

RECHTLICHES

Rechtliches der qNETDigital.de DEUTSCHLAND

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

qNETDigital.de DEUTSCHLAND

Oberstraße 3 . 47829 Krefeld . Hotline 0800 244 4 440 . Mail: info@qnetdigital.de

qNETDigital.de DEUTSCHLAND AGB Allgemeine Geschäftsbedingungen von qNETDigital.de DEUTSCHLAND für Software, Hardware & Service A. Anwendbarkeit (1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der qNETDigital.de DEUTSCHLAND Oberstr. 3, 47829 Krefeld(qNETDigital.de DEUTSCHLAND) sind Grundlage für alle Angebote, die dem Kunden seitens qNETDigital.de DEUTSCHLAND unterbreitet werden und für alle Verträge, die zwischen qNETDigital.de DEUTSCHLAND und dem Kunden abgeschlossen werden. (2) Die Leistungen qNETDigital.de DEUTSCHLANDs ergeben sich aus dem jeweiligen Vertrag zwischen dem Kunden und qNETDigital.de DEUTSCHLAND. Als Spezialist für komplexe Hard- und Softwarelösungen, Netzwerktechnik und IP-Telefonie erbringt qNETDigital.de DEUTSCHLAND insbesondere Softwareüberlassungs-, Softwaresupport-, Softwaremaintenance-, Hardwarelieferungs- und Hardwarewartungsleistungen. Einen Überblick über die Inhalte dieser Leistungen gibt die Website www.qNETDigital.de (3) Kunde im Sinne dieser AGB sind nur Unternehmer, also eine natürliche oder juristische Person oder rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt. Gegenüber Verbrauchern erbringt qNETDigital.de DEUTSCHLAND keine Leistungen. Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können. (4) Diese AGB gelten ausschließlich. Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden wird widersprochen, soweit diese von den vorliegenden AGB abweichen. Abweichende Allgemeine Geschäftsbedingungen werden nur dann Vertragsbestandteil, wenn sie ausdrücklich und schriftlich durch qNETDigital.de DEUTSCHLAND anerkannt werden. (5) Diese AGB gelten auch für künftige Angebote gegenüber Kunden und Verträgen mit dem Kunden, auch wenn der Kunde hierauf nicht nochmal hingewiesen wird. Liegen bei Vertragsschluss AGB von qNETDigital.de DEUTSCHLAND in einer neueren Version vor und werden diese einbezogen, so treten diese an die Stelle der vorhergehenden Version. B. Definitionen Bei der Verwendung von Begriffen im Angebot, dem Vertrag oder diesen AGB wird von nachfolgenden Definitionen ausgegangen: (1) Service: unspezifischer Begriff. Kann Leistungen aus den Bereichen Support, Maintenance, Hardwarewartung etc. enthalten. Der Inhalt der geschuldeten Leistung ergibt sich konkret aus der jeweiligen Vereinbarung zwischen den Parteien (Service-Vertrag). (2) Support- oder Servicezeiten: Zeiten, innerhalb derer vereinbarte Leistungen (z.B. aus Support und Hardwarewartung) erbracht werden. (3) Geschäftszeiten: Montag bis Freitag von 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr außerhalb der gesetzlichen Feiertage in Bayern und des Betriebsurlaubs von qNETDigital.de DEUTSCHLAND. (4) Reaktionszeit: Zeit zwischen Störungsmeldung des Kunden und Beginn der Fehlerbearbeitung. (5) Softwaremaintenance: Lieferung von Updates und Upgrades hinsichtlich der vereinbarten Programme und Programmteile. (6) Support: Überbegriff für allgemeine Unterstützungsleistungen, telefonische Unterstützung und Fehlerbearbeitung bei Software. (7) SLA (Service-Level-Agreement): Beginn der Fehlerbearbeitung innerhalb bestimmter Reaktionszeiten, die (auch) außerhalb der Geschäftszeiten qNETDigital.de DEUTSCHLANDs liegen können. (8) Forum-Support: Anfragen können ausschließlich über das online-Forum www.qNETDigital.de/DEUTSCHLAND.de/forum gestellt werden und werden darüber auch beantwortet. (9) E-Mail-Support: Anfragen können ausschließlich über das Online-Ticketsystem im Kundenportal myqNETDigital.de DEUTSCHLAND gestellt werden und werden via E-Mail seitens qNETDigital.de DEUTSCHLAND beantwortet. (10) Telefon-Support: Anfragen können telefonisch eröffnet und beantwortet werden. (11) Remote-Support: Leistungen aus Support und Hardwarewartung, die nicht vor Ort erbracht werden, sondern über eine räumlich getrennte Verbindung zu den IT-Systemen des Kunden. Dabei ermittelt und analysiert qNETDigital.de DEUTSCHLAND mittels geeigneter technischer qNETDigital.de DEUTSCHLAND AGB Einrichtungen den Zustand der Soft- oder Hardware des Kunden. (12) Vor-Ort-Support: Die Supportleistung wird seitens qNETDigital.de DEUTSCHLAND beim Kunden vor Ort erbracht. (13) qNETDigital.de DEUTSCHLAND-Produkt-Support: Supportleistungen werden ausschließlich im Rahmen der Installation und Betrieb der qNETDigital.de DEUTSCHLAND IP-Telefonanlage erbracht.

qNETDigital.de DEUTSCHLAND

Oberstraße 3 . 47829 Krefeld . Hotline 0800 244 4 440 . Mail: info@qnetdigital.de

Supportanspruch haben nur die qNETDigital.de DEUTSCHLAND Versionen, die unter <https://www.qNETDigital.de/DEUTSCHLAND.net/doc/de/releasenotes/> als unterstützt ausgewiesen sind. Es werden Unterstützungsleistungen bei der Einrichtung und die Beseitigung von Störungen erbracht. Der Umfang beschränkt sich auf alle Software-Funktionen wie im Handbuch beschrieben. IP-Telefone, Gateways, SIPAnbieter und integrierbare Fremdsysteme (z.B. LDAP, Telefonbuch usw.) werden nur unter Verwendung der mitgelieferten Vorlagen unterstützt. Ausgeschlossen ist Individual-Programmierung oder -Scripting sowie Massenänderungen. (14) IT-Support: Supportleistungen, die die IT-Infrastruktur des Kunden betreffen. (15) Hardwarewartung: Wartung vertraglich definierter Hardware. (16) Fehler/Störungen: Mängel an Hardware oder Software (auch: Programmfehler) im Sinne des gesetzlichen Gewährleistungsrechts/Mängelrechts. Zur Beseitigung werden dem Kunden insbesondere Softwareüberlassungs-, Softwaresupport-, Softwaremaintenance-, Hardwarelieferungs- und Hardwarewartungsleistungen angeboten, ohne die gesetzlichen Rechte einzuschränken. Einwirkungen von außen sind also keine Fehler bzw. Störungen im Sinne dieses Vertrages. Zu solchen Einwirkungen von außen gehören insbesondere höhere Gewalt und sonstige Einwirkungen durch Umwelt oder Gewalteinfluss, unsachgemäße Behandlung, ungewöhnliche Belastung, Anschluss von zusätzlichen, nicht kompatiblen oder ungeeigneten Geräten oder Software und nicht einvernehmlich zwischen den Vertragspartnern festgelegte Änderungen durch den Kunden. (17) Benutzer-Support: Supportleistungen von qNETDigital.de DEUTSCHLAND gegenüber dem Kunden und seinen Mitarbeitern. (18) Admin-Support: Supportleistungen gegenüber dem Kunden, der von einer oder mehreren namentlich zu bezeichnenden Personen aus dem Unternehmen des Kunden vertreten wird, die die Vertragsleistungen qNETDigital.de DEUTSCHLANDs für den Kunden in Anspruch nehmen. Die namentlich zu bezeichnenden Personen sind dann die alleinigen Ansprechpartner für qNETDigital.de DEUTSCHLAND für die Erbringung der Supportleistungen. (myqNETDigital.de DEUTSCHLAND Account) 5 Personen. (19) Partner-Support: Supportleistungen von qNETDigital.de DEUTSCHLAND gegenüber dem Kunden, der gleichzeitig ein Partner qNETDigital.de DEUTSCHLANDs im Rahmen eines gesondert abgeschlossenen Vertrages ist. Der Support umfasst lediglich die vom Kunden/dem Partner weitergegebene (untervermietete oder weiterverkaufte) Vertragssoftware. Der Kunde/der Partner ist dann der alleinige Ansprechpartner qNETDigital.de DEUTSCHLANDs für die Erbringung der Supportleistungen. (20) Benutzerlizenz: Die vertraglich benannte Software darf nur durch maximal die Anzahl natürlicher Personen genutzt werden, die den vom Kunden erworbenen/ gemieteten Lizenzen entspricht (= namend-userLizenz) bzw. darf eine unbegrenzte Anzahl natürlicher Personen die Software grundsätzlich nutzen, aber nur die vertraglich vereinbarte maximale Anzahl gleichzeitig aktiv sein (= concurrent-user-Lizenz). „Aktiv sein“ in diesem Zusammenhang heißt, dass entweder der Desktop Client gestartet ist oder/und ein mobile Client gepairt ist oder/und der Kunde einen (internen oder externen) ausgehenden Anruf tätigt. C. Allgemeine Bestimmungen § 1 Vertragsschluss und Vertragsinhalt (1) Angebote von qNETDigital.de DEUTSCHLAND an den Kunden sind nur dann verbindlich, wenn sie schriftlich oder in Textform erfolgen. Ein solches Angebot kann vom Kunden innerhalb der seitens qNETDigital.de DEUTSCHLAND vorgesehenen Annahmefrist angenommen werden. (2) Der Vertragsschluss hat für seine Wirksamkeit ebenfalls in Schriftform oder in Textform zu erfolgen. Als Schriftform gilt auch ein unterschriebenes Fax und/oder ein eigenhändig durch den Kunden unterzeichneter, eingescannter Vertrag, der mittels E-Mail an qNETDigital.de DEUTSCHLAND übermittelt wird. Als Textform gilt auch eine E-Mail oder jede andere lesbare Erklärung, die auf einem dauerhaften Datenträger abgegeben wird, wie z.B. die Dokumentation des Vertrags auf dem Server von qNETDigital.de DEUTSCHLAND. (3) Die Leistungen qNETDigital.de DEUTSCHLANDs und die Vergütungsleistungen durch den Kunden werden in den jeweiligen Verträgen zwischen den Parteien vereinbart. Dabei werden Preislisten und Leistungsbeschreibungen qNETDigital.de DEUTSCHLANDs Vertragsbestandteil. Die konkreten Leistungen qNETDigital.de DEUTSCHLANDs können dabei in Form von Kauf-, Werk-, Dienstoder Mietleistungen erbracht werden. (4) Garantien qNETDigital.de DEUTSCHLANDs liegen nur vor,

wenn sie von qNETDigital.de DEUTSCHLAND ausdrücklich und schriftlich ausgesprochen wurden. Insbesondere bei Produktbeschreibungen handelt es sich somit nicht um Garantien, sondern qNETDigital.de DEUTSCHLAND AGB Leistungsbeschreibungen. Eine komplette Systemverantwortung übernimmt qNETDigital.de DEUTSCHLAND zudem nur, wenn dies ausdrücklich und schriftlich vereinbart wird. § 2 Pflichten der Vertragsparteien (1) Beide Vertragsparteien verpflichten sich zu besonderer Sorgfalt bei der vertraglichen Leistungserbringung. Insbesondere verpflichten sich die Parteien zu einer engen Zusammenarbeit und zu einem Austausch von Informationen, um möglicherweise auftretende Probleme schnell zu beheben. (2) Bei einer erkennbaren Verzögerung oder Verhinderung der Leistungen oder Mitwirkungspflichten wird jede Partei die jeweils andere Partei unverzüglich in Textform darüber unterrichten. (3) Des Weiteren können die Vertragsparteien bei Projekten einen Zeitplan, bzw. einen Aktivitäts- und Fristenplan (Milestones) vereinbaren. Bei Verzögerungen oder Nichterfüllung von gesetzlich vorgesehenen oder vertraglich vereinbarten Mitwirkungspflichten des Kunden (siehe § 4 dieses Abschnitts), verschieben sich die Milestones entsprechend dieser Zeiträume nach hinten. (4) qNETDigital.de DEUTSCHLAND ist berechtigt ihre Leistungen durch einzelne Mitarbeiter und/oder mittels Subunternehmer zu erbringen. (5) Die von qNETDigital.de DEUTSCHLAND eingesetzten Mitarbeiter unterliegen ausschließlich den dienstlichen Weisungen und der Aufsicht durch qNETDigital.de DEUTSCHLAND. § 3 Vergütung, Abrechnung und Fälligkeit (1) Vereinbarte Preise sind Netto-Barpreise. Skonti, Rabatte oder sonstige Nachlässe bedürfen der schriftlichen Vereinbarung. (2) Alle Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer. qNETDigital.de DEUTSCHLAND ist berechtigt, Rechnungen auch für einzelne Teile der vertraglich geschuldeten Leistung zu stellen (= Teilrechnungen). (3) Alle Preise verstehen sich zudem zuzüglich etwaiger weiterer, im In- und Ausland auf den Warenverkehr bezogene Zölle und Abgaben, soweit qNETDigital.de DEUTSCHLAND den Behörden gegenüber dafür haftet. (4) Leistungen, die nach Zeitaufwand abgerechnet werden (z.B. Support), werden in einem Ticketsystem von qNETDigital.de DEUTSCHLAND erfasst, auf das der Kunde stets Zugriff hat. qNETDigital.de DEUTSCHLAND weist die abrechenbaren Leistungen nach Zeitaufwand durch Aufzeichnungen innerhalb des Ticketsystems gegenüber dem Kunden nach. Der Kunde muss die Leistungsaufzeichnungen umgehend nach Erhalt überprüfen und binnen 10 Tagen nach Erhalt widersprechen, sollte er mit einer Abrechnung nicht einverstanden sein. Macht der Kunde innerhalb dieser Frist keine begründeten Einwendungen, gilt der Stundennachweis als anerkannt. (5) Leistungen nach Zeitaufwand werden monatlich abgerechnet und sind mit Rechnungstellung zur Zahlung fällig. (6) Leistungen aus Dauerschuldverhältnissen (z.B. Softwareüberlassung auf Zeit, SLA, Maintenance oder Hardwarewartung) werden 12 Monate im Voraus abgerechnet und sind mit Rechnungstellung zur Zahlung fällig. (7) Rechnungen sind mit Rechnungstellung bei Erhalt ohne Abzug zahlbar. Ist der Rechnungsbetrag nicht innerhalb von 30 Tagen nach dem Rechnungsdatum eingegangen, ist qNETDigital.de DEUTSCHLAND berechtigt, Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe geltend zu machen. Die Geltendmachung der weiteren Verzugsrechte bleibt davon unberührt. (8) Erbringt qNETDigital.de DEUTSCHLAND Leistungen, die nicht im ursprünglichen Leistungsumfang enthalten waren, kann qNETDigital.de DEUTSCHLAND diese ebenfalls entsprechend seiner jeweils gültigen Preisliste abrechnen. Dies gilt insbesondere auch für Fehlerbeseitigungen, die nicht unter die Gewährleistungsrechte des Kunden fallen. (9) Reisezeiten werden mit 75 Cent pro gefahrenen Kilometer berechnet. Die Wahl des Verkehrsmittels obliegt dabei qNETDigital.de DEUTSCHLAND. Bei Reisespesen gelten die jeweils steuerlich zulässigen Höchstsätze. (10) Bei Zahlung durch ein SEPA-Lastschriftmandat erfolgt die Vorabankündigung (Pre-Notification) durch Rechnungserstellung/Avis spätestens 3 Werktage nach Rechnungsdatum. Der geschuldete Betrag wird bei Fälligkeit der Vergütung belastet. Kosten, die dadurch entstehen, dass eine Lastschrift mangels Deckung oder anderen Gründen, die im Kunden begründet sind, nicht ausgeführt oder zurückgegeben wird, hat der Kunde zu tragen. § 4 Mitwirkungspflichten des Kunden (1) qNETDigital.de DEUTSCHLAND ist bei der Erbringung ihrer Leistungen auf die Mitwirkung des Kunden angewiesen. Der Kunde wird daher qNETDigital.de DEUTSCHLAND alle benötigten

Informationen, sowie alle weiteren Arbeitsvoraussetzungen (wie z.B. Zugang zu den Arbeitsräumen, Zugriff auf Rechner und ggf. Softwarelizenzen, Telefon-, Netzwerk- und Internetanschlüsse) kostenfrei zur Verfügung stellen. (2) Der Kunde wird vor dem produktiven Einsatz der von qNETDigital.de DEUTSCHLAND zu erbringenden Leistungen, insbesondere bei der Lizenzierung von Software und dem Kauf von qNETDigital.de DEUTSCHLAND AGB Hardware, alle Installationsvoraussetzungen sowie die Systemausrüstung und Systemumgebung auf eigene Kosten beschaffen, vorbereiten und bereitstellen. Hierzu gehört gegebenenfalls auch die Einrichtung und Absicherung einer Testumgebung, sowie die ordnungsgemäße und abgesicherte Durchführung der Tests. (3) Es obliegt dem Kunden ausreichend qualifiziertes Personal zur Verfügung zu stellen, mit dem die Mitwirkungspflichten des Kunden im Rahmen des jeweiligen Auftrags erfüllt werden können. (4) Es obliegt dem Kunden für eine geeignete Datensicherung zu sorgen. Werden dem Kunden anstehende Wartungs-, Störungs- und Fehlerbeseitigungsarbeiten qNETDigital.de DEUTSCHLANDs bekannt, wird er jeweils prüfen, ob eine aktuelle Datensicherung gegeben ist und diese gegebenenfalls nachholen. Auch die Überprüfung der Datensicherung im Hinblick auf ihre Funktion und ihr Ergebnis ist Sache des Kunden. Auf tatsächliche oder vermutete Fehler bei der Datensicherung hat der Kunde qNETDigital.de DEUTSCHLAND unverzüglich, spätestens jedoch unmittelbar vor Beginn von der Wartungs-, Störungs- und Fehlerbeseitigungsarbeiten qNETDigital.de DEUTSCHLANDs umfassend zu informieren. (5) Verstößt der Kunde gegen seine Mitwirkungspflichten, tritt für den Zeitraum vom Zeitpunkt des Verstoßes bis zu dessen Heilung kein Verzug zu Lasten qNETDigital.de DEUTSCHLANDs ein. qNETDigital.de DEUTSCHLAND kann ferner eine angemessene Frist zur Erbringung der Mitwirkungspflicht setzen. Bei wesentlicher Gefährdung ihrer Interessen – vor allem wenn durch die Verzögerung für diesen Auftrag Kapazitäten außerplanmäßig gebunden werden – kann qNETDigital.de DEUTSCHLAND darüber hinaus unter Fristsetzung den Rücktritt vom bzw. Kündigung des Vertrags androhen. qNETDigital.de DEUTSCHLAND kann dann nach ergebnislosem Ablauf der Frist vom Vertrag zurücktreten bzw. diesen außerordentlich kündigen und Schadensersatz verlangen. Alternativ kann qNETDigital.de DEUTSCHLAND die von ihren Kunden geschuldeten Handlungen auf Kosten des Kunden selbst vornehmen oder durch einen Dritten durchführen lassen. (6) Macht ein Dritter die Verletzung von Schutzrechten gegen den Kunden aufgrund der Nutzung vertraglicher Leistungen von qNETDigital.de DEUTSCHLAND geltend, ist der Kunde verpflichtet, qNETDigital.de DEUTSCHLAND unverzüglich zu informieren und auf Verlangen qNETDigital.de DEUTSCHLAND die Verteidigung gegen diese Ansprüche zu überlassen. Dabei wird der Kunde qNETDigital.de DEUTSCHLAND jegliche zumutbare Unterstützung gewähren. § 5 Abnahme bei werkvertraglicher Leistung (1) Soweit es sich bei der von qNETDigital.de DEUTSCHLAND vertraglich geschuldeten Leistung um eine Werkleistung handelt, ist der Kunde verpflichtet, dieses Werk abzunehmen. (2) qNETDigital.de DEUTSCHLAND wird nach Abschluss seiner Arbeiten dem Kunden die Abnahmefähigkeit des Werkes mitteilen. Der Kunde ist verpflichtet, innerhalb von 7 Werktagen nach Mitteilung der Abnahmefähigkeit die Abnahme zu erklären oder schriftlich mitzuteilen, aus welchen Gründen die Abnahme verweigert wird. Sollte innerhalb von 7 Werktagen keine Erklärung des Kunden erfolgen, gehen beide Parteien davon aus, dass die Arbeiten qNETDigital.de DEUTSCHLANDs als vertragsgemäß angesehen werden und die Abnahme damit erklärt wird. (3) Unerhebliche Abweichungen von der vereinbarten Beschaffenheit oder vertraglich vorausgesetzten Verwendung berechtigen den Kunden nicht zur Verweigerung der Abnahme. § 6 Nutzungsrechte an Vertragssoftware, Drittsoftware und Open Source Software (1) qNETDigital.de DEUTSCHLAND hat die ausschließlichen Nutzungsrechte an selbst erstellten urheberrechtlich geschützten Werken und selbst erstellter Software (Vertragssoftware). qNETDigital.de DEUTSCHLAND hat die einfachen Nutzungsrechte an Software, deren Nutzungsrechte sie ihrerseits von einem Dritten ableitet. (2) Der Kunde erhält, soweit anderweitig nichts anderes vereinbart wurde, nur das einfache, nicht ausschließliche Recht, die von qNETDigital.de DEUTSCHLAND erstellte Vertragssoftware im Rahmen des jeweils vereinbarten Vertrages zu nutzen. Dieses Recht ist im Regelfall nicht

unterlizenzierbar und nicht übertragbar und gegebenenfalls zeitlich beschränkt. Unter den Regelungen des Abschnitts D. § 3 bis § 5 finden sich zudem Konkretisierungen für Kauf- und Mietlizenzen von qNETDigital.de DEUTSCHLAND. (3) Nutzungsrechte an urheberrechtlich geschützten Werken gehen auf den Kunden erst nach Abnahme des Werkes und vollständiger Zahlung der Werklohnforderung über. (4) Für verkaufte und gelieferte Software, die nicht von qNETDigital.de DEUTSCHLAND hergestellt wurde (Drittsoftware), muss der Kunde einen gesonderten Lizenzvertrag mit dem Drittanbieter schließen. Die Nutzungsrechte ergeben sich dann direkt aus dem Vertrag mit dem Anbieter der Drittsoftware. (5) Für die Überlassung von Software, die einer Open Source Lizenz unterliegt, gelten die Bestimmungen der jeweiligen Lizenz. Der Kunde wird hierauf von qNETDigital.de DEUTSCHLAND gesondert hingewiesen. Vorstehendes gilt unabhängig qNETDigital.de DEUTSCHLAND AGB von einer Veränderung des Quellcodes durch qNETDigital.de DEUTSCHLAND vor Lieferung. § 7 Rechte Dritter (1) qNETDigital.de DEUTSCHLAND wird den Kunden gegen alle Ansprüche verteidigen, die aus einer Verletzung eines gewerblichen Schutzrechts oder Urheberrechts durch vertragsgemäß genutzte Materialien hergeleitet werden. qNETDigital.de DEUTSCHLAND wird dem Kunden gerichtlich auferlegte Kosten und Schadensersatzbeträge übernehmen, sofern der Kunde qNETDigital.de DEUTSCHLAND von solchen Ansprüchen unverzüglich informiert hat und qNETDigital.de DEUTSCHLAND auf ihr eigenes Verlangen ausdrücklich alle gerichtlichen und außergerichtlichen Abwehrmaßnahmen und Vergleichsverhandlungen vorbehalten bleiben. (2) Sind gegen den Kunden Ansprüche aus einer Verletzung eines gewerblichen Schutzrechts oder Urheberrechts durch die vertragsgemäße Nutzung der vertraglich vereinbarten Leistungen geltend gemacht worden oder zu erwarten, so steht qNETDigital.de DEUTSCHLAND das Recht zu, auf ihre Kosten das Material zu ändern oder auszutauschen, soweit dies für den Kunden zumutbar ist. § 8 Gewährleistung (1) Die Vertragsparteien stimmen überein, dass es nicht möglich ist, Softwareprogramme so zu entwickeln bzw. anzupassen, dass diese für alle Anwendungen fehlerfrei läuft. Beim Auftreten von Mängeln an Software oder Hardware wird qNETDigital.de DEUTSCHLAND ihren Gewährleistungsverpflichtungen durch den vertraglich vereinbarten Support, der Softwaremaintenance, der SLAs und der Hardwarewartung nachkommen. Sind solche Vereinbarungen nicht getroffen worden oder decken sie nicht alle gesetzlichen Mängelrechte des Kunden ab, gelten die nachfolgenden Regelungen: (2) Ist eine Werkleistung oder ein Kauf Vertragsgegenstand und verfügt das Werk oder die Kaufsache nicht über die vereinbarte Beschaffenheit oder eignet sie sich nicht für die vertraglich vorausgesetzte bzw. gewöhnliche Verwendung, ist qNETDigital.de DEUTSCHLAND nach ihrer Wahl zu mindestens dreimaliger Nachbesserung oder zur Nachlieferung berechtigt. Die Fristen zur Nachbesserung sind dabei einem im Softwarevertragsverhältnis üblichen und den Besonderheiten des jeweiligen Vertragsverhältnisses entsprechendem Maße angemessen zu vereinbaren. (3) Ist ein Dauerschuldverhältnis Vertragsgegenstand und liegt ein Mangel der vertragsgemäßen Leistung vor, wird qNETDigital.de DEUTSCHLAND den vertragsgemäßen Zustand nach ihrer Wahl per Fernwartung oder durch einen Besuch des Kunden vor Ort wiederherstellen. Hierfür erhält qNETDigital.de DEUTSCHLAND vom Kunden Zugang zu den erforderlichen Räumen und Anlagen. (4) Der Kunde ist verpflichtet, qNETDigital.de DEUTSCHLAND nachprüfbare Unterlagen oder Informationen über Art und Auftreten von Fehlern zur Verfügung zu stellen und bei der Eingrenzung von Fehlern mitzuwirken. Ist nichts anderes vereinbart, sollten die Fehlermeldungen des Kunden in Textform über das Ticketsystem erfolgen. Die Fehlermeldung soll die Angabe der Programmfunktion und den Text der Fehlermeldung enthalten sowie die Fehlerauswirkungen beschreiben. (5) Mängel bzw. Fehler werden nach Prioritäten klassifiziert: • Fehler mit erster Priorität liegen vor, wenn die Programmnutzung bei Kunden unmittelbar in den ordnungsgemäßen Betrieb beim Kunden eingreift und wesentliche Programmfunktionen nicht mehr realisiert und auch nicht überbrückt werden können. Auf solche Fehler reagiert qNETDigital.de DEUTSCHLAND sofort von der Beeinträchtigung des Systems individuell abhängig. • Fehler mit zweiter Priorität liegen vor, wenn die Arbeitsergebnisse, zu deren Erzielung der Kunde das System einsetzt, im Wesentlichen – wenn auch unter

Erschwerungen oder Umgehungen – erreicht werden können. Solche Mängel werden so schnell wie möglich individuell beseitigt, wenn sie nicht im Zuge allgemeiner Versionen oder Servicearbeiten in angemessener Zeit beseitigt werden können. • Fehler mit dritter Priorität liegen vor, wenn keine nennenswerten Erschwerungen der Programmnutzung vorliegen. Sie werden durch Updates oder Upgrades bzw. Servicearbeiten beseitigt, es sei denn, dies ist dem Kunden nicht zumutbar. (6) Wenn Fehler nicht in einer angemessenen Form korrigierbar sind, erklärt sich der Kunde bereit, gemeinsam mit qNETDigital.de DEUTSCHLAND ein Konzept für sinnvolle technische und/oder organisatorische Ausweichmöglichkeiten zu entwickeln und durchzuführen. (7) Hat der Kunde Eingriffe in Leistungen von qNETDigital.de DEUTSCHLAND vorgenommen, so ist qNETDigital.de DEUTSCHLAND zur Mängelgewährleistung erst verpflichtet, wenn Art und Umfang des Eingriffs genau dokumentiert werden, der Kunde nachweist, dass der festgestellte Fehler weder direkt noch indirekt auf seinem Eingriff beruht und der Kunde sich in Textform bereit erklärt, den Mehraufwand qNETDigital.de DEUTSCHLANDs zu tragen. (8) Die Gewährleistung erstreckt sich nicht auf Mängel, die durch Abweichungen von den für das Programm qNETDigital.de DEUTSCHLAND AGB vorgesehenen und in der Produktinformation angegebenen Einsatzbedingungen verursacht werden. Hierzu gehört insbesondere, wenn der Kunde nicht von qNETDigital.de DEUTSCHLAND autorisierte Versionen des Betriebssystems verwendet und stattdessen andere Versionen einsetzt, es sei denn, der Kunde weist nach, dass der Mangel auch bei Einsatz des autorisierten Betriebssystems auftritt. (9) Stellt sich im Zuge von Nachbesserungsarbeiten heraus, dass die gerügten Mängel nicht qNETDigital.de DEUTSCHLAND zu zurechnen sind, ist diese berechtigt, dem Kunden den Zeitaufwand und die entstandenen Kosten entsprechend ihrer jeweils gültigen Preisliste in Rechnung zu stellen. (10) Schlägt die Beseitigung von Mängeln durch qNETDigital.de DEUTSCHLAND trotz der Nacherfüllungsversuche für jeden einzelnen Fehler fehl, hat der Kunde das Recht, vom Vertrag zurückzutreten oder die Vergütung zu mindern. Im Rahmen werk-, kauf- und mietvertraglicher Leistungen kann die Nacherfüllung auch durch Ersatzlieferung erfolgen, außer, die erforderlichen Aufwendungen sind für den Kunden unzumutbar. Der Kunde ist im Rahmen der Mängelgewährleistung zur Mitwirkung verpflichtet. (11) qNETDigital.de DEUTSCHLAND ist berechtigt, nach fehlgeschlagener Nacherfüllung dem Kunden eine angemessene Frist (mindestens 4 Wochen) für die Erklärung zu setzen, ob der Kunde an seinem Nacherfüllungsanspruch festhält oder vom Vertrag zurücktritt oder die Vergütung mindert. (12) Für Abweichungen, welche die Eignung zur gewöhnlichen oder der im Vertrag vorausgesetzten Eignung nur unerheblich beeinträchtigen, ist die Gewährleistung, außer bei Vorsatz, ausgeschlossen (sog. unerhebliche Abweichungen). In Dauerschuldverhältnissen sind zudem gemäß § 536 c BGB Gewährleistungsrechte ausgeschlossen, wenn der Kunde einen Mangel oder eine Gefahrenlage nicht unverzüglich anzeigt. (13) Die Gewährleistungsrechte des Kunden verjähren ein Jahr nach Übergabe der Kaufsache bzw. Abnahme eines Werkes. (14) Im Falle der Erbringung der vertraglich geschuldeten Leistung durch qNETDigital.de DEUTSCHLAND in Form einer Dienstleistung, ist die Gewährleistung ausgeschlossen. Gleiches gilt für unentgeltliche Leistungen, sofern Schäden von qNETDigital.de DEUTSCHLAND nicht vorsätzlich verursacht wurden. § 9 Laufzeit und Kündigung von Dauerschuldverhältnissen und Dienstverträgen (1) Bei Vorliegen einer Vereinbarung zwischen qNETDigital.de DEUTSCHLAND und dem Kunden hinsichtlich der Erbringung von Dienstleistungen ist das ordentliche Kündigungsrecht beider Parteien ausgeschlossen. (2) Bei Vorliegen einer Vereinbarung zwischen qNETDigital.de DEUTSCHLAND und dem Kunden hinsichtlich der Erbringung von Dauerschuldverhältnissen (z.B. Softwareüberlassung auf Zeit, Softwaremaintenance und -Support, SLA, etc.) beträgt die Laufzeit im Regelfall ein Jahr (= Vertragsjahr), beginnend mit Vertragsschluss. Der Vertrag verlängert sich immer um ein weiteres Vertragsjahr, sofern der Vertrag nicht ordentlich einen Monat vor Vertragsende von einer der Parteien gekündigt wird. Von diesen Fristen kann einzelvertraglich abgewichen werden. (3) Das Recht zur fristlosen, außerordentlichen Kündigung gemäß den gesetzlichen Vorgaben bleibt davon unberührt. (4) Ein wichtiger Grund zur außerordentlichen Kündigung von Dauerschuldverhältnissen liegt

insbesondere vor, wenn der Kunde für zwei aufeinander folgende Termine mit der Entrichtung der Monatsvergütung in Verzug ist. (5) Jede Kündigung hat schriftlich zu erfolgen. § 10 Haftung (1) qNETDigital.de DEUTSCHLAND haftet, gleich aus welchem Rechtsgrund, bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. (2) Bei den sonst fahrlässig verursachten Schäden haftet qNETDigital.de DEUTSCHLAND nur im Fall von ausdrücklich gegebenen Zusicherungen, Garantien oder der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Unter den wesentlichen Vertragspflichten sind die grundlegenden, elementaren Pflichten aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis zu verstehen, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet oder auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut. Im Fall der leicht fahrlässigen Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht ist die Haftung der Höhe nach auf den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden begrenzt. Eine Änderung der gesetzlichen Beweislastverteilung tritt dadurch nicht in Kraft. (3) Die Haftung für Personenschäden (Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit) und diejenige nach dem Produkthaftungsgesetz oder sonstigen unabdingbaren Gesetzen bleibt von den Haftungsbeschränkungen unberührt. (4) qNETDigital.de DEUTSCHLAND haftet für den Verlust von Daten des Kunden und deren Wiederherstellung nach Maßgabe des Abschnitts C. § 10 Abs. (2) nicht, wenn ein solcher Verlust durch Datensicherungsmaßnahmen seitens des qNETDigital.de DEUTSCHLAND AGB Kunden hätte verhindert werden können. Anderenfalls ist die Höhe auf den Wiederherstellungsaufwand der Kundendaten beschränkt. § 11 Change Management (1) Die Vertragsparteien stimmen überein, dass im Falle einer nachträglichen Änderung des Leistungsumfanges eine Abänderung des Vertragsinhalts notwendig werden kann. Dies gilt insbesondere bei Werkverträgen. (2) Jeder Vertragspartner kann beim anderen Vertragspartner in Textform Änderungen des vereinbarten Leistungsumfanges beantragen. Nach Erhalt eines Änderungsantrags und einer Prüfung wird der Empfänger dem Antragssteller die Zustimmung bzw. Ablehnung unverzüglich schriftlich mitteilen und gegebenenfalls begründen. (3) Erfordert ein Änderungsantrag des Kunden eine umfangreiche Überprüfung, wird diese gesondert vereinbart. Der Überprüfungsaufwand hierfür kann von qNETDigital.de DEUTSCHLAND berechnet werden. (4) Die für eine Überprüfung und/oder eine Änderung erforderlichen vertraglichen Anpassungen der vereinbarten Bedingungen und Leistungen werden in Textform festgelegt (zusätzliche Änderungsvereinbarung/Angebot). (5) Soweit sich hierdurch der Aufwand erhöht oder Termine beeinflusst werden, hat qNETDigital.de DEUTSCHLAND Anspruch auf eine angemessene Erhöhung der Vergütung bzw. Verschiebung der Termine. Soweit sich dadurch der Aufwand verringert, kann der Kunde eine Kürzung der Vergütung verlangen. Für diesen Fall steht qNETDigital.de DEUTSCHLAND jedoch eine angemessene Entschädigung für den Anteil der ursprünglich vereinbarten Vergütung zu, der bei der Vertragsdurchführung endgültig entfällt. § 12 Vertraulichkeit und Datenschutz (1) Eine Verarbeitung der Daten des Kunden durch qNETDigital.de DEUTSCHLAND findet nur insoweit statt, als dies für die Auftrags- und Geschäftsabwicklung notwendig und im Rahmen der Datenschutzgrundverordnung der EU (DSGVO), des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG), des Telemediengesetzes (TMG) und des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) zulässig ist. (2) Die Vertragspartner werden wesentliche und nicht allgemein bekannte Angelegenheiten des anderen Vertragspartners mit der im Geschäftsleben üblichen Sorgfalt behandeln. Ein darüber hinausgehender Schutz besonders vertraulicher Informationen erfordert den Abschluss einer separaten schriftlichen Vereinbarung (Vertraulichkeitsvereinbarung). Ideen, Konzeptionen, Know-How und Techniken, die sich auf die Informationsverarbeitung beziehen, können von den Vertragspartnern, soweit dem keine Schutzrechte entgegenstehen, frei genutzt werden. § 13 Sonstige Bestimmungen (1) Für alle sich aus einem Vertragsverhältnis ergebenden Streitigkeiten ist Krefeld ausschließlicher Gerichtsstand. Dies gilt auch für Vertragspartner ohne eigenen Gerichtsstand im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland. (2) Die Begründung und Abwicklung dieses Vertragsverhältnisses richtet sich nach deutschem Recht, unter Ausschluss des internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts. (3) Sollten einzelne Bestimmungen dieser

AGB unwirksam sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Vertragsbestimmung oder zur Ausfüllung der Lücke soll eine angemessene Regelung treten, die soweit möglich dem am nächsten kommt, was die Vertragsparteien nach dem Sinn und Zweck dieses Vertrages vermutlich gewollt hätten. (4) Alle Änderungen und Ergänzungen der AGB sind nur rechtswirksam, wenn sie schriftlich erfolgen. Auch eine nachträgliche Aufhebung des Schriftformerfordernisses bedarf ihrerseits der Schriftform. D. Besondere Bestimmungen für Hardware und Software § 1 Hardwareverkauf, Eigentumsvorbehalt (1) Sämtliche von qNETDigital.de DEUTSCHLAND verkaufte und gelieferte Hardware bleibt solange Eigentum von qNETDigital.de DEUTSCHLAND, bis die gesamten – auch künftigen oder bedingten – Hauptund Nebenforderungen aus den vertragsgemäßen Leistungen vom Kunden beglichen worden sind. (2) Die aus einer Weiterveräußerung oder einem sonstigen Rechtsgrund (z.B. Haftpflichtversicherungsansprüche) gegen Dritte entstehenden Forderungen des Kunden einschließlich aller Nebenrechte tritt der Kunde hiermit schon jetzt qNETDigital.de DEUTSCHLAND zu deren Sicherung ab, und zwar auch insoweit, als die Vorbehaltsware verarbeitet oder eingebaut ist. Im letzteren Fall erfasst die Abtretung denjenigen Teil des Forderungswertes, den die Vorbehaltsware im Verhältnis zur Gesamtsache hat. (3) Solange der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen qNETDigital.de DEUTSCHLAND AGB gegenüber qNETDigital.de DEUTSCHLAND nachkommt, ist er ermächtigt, die an qNETDigital.de DEUTSCHLAND abgetretenen Forderungen auf eigene Rechnung in eigenem Namen einzuziehen. Der Kunde wird qNETDigital.de DEUTSCHLAND auf Verlangen jederzeit über den Stand der abgetretenen Forderungen informieren. qNETDigital.de DEUTSCHLAND nimmt die Forderungsabtretung an. § 2 Hardwarewartung (1) qNETDigital.de DEUTSCHLAND und der Kunde können bei Vorliegen von Vereinbarungen über Softwaremaintenance, Softwaresupport und SLA zusätzlich eine Vereinbarung über die Wartung von im Einzelnen konkret bezeichneten Geräten und Anlagen (= Hardware) vereinbaren. Zudem müssen die Parteien vereinbaren, ob die Hardwarewartung vor Ort oder mittels Fernwartung erfolgen wird. (2) Der Standort der zu wartenden Hardware wird vertraglich vