

## I. ALLGEMEINER TEIL

### 1 Geltungsbereich, Vertragsschluss

- 1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Verträge, Lieferungen und Leistungen, die im Rahmen der Geschäftsbeziehung zwischen der pmOne AG, Landshuter Allee 14, 80637 München (nachfolgend „pmOne“) und dem Auftraggeber (nachfolgend: „Auftraggeber“) geschlossen werden, soweit der Auftraggeber kein Verbraucher ist.
- 1.2. Der Geltungsbereich dieser AGB erstreckt sich auch auf die vorvertragliche Beziehung zwischen den Vertragsparteien sowie auf nachträgliche Vertragsänderungen.
- 1.3. Der Vertrag kommt durch die Annahme eines Angebots mit Bindungswirkung der pmOne durch den Auftraggeber zustande, spätestens jedoch durch die widerspruchsfreie Annahme einer Leistung der pmOne.
- 1.4. Abweichende Geschäftsbedingungen des Auftraggebers werden nicht Vertragsinhalt. Dies gilt insbesondere für Verweise auf die Einkaufsbedingungen des Auftraggebers in elektronischen Bestellungen. Soweit pmOne ohne Widerspruch mit Leistungsausführung beginnt, gilt dies nicht als Anerkennung solcher abweichenden Bestimmungen.

### 2 Allgemeine und Besondere Bedingungen

- 2.1. Diese AGB bestehen aus einem Allgemeinen Teil und die Besonderen Teile (I) – (IV). Der Allgemeine Teil findet auf jeden Vertrag Anwendung und wird durch den/die für die jeweilige vertragliche Leistung einschlägigen Besonderen Teil oder Teile ergänzt.

### 3 Vertragsgegenstand

- 3.1. Der Umfang der Lieferungen und Leistungen der pmOne bestimmt sich in ihrer Funktion und Leistung nach dem Vertrag sowie nach der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses ggf. bestehenden konkreten Leistungsbeschreibung. Für die Beschaffenheit von Standardsoftware und Softwarepflegeleistungen ist die Produktbeschreibung der Produkt-Dokumentation ausschließlich maßgeblich.
- 3.2. Unterlagen und Angaben der pmOne, einschließlich Abbildungen und technische Angaben, sind nur verbindlich, sofern diese schriftlich als Vertragsbestandteil aufgeführt werden oder auf diesen ausdrücklichen Bezug genommen wird.
- 3.3. Die Installation, Vorbereitung der Einsatzumgebung, Inbetriebnahme und Schulungsleistungen sind nicht Bestandteil der Lieferung von Software- und Support- und Softwarepflegeleistungen und erfordern ein hiervon unabhängiges gesondertes Angebot. Ebenso ist die Lieferung von Software sowie Support- und Softwarepflegeleistungen nicht Bestandteil von Beratungs- und sonstigen Dienst- bzw. Werkleistungen.

## 4 Rechte

- 4.1. Sämtliche Rechte an der Software und an den Leistungsergebnissen, insbesondere das Urheberrecht, Rechte an Erfindungen und technischen Schutzrechten, stehen im Verhältnis zum Auftraggeber, ausschließlich pmOne zu. Dies gilt unabhängig davon, ob solche Rechte nach Anweisung oder durch Mitarbeit des Auftraggebers entstanden sind. Mit der vollständigen Zahlung räumt pmOne dem Auftraggeber ein einfaches Nutzungsrecht auf unbeschränkte Zeit zu internen Zwecken ein.
- 4.2. Bei Standardsoftwareprodukten und Softwarepflegeleistungen ist der Nutzungsumfang ferner je nach Lizenzmodell des Produkts auf die vertraglich vereinbarte Anzahl Nutzer bzw. Computer beschränkt. Der Auftraggeber hat die nicht ausschließlichen Nutzungsrechte der Ziffer 2 des Besonderen Teils (I) und Ziffer 4.3 des Besonderen Teils (II).
- 4.3. Die Nutzung, Vervielfältigung, Verbreitung, Bearbeitung, Umarbeitung, andere Umgestaltung, öffentliche Wiedergabe und öffentliche Zugänglichmachung sowie die sonstige Verwertung von Leistungen der pmOne sind dem Auftraggeber nur im Rahmen der hierfür geltenden gesetzlichen Regelungen sowie der Bestimmungen des Besonderen Teils (I)- (IV) oder auf Grund gesonderter schriftlicher Vereinbarungen gestattet.
- 4.4. Der Auftraggeber darf für die vertraglichen Zwecke eine ausreichende Zahl an Sicherungskopien erstellen. Eine Sicherungskopie auf einem Datenträger ist als solche zu kennzeichnen.
- 4.5. Über Dritte zu erwerbende Produkte, auch wenn diese für die Nutzung der Software und/oder Arbeitsergebnisse geeignet oder erforderlich sind, fallen nicht unter diesen Vertrag.

## 5 Gefahrtragung; Untersuchungs- und Rügepflicht

- 5.1. Der Versand sämtlicher Materialien, Unterlagen und Software sowie die elektronische Übermittlung von Daten und Software von und zu pmOne erfolgt ausschließlich auf Gefahr des Auftraggebers.
- 5.2. Der Auftraggeber übernimmt in Bezug auf sämtliche Lieferungen und Leistungen der pmOne eine Untersuchungs- und Rügepflicht entsprechend § 377 ff. HGB. Für die Erklärung von Rügen ist die Textform ausreichend. Bei der Erklärung sind konkrete Problembeschreibungen anzugeben.

## 6 Vergütung, Vorbehalt, Rechnungsstellung, Aufrechnung

- 6.1. Die Vergütung richtet sich nach dem Vertrag. Alle Vergütungen verstehen sich ausschließlich der jeweiligen gesetzlichen Umsatzsteuer und zuzüglich Versand- bzw. Reise- und Aufenthaltskosten sowie ggf. anfallender Verpflegungsmehraufwand bei der Erbringung von Dienst- und Werkleistungen. Reisezeiten und -kosten entstehen auf Reisen zwischen dem Dienstsitz des Mitarbeiters und dem jeweiligen Einsatzort des Auftraggebers bzw.

zwischen verschiedenen Einsatzorten des Auftraggebers.

Bei der Lieferung von Software durch die abruffähige Bereitstellung im Internet trägt der Auftraggeber seine mit dem Abruf verbundenen Kosten. Reisezeiten, Reisekosten und Aufenthaltskosten werden nach Aufwand und in Abhängigkeit vom Dienstsitz des Mitarbeiters der pmOne berechnet.

- 6.2. pmOne kann, soweit nicht anderweitig ausdrücklich geregelt, die Vergütung bzw. Preise für zukünftig zu erbringenden Leistungen erhöhen, wenn
- a) der auf der Webseite von Eurostat veröffentlichte harmonisierte Verbraucherpreisindex für die EU („HVPI“, 2014 = 100) sich seit dem Angebot bzw. Vertragsschluss bzw. die letzte Anpassung erhöht hat. (Der Umfang der Erhöhung entspricht die Erhöhung des HVPI) oder,
  - b) sich die für die Preisberechnung maßgeblichen Kosten in unvorhersehbarer, von pmOne nicht veranlasster oder beeinflusster Weise erhöhen, und
  - c) der Auftraggeber die Erhöhung trotz einer ihm mindestens 6 Wochen vor dem beabsichtigten Eintritt der Erhöhung zugegangener schriftliche oder in Textform abgegebene Mitteilung nicht binnen 10 Werktagen ab Zugang schriftlich oder in Textform widersprochen hat und in der Mitteilung auf die Widerspruchsmöglichkeit hingewiesen wurde.
- 6.3. pmOne behält sich sämtliche Rechte an den Vertragsgegenständen bis zum vollständigen Ausgleich aller Forderungen aus dem einzelnen Vertrag vor.
- 6.4. Softwarelizenzen werden mit der Auslieferung in Rechnung gestellt.
- 6.5. Support- und Softwarepflegeleistungen werden jährlich zu Beginn des Kalenderjahres im Voraus berechnet; für die Initialaufzeit erfolgt die Rechnungsstellung bei Vertragsschluss anteilig für das laufende Kalenderjahr. Dieses Vertragsjahr gilt auch für die nachfolgenden Produkte, die dem Pflegevertrag hinzugefügt werden. Werden Pflegeleistungen nicht mit der Softwarelieferung bestellt und möchte der Auftraggeber zu einem späteren Zeitpunkt als der Softwarevertragsschluss auf den aktuellsten Softwarestand kommen, wird eine Nachzahlung bei Bestellung in Rechnung gestellt.
- 6.6. Die Abrechnung von Leistungen nach Aufwand („time & material“ Basis) erfolgt monatlich. Die Zeitaufstellungen („time sheets“) sind bei Zugang unverzüglich vom Auftraggeber auf Richtigkeit zu überprüfen. Erfolgt kein Widerspruch innerhalb von 14 Tagen nach Zugang, so gilt die Zeitaufstellung als anerkannt. Erfolgt die Übermittlung erstmalig bei Rechnungsstellung, so gilt 6.10. Ein Leistungstag entspricht acht Stunden. Mehrstunden werden anteilig entsprechend des konkret vereinbarten Tagessatzes verrechnet. Reise- und Wartezeiten gelten als Arbeitszeit.
- 6.7. Die Vergütung für Werkleistungen wird mit der Abnahme gemäß den Regelungen des Besonderen Teils (III) oder nach Abschluss bestimmter vereinbarten Projektmeilensteine fällig.
- 6.8. Schulungen und Workshops werden entweder tageweise pauschal oder tageweise je Teilnehmer berechnet. Die Gebühren werden dem Kunden nach

