

**Firma:****Name Geschäftsführer:****Technischer Ansprechpartner:****Straße / Hausnummer:****PLZ / Ort:****Telefon:****E-Mail Adresse Antragsteller:****E-Mail Adresse Rechnungsstellung:**

Hiermit bestelle ich:

HiBit Mail Archiv für \_\_\_\_\_ Postfächer (30 Tage kostenfrei)

Grund-Import für \_\_\_\_\_ bestehende Postfächer von unserem Mailserver

monatliche Berechnung erfolgt pro eingerichtetem Benutzer- oder Gruppenpostfach.

Die Abrechnung erfolgt gemäß der folgenden Rabattstaffel

bis inkl. 5 Postfächer	<b>4,99 EUR *</b>	Bis inkl. 10 Postfächer	<b>4,49 EUR *</b>
Bis inkl. 20 Postfächer	<b>3,99 EUR *</b>	Bis inkl. 35 Postfächer	<b>3,49 EUR *</b>
Bis inkl. 50 Postfächer	<b>2,99 EUR *</b>	Bis inkl. 75 Postfächer	<b>2,69 EUR *</b>
Bis inkl. 100 Postfächer	<b>2,49 EUR *</b>	ab 100 Postfächer	<b>2,29 EUR *</b>

\* monatliche Kosten pro Postfach inkl. 5 GB Speicherkapazität

Kosten Ersteinrichtung **39,90 EUR** einmaligKosten für Import pro Postfach **9,90 EUR** einmaligpro 5 GB zusätzlicher Speichernutzung **3,99 EUR** / Monat

Die Berechnung der zusätzlichen Speicherkapazität erfolgt aufgrund des Gesamtspeicherverbrauchs aller Postfächer.

Beispiel:

Sie buchen und nutzen das HiBit Mail Archiv für 10 Postfächer. Ihnen steht somit eine Gesamtspeicherkapazität von 50 GB zur Verfügung. Wenn der Gesamtverbrauch 50 GB übersteigt, wird der zusätzlich genutzte Speicherplatz pro 5 GB Nutzung berechnet.

Alle Preisangaben sind in Euro und zuzüglich der zum Zeitpunkt gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer. Die Mindestvertragslaufzeit für HiBit MailArchiv SaaS beträgt, nach der 30 tägigen Testphase, jeweils ein Quartal. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag automatisch um jeweils ein weiteres Quartal. Eine Kündigung hat in Textform zu erfolgen und muss mindestens einen Monat vor Ende der Vertragslaufzeit bei HiBit eingegangen sein.

 Die Rahmenvertragsbedingungen sowie den Leistungsschein für das HiBit Mail Archiv habe ich erhalten und akzeptiere sie.

Ort / Datum

Unterschrift des Auftraggebers: \_\_\_\_\_

## Sepa Basis-Lastschriftmandat

Ich ermächtige HiBit Computer GmbH, Zahlungen von meinem Konto mittels Lastschrift einzuziehen. Zugleich weise ich mein Kreditinstitut an, die von HiBit Computer GmbH auf mein Konto gezogenen Lastschriften einzulösen.

Hinweis: Ich kann innerhalb von acht Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrages verlangen. Es gelten dabei die mit meinem Kreditinstitut vereinbarten Bedingungen

Gläubiger-ID: DE67ZZZ00000741492

Mandatsnummer: ( wird noch mitgeteilt )

**Firma:**

---

**Straße / Hausnummer:**

---

**PLZ / Ort:**

**Kontoinhaber:**

---

**IBAN:**

---

**BIC:**

---

**Ort / Datum:**

**Unterschrift des Kontoinhabers:**

---

**Für die Nutzung des HiBit Email Archiv ist die Erteilung eines Sepa Lastschriftmandates obligatorisch.**

**Rahmenvertragsbedingungen für HiBit Mail Archiv****§ 1 Geltungsbereich, Allgemeines**

(1) Diese Vertragsbedingungen gelten für die Erbringung der Services durch

HiBit Computer GmbH, Roseggerstr. 35, 21079 Hamburg („Service Provider“)

für den jeweiligen Vertragspartner („Kunde/n“).

(2) Die Vertragsbedingungen gelten ausschließlich. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als der Service Provider ihrer Geltung ausdrücklich zugestimmt hat. Dieses Zustimmungserfordernis gilt in jedem Fall, beispielsweise auch dann, wenn der Service Provider in Kenntnis der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden mit der Leistungserbringung an ihn vorbehaltlos beginnt.

(3) Im Einzelfall getroffene, individuelle Vereinbarungen mit dem Kunden (einschließlich Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen) haben in jedem Fall Vorrang vor diesen Vertragsbedingungen. Für den Inhalt derartiger Vereinbarungen ist ein schriftlicher Vertrag bzw. die schriftliche Bestätigung vom Service Provider maßgebend.

(4) Rechtserhebliche Erklärungen und Anzeigen, die nach Vertragsschluss von den Parteien abzugeben sind (z.B. Kündigung, Fristsetzungen, Mängelanzeigen), bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

(5) Hinweise auf die Geltung gesetzlicher Vorschriften haben nur klarstellende Bedeutung. Auch ohne eine derartige Klarstellung gelten daher die gesetzlichen Vorschriften, soweit sie in diesen Vertragsbedingungen nicht unmittelbar abgeändert oder ausdrücklich ausgeschlossen werden.

**§ 2 Vertragsschluss Vertragsbedingungen und Leistungsscheine**

(1) Der Kunde kann auf Grundlage dieser Vertragsbedingungen bestimmte Services beim Service Provider beauftragen. Eine solche Einzelbeauftragung von Services erfolgt auf Grundlage dieser Vertragsbedingungen und unter Festlegung der konkret zu erbringenden Services in einem Einzelauftrag (nachfolgend „Leistungsschein“).

(2) Im Fall von Unklarheiten und Widersprüchen zwischen den Vertragsbedingungen und den Regelungen der Leistungsscheine gehen die Regelungen der Leistungsscheine den Vertragsbedingungen vor. Mit der ersten Bestellung von Services kommt zwischen dem Service Provider und dem Kunden ein Rahmenvertrag zu den hier geregelten Rahmenvertragsbedingungen zum Bezug von Services zustande.

(3) Die Bestellung der jeweiligen Services durch den Kunden gilt zudem als verbindliches Vertragsangebot zum Abschluss des entsprechenden Leistungsscheins. Sofern sich aus der Bestellung nichts anderes ergibt, ist der Service Provider berechtigt, dieses Vertragsangebot innerhalb von dreißig (30) Kalendertagen nach seinem Zugang beim Service Provider anzunehmen. Die Annahme

kann entweder schriftlich (z.B. durch Auftragsbestätigung) oder durch Beginn mit der Leistungserbringung an den Kunden erklärt werden.

(4) Sämtliche Bestellungen von Services durch den Kunden erfolgen auf Grundlage dieser Vertragsbedingungen und den Regelungen der jeweiligen Leistungsscheine.

**§ 3 Vergütung und Zahlungsbedingungen**

(1) Die Vergütung für die Erbringung der Services ist in den jeweiligen Leistungsscheinen festgelegt. Die Vergütung für den jeweiligen Service oder Teil eines Services wird neu vereinbart, wenn ein Leistungsschein geändert oder ergänzt wird.

(2) Ist für die Erbringung eines Services eine Vergütung nach Aufwand vereinbart, so gelten die jeweils aktuell geltenden Stunden-/Tageshonorarsätze des Service Providers, sofern im Leistungsschein nichts Abweichendes vereinbart ist.

(3) Rechnungen sind innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungsdatum zur Zahlung fällig. Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils gültigen Umsatzsteuer.

(4) Kommt der Kunde mit der Zahlung der Vergütung in Verzug, ist die Vergütung während des Verzugs zum jeweils geltenden gesetzlichen Verzugszinssatz zu verzinsen. Die Geltendmachung eines weitergehenden Verzugs Schadens bleibt ausdrücklich vorbehalten.

