

für Kunden

1. Vertragsgegenstand

- 1.1. Diese AGB gelten zwischen der VTA Software & Service GmbH (im Folgenden „VTA“) und ihrem Vertragspartner (im Folgenden „Kunde“ oder „Kunden“) im Rahmen von Verträgen über die Bereitstellung von Software (Software as a Service).
- 1.2. Diese AGB gelten auch für Verträge über sonstige zusätzliche einmalige Leistungen, die VTA gegenüber den Kunden im Zusammenhang mit der Bereitstellung der Software schließt, soweit sie auf diese anwendbar sind.
- 1.3. Die jeweiligen Softwarefunktionen der bereitgestellten Software sind der jeweiligen dem Angebot beiliegenden Leistungsbeschreibung zu entnehmen.

2. Geltungsbereich

- 2.1. Diese AGB gelten ausschließlich auf dem Gebiet der Bundesrepublik Deutschland.
- 2.2. Leistungen und Angebote erfolgen ausschließlich auf Grundlage dieser AGB. Sie gelten auch für alle künftigen Geschäfte mit dem Kunden, sofern es sich um Rechtsgeschäfte gleicher oder verwandter Art handelt.
- 2.3. Geschäfts- und Einkaufsbedingungen des Kunden wird hiermit widersprochen.
- 2.4. Diese AGB gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern im Sinne des § 14 BGB sowie juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder gegenüber einem öffentlich-rechtlichen Sondervermögen im Sinne des § 310 Abs. 1 Satz 1 BGB. VTA kann vor Vertragsschluss verlangen, dass der Kunde seine Unternehmereigenschaft ausreichend nachweist, z.B. durch Angabe seiner UST-ID-Nr. oder sonstige geeignete Nachweise. Die dazu erforderlichen Daten sind vollständig und wahrheitsgemäß anzugeben.

3. Leistungsumfang und Inhalt

- 3.1. VTA stellt dem Kunden die Software entsprechend der Leistungsbeschreibung befristet für die im Angebot festgelegte Vertragslaufzeit bereit und räumt ihm die zur vertragsgemäßen Nutzung erforderlichen Zugriffsrechte nach Maßgabe des Angebotes bzw. Vertrages und dieser AGB ein.
- 3.2. VTA übernimmt die Wartung der bereitgestellten Software und erbringt Support-Leistungen gegenüber dem Kunden. Die Wartungsleistungen sowie die Leistungen des Customer-Support sind der jeweiligen Leistungsbeschreibung zu entnehmen.
- 3.3. Nutzung/Rechteeinräumung
 - 3.3.1. Die Software wird durch VTA auf einem zentralen Server in einem abgesicherten Rechenzentrum betrieben, soweit im Angebot nichts Abweichendes vereinbart ist. Der Zugriff zu den Funktionen der Software wird über das Internet als SaaS (Software as a Service) auf

für Kunden

Basis von Nutzernamen und Passwort bereitgestellt (Nutzung von Webservices oder Dateischnittstellen).

3.3.2. Die Funktionstüchtigkeit der Software gilt als nachgewiesen, wenn alle Schnittstellen beim Kunden fehlerfrei arbeiten.

3.3.3. Weitere Einzelheiten sind der jeweiligen Leistungsbeschreibung zu entnehmen.

3.4. Support-Leistungen „Customer-Support“

3.4.1. VTA erbringt gegenüber dem Kunden folgende Leistungen im Rahmen des Customer-Supports:

- Beratungs- und Unterstützungsleistungen im Zusammenhang mit den Funktionen der Software;
- Behandlung von Fehlern, die während der ordnungsgemäßen Nutzung der Software auftreten;
- Beratungs- und Unterstützungsleistungen bei Aktualisierungen der Software

3.4.2. Die Fehlerbehandlung umfasst die Eingrenzung der Fehlerursache, die Fehlerdiagnose sowie Leistungen, die auf die Behebung des Fehlers gerichtet sind, sofern der Fehler in der Software begründet ist.