Abschluss der Schulung bzw. des Workshops in Rechnung gestellt.

- 6.9. Rechnungen der pmOne sind innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungsdatum fällig. Skonto wird nicht gewährt. Es gelten die gesetzlichen Verzugsregelungen und Zinssätze.
- 6.10. Einwände gegen die Rechnungsstellung der pmOne sind innerhalb einer Ausschlussfrist von sechs Wochen nach Erhalt der Rechnung schriftlich geltend zu machen. Ansonsten gilt die Rechnung als anerkannt; Ansprüche aus §§812 ff BGB bleiben unberührt. pmOne wird den Auftraggebern in der Rechnung auf diese Rechtsfolge gesondert hinweisen.
- 6.11. Der Auftraggeber darf nur mit bzw. wegen Forderungen aufrechnen oder ein Zurückbehaltungsrecht geltend machen, die unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind und im Falle des Zurückbehaltungsrechtes auf diesem Vertragsverhältnis beruhen.

## 7 Geheimhaltung und Datenschutz

- 7.1. Die Parteien verpflichten sich alle vertraulichen Informationen, die ihnen bei der Durchführung des 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.
- 7.2. Der Empfänger verpflichtet sich, nur solchen Mitarbeitern Zugang zu vertraulichen Informationen der anderen Partei zu gewähren, die mit der Leistungserbringung betraut sind. Beide Parteien sind verpflichtet, auf Wunsch der jeweils anderen Partei ihre Mitarbeiter eine entsprechende Verpflichtungserklärung unterschreiben zu lassen und der anderen Partei vorzulegen. Sämtliche pmOne Mitarbeiter sind bereits arbeitsvertraglich auf Geheimhaltung und das Datengeheimnis verpflichtet.
- 7.3. Die Parteien werden für vertrauliche Informationen der jeweils anderen Partei keine Schutzrechtsanmeldungen anstrengen.
- 7.4. Diese Verpflichtung dieser Ziffer 7 gilt nicht für Vertrauliche Informationen, die (I) zum Zeitpunkt des Erhalts durch den Empfänger bereits öffentlich zugänglich waren, (II) anschließend ohne Verschulden des Empfängers, seiner Angestellten, Mitarbeiter, Handlungsbevollmächtigten oder Vertragslieferanten öffentlich zugänglich werden, (III) durch Gesetz oder auf Beschluss einer zuständigen Behörde vom Empfänger veröffentlicht werden müssen (jedoch nur im Rahmen des jeweiligen Gesetzes oder Beschlusses), (IV) rechtmäßig durch den Empfänger von Dritten auf uneingeschränkter Basis entgegengenommen werden oder (V) dem Empfänger bereits vor Erhalt im Sinne des Vertrages bekannt waren oder (VI) von dem Empfänger unabhängig entwickelt wurde, ohne die vertraulichen Informationen der offenlegenden Partei zu benutzen oder in Bezug zu nehmen. Die Verpflichtung zur vertraulichen Behandlung gilt insbesondere nicht für Ideen, Konzeption, Know-How und Techniken, die sich auf die Informationsverarbeitung im allgemeinen Sinne beziehen.

- 7.5. Die Rechte und Pflichten dieser Ziffer werden von einer Beendigung des zugehörigen Einzelvertrages nicht berührt. Beide Parteien sind verpflichtet, vertrauliche Informationen der anderen Partei bei Beendigung des Vertrags nach deren Wahl zurückzugeben oder zu vernichten, soweit diese nicht ordnungsgemäß verbraucht worden sind.
- 7.6. Soweit ein Zugriff auf personenbezogene Daten als Folge der vertraglichen Leistungserbringung erfolgt, werden die Parteien die Vorschriften des Bundesdatenschutzgesetzes und sonstigen einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften einhalten. Insbesondere werden die Parteien die erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Schutz der personenbezogenen Daten im Sinne von § 9 BDSG treffen.
- 7.7. Erhebt, verarbeitet oder nutzt der Auftraggeber selbst oder durch pmOne personenbezogene Daten, so steht er dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren, insbesondere datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist und stellt im Falle eines Verstoßes pmOne von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei. Es wird klargestellt, dass der Auftraggeber sowohl allgemein im Auftragsverhältnis als auch im datenschutzrechtlichen Sinne „Herr der Daten“ bleibt (§ 11 BDSG).

## 8 Referenznennung

pmOne ist berechtigt den Auftraggeber als Referenzkunde nebst den wesentlichen Eckpunkten des Vertrages (Bsp. Projekttyp, Anzahl User usw.) nach Vertragsabschluss für Marketingzwecke zu nennen, das Firmenlogo in Publikationen entsprechend der Richtlinien des Auftraggebers zu diesen Zwecken zu verwenden und zum Beispiel in die Referenzliste aufzunehmen und eine Pressemitteilung herauszugeben. Nach Abschluss des Projektes ist pmOne berechtigt, einen mit dem Auftraggeber abgestimmten Erfahrungsbericht zu veröffentlichen. Weitere Referenznennungen erfolgen in Absprache.

## 9 Gewährleistung

- 9.1. Es gelten die Gewährleistungsregelungen der Besonderen Teile (I) – (IV) für die betreffende vertragliche Leistung.
- 9.2. Der Auftraggeber wird Mängel pmOne unverzüglich mindestens in Textform melden.

## 10 Haftung

- 10.1. pmOne haftet unbeschränkt für Schäden aus dem Fehlen einer ausdrücklich garantierten Beschaffenheit oder aus dem arglistigen Verschweigen von Mängeln sowie für Schäden, die pmOne vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht hat.
- 10.2. Ebenso unbeschränkt haftet pmOne im Falle der schuldhaften Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit.
- 10.3. pmOne haftet in Fällen der Produkthaftung nach dem Produkthaftungsgesetz.

- 10.4. pmOne haftet für die durch die Verletzung von sogenannten Kardinalpflichten verursachten Schäden. Kardinalpflichten sind solche grundlegenden vertragswesentlichen Pflichten, die maßgeblich für den Vertragsschluss des Auftraggebers waren und auf deren Einhaltung er vertrauen durfte.
- 10.5. pmOne haftet für sonstige leicht fahrlässige Pflichtverletzungen - unbeschadet der o.g. Fälle der unbeschränkten Haftung - beschränkt auf die Höhe des vertragstypischen, vorhersehbaren Schadens, höchstens pro Schadensfall bis zu 250.000 € und insgesamt aus dem Vertrag bis zu 500.000 €. Diese Deckungssumme nimmt der Auftraggeber zur Kenntnis. Nach seiner Wertung sind diese ausreichend, um etwaige Risiken abzudecken. Sofern der Auftraggeber höhere Deckungssummen für erforderlich erachtet, wird er pmOne darüber schriftlich informieren.
- 10.6. Für Datenverlust beim Auftraggeber haftet pmOne nur bis zur Höhe des typischen Wiederherstellungsaufwands, der trotz regelmäßiger, dem Stand der Technik entsprechender Datensicherung entsteht.
- 10.7. Im Übrigen ist jegliche Schadensersatzhaftung der pmOne, gleich aus welchem Rechtsgrund ausgeschlossen.
- 10.8. Der Auftraggeber ist verpflichtet, Schäden, die pmOne zu ersetzen hat, unverzüglich schriftlich anzuzeigen oder von pmOne aufnehmen zu lassen.
- 10.9. Die regelmäßige Verjährungsfrist für Ansprüche des Auftraggebers, die mit dem Schluss des Jahres beginnt, in dem der Anspruch entstanden ist und der Auftraggeber von den den Anspruch begründenden Umständen und der Person des Schuldners Kenntnis erlangt oder ohne grobe Fahrlässigkeit erlangen müsste, wird auf zwei Jahre verkürzt. Schadensersatzansprüche des Auftraggebers, die nicht auf die Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit oder der Freiheit beruhen, verjähren ohne Rücksicht auf die Kenntnis oder grob fahrlässige Unkenntnis in fünf Jahren von ihrer Entstehung an. Ansprüche des Auftraggebers wegen Mängeln der Leistungen der pmOne verjähren bei werkvertraglichen Leistungen in einem Jahr ab Abnahme. Sämtliche vorstehend genannten Verkürzungen gelten nicht in den Fällen vorsätzlichen Handelns.

## 11 Sonstiges

- 11.1. Die Abtretung jeglicher Ansprüche des Auftraggebers gegen pmOne an Dritte ist ausgeschlossen und dieser gegenüber unwirksam.
- 11.2. pmOne ist berechtigt, Leistungen durch Subunternehmer erbringen zu lassen.
- 11.3. Ausschließlicher Gerichtsstand ist München. Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- 11.4. Die Parteien vereinbaren, bei allen Meinungsverschiedenheiten aus oder im Zusammenhang mit einem Vertrag, Vertragserweiterungen oder Ergänzungen, die sie nicht untereinander bereinigen können, vor Anrufung der ordentlichen Gerichte die Schlichtungsstelle der Deutschen Gesellschaft für Recht und Informatik e.V. Prof. Dr. Dirk Heckmann

Universität Passau  
 Gottfried-Schäffer-Str. 20  
 D 94032 Passau  
 Tel.: (0851) 509-2291  
 Fax: (0851) 509-2292  
 E-Mail: [heckmann@uni-passau.de](mailto:heckmann@uni-passau.de)  
 Homepage: <http://www.dgri.de/>

Anzurufen, um den Streit nach deren Schlichtungsordnung in der zum Zeitpunkt der Einleitung eines Schlichtungsverfahrens gültigen Fassung ganz oder teilweise, vorläufig oder endgültig zu bereinigen. Die Verjährung für alle Ansprüche aus dem schlichtungsgegenständlichen Lebenssachverhalt ist ab dem Schlichtungsantrag bis zum Ende des Schlichtungsverfahrens gehemmt. §203 BGB gilt entsprechend.

- 11.5. Dieser Vertrag stellt die gesamte Vereinbarung zwischen pmOne und dem Auftraggeber im Hinblick auf den Inhalt dieses Vertrages dar. Änderungen und Ergänzungen sind nur wirksam, soweit sie schriftlich vereinbart sind. Die Aufhebung dieses Erfordernisses bedarf ebenfalls der Schriftform.
- 11.6. Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam oder nicht durchsetzbar sein oder werden oder sollte dieser Vertrag eine Lücke aufweisen, so berührt dies die Wirksamkeit und Durchsetzbarkeit der übrigen Bestimmungen dieses Vertrages nicht. In diesem Fall verpflichten sich die Parteien, die betreffende unwirksame Bestimmung durch eine wirksame Bestimmung zu ersetzen bzw. die Lücke durch eine derartige Bestimmung zu schließen, die dem wirtschaftlichen Zweck dieses Vertrages am nächsten kommt.

## II. BESONDERER TEIL I

### 1 Geltungsbereich

- 1.1 Dieser Besondere Teil (I) gilt, ergänzend zum Allgemeinen Teil, ausschließlich für die Überlassung von Standard-Software sowie per Verweis entsprechend für Softwarepflegeleistungen.
- 1.2 Andere als die in diesem Besonderen Teil (I) genannten Leistungen (etwa Schulungen, Einweisungen, Software-Installationen, individuelle Anpassungen und Vor-Ort-Support), sind nicht Gegenstand dieser Vereinbarung. Derartige Leistungen erbringt pmOne separat nach gesonderter Vereinbarung.

### 2 Nutzungsrechte an Software und Softwarepflegeleistungen

- 2.1 pmOne überträgt an den Auftraggeber ein einfaches Nutzungsrecht an der Software (auch an im Rahmen einer laufenden Softwarepflege überlassenen Software) auf unbeschränkte Zeit. Der Nutzungsumfang ist vertraglich festgelegt und bezieht sich nur auf die im Vertrag genannten Software- und Softwarepflegeleistungen unabhängig davon, ob der Auftraggeber auf weitere Produkte oder Produktteile zugreifen kann. Der Auftraggeber hält bei der Nutzung die untenstehenden Regeln dieser Ziffer 2 ein:

- 2.2 Die Nutzung von Software durch den Auftraggeber ist ausschließlich in den nachstehend aufgeführten Einrichtungen zu internen Zwecken gestattet:
- am Sitz der Gesellschaft
  - weitere Zweigniederlassungen des Auftraggebers (Betriebsstätte(n))
  - mit dem Auftraggeber zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gemäß §§ 15 ff AktG verbundenen Unternehmen
  - bei a)-c) im Rahmen einer Zurverfügungstellung von Reporteinsichten an Dritte ohne aktive Nutzung durch Dritte
  - abweichend hiervon nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung durch pmOne

- 2.3 Soweit nichts anderes vereinbart wurde, ergibt sich der Umfang der eingeräumten Nutzungsrechte je nach Produkt aus den nachstehend aufgeführten Lizenztypen und deren vertraglich festgelegten Anzahl:

- Die **„Nutzerlizenz/Einzelplatzlizenz/“named user“** beinhaltet die lokale Nutzung auf einem beliebigen pmOne gemeldeten einzelnen Arbeitsplatz. Nur der registrierte Nutzer darf die Lizenz nutzen. Es spielt keine Rolle, ob die betreffende Person die Software zu einem beliebigen Zeitpunkt aktiv nutzt. Die Software darf auf einzelnen oder mehrere Computer installiert werden.
- Die **„Concurrent“ Lizenz** beinhaltet der gleichzeitige Zugriff von einer vertraglich festgelegten Anzahl Anwender auf die Ressource (Software, Prozessor, Server, Datei oder Arbeitsplatz) als Höchstgrenze zu einem beliebigen Zeitpunkt. Die Ressource kann auf beliebig vielen Arbeitsplätzen des Auftraggebers installiert werden, die parallele aktive Nutzung ist jedoch durch die Zahl der erworbenen Lizenzen beschränkt.
- Die **„Serverlizenz“** beinhaltet die Nutzung der Software auf einem beliebigen pmOne gemeldeten physikalischen oder virtuellen Computer. Unerheblich ist die Zahl zeitgleicher Zugriffe auf diesen Server.
- Die **„Testlizenz“** beinhaltet ausschließlich die Berechtigung die Software im dazugehörigen Lizenztyp a)-c) zu Testzwecken und nicht zu Produktionszwecken für 30 Tage ab dem Auslieferungsdatum zu nutzen, mit dem Zweck, die Eignung für den Arbeitgeberbetrieb sowie den Zustand der Software festzustellen, ohne dass pmOne Sachmängelrechte oder Supportleistungen gewährt. Mit Ablauf des Nutzungszeitraums hat der Auftraggeber die Nutzung einzustellen und die Software von allen Systemen zu löschen. Bei Kauf der Software erfolgt eine Neuauslieferung.

Eine über die vertragliche Vereinbarung hinausgehende Nutzung der Software kann Schadensersatzansprüche der pmOne auslösen. Die erforderliche Anzahl Lizenzen werden unverzüglich bei Feststellung einer solchen Nutzung nachgekauft.

- 2.4 Soweit zwischen pmOne und Nutzer eines verbundenen Unternehmens oder Betriebsstätte kein direktes Vertragsverhältnis vorliegt, trägt der Auftraggeber bei der Nutzung durch verbundene Unternehmen oder Betriebsstätten dafür Sorge, dass diese Nutzer nur auf die für sie bestimmten Daten zugreifen können. Der Auftraggeber wird diese

- Nutzer in geeigneter Form auf die Urheberrechte und sonstigen Rechte von pmOne hinweisen.
- 2.5 Der Auftraggeber ist zur Weitergabe (Veräußerung) der Software an Dritte nur berechtigt, sofern: (I) er selbst die Nutzung der weitergegebenen Software vollständig aufgibt und vorhandene Kopien der Software (einschließlich der Sicherungskopien) zerstört und (II) er pmOne den Namen und die Anschrift des neuen Nutzers der Software mitteilt und (III) der neue Nutzer gegenüber pmOne schriftlich sein Einverständnis mit diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen erklärt hat.
  - 2.6 Der Auftraggeber ist unter keinen Umständen berechtigt, die Software auf Dauer oder vorübergehend an Dritte ohne schriftliche Zustimmung der pmOne zu vermieten, zu verleasen oder sonst dritten Parteien zugänglich zu machen. Soweit der Auftraggeber für seine eigenen Zwecke die Software im Rahmen von Outsourcing-Maßnahmen durch ein Drittunternehmen betreiben lassen will, hat er die vorherige schriftliche Zustimmung der pmOne einzuholen, welche nicht treuwidrig verweigert werden wird.
  - 2.7 Änderungen, Erweiterungen und sonstige Umarbeitungen gemäß § 69 c Nr 2UrhG sind auf Risiko des Auftraggebers zulässig. Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass bereits geringfügige Änderungen zu erheblichen, nicht vorhersehbaren Störungen im Ablauf der Software führen können.
  - 2.8 Der Auftraggeber wird pmOne informieren, soweit Daten und/oder Informationen benötigt werden, um die Interoperabilität der Software mit anderer Hard- und Software herzustellen. Reverse Engineering, Disassemblierung und/oder Dekompilierung der Software durch den Auftraggeber ist nur im Rahmen der zwingenden Regelungen des § 69 e UrhG zur Herstellung der Interoperabilität gestattet.
  - 2.9 Soweit dem Auftraggeber im Rahmen einer Nachbesserung oder Softwarepflege Ergänzungen (Patches, Änderungen des Bedienerhandbuchs) oder Neuauflagen (Updates /Upgrades), die früheren Auflagen ersetzen, überlassen werden, unterliegen diese diesen Bestimmungen. Sobald der Auftraggeber eine Neuauflage produktiv nutzt, erlöschen nach einer Übergangsphase von drei Monaten in Bezug auf die vorherige Auflage sämtliche Nutzungsrechte.
  - 2.10 Bei Beendigung der Nutzungsberechtigung des Auftraggebers (z.B. bei Rücktritt) vernichtet bzw. löscht der Auftraggeber die Software (inklusive Sicherungskopien) und bestätigt dies der pmOne schriftlich. Ebenfalls endet die Nutzungsberechtigung bei Verstoß des Auftraggebers gegen die in dieser Ziffer 2 des Besonderen Teils (I) geregelten Verpflichtungen, wenn pmOne den Verstoß schriftlich unter Setzung einer angemessenen Frist zur Unterlassung einer angemessenen Frist zur Unterlassung abgemahnt hat und die Frist erfolglos verstrichen ist.

### 3 Lieferung, Gefahrübergang

- 3.1 Lieferung: Die Software wird innerhalb von 30 Tagen ab Vertragsschluss in der bei Vertragsschluss aktuellen Version entweder durch Lieferung von Datenträgern mit der Standardsoftware dem Auftraggeber überlassen oder durch abrufähige

Bereitstellung auf einer Seite im Internet, die dem Auftraggeber mit den Zugangsdaten nach Vertragsschluss mitgeteilt wird, zur Verfügung gestellt. Für die rechtzeitige Lieferung ist der Versand bzw. Mitteilung der abrufähigen Bereitstellung maßgeblich.

- 3.2 Bei Lieferung von Software durch Bereitstellung im Internet geht die Gefahr über, wenn die Software den Einflussbereich der pmOne (z.B. durch Download) verlässt.

### 4 Mitwirkungspflicht des Auftraggebers

- 4.1 Der Auftraggeber hat die Pflicht, bei sich eine nach den Vorgaben der Produkt-Dokumentation und Hinweisen der pmOne geschaffenen Arbeitsumgebung für die Software auf eigene Kosten zu schaffen. Den ordnungsgemäßen Betrieb der notwendigen Systeme stellen der Auftraggeber sicher.
- 4.2 Der Auftraggeber ist verpflichtet die Software gründlich innerhalb angemessener Zeit nach Lieferung auf Mangelfreiheit in einer Test- bzw. Entwicklungs- bzw. Präproduktionsumgebung zu testen, bevor der Produktiveinsatz erfolgt. Dies gilt auch für Softwarepflege- und Nacherfüllungsprodukte.
- 4.3 Für eine Datensicherung und Virenabwehr hat der Auftraggeber nach dem neusten Stand der Technik zu sorgen. Die Datensicherung muss in angemessenen Abständen erfolgen, mindestens jedoch täglich, damit die Wiederherstellung der Daten mit vertretbarem Aufwand sichergestellt ist. Ergebnisse sind regelmäßig zu überprüfen.

### 5 Gewährleistung

- 5.1 pmOne gewährleistet, dass die vertragsgegenständliche Software die in der Produkt-Dokumentation bzw. Leistungsbeschreibung vereinbarte Beschaffenheit hat und, dass bei Übergang der vereinbarten Nutzungsrechte (Allgemeiner Teil, Ziffer 4, Besonderer Teil (I) Ziffer 2) keine Rechte Dritter entgegenstehen. Eine Garantie dagegen wird nur gewährt, wenn diese ausdrücklich als solche bezeichnet worden ist.
- 5.2 Bei Vorliegen von wesentlichen Sachmängeln wird pmOne nach ihrer Wahl den Mangel beseitigen oder dem Auftraggeber eine neue mangelfreie Software liefern. Für die Mangelbeseitigung kann es ausreichen, dass pmOne dem Auftraggeber einen Patch oder Bugfix liefert oder zumutbare Umgehungsmöglichkeiten aufzeigt. Bei Vorliegen von Rechtsmängeln wird pmOne dem Auftraggeber eine rechtlich einwandfreie Benutzungsmöglichkeit nach Wahl der pmOne a) an der gelieferten Software oder b) an ausgetauschter gleichwertiger oder c) geänderter gleichwertiger Software verschaffen. Erfüllt die neue Software nach Ziffer 5.2 a-c die vertragsgemäßen Anforderungen und ist eine solche Übernahme ihm zu zumuten, so muss der Auftraggeber sie übernehmen.
- 5.3 Sollte pmOne die Nacherfüllung innerhalb einer vom Auftraggeber gesetzten angemessenen (mindestens

- 10 Werktagen) Frist endgültig nicht gelingen, kann der Auftraggeber vom Vertrag zurücktreten oder die Vergütung herabsetzen. Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen eines Mangels werden von pmOne im Rahmen der Grenzen der Haftungsregelung in Ziffer 10 des Allgemeinen Teils geleistet. Im Fall eines Rücktritts werden gegebenenfalls im Voraus geleistete Gebühren für nicht in Anspruch genommenen Softwarepflege- und Supportleistungen zurückerstattet.
- 5.4 pmOne leistet keine Gewähr dafür, dass die Software alle Anforderungen und Wünsche des Auftraggebers erfüllt.
- 5.5 Von der Mängelhaftung ausgenommen sind Schäden, die auf eine unsachgemäße Installation durch den Auftraggeber oder von ihm beauftragten Dritten zurückzuführen ist sowie die nicht vertragsgemäße Bearbeitung der Software einschließlich von pmOne nicht autorisierter Arbeiten an der Software.
- 5.6 Die Gewährleistungsfrist beträgt ein Jahr ab Lieferung der Software. Bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit der pmOne sowie bei arglistigem Verschweigen eines Mangels durch pmOne, bei Personenschäden, bei Rechtsmängeln i.S.d. § 438 I Nr 1 a BGB und Garantien gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen. Gleiches gilt für Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz.
- 5.7 Machen Dritte Ansprüche gegenüber dem Auftraggeber geltend, die pmOne hindern würden, die ihm eingeräumten Nutzungsrechte wahrzunehmen, so unterrichtet der Auftraggeber pmOne hiervon unverzüglich schriftlich. Der Auftraggeber bevollmächtigt pmOne, die Auseinandersetzung mit dem Dritten gerichtlich und außergerichtlich allein zu führen. Dies vorausgesetzt, wird pmOne die Ansprüche auf eigene Kosten abwehren bzw. den Streit beilegen und den Auftraggeber von allen mit der Anspruchsabwehr verbundenen Kosten und Schäden freistellen, es sei denn, diese wurden durch pflichtwidriges Verhalten des Auftraggebers verursacht.
- 5.8 Stellt sich im Rahmen einer vom Auftraggeber angeforderten Mängelbeseitigung nachträglich heraus, dass die gerügte Störung nicht auf einen nachweisbaren Mangel der Software zurückzuführen ist, insbesondere auf einem Bedienungsfehler des Auftraggebers beruht oder pmOne nicht zuzuordnen ist (anderer Hersteller), so stellt pmOne dem Auftraggeber den entstandenen Aufwand nach der jeweils aktuellen Preisliste für Dienstleistungen in Rechnung.
- 5.9 Sonstige in dieser Ziffer 5 nicht geregelte Pflichtverletzungen sind pmOne stets schriftlich unter Setzung einer angemessenen Frist zur Schaffung von Abhilfe bzw. Erfüllung zu melden. Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen werden von pmOne im Rahmen der Grenzen der Haftungsregelung in Ziffer 10 des Allgemeinen Teils geleistet.

### III. BESONDERER TEIL II

#### 1 Geltungsbereich

- 1.1 Dieser Besondere Teil (II) gilt ergänzend zum Allgemeinen Teil für Support- und Softwarepflegeleistungen, soweit ein Vertrag mit diesem Leistungsinhalt zustande gekommen ist und die im Vertrag bezeichneten Lizenzen in der Produktivumgebung vorhanden sind. Der Vertrag über die Überlassung von Standard-Software umfasst diese Leistungen ohne ausdrückliche Bestellung nicht.
- 1.2 Andere als die in diesem Besonderen Teil (II) genannten Leistungen (etwa Schulungen, Einweisungen, Software-Installationen, individuelle Anpassungen und Vor-Ort-Support), sind nicht Gegenstand dieser Vereinbarung. Derartige Leistungen erbringt pmOne gesondert nach Aufwand. Ebenso ausgenommen ist die exklusive Entwicklung und Bereitstellung von spezifischen Softwareanpassungen (Patches) für den Auftraggeber, die Entwicklung von komplexen IT-Konzepten, Machbarkeitsstudien und ähnliches (Consulting).

#### 2 Unterstützte Software

- 2.1 pmOne erbringt die nachfolgenden Leistungen ausschließlich für Standardversionen der im Vertrag bezeichneten Softwareprodukte in ihrer aktuellen Fassung, sofern und soweit diese unverändert und in der von pmOne für deren Einsatz empfohlenen Konfiguration und Systemumgebung vom Auftraggeber genutzt werden.
- 2.2 Die Leistungen umfassen ohne ausdrückliche Vereinbarung nicht Probleme, die aufgrund unsachgemäßer Installation oder mangelhafter Schulung der Mitarbeiter des Auftraggebers auftreten.
- 2.3 Produkte Dritter sind nicht Gegenstand dieser Vereinbarung, selbst wenn sie gemeinsam mit pmOne Produkten ausgeliefert worden sind.

#### 3 Leistungsumfang Support /Hotline

- 3.1 Leistungsinhalt
- 3.1.1 Der Leistungsumfang des Supports umfasst die fernmündliche (telefonische) Beratung und/oder die Beratung per E-Mail bei der Bedienung der im Vertrag aufgeführten Software in deutscher oder englischer Sprache.
- 3.1.2 Die Erteilung von Auskünften und Informationen bezieht sich auf konkrete Problemstellungen zu der Nutzung der im Vertrag angegebenen Software im Rahmen der empfohlenen Konfiguration.
- 3.1.3 Die Untersuchung und Analyse vor Ort sowie die Untersuchung von Sachverhalten im Datenbestand des Auftraggebers per Fernbetreuung sind ohne konkrete Vereinbarung nicht im Leistungsumfang enthalten. Durchführung der Leistungen erfolgt ausschließlich via Internet bzw. Telefonisch. Der Auftraggeber hat für die Erreichbarkeit des zu wartenden Systems im Internet sowie für Verfügbarkeit eines SSHZuganges zu sorgen.

3.1.4 Der Auftraggeber hat keinen Anspruch auf Lösbarkeit einer Problemstellung und keinen Anspruch auf Einhaltung einer Lösungs- oder Wiederherstellungszeit. pmOne schuldet lediglich die Bemühung zur Fehlerbeseitigung, da die Möglichkeit der tatsächlichen Fehlerbeseitigung von dem beim Auftraggeber vorgefundenen System abhängt. Eine Garantie oder eine Gewährleistung oder eine Verantwortung hinsichtlich der Lösbarkeit einer Problemstellung wird nicht gegeben.

### 3.2 Leistungserbringung

3.2.1 pmOne steht dem Auftraggeber an Werktagen zu den Dienstzeiten (montags bis freitags von 9:00 bis 12:30 Uhr und von 13:30 bis 17:00 Uhr) unter der Telefonnummer +49 89 642 49 736 zur Verfügung. Dies gilt nicht für Fälle einer von pmOne nicht zu vertretenden Betriebsunterbrechung sowie Fälle höherer Gewalt, die eine komplette oder teilweise Einschränkung oder eine Einstellung des Betriebes der pmOne erforderlich machen.

3.2.2 Auf eine Supportanfrage des Auftraggebers mit einem laufenden Supportvertrag wird pmOne innerhalb der Reaktionszeit eine Bestätigung mit der Annahme der Anfrage per E-Mail an die in der Anfragemail angegebene Absenderadresse senden oder sich telefonisch melden.

3.2.3 Die Anfrage gilt als erfolgreich abgeschlossen, sofern der Auftraggeber nicht innerhalb von 5 Tagen nach Absenden durch eine abschließende Mitteilung mit einer Auflistung der durch pmOne durchgeführten Arbeiten widerspricht.

### 3.3 Reaktionszeit

3.3.1 Die Reaktionszeit innerhalb der Dienstzeiten für Anfragen beträgt bei schwerwiegenden Störungen 4 Stunden, bei Störungen mittlerer Schwere 8 Stunden und im Übrigen 16 Stunden. Als Reaktionszeit wird die Zeitspanne verstanden, die zwischen dem Eingang der Anfrage per Telefon/E-Mail und die Reaktion der pmOne liegt. Eine Reaktion besteht in einer Auftragsbestätigung per Telefon oder per E-Mail oder im Beginn der Fehlerdiagnose, gegebenenfalls schon in Hinweisen auf die Handhabung des Problems oder Beginn der Arbeiten.

3.3.2 Die Einhaltung der vereinbarten Reaktionszeit setzt den rechtzeitigen Eingang sämtlicher vom Auftraggeber zu liefernden Unterlagen, Zugangsdaten und Informationen sowie die Einhaltung der vereinbarten Zahlungsbedingungen und sonstigen Verpflichtungen durch den Auftraggeber voraus. Werden diese Voraussetzungen nicht rechtzeitig erfüllt, so verlängern sich die Fristen angemessen.

3.3.3 Die Mitteilung einer Lösung oder die Mitteilung, dass eine Supportanfrage nicht lösbar ist, muss nicht innerhalb der Reaktionszeit erfolgen. Der Auftraggeber hat insbesondere keinen Anspruch auf Einhaltung einer Lösungs- oder Wiederherstellungszeit.

### 3.4 Mitwirkungspflicht

3.4.1 Der Auftraggeber hat pmOne in jeder Hinsicht bei der Erfüllung der Leistungspflicht kostenfrei zu unterstützen. Er wird pmOne insbesondere einen Systemadministrator schriftlich benennen, der die für

alle Zwecke der Durchführung dieses Vertrages erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt und in der Nutzung der überlassenen Programme (nach einer Einarbeitungszeit bzw. Schulung) erfahren ist. pmOne kann verlangen, dass Fehlermeldungen nur durch diesen erfolgen.

3.4.2 Der Auftraggeber hat Anfragen in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Problemerkennung zweckdienlichen Informationen zu melden. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten des Problems geführt haben, die Auswirkungen sowie die Erscheinungsweise des Fehlers.

3.4.3 Für jedes Problem ist eine gesonderte Anfrage zu stellen.

3.4.4 Der Auftraggeber hat für eine angemessene Datensicherung zu sorgen. Dies bedeutet, dass der Auftraggeber mindestens einmal täglich Sicherungskopien aller Software-Programme und Daten in maschinenlesbarer Form erstellt. Unbeschadet der vertraglichen Haftungsregelung, haftet pmOne nicht für den Verlust von Daten oder Programmen, soweit dies bei Beachtung dieser Verpflichtung vermeidbar gewesen wäre.

### 3.5 Gewährleistung

3.5.1 pmOne gewährleistet, dass Support-Leistungen stets durch fachlich angemessen qualifiziertes Personal mit der gebotenen Sorgfalt und nach dem zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses aktuellen Stand der Technik erbracht werden.

3.5.2 Für Schadens- oder Aufwendungsersatzansprüche des Auftraggebers gelten die Haftungsregelungen der Ziffer 10 des Allgemeinen Teils.

## 4 Leistungsumfang Softwarepflege

### 4.1 Leistungsinhalt

4.1.1 pmOne stellt dem Auftraggeber während der Laufzeit des Support- und Softwarepflegevertrags neue Fassungen (Updates) der Software nach eigenem Ermessen zur Verfügung, welche auch Funktionserweiterungen der Software beinhalten können. Ziel der Softwarepflege ist die im Vertrag unter Softwarepflege aufgeführten Produkte durch Updates während der Vertragslaufzeit auf den jeweils neusten freigegebenen Stand zu bringen. Einen Anspruch auf die Aufnahme einer bestimmten Funktion hat der Auftraggeber nicht, jedoch nimmt pmOne Rücksicht auf die berechtigten Interessen ihrer Auftraggeber.

4.1.2 Lieferung: Ziffer 3 der Bedingungen über die Lieferung von Standard Software gilt entsprechend ab Verfügbarkeit eines Updates.

4.1.3 Soweit der für die Lieferung von neuen Releases Lizenzgebühren oder sonstige Gebühren (Versand und Verpackungsgebühren) anfallen, sind diese nicht Leistungsbestandteil der im Vertrag enthaltenen Leistungen der pmOne. In diesen Fällen wird pmOne dem Auftraggeber ein Angebot über den Releasewechsel unterbreiten. Über die Lieferung von Zwischenreleases entscheidet pmOne aufgrund der konkreten Situation und Anforderung beim Auftraggeber.

#### 4.2 Mitwirkungspflicht des Auftraggebers

4.2.1 Die Installation der Updates erfolgt stets durch den Auftraggeber in Eigenverantwortung, es sei denn pmOne wird zu einer solchen Dienstleistung kostenpflichtig gesondert beauftragt. Dies gilt auch für Releases und damit verbundener ggf. notwendigen Anpassungen und Änderungen auf einen neuen Releasestand. Der Auftraggeber muss die notwendigen Maßnahmen (etwa Datensicherung) treffen, damit durch die Installation kein Datenverlust entsteht. Unterstützung von pmOne aufgrund unvollständiger Installationen kann dem Auftraggeber zum geltenden Tagessatz nach Aufwand gesondert in Rechnung gestellt werden.

4.2.2 Der Auftraggeber ist verpflichtet, die jeweilige neue Fassung der Software innerhalb angemessener Zeit zu übernehmen, es sei denn, hierdurch würde der ursprüngliche Funktionsumfang verringert oder die Übernahme führt zu erheblichen Nachteilen.

4.2.3 Im Übrigen wird auf Ziffer 4 des Besonderen Teils (I) verwiesen. **4.3 Rechte**  
Es gilt Ziffer 4 des Allgemeinen Teils, sowie Ziffer 2 des Besonderen Teils (I) entsprechend.

#### 4.4 Mängel

Für Sach- und Rechtsmängel gelten die Regelungen der Ziffer 5 des Besonderen Teils (I) entsprechend. Anstelle des Rücktritts vom Vertrag tritt die außerordentliche Kündigung des Support- und Softwarepflegevertrags.

### 5 Sonstiges

#### 5.1 Haftung

Ziffer 10 des Allgemeinen Teils gilt für diesen Besonderen Teil (II).

#### 5.2 Laufzeit, Kündigung

5.2.1 Der Support- und Softwarepflegevertrag beginnt mit Vertragsschluss und läuft auf unbestimmte Zeit, wenn er nicht mit einer Frist von drei Monaten zum Ende des jeweiligen Kalenderjahres gekündigt wird. Eine Kündigung ist jedoch erstmals zum Ende des dem Vertragsschluss folgenden Kalenderjahres möglich.

5.2.2 Das Recht zu einer fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ebenso wird auf das Kündigungsrecht gemäß Ziffer 4.4 dieses Besonderen Teils (II) verwiesen.

5.2.3 Alle Kündigungen bedürfen der Schriftform.

5.2.4 Mit Wirksamwerden einer Kündigung wird der Zugriff auf die betreffenden Anwendungen und Daten gesperrt. Nach einer angemessenen Frist werden die gespeicherten Daten gelöscht. Soweit keine dies betreffenden Vergütungen ausstehen und die Softwarelizenz vorliegt, kann der zuletzt erhaltene Software-Stand weiterverwendet werden.

### IV. BESONDERER TEIL III

#### 1 Geltungsbereich

- 1.1 Dieser Besondere Teil (III) regelt in Ergänzung zum Allgemeinen Teil die Erbringung von Unterstützungs-, Beratungs-, Coaching- und sonstige Projektdienstleistungen, Werkleistungen.
- 1.2 Die Bereitstellung von Standard-Software sowie Support- und Softwarepflegeleistungen und Schulungsdienstleistungen ist nicht Gegenstand dieses Besonderen Teils.

#### 2 Leistungsumfang und -erbringung

- 2.1 Für den konkreten Leistungsumfang ist allein die vertragliche Regelung maßgeblich.
- 2.2 Bei Werkleistungen stellt der Auftraggeber ein für die Leistungsbeschreibung maßgebliches Pflichtenheft zur Verfügung oder beauftragt pmOne mit deren Erstellung. Liegt zum Zeitpunkt der Auftragserteilung kein Pflichtenheft vor, so gelten die im Angebot aufgeführten Spezifikationen als Pflichtenheft, wobei dort nicht erwähnte Eigenschaften nicht Vertragsgegenstand sind. Sind Eigenschaften nicht konkret spezifiziert, so hat pmOne Leistungen mittlerer Art und Güte erfolgreich zu erbringen. Der Auftraggeber trägt den Mehraufwand, der dadurch entsteht, dass Arbeiten infolge unrichtiger, nachträglich berichteter oder lückenhafter Angaben wiederholt oder verzögert werden.
- 2.3 pmOne bleibt auch bei der Erbringung der Leistungen beim Auftraggeber ihren Mitarbeitern gegenüber allein weisungsbefugt. Eine Eingliederung in den Betrieb des Auftraggebers findet nicht statt. Vorgaben sind ausschließlich an den Projektverantwortlichen der pmOne zu richten.
- 2.4 pmOne behält sich vor, im Rahmen der Leistungserbringung eingesetzte Mitarbeiter gegen andere mit gleichwertiger Qualifikation auszutauschen bzw. entsprechende Subunternehmer einzusetzen. Für das Verschulden dieser Erfüllungsgehilfen steht pmOne wie eigenes Verschulden ein.

#### 3 Leistungsergebnisse

- 3.1 pmOne räumt dem Auftraggeber an den dem Auftraggeber im Rahmen der Vertragserfüllung überlassenen Leistungsergebnissen und dem zugehörigen Knowhow ein unwiderrufliches, unbeschränktes, nicht ausschließliches und übertragbares Nutzungsrecht ein, die Leistungsergebnisse und Dokumente ausschließlich zu internen Zwecken auf sämtliche Nutzungsarten zu nutzen. Er hat insbesondere das Recht Leistungsergebnisse im Rahmen der betriebsinternen Verwendung weiterzuentwickeln, diese zu internen Zwecken zu vervielfältigen und zu ändern, soweit nichts anderes vereinbart ist. Die Einräumung des Nutzungsrechts wird erst wirksam, wenn der Auftraggeber die vertraglich geschuldete Vergütung vollständig an pmOne entrichtet hat.

- 3.2 Ohne vorherige Zustimmung der pmOne dürfen Leistungsergebnisse nicht an Dritte weitergegeben werden noch veröffentlicht werden. Die Zustimmung wird nicht aus unbilligem Ermessen versagt werden.
- 3.3 Mündliche Äußerungen sind nur verbindlich, wenn sie von der pmOne schriftlich bestätigt wurden. Entwürfe und Vorfassungen von Arbeitsergebnissen der pmOne sind stets unverbindlich.

#### 4 Leistungsänderungen / -Erweiterungen (Change Request-Verfahren)

- 4.1 Jede Vertragspartei kann während der Laufzeit eines Projektes Änderungen der vereinbarten Leistungen, Methoden und Termine schriftlich vorschlagen. Das weitere Verfahren richtet sich nach den nachfolgenden Bestimmungen. Für Leistungsänderungen, die umgehend geprüft und zum Prüfungszeitpunkt voraussichtlich innerhalb eines Leistungstags umgesetzt werden können, kann pmOne von dem Verfahren nach 4.2 bis 4.5 absehen.
- 4.2 pmOne prüft innerhalb angemessener Zeit, welche Auswirkungen die gewünschte Änderung insbesondere hinsichtlich Vergütung, Minder/Mehraufwänden und Terminen haben wird. Erkennt pmOne, dass bereits zu erbringenden Leistungen aufgrund der Prüfung nicht oder nur verzögert ausgeführt werden können, so weist pmOne den Auftraggeber darauf hin, dass der Änderungswunsch weiterhin nur geprüft werden kann, wenn die betroffenen Leistungen um zunächst unbestimmte Zeit verschoben werden. Soweit der Auftraggeber mit dieser Verschiebung einverstanden ist, führt pmOne die Prüfung des Änderungswunsches durch, ansonsten endet das Änderungsverfahren.
- 4.3 Nach Prüfung des Änderungswunsches wird pmOne dem Auftraggeber die Auswirkungen des Änderungswunsches auf den Vertrag detailliert darlegen und zur Umsetzungsmöglichkeit Stellung nehmen. Die Vertragsparteien werden sich über den Inhalt eines Vorschlags für die Umsetzung des Änderungswunsches unverzüglich abstimmen und das Ergebnis dem Vertrag, auf den sich die Änderung bezieht, als Vertragsänderung beifügen. Die Arbeiten nach dem bestehenden Vertrag werden, bis eine Entscheidung über die Änderung getroffen wird, fortgesetzt bzw. soweit von der Änderung direkt betroffen, verschoben, es sei denn der Auftraggeber vereinbart eine vorübergehende Stilllegung oder kündigt den Vertrag entsprechend der Kündigungsregelungen. Im Fall des endgültigen Abbruchs werden die bereits geleisteten Arbeiten gemäß §649 BGB vergütet.
- 4.4 Der Auftraggeber hat die durch die Änderungswünsche entstehenden Aufwände zu tragen. Hierzu zählen insbesondere die Prüfung des Änderungswunsches, das Erstellen eines Änderungsvorschlags und etwaige Unterbrechungen. Die Aufwände werden für den Fall, dass zwischen den Parteien eine Vereinbarung über Tagessätze getroffen wurde, nach diesen, im Übrigen nach der aktuellen Preisliste der pmOne berechnet.

#### 5 Mitwirkungspflichten, Ansprechpartner

- 5.1 Die Vertragsparteien arbeiten eng und vertrauensvoll zusammen und unterrichten sich bei Abweichungen von dem vereinbarten Vorgehen oder Zweifeln an der Richtigkeit der Vorgehensweise des anderen unverzüglich gegenseitig.
- 5.2 Die zur Erbringung der Leistung gegebenenfalls erforderlichen Hard- und Software, Systemvoraussetzungen, Telekommunikationseinrichtungen, Räumlichkeiten, Unterlagen und Informationen sowie die für einen reibungslosen Ablauf benötigten Arbeitsmittel sind vom Auftraggeber kostenfrei zur Verfügung zu stellen. Dies gilt auch für eine dies betreffende etwaige Pflege und Aktualisierung.
- 5.3 Notwendige Zutritts- und Zugangsrechte sind rechtzeitig und im ausreichenden Umfang zu gewähren. Ebenso sind bei besonderen Sicherheitsbestimmungen des Auftraggebers die Voraussetzungen zur ungehinderten Vertragserfüllung für pmOne ohne Mehraufwand zu schaffen.
- 5.4 Der Auftraggeber hat ihm mitgeteilte Änderungen und sonstige Mitteilungen zu dokumentieren und seine interne Software Dokumentation auf den aktuellen Stand zu halten.
- 5.5 Der Auftraggeber testet Leistungsergebnisse gründlich auf Mangelfreiheit und auf Verwendbarkeit in der konkreten Situation, bevor er mit ihrer operativen Nutzung beginnt, insbesondere trifft er angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass die Arbeitsergebnisse mit Störungen behaftet sind (z. B. durch Datensicherung, Störungsdiagnose, regelmäßige Überprüfung der Ergebnisse). Eine angemessene Datensicherung bedeutet, dass der Auftraggeber mindestens einmal täglich Sicherungskopien aller Software Programme und Daten in maschinenlesbarer Form erstellt. Unbeschadet der vertraglichen Haftungsregelung, haftet pmOne nicht für den Verlust von Daten oder Programmen, soweit dies bei Beachtung dieser Verpflichtung vermeidbar gewesen wäre.
- 5.6 Der Auftraggeber nennt pmOne einen Ansprechpartner. Die Auskünfte der jeweils vertraglich benannten Ansprechpartner sind verbindlich. Sofern im Rahmen eines Projektes vom Auftraggeber und pmOne ein gemeinsames Entscheidungsgremium eingerichtet wird, gilt die Zustimmung beider Seiten zu dessen Beschlüssen als erteilt, wenn einem beiden Seiten zugegangenen Protokoll nicht innerhalb einer Frist von vier Wochen widersprochen wird und pmOne bei Übersendung des Protokolls auf diese Folge gesondert hingewiesen hat.
- 5.7 Werden Mitwirkungspflichten nicht erfüllt und entstehen dadurch Verzögerungen und Mehraufwand, ist pmOne neben der angemessenen Anpassung des Zeitplans berechtigt, eine entsprechend erhöhte Vergütung zu verlangen.

## 6 Abnahme

- 6.1 Die Abnahme von Leistungen erfolgt nur bei Werkleistungen infolge vertraglicher Vereinbarung.
- 6.2 Der Auftraggeber nimmt diese Leistungen unverzüglich entweder durch Erklärung (Textform ausreichend) oder durch Unterzeichnung eines gemeinsam erstellten Abnahmeprotokolls nach Maßgabe dieser Ziffer 6 ab sobald pmOne die Abnahmebereitschaft gemeldet hat. Grundlage für die Abnahme ist die von den Vertragspartnern vertraglich vereinbarte konkrete Leistungsspezifikation und den dort vereinbarten Abnahmekriterien.
- 6.3 Der Auftraggeber hat innerhalb von 15 Werktagen (Abnahmefrist) das als abnahmefähig gemeldete Leistungsergebnis zu prüfen und der pmOne entweder die Abnahme zu erklären oder die festgestellten Mängel mit detaillierter Beschreibung mitzuteilen. Unwesentliche Mängel berechtigen den Auftraggeber nicht zur Verweigerung der Abnahme. Verstreicht die Abnahmefrist ohne Rüge eines die Abnahme hindernden Mangels, gilt das Werk als abgenommen. Soweit Mitwirkungspflichten seitens des Auftraggebers nicht eingehalten werden, hindern diese die Abnahme nicht. Ein die Abnahme hindernder Mangel wird in einer der Schwere des mangels angemessenen Frist behoben. Nach Mitteilung der erneuten Abnahmebereitschaft durch pmOne, prüft der Auftraggeber das Leistungsergebnis entsprechend Ziffer 6.3 erneut. Bleibt die Abnahmeprüfung auch dann erfolglos, obwohl der Auftraggeber seine Mitwirkungspflichten ordnungsgemäß erbracht hat, hat der Auftraggeber die Rechte entsprechend Ziffer 7.2.4.
- 6.4 Soweit ein Werkvertrag mehrere unabhängig voneinander nutzbare Einzelwerke umfasst, werden diese Einzelwerke getrennt abgenommen. Ein von pmOne erstelltes Konzept gilt als Einzelwerk. Eine Abnahme von Teilwerken ist ebenfalls möglich. Die Fälligkeit der Vergütung richtet sich nach der Einzel- bzw. Teilabnahme.

## 7 Gewährleistung

- 7.1 Beratungs-, Unterstützungs- oder sonstige Dienstleistungsverträge
- 7.1.1 Bei Beratungs-, Unterstützungs- oder sonstigen Dienstleistungsverträgen bestehen weder vertragliche noch gesetzliche Ansprüche wegen etwaiger Mängel. pmOne gewährleistet, jedoch, dass solche Leistungen stets durch fachlich angemessen qualifiziertes Personal mit der gebotenen Sorgfalt und nach dem zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses aktuellen Stand der Technik erbracht werden.
- 7.1.2 Für Schadens- oder Aufwendungsersatzansprüche des Auftraggebers gelten die Haftungsregelungen der Ziffer 10 des Allgemeinen Teils.
- 7.2 Werkleistungen  
Sofern pmOne gegenüber dem Auftraggeber Leistungen erbringt, die als Werkleistungen zu qualifizieren sind, gilt das Folgende:
- 7.2.1 pmOne gewährleistet, dass die von ihr geschuldeten Werkleistungen die vereinbarte Beschaffenheit aufweisen und insbesondere nicht mit Mängeln behaftet sind, die den Wert oder die Tauglichkeit für den gewöhnlichen oder nach der jeweiligen konkreten

Leistungsspezifikation vorausgesetzten Gebrauch aufheben oder mindern. Eine unerhebliche Minderung des Wertes oder der Tauglichkeit bleibt hierbei außer Betracht.

- 7.2.2 Dem Auftraggeber obliegt in Bezug auf alle Leistungen, die pmOne in Durchführung dieses Vertrags erbringt, eine Untersuchungs- und Rügepflicht. Auftretende Mängel werden unverzüglich, zumindest in Textform mitgeteilt. Diese Meldung ist mit einer konkreten schriftlichen Mängelbeschreibung zu verbinden. Der Auftraggeber stellt pmOne auf Anforderung in zumutbarem Umfang Unterlagen und Informationen zur Verfügung, die pmOne zur Beurteilung und Beseitigung der Mängel benötigt.
- 7.2.3 Bei Vorliegen von wesentlichen Mängeln wird pmOne nach ihrer Wahl den Mangel beseitigen oder dem Auftraggeber eine neue mangelfreie Leistung überlassen. Für die Mangelbeseitigung reicht es aus, dass pmOne dem Auftraggeber eine zumutbare Umkehrmöglichkeit aufzeigt, bei deren Anwendung der Mangel sich nicht auswirkt.
- 7.2.4 Sollte pmOne die Nacherfüllung innerhalb einer vom Auftraggeber gesetzten angemessenen (mindestens 10 Werktagen) Frist endgültig nicht gelingen, kann der Auftraggeber vom Vertrag zurücktreten, das Dauerschuldverhältnis kündigen oder die Vergütung herabsetzen. Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen eines Mangels werden von pmOne im Rahmen der Grenzen der Haftungsregelung in Ziffer 10 des Allgemeinen Teils geleistet. Andere Mängelrechte sind ausgeschlossen.
- 7.2.5 Sämtliche Gewährleistungsansprüche verjähren innerhalb von einem Jahr, beginnend mit der Abnahme. Bei Arglist gelten die gesetzlichen Verjährungsregelungen.
- 7.2.6 Ergibt eine Überprüfung durch pmOne, dass ein Mangel nicht vorliegt oder der Mangel auf einer Veränderung oder Anpassung der von pmOne erbrachten Leistung seitens des Auftraggebers oder eines Dritten beruht, so kann pmOne eine Aufwandsentschädigung nach ihren allgemein berechneten Tagessätzen, zuzüglich notwendiger Auslagen verlangen.

## 8 Haftung

- 8.1 Es wird auf die Haftungsregelung in Ziffer 10 des Allgemeinen Teils verwiesen.
- 8.2 Unbeschadet der Haftungsregelung in Ziffer 10 des Allgemeinen Teils, übernimmt pmOne keine Haftung für die Verhinderung oder Verzögerung von Leistungen bzw. für Schäden oder für andere Folgen, welche auf höhere Gewalt oder andere außerhalb des Einflussbereichs von pmOne liegende Umstände zurückzuführen sind, wie z.B. Naturereignisse, Streik, Aufruhr, Unfall oder behördliche Maßnahmen oder deren Ursache vom Auftraggeber zu vertretenden ist.

## 9 Beendigung des Vertrags, kurzfristige Absagen von Terminen

- 9.1 Die ordentliche Kündigungsfrist bzw. automatische Beendigungszeitpunkt ist vertraglich geregelt. Im Übrigen beträgt die ordentliche Kündigungsfrist 30 Tage.

- 9.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt hiervon unberührt.
- 9.3 Kündigungen bedürfen der Schriftform.
- 9.4 Bei einer vorzeitigen Beendigung des Vertrags erhält pmOne ihre Vergütung für die bis zum Zeitpunkt der Beendigung des Vertrags bereits erbrachten Leistungen sowie die zusätzlich vereinbarten Reisekosten und Aufwand abzüglich der anteiligen Vergütung, die durch die Beendigung erspart wurde.
- 9.5 In Folge einer Kündigung dieses Vertrags ist jede Vertragspartei verpflichtet, der anderen Partei sämtliche Unterlagen, Prospekte, vertrauliche Informationen und Eigentum, die gemäß diesem Vertrag zur Verfügung gestellt wurden, herauszugeben oder die Löschung schriftlich zu bestätigen.

## Besonderer Teil IV

### 1 Geltungsbereich

- 1.1 Dieser Besondere Teil IV gilt in Ergänzung zum Allgemeinen Teil für Schulungen, Seminare, Workshops und vergleichbare Fortbildungsangebote, die pmOne ihren Auftraggebern direkt (nicht über die Webseite) anbietet.

### 2 Leistungsumfang

2. Der konkrete Leistungsumfang und die jeweiligen Teilnahmevoraussetzungen ergeben sich aus der jeweils gültigen Preisliste und das Angebot

### 3 Anmeldung

- 3.1 Die Anmeldung des Auftraggebers erfolgt entweder über das Anmeldeformular auf der pmOne-Webseite, per E-Mail oder schriftlich an pmOne. Anmeldungen sind verbindlich. Der Auftraggeber soll das von pmOne zur Verfügung gestellte Anmeldeformular verwenden.

### 4 Terminverlegung durch pmOne

- 4.1 pmOne behält sich vor, Termine aus wichtigem Grund zu verlegen bzw. abzusagen. Als wichtiger Grund gilt insbesondere die Erkrankung des Dozenten oder höhere Gewalt. Darüber hinaus behält sich die pmOne vor, bei weniger als 3 Anmeldungen pro Training den Teilnehmern einen Ausweichtermin oder eine Alternativmöglichkeit anzubieten und das zugrundeliegende Training abzusagen.
- 4.2 pmOne verpflichtet sich die Teilnehmer unverzüglich über die Verlegung zu unterrichten. Wurden Teilnahmegebühren bereits entrichtet, werden diese unverzüglich in voller Höhe zurückerstattet, wenn kein neuer Termin vereinbart wird.
- 4.3 Ein Anspruch auf Ersatz von bereits im Rahmen der Vorbereitung der Teilnahme angefallenen Kosten des Auftraggebers besteht nicht.

### 5 Stornierung

- 5.1 Der Auftraggeber kann bereits angemeldete Teilnehmer seines Unternehmens durch andere Teilnehmer des Unternehmens ohne Angabe von Gründen ersetzen, soweit die Teilnahmevoraussetzungen vorliegen und noch keine Leistung in Anspruch genommen worden ist.
- 5.2 Anmeldungen können bis zu einem Monat vor dem Termin kostenfrei auf einen anderen Termin umgebucht werden. Terminverschiebungen bis zu 1 Woche vor Trainingstermin können gegen eine Gebühr von 50% des Gesamtpreises umgebucht werden. Bei kurzfristiger Absage (ab 1 Woche vor Trainingstermin) sind 100% des Gesamtpreises zu bezahlen.
- 5.3 Kosten, die im Zusammenhang mit der Stornierung bzw. Terminverschiebung anfallen, insbesondere die Stornierung von Reisen, trägt allein der Auftraggeber.

### 6 Gewährleistung, Haftung

- 6.1 Bei Leistungen dieses Besonderen Teils (IV) bestehen weder vertragliche noch gesetzliche Ansprüche wegen etwaiger Mängel. pmOne gewährleistet jedoch, dass solche Leistungen stets durch fachlich angemessen qualifiziertes Personal mit der gebotenen Sorgfalt erbracht werden.
- 6.2 Für Schadens- oder Aufwendungsersatzansprüche des Auftraggebers gelten die Haftungsregelungen der Ziffer 10 des AT.