(5) Dem Kunden stehen Aufrechnungs- oder Zurückbehaltungsrechte nur mit rechtskräftig festgestellten oder unbestrittenen Ansprüchen zu.

**§ 4 Vertragslaufzeit der Leistungsscheine**

(1) Soweit in den jeweiligen Leistungsscheinen keine abweichende Regelung getroffen ist, haben die Leistungsscheine eine unbestimmte Laufzeit und können durch die Vertragsparteien mit einer Frist von einem Monat zum Ende eines Kalenderquartals gekündigt werden.

(2) Das Recht jeder Partei zur außerordentlichen, fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund, der den Service Provider zur außerordentlichen, fristlosen Kündigung berechtigt, liegt insbesondere dann vor, wenn der Kunde die Vergütung für einen Service trotz Zahlungsverzug und fruchtlosem Verstreichen einer angemessenen Nachfrist nicht oder nicht vollständig zahlt.

(3) Eine Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

**§ 5 Gewährleistung für Mängel der Services**

(1) Die Gewährleistung der Services ist im Einzelnen in den jeweiligen Leistungsscheinen geregelt.

(2) Der Kunde wird alle zur Durchführung der Fehleranalyse und Fehlerbehebung erforderlichen Unterlagen und Informationen, IT-Einrichtungen und Zugriffsrechte in angemessenem Umfang zur Verfügung stellen. Der Kunde und dessen Mitarbeiter werden dem

Service Provider zum Zweck der Mängelerkennung und Beseitigung umfassend – erforderlichenfalls mündlich – Auskunft erteilen.

#### **§ 6 Schutzrechte Dritter, Rechtsmängel**

(1) Sofern ein Dritter gegen den Kunden, der die Services vertragsgemäß nutzt, wegen der Verletzung von gewerblichen Schutzrechten berechnete Ansprüche erhebt, wird der Service Provider auf eigene Kosten für den Kunden das erforderliche Nutzungsrecht an den verletzten Rechten beschaffen. Ist dieses dem Service Provider nicht zu angemessenen Bedingungen möglich, stehen dem Kunden die gesetzlichen Rücktritts- oder Minderungsrechte zu.

(2) Diese vorstehende Verpflichtung trifft den Service Provider nur, soweit der Kunde den Service Provider über die von dem Dritten geltend gemachten Ansprüche unverzüglich schriftlich verständigt, eine Verletzung nicht anerkennt und dem Service Provider alle Abwehrmaßnahmen und Vergleichsverhandlungen vorbehalten bleiben. Stellt der Kunde die Nutzung der Services aus Schadensminderungs- oder sonstigen Gründen ein, ist er verpflichtet, den Dritten darauf hinzuweisen, dass hiermit kein Anerkenntnis einer Schutzrechtsverletzung verbunden ist.

(3) Ansprüche des Kunden sind ferner ausgeschlossen, soweit er die Schutzrechtsverletzung zu vertreten hat. Dies gilt insbesondere dann, wenn die Schutzrechtsverletzung durch eine vom Service Provider nicht vorhersehbare Verwendung der Services oder durch Änderungen, die der Kunde unabgestimmt mit dem Service Provider an den Services vornimmt, verursacht wird.

#### **§ 7 Haftung**

(1) Für Schäden, die vorsätzlich oder grob fahrlässig durch den Service Provider herbeigeführt werden und für Personenschäden, d.h. für die Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, haftet der Service Provider unbeschränkt.

(2) Weitergehende Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche des Kunden („Schadensersatzansprüche“), gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere wegen Verletzung von Pflichten aus dem Schuldverhältnis und aus unerlaubter Handlung, sind ausgeschlossen. Dies gilt nicht, soweit zwingend gehaftet wird, z.B. nach dem Produkthaftungsgesetz, in Fällen des Vorsatzes, der groben Fahrlässigkeit, wegen des arglistigen Verschweigens eines Mangels oder der schuldhaften Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten durch den Service Provider. Wesentliche Vertragspflichten sind diejenigen Leistungs- und Schutzpflichten, deren Einhaltung für die Erfüllung des Vertragszweckes notwendig sind oder auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf und deren Nichteinhaltung dazu führt, dass dem Kunden Rechte und Rechtspositionen derart genommen oder eingeschränkt werden, dass der Vertragszweck nicht mehr erreicht werden kann. Die Schadensersatzansprüche für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten sind jedoch auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, soweit nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegt.

(3) Für den Verlust von Daten haftet der Service Provider nur, soweit der Kunde diese in anwendungsadäquaten Intervallen, mindestens einmal täglich, in maschinenlesbarer Form sichert und damit gewährleistet, dass die Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können. Führt der Kunde keine solchen

Datensicherungen durch, ist die Haftung vom Service Provider auf den Aufwand begrenzt, der zur Wiederherstellung der Daten aus einer ordnungsgemäßen Datensicherung erforderlich gewesen wäre, sowie dem Schaden, der durch den Verlust aktueller Daten, die auch bei täglicher Datensicherung verloren gegangen wären, eingetreten ist.

#### **§ 8 Einhaltung gesetzlicher Regelungen, Datenschutz**

(1) Der Service Provider und der Kunde werden jeweils die für sie geltenden gesetzlichen Bestimmungen des Datenschutzes strikt einhalten.

(2) Soweit der Service Provider im Rahmen der Leistungserbringung im Auftrag des Kunden personenbezogene Daten erhebt, verarbeitet oder nutzt, insbesondere im Rahmen der Archivierung der E-Mails des Kunden, geschieht dies im Rahmen einer weisungsgebundenen Auftragsdatenverarbeitung für den Kunden. Der Kunde behält die volle Kontrolle über die vom Service Provider im Rahmen der Auftragsdatenverarbeitung zu erhebenden, zu verarbeitenden und zu nutzenden Daten. Der Service Provider wird die Weisungen des Kunden (z. B. zur Einhaltung von Löschungs- und Sperrungspflichten) beachten. Ferner ist der Kunde gehalten, die Details der Beauftragung zur Auftragsdatenverarbeitung schriftlich und unter Beachtung der gesetzlichen Anforderungen zu erteilen.

#### **§ 9 Referenz, Anwendbares Recht, Gerichtsstand**

(1) Der Service Provider darf die Firma und Marke des Kunden als Referenz zu Marketingzwecken verwenden.

(2) Für die Erbringung der Services sowie alle hiermit im Zusammenhang stehenden Rechtsbeziehungen zwischen dem Service Provider und dem Kunden gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Anwendung des UN-Abkommens über den internationalen Warenkauf (CISG) ist ausgeschlossen.

(3) Für alle Rechtsstreitigkeiten wird der Sitz des Service Providers als Gerichtsstand vereinbart. Der Service Provider bleibt jedoch zur Erhebung einer Klage oder der Einleitung sonstiger gerichtlicher Verfahren am allgemeinen Gerichtsstand des Kunden berechtigt.

#### **§ 10 Schlussbestimmungen, Schriftform**

(1) Änderungen und Ergänzungen dieser Vertragsbedingungen sowie rechtserhebliche Erklärungen und Anzeigen, die nach Vertragsschluss von den Parteien abzugeben sind (z.B. Fristsetzungen, Mängelanzeigen, Erklärungen von Rücktritt oder Minderung) bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für Änderungen dieses Schriftformerfordernisses selbst. Das Schriftformerfordernis wird durch E-Mail oder andere elektronische Kommunikation nicht gewahrt.

(2) Sollten einzelne Bestimmungen dieser Vertragsbedingungen unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen der Vertragsbedingungen hiervon nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung soll eine Bestimmung als vereinbart gelten, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt. Gleiches gilt für den Fall, dass diese Vertragsbedingungen lückenhaft sind.

## Leistungsschein

Zeitlich befristete Überlassung von *HiBit Mail Archiv*

### § 1 Leistungsbeschreibung

#### Überlassung des *HiBit Mail Archiv*

(1) Der Service Provider überlässt dem Kunden die Nutzung des HiBit Mailarchiv mit den folgenden Leistungsmerkmalen:

(2) Das HiBit Mail Archiv wird auf den Servern des Service Providers betrieben, von wo aus sie dem Kunden zur Nutzung bereitgestellt wird. Zugriff auf das HiBit Mail Archiv erhält der Kunde entweder per Web Access oder durch Installation zusätzlicher Software: den **HiBit Mail Archiv** Client und/oder das **HiBit Mail Archiv** Outlook Add-in („Client Software“). Das **HiBit Mail Archiv** und die Client Software, einschließlich der Benutzerdokumentation und dem sonstigen Begleitmaterial werden nachfolgend auch „Software“ genannt.

(3) Soweit neue Programmversionen der Software (z.B. Patches, Bugfixes, Updates, Upgrades, etc.) (nachfolgend „Updates“) verfügbar sind und diese dem Kunden im Rahmen einer Nacherfüllung oder des Softwaresupports überlassen werden, gelten auch hierfür diese Vertragsbedingungen, sofern im Einzelfall nichts Abweichendes vereinbart wurde.

(4) Der Service Provider schuldet Beratungsleistungen, Implementierungsleistungen, Anpassungen und Änderungen der Software, insbesondere die Erstellung von Schnittstellen zu Drittsoftware, nur dann, wenn dies ausdrücklich und gesondert vereinbart wird. Soweit der Service Provider derartige Leistungen nach Vereinbarung zu erbringen hat, sind diese vom Kunden gesondert zu angemessenen und marktüblichen Konditionen zu vergüten.

### § 2 Nutzungsrechte

(1) Der Kunde erhält vom Service Provider das nicht-ausschließliche, zeitlich begrenzte Recht eingeräumt, die im Objektcode zur Nutzung überlassene bzw. über eine Datenverbindung bereitgestellte Software in dem Umfang zu nutzen, wie dies vereinbart ist, oder wenn nichts vereinbart ist, wie es dem mit dem Vertrag verfolgten Zweck entspricht.

(2) Mit der Überlassung der Software erhält der Kunde das Recht, die Software für die Archivierung von gesendeten und empfangenen E-Mails seiner Mitarbeiter zu nutzen („Benutzerlizenzen“). Die Archivierung von E-Mails von natürlichen Personen, die nicht im Unternehmen des Kunden beschäftigt sind, ist unzulässig.

(3) Die Software darf von allen Mitarbeitern des Kunden oder dessen externen Dienstleistern für den Zugriff auf das Archiv genutzt werden, sofern für diese jeweils entsprechend Benutzerlizenzen erworben wurden.

(4) Der Kunde darf Umarbeitungen der Software, insbesondere Änderungen und Erweiterungen, nur durchführen, soweit dies durch zwingende Gesetze ausdrücklich erlaubt ist. Bereits geringfügige Änderungen können zu erheblichen, nicht vorhersehbaren Störungen im Ablauf der Software führen.

(5) Der Kunde darf die Software nicht zurückentwickeln oder übersetzen und keine Programmteile herauslösen. Er wird die Software weder dekompileieren noch disassemblieren, ein Reverse Engineering vornehmen oder anderweitig versuchen, den Quellcode abzuleiten. Sofern der Kunde aufgrund zwingender Gesetze ein Reverse Engineering oder eine Dekompilierung vornehmen darf, um eine volle Funktionsfähigkeit oder Interoperabilität mit anderen Softwareprogrammen zu erreichen, hat der Kunde den Service Provider vorab über Art und Umfang der beabsichtigten Handlung zu informieren. Eine Dekompilierung ist nur zulässig, wenn der Kunde ein schutzwürdiges, berechtigtes Interesse an der Vornahme dieser Handlungen nachweist.

(6) Urhebervermerke, Seriennummern, Versionsnummern, Markenzeichen oder sonstige Identifikationsmerkmale der Software dürfen in keinem Fall geändert oder entfernt werden. Gleiches gilt für die Unterdrückung der Bildschirmanzeige entsprechender Merkmale.

(7) Eine Vermietung oder Weitergabe der Software sowie von Benutzerlizenzen an dritte Service Provider und sonstige Wiederverkäufer („Reseller“), insbesondere auch im Wege des „Software as a Service (SaaS)“, ist unzulässig.

### § 3 Vergütung für Überlassung der Software

(1) Die Vergütung für die Überlassung der Software setzt sich aus einer einmaligen Einrichtungsgebühr und einer monatlich zu zahlenden Lizenzgebühr für die angelegten Benutzer und Archive zusammen („Benutzerlizenz“). Die monatliche Lizenzgebühr richtet sich nach der höchsten Anzahl der im abzurechnenden Monat angelegten Benutzer und Archiven. Die Preise für die Einrichtungsgebühr und die Lizenzgebühr ergeben sich aus der zum Zeitpunkt des Vertragsabschluss geltenden Preisliste des Service Providers. Alle in der Preisliste aufgeführten Preise verstehen sich zuzüglich Umsatzsteuer in der jeweils gesetzlich festgelegten Höhe.

(2) Die Einrichtungsgebühr wird unmittelbar mit Abschluss des Vertrages mit dem Kunden zur Zahlung fällig und abgerechnet. Die Lizenzgebühr wird zum 1. des auf den Vertragsabschluss folgenden Monats fällig. Die Lizenzgebühr wird jeweils auf Grundlage der im Vormonat angelegten Benutzer und Archive abgerechnet, wobei jeweils die höchste im Berechnungsmonat festgestellte Anzahl von Benutzern und Archiven für die Berechnung der Gebühren maßgeblich ist.

### § 4 Laufzeit, Kündigung, Herausgabe E-Mails

(1) Dieser Leistungsschein zur befristeten Überlassung der Software hat eine unbestimmte Laufzeit und kann durch den Kunden mit einer Frist von vier Wochen zum Quartalsende ohne Angabe von Gründen ordentlich gekündigt werden. Der Service Provider kann den Vertrag mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalenderquartals kündigen.

(2) Das Recht jeder Partei zur außerordentlichen, fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund, der den Service Provider zur außerordentlichen, fristlosen Kündigung berechtigt, liegt insbesondere dann vor, wenn der Kunde die Einrichtungsgebühr und/oder die monatliche Lizenzgebühr trotz Zahlungsverzug und fruchtlosem Verstreichen einer angemessenen Nachfrist nicht oder nicht vollständig zahlt, die Software in einem

Umfang nutzt, ohne über die erforderliche Anzahl von Benutzerlizenzen zu verfügen.

(3) Soweit keine Zurückbehaltungsrechte des Service Providers bestehen (z.B. wegen Zahlungsverzug), ist der Service Provider gegen zusätzliche Zahlung der in der jeweils aktuellen Preisliste des Service Providers festgelegten Vergütung verpflichtet, die archivierten E-Mails des Kunden auf Datenträgern in Form von .eml-Dateien an den Kunden herauszugeben. Diese Herausgabepflicht besteht nicht nur für den Fall der Vertragsbeendigung, sondern auch während der Vertragslaufzeit.

(4) Bei Beendigung des Leistungsscheins ist der Kunde verpflichtet, jegliche Nutzung der Software zu beenden und sämtliche Kopien der Software unwiederbringlich zu löschen. Auf Wunsch vom Service Provider wird der Kunde schriftlich bestätigen, dass der Kunde eine Nutzung der Software eingestellt und sämtliche Kopien der Software gelöscht hat.

#### **§ 5 Softwaresupport**

(1) Die Supportleistungen für die Software beinhalten die Bereitstellung von Updates, sowie die technische Unterstützung via E-Mail und Telefon („Hotline“). Für Supportanfragen an Werktagen (Montag - Freitag) gilt eine maximale Reaktionszeit von 24 Stunden. Weitergehende Supportleistungen (z.B. Vor-Ort Service, Schulungen, Einspielen von Updates) werden vom Service Provider nicht erbracht.

(2) Die Hotline bietet dem Kunden telefonische Hilfe bei Störungen und bei der Anwendung der Software in deutscher Sprache. Die Hotline ist während der normalen Bürostunden des Service Providers, montags bis freitags von 09:00 Uhr bis 17:30 Uhr MEZ, außer am 24. und 31. Dezember sowie an den gesetzlichen Feiertagen in Hamburg, Deutschland, verfügbar.

(3) Der Service Provider erbringt die Supportleistungen nur für die jeweils aktuelle Version der Software.

#### **§ 6 Gewährleistung, Haftung**

(1) Die Software ist frei von Sachmängeln, wenn sie im Wesentlichen die Funktionen und Leistungsmerkmale erfüllt, die in der im Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Produktbeschreibung für die betreffende Software enthalten sind. Softwarefehler müssen reproduzierbar sein. Mängelansprüche bestehen nicht bei nur unerheblichem Abweichen von der vereinbarten Beschaffenheit, bei nur unerheblicher Beeinträchtigung der Brauchbarkeit, bei Schäden, die infolge fehlerhafter oder nachlässiger Behandlung, ungeeigneter Betriebsmittel oder aufgrund besonderer äußerer Einflüsse entstehen, die nach dem Vertrag nicht vorausgesetzt sind, sowie bei nicht reproduzierbaren Softwarefehlern.

(2) Gewährleistungsansprüche bestehen ferner nicht, wenn Störungen auftreten und (i) die Software nicht unter den vorgesehenen und in der Benutzerdokumentation angegebenen Einsatzbedingungen (z.B. Systemvoraussetzungen) genutzt wird, (ii) wenn bei der Nutzung die Hinweise und Vorgehensweisen nicht wie in der Benutzerdokumentation beschrieben befolgt werden oder (iii) wenn an der Software Änderungen oder Anpassungen vorgenommen wurden; es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Störungen mit den zuvor in (i) bis (iii) genannten Ereignissen in keinem ursächlichen Zusammenhang stehen oder auf einen Mangel der Benutzerdokumentation zurückzuführen sind.

(3) Ein Mangel der Benutzerdokumentation liegt vor, wenn sich der fachkundige Kunde mit Hilfe der Benutzerdokumentation die Bedienung einzelner Funktionen nicht mit zumutbarem Aufwand erschließen oder auftretende Probleme nicht mit zumutbarem Aufwand lösen kann.

(4) Mängel der Software einschließlich der Benutzerdokumentation werden nach entsprechender Mitteilung des Kunden durch den Service Provider behoben. Der Service Provider ist berechtigt, den Mangel durch Bereitstellung der Software in einer neueren Version, die den Mangel nicht mehr enthält, oder durch Lieferung von Updates zu beheben. Es gilt auch als Behebung des Mangels, wenn der Service Provider dem Kunden Wege aufzeigt, den Mangel bei der Bedienung oder durch geänderte Einstellungen der Software zu umgehen (sog. „Workaround“) und die Bedienung und Funktion durch die Umgehung nur unwesentlich beeinträchtigt wird.

(5) Eine Kündigung des Kunden gem. § 543 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn dem Service Provider ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist. Von einem Fehlschlagen der Mängelbeseitigung ist erst auszugehen, wenn diese unmöglich ist, wenn sie vom Service Provider verweigert oder in unzumutbarer Weise verzögert wird, wenn begründete Zweifel bezüglich der Erfolgsaussichten bestehen oder wenn aus anderen Gründen eine Unzumutbarkeit für den Kunden gegeben ist.

(6) Der Kunde wird alle zur Durchführung der Fehleranalyse und Fehlerbehebung erforderlichen Unterlagen und Informationen, IT-Einrichtungen und Zugriffsrechte in angemessenem Umfang zur Verfügung stellen. Der Kunde und dessen Mitarbeiter werden dem Service Provider zum Zweck der Mängelerkennung und Beseitigung umfassend – erforderlichenfalls mündlich – Auskunft erteilen.

(7) Die verschuldensunabhängige Haftung vom Service Provider nach § 536a Abs. 1, 1. Alternative BGB wegen Mängeln, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhanden sind, ist ausgeschlossen.

#### **§ 7 Geltung der Vertragsbedingungen**

Soweit in diesem Leistungsschein keine abweichenden Regelungen getroffen sind, finden die Bedingungen des Rahmenvertrags Anwendung.