3.4.3. Nicht vom Customer Support gedeckt sind:

- Leistungen außerhalb der vereinbarten Perioden der Supportbereitschaft;
- Leistungen, die erforderlich werden, weil der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht nachkommt.

3.4.4. Der Customer Support wird nur während der Zeiten erbracht, die dem Angebot beiliegenden Leistungsbeschreibung zu entnehmen sind.

3.4.5. Nach Erhalt einer ausreichend spezifizierten Fehlerbeschreibung, die Fehlerverhalten, betroffene Komponenten der Software und bereits unternommene Schritte beinhaltet, gelten die in der jeweiligen Leistungsbeschreibung bezeichneten Reaktionszeiten der VTA. Reaktionszeit bezeichnet den Zeitraum, innerhalb dessen VTA mit den Arbeiten beginnt.

3.4.6. Weitere Einzelheiten sind der jeweiligen Leistungsbeschreibung zu entnehmen.

3.5. Die Leistungspflichten im Zusammenhang mit sonstigen Einmalleistungen nach Ziff. 1.2. sind dem jeweiligen individuellen Angebot zu entnehmen.

4. Mitwirkungspflichten des Kunden

4.1. Der Kunde arbeitet eng und effizient mit VTA zusammen, wofür auch die personelle, organisatorische, fachliche und technische Verantwortung des Kunden wesentlich ist. Insbesondere erbringt der Kunde dabei die folgenden Mitwirkungspflichten:

für Kunden

- 4.1.1. Der Kunde überlässt VTA alle zur ordnungsgemäßen Leistungserbringung erforderlichen Unterlagen, Dokumentationen und Informationen, die für die Erfüllung der Leistungspflichten von VTA erforderlich sind.
- 4.1.2. Der Kunde stellt VTA Testdaten bereit soweit vorhanden.
- 4.1.3. Der Kunde dokumentiert Fehler, die im Rahmen des Test- oder Echtbetriebes festgestellt werden in reproduzierbarer oder aber mindestens in nachvollziehbarer Form und informiert VTA unverzüglich über die dokumentierten Fehler.
- 4.2. Der Kunde benennt VTA mindestens einen beschäftigten Mitarbeiter als Ansprechpartner (Änderungen dazu werden VTA unverzüglich mitgeteilt). Der Ansprechpartner muss Erfahrungen im Umgang mit der Software haben. Nur der Ansprechpartner oder ein von diesem benannter Vertreter ist zur Abgabe von Fehlermeldungen berechtigt.
- 4.3. Der Kunde hat vor der Fehlermeldung im Rahmen seiner Möglichkeiten eine Analyse der Systemumgebung durchzuführen, um sicherzustellen, dass der Fehler nicht auf Systemkomponenten zurückzuführen ist, die nicht Gegenstand des Vertrages mit VTA sind.
- 4.4. Kommt der Kunde seiner Kooperationspflicht nicht nach und kann VTA daher den Customer Support nicht ordnungsgemäß oder nur mit unverhältnismäßigem Mehraufwand erbringen, ist VTA von der Leistungsverpflichtung befreit. Durch o.g. Nichteinhaltung der Kooperationspflicht verursachter Mehraufwand ist der VTA zusätzlich zur vereinbarten Vergütung auf der Grundlage der separat geschlossenen Vergütungsvereinbarung des Kunden zu erstatten.

5. Vergütung

- 5.1. Die Vergütung für die Leistungen ergibt sich aus der Preisliste, die mit dem Angebot übergeben wird.
- 5.2. Leistungen außerhalb des Vertragsgegenstandes sowie sonstige Einmalleistungen nach Ziff. 1.2. sind entsprechend dem jeweiligen Angebot gesondert zu vergüten.
- 5.3. Die Preise können beruhend auf den Veränderungen der preisbildenden Faktoren angepasst werden. Eine Anpassung erfolgt dann im Verhältnis zu den jeweiligen Änderungen. VTA teilt dem Kunden eine Preisanpassung unter Übergabe der angepassten Preisliste und Mitteilung der veränderten preisbildenden Faktoren mit. Die neue Preisliste gilt ab dem auf die Übergabe der angepassten Preislisten folgenden Abrechnungszeitraum. Verlangt der Kunde eine Anpassung der Preisliste wegen Veränderungen der preisbildenden Faktoren, so passt VTA die Preisliste entsprechend an, sobald der Kunde dies verlangt. Preisbildende Faktoren sind insbesondere Lohn-, Material- und Finanzierungskosten, Abgaben/Umlagen etc., Lizenzkosten, Hardwarekosten und Kosten für Rechenzentren.
- 5.4. Der Kunde ist verpflichtet, vorgelegte Abnahmeprotokolle unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 10 Tagen ab Zugang abzuzeichnen. Soweit der Kunde mit den Abnahmeprotokollen

für Kunden

nicht einverstanden ist, wird er etwaige Bedenken innerhalb dieser Frist detailliert schriftlich darlegen. Die Parteien werden dann unverzüglich versuchen, eine Klärung herbeizuführen. Nach erfolgter Einigung sind die Abnahmeprotokolle vom Kunden unverzüglich abzuzeichnen.

- 5.5. VTA wird die Vergütung entsprechend der Preisliste oder dem jeweiligen Angebot in Rechnung stellen. Rechnungen sind ohne Abzug innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungsdatum zur Zahlung fällig. Soweit der Kunde in Zahlungsverzug gerät, wird der ausstehende Betrag mit dem gesetzlich gültigen Basiszinssatz verzinst. Dies lässt die Geltendmachung weiterer Rechte unberührt.
- 5.6. Vorbehaltlich einer ausdrücklich abweichenden Regelung verstehen sich sämtliche in der Preisliste genannten Beträge als Nettobeträge, d.h. zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer. VTA wird den Steuersatz und den Betrag der Umsatzsteuer gesondert auf der Rechnung ausweisen.
- 5.7. Zwischen den Parteien besteht Einigkeit darüber, dass der Kunde alleiniger Schuldner der Vergütung für VTA auch im Hinblick auf die vereinbarte Nutzung durch die in dem Angebot beiliegenden Auftragsverarbeitungsvereinbarung abschließend aufgeführten Gesellschaften ist. VTA erklärt sich aber auf Wunsch des Kunden bereit, die Fakturierung gegenüber den einzelnen in der Auftragsverarbeitungsvereinbarung abschließend aufgeführten Gesellschaften im Einklang mit der tatsächlichen Nutzung durch diese Gesellschaften vorzunehmen.

6. Haftung für Sachmängel

- 6.1. VTA gewährleistet, dass die Software im Wesentlichen der Produktbeschreibung entspricht. Mängelansprüche bestehen nicht bei einer unerheblichen Abweichung von der vereinbarten oder vorausgesetzten Beschaffenheit und bei nur unerheblicher Beeinträchtigung der Gebrauchstauglichkeit. Bei Versionswechseln/Updates wird VTA die Kriterien für die Funktionstüchtigkeit des Systems gemäß 3.3.3. berücksichtigen.
7. Verlangt der Kunde wegen eines Mangels Nacherfüllung, so hat VTA das Recht, zwischen Nachbesserung, Ersatzlieferung oder Ersatzleistung zu wählen. Wenn der Kunde VTA nach einer ersten ergebnislos verstrichenen Frist eine weitere angemessene Nachfrist gesetzt hat und auch diese ergebnislos verstrichen ist oder wenn eine angemessene Anzahl an Nachbesserungs-, Ersatzlieferungs- oder Ersatzleistungsversuchen ohne Erfolg geblieben sind, kann der Kunde unter den gesetzlichen Voraussetzungen nach seiner Wahl den Vertrag kündigen oder die Vergütung mindern und Schadens- oder Aufwendungsersatz verlangen. Die Nacherfüllung kann auch durch Installation einer neuen Programmversion oder eines work-around erfolgen. Beeinträchtigt der Mangel die Funktionalität nicht oder nur unerheblich, so ist VTA unter Ausschluss weiterer Gewährleistungsrechte berechtigt, den Mangel durch Installation einer neuen Version oder eines Updates im Rahmen seiner Versions-, Update- und Upgrade-Planung zu beheben.
- 7.1. Mängel sind durch den Kunden durch eine nachvollziehbare Schilderung der Fehlersymptome, soweit möglich, nachgewiesen durch schriftliche Aufzeichnungen, Screenshots oder sonstige die Mängel veranschaulichende Unterlagen, in Textform zu rügen. Die Mängelrüge soll die

für Kunden

Reproduktion des Fehlers ermöglichen. Gesetzliche Untersuchungs- und Rügepflichten des Kunden bleiben unberührt.

7.2. Schadensersatzansprüche unterliegen den Einschränkungen von Ziff. 9.

7.3. VTA kann die Nacherfüllung verweigern, wenn und solange der Kunde in Höhe von mindestens 6 Monatsraten der vereinbarten Vergütung in Verzug ist. Das gilt nicht, wenn eine berechtigte Zahlungsaussetzung durch den Kunden aufgrund erheblicher Mängel schriftlich vereinbart wurde.

8. Haftung für Rechtsmängel

8.1. VTA leistet Gewähr dafür, dass die von ihm gelieferte bzw. bereitgestellten Software frei von Rechten Dritter ist, die einer vertragsgemäßen Nutzung entgegenstehen. Hiervon ausgenommen sind handelsübliche Eigentumsvorbehalte.

8.2. Stehen Dritten solche Rechte zu und machen sie diese geltend, hat VTA alles in ihrer Macht Stehende zu tun, um auf ihre Kosten Software gegen die geltend gemachten Rechte Dritter zu verteidigen. Der Kunde wird VTA von der Geltendmachung solcher Rechte Dritter unverzüglich schriftlich unterrichten und VTA sämtliche Vollmachten erteilen und Befugnisse einräumen, die erforderlich sind, um die Software gegen die geltend gemachten Rechte Dritter zu verteidigen.

8.3. Soweit Rechtsmängel bestehen, ist VTA berechtigt, durch rechtmäßige Maßnahmen die Rechte Dritter, welche die vertragsgemäße Nutzung der Software beeinträchtigen, oder deren Geltendmachung zu beseitigen, oder die Software in der Weise zu verändern oder zu ersetzen, dass sie fremde Rechte Dritter nicht mehr verletzen (wenn und soweit dadurch die geschuldete Funktionalität der Software nicht erheblich beeinträchtigt wird). VTA ist verpflichtet, die dem Kunden entstandenen notwendigen erstattungsfähigen Kosten der Rechtsverfolgung zu erstatten.

8.4. Scheitert die Freistellung gemäß Ziff. 8.3. binnen einer vom Kunden gesetzten angemessenen Nachfrist, kann der Kunde unter den gesetzlichen Voraussetzungen nach seiner Wahl den Vertrag kündigen oder mindern und Schadensersatz verlangen.

9. Haftung, Schadensersatz

Die Haftung von VTA – gleich aus welchem Rechtsgrund – ist, soweit es dabei auf ein Verschulden ankommt, nach Maßgabe der nachstehenden Regelungen eingeschränkt.

9.1. VTA haftet nicht im Falle einfacher Fahrlässigkeit ihrer gesetzlichen Vertreter, Angestellten oder sonstigen Erfüllungsgehilfen, soweit es sich nicht um die Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht handelt („Kardinalpflichten“). Kardinalpflichten sind die wesentlichen Pflichten, die die Grundlage des Vertrags bilden, die entscheidend für den Abschluss des Vertrags waren und auf deren Erfüllung der Auftraggeber vertrauen darf. Weiter zählen hierzu solche Pflichten der VTA, die den Schutz von Leib oder Leben von Personal des Kunden oder Dritten oder des Eigentums des Kunden vor erheblichen Schäden bezwecken.

für Kunden

- 9.2. VTA haftet für den Verlust von Daten nur bis zu dem Betrag, der bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger Sicherung der Daten zu deren Wiederherstellung angefallen wäre.
- 9.3. Soweit die VTA gemäß Ziff. 9.2. dem Grunde nach auf Schadensersatz haftet, ist diese Haftung auf denjenigen Schadensumfang begrenzt, den die VTA bei Vertragsschluss als mögliche Folge einer Vertragsverletzung vorausgesehen hat oder unter Berücksichtigung der Umstände, die ihr bekannt waren oder die sie hätte kennen müssen, bei Anwendung verkehrüblicher Sorgfalt hätte voraussehen müssen. Ziff. 9.5. gilt entsprechend.
- 9.4. VTA haftet ausschließlich für den unmittelbaren Schaden und nicht für mittelbare Schäden wie z.B. entgangener Gewinn sowie für Mangelfolgeschäden, die Folge von Mängeln der von VTA erbrachten Leistungen sind. VTA passt die Software immer den aktuellen zollrechtlichen Bestimmungen an. Hierfür haftet VTA auch in dem genannten Umfang. Ausgeschlossen ist hingegen eine Haftung der VTA für solche Schäden, die dem Kunden aufgrund zollrechtlicher und/oder steuerlicher Regelungen entstehen und die auf die Nutzung der Software oder auf sonstige Leistungen der VTA zurückzuführen sind.
- 9.5. Im Falle einer Haftung für einfache Fahrlässigkeit ist die Ersatzpflicht der VTA für Schäden in jedem Fall auf einen Betrag des dreifachen der Jahresvergütung begrenzt, auch wenn es sich um eine Verletzung vertragswesentlicher Pflichten handelt.
- 9.6. Die vorstehenden Haftungsausschlüsse und -beschränkungen gelten in gleichem Umfang für die persönliche Haftung zugunsten der Organe, gesetzlichen Vertreter, Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen der VTA.
- 9.7. Soweit die VTA außerhalb bestehender Vertragsverhältnisse unentgeltlich technische Auskünfte gibt oder durch Empfehlungen oder Ratschläge beratend tätig wird und diese Auskünfte oder Beratung nicht zu dem von ihr geschuldeten, vertraglich vereinbarten Leistungsumfang gehören, geschieht dies unentgeltlich und unter Ausschluss jeglicher Haftung.
- 9.8. Die Einschränkungen dieser Ziff. 9 gelten nicht für die Haftung der VTA wegen vorsätzlichen Handelns, für abgegebene Garantien, der Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit oder nach Produkthaftungsgesetz.

10. Geheimhaltung, Datenschutz

- 10.1. Die Parteien verpflichten sich, alle vertraulichen Informationen, die ihnen bei der Durchführung dieses Vertrags bekannt werden, vertraulich zu behandeln und nur für vertraglich vereinbarte Zwecke zu verwenden. Vertrauliche Informationen im Sinne dieser Bestimmung sind Informationen, Unterlagen, Angaben und Daten, die als solche bezeichnet sind oder ihrer Natur nach als vertraulich anzusehen sind. VTA verpflichtet sich, nur solchen Mitarbeitern Zugang zu vertraulichen Informationen des Kunden zu gewähren, die mit der Leistungserbringung im Rahmen dieses Vertrags betraut sind. Beide Parteien sind verpflichtet, auf Wunsch der jeweils anderen Partei ihre Mitarbeiter eine entsprechende Verpflichtungserklärung unterschreiben zu

für Kunden

lassen und der anderen Partei vorzulegen. Die Parteien werden für vertrauliche Informationen der jeweils anderen Partei keine Schutzrechtsanmeldungen anstrengen.

- 10.2. VTA darf die Tatsache der Nutzung der Software durch den Kunden als Referenz verwenden (veröffentlichen).
- 10.3. Werden von einer öffentlichen Stelle vertrauliche Informationen im vorgenannten Sinne verlangt, so ist vorher das Einverständnis des Kunden einzuholen.
- 10.4. Die Rechte und Pflichten nach Ziff.10.1. und 10.2. werden von einer Beendigung dieses Vertrags nicht berührt.
- 10.5. Beide Parteien sind verpflichtet, vertrauliche Informationen der anderen Partei bei Beendigung dieses Vertrags nach deren Wahl zurückzugeben oder zu vernichten, soweit diese nicht ordnungsgemäß verbraucht worden sind (z.B. Daten, die auf Grund von Beendigung der Aufbewahrungsfrist bereits gelöscht sind).

11. Angebot und Vertragsschluss

- 11.1. Angebote der VTA sind freibleibend, es sei denn, dass diese ausdrücklich als verbindlich bezeichnet werden.
- 11.2. Die Annahme des Angebots durch den Kunden ist als Angebot zum Abschluss eines Vertrages zu qualifizieren. Die Annahme des Angebots durch den Kunden erfolgt durch Übersendung einer Erklärung in Textform.
- 11.3. Der Vertragsschluss kommt mit Bestätigung der Annahme des Kunden durch VTA in Textform zustande (Vertragsbestätigung). VTA ist zur Bestätigung nicht verpflichtet.

12. Laufzeit und Kündigung

- 12.1. Der Vertrag hat die im Angebot genannte Laufzeit. Sollte er nicht zum Ende der Laufzeit gekündigt werden, verlängert sich der Vertrag automatisch um ein weiteres Jahr. Die Kündigungsfrist beträgt jeweils drei Monate, soweit im Angebot nichts Abweichendes vereinbart ist.
- 12.2. VTA steht ein außerordentliches Kündigungsrecht zu, wenn
 - ein Kunde eine wesentliche Verpflichtung nicht erfüllt und dieser Verstoß, trotz schriftlicher Mahnung, nicht innerhalb von 14 Tagen behoben worden ist. Eine wesentliche Verpflichtung ist insbesondere die termingerechte und ordnungsgemäße Erbringung der Kooperationsverpflichtungen,
 - der Kunde den Geschäftsbetrieb einstellt oder einzustellen droht;
 - sich die Vermögenslage des Kunden wesentlich verschlechtert, wodurch die Vertrauensbasis zur Durchführung des Vertrages zwischen den Parteien gestört wird, insbesondere

für Kunden

Zahlungsunfähigkeit oder Überschuldung vorliegt, zwangsvollstreckt oder Scheck- oder Wechselprotest eingelegt wird,

- der Kunde eine erforderliche Genehmigung, Lizenz oder Eintragung zur Ausübung der Geschäftstätigkeit nach diesem Vertrag nicht erhält oder verliert.

12.3. Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

12.4. Kündigungen bedürfen der Textform.

12.5. Bei Beendigung des Vertrages hat

- der Kunde auch die Nutzung der Software zu beenden und sämtliche installierten Komponenten von seinen Rechnern zu entfernen.
- VTA die im Auftrag des Kunden gespeicherten Daten und Protokolle an den Kunden zu übergeben und anschließend vom System zu löschen.

13. Schlussbestimmungen

13.1. VTA hat das Recht, sich zur Erfüllung dieses Vertrags Subunternehmen zu bedienen.

13.2. Änderungen des Vertrags bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt ebenso für die Änderung dieses Schriftformerfordernisses.

13.3. Auf diesen Vertrag findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland mit Ausnahme des UN-Kaufrechts (United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods vom 11.04. 1980) Anwendung.

13.4. Der Geschäftssitz von VTA ist ausschließlichen Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag.

13.5. Sofern für den Kunden personenbezogene Daten verarbeitet und/oder gespeichert werden, gilt die „Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung“ zwischen dem Kunden und VTA in der jeweils aktuellen Fassung