringung der betroffenen Leistungen befreit. Die entsprechenden Leistungsfristen von NCS ULM verschieben sich um einen angemessenen Zeitraum; bei verbindlich vereinbarten Terminen wird NCS ULM von der Verpflichtung zur Leistung frei. NCS ULM entstehende und nachgewiesene Mehraufwände werden unbeschadet weiterer Rechte von NCS ULM auf der Grundlage der vereinbarten Konditionen gesondert vergütet.

7.5 Vergütung

- 7.5.1 Leistungen von NCS ULM werden nach Aufwand vergütet. Es gelten die vereinbarten Tages- und Stundensätze.



- 7.5.2 NCS ULM hat darüber hinaus Anspruch auf Erstattung der für die Erbringung der Leistungen erforderlichen und nachgewiesenen Auslagen einschließlich der Reisekosten. Für die Höhe der Erstattung der Reisekosten gelten die allgemeinen Reisekostenrichtlinien von NCS ULM, soweit diese dem Kunden vorab bekannt gegeben wurden. Findet die Schulung in den Räumlichkeiten von NCS ULM statt, zählen hierzu auch die Kosten für die Verpflegung der Teilnehmer. Die Bereitstellung des Schulungsmaterials wird nicht gesondert vergütet, sofern nicht anderweitig vereinbart.
- 7.5.3 Die erbrachten Leistungen werden im Anschluss an diese, bei wiederkehrenden Leistungen monatlich nachträglich in Rechnung gestellt. Rechnungen sind mit Zugang zur Zahlung fällig. Rechnungen von NCS ULM erhalten Angaben des Leistungszeitraums, des Tagessatzes und den zu erstattenden Auslagen.

7.6 Kündigung

- 7.6.1 Das Recht zur ordentlichen Kündigung ist ausgeschlossen.
- 7.6.2 Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung dieses Vertrags nach den gesetzlichen Vorschriften bleibt unberührt.
- 7.6.3 Jede Kündigung des Vertrags bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

7.7 Nutzungsrechte

- 7.7.1 Der Kunde erhält an den Schulungsunterlagen ein nicht übertragbares, einfaches, räumlich und zeitlich unbeschränktes Recht, die Schulungsunterlagen für eigene interne Zwecke zu nutzen. Das Recht geht jedoch erst mit vollständiger Bezahlung der vertragsgemäßen Vergütung auf den Kunden über. Zuvor hat der Kunde nur ein vorläufiges, schuldrechtliches und widerrufbares Nutzungsrecht.
- 7.7.2 Das Nutzungsrecht nach § 7 Ziffer 7.7.1. umfasst auch das Recht, Abänderungen, Übersetzungen, Bearbeitungen oder andere Umgestaltungen vorzunehmen und für eigene interne Zwecke zu nutzen, einschließlich der Speicherung und Vervielfältigung.
- 7.7.3 Das Eigentum an den von NCS ULM für den Kunden zu Schulungszwecken erstellten Kopien der Arbeitsergebnisse geht mit vollständiger Zahlung der geschuldeten Vergütung auf den Kunden über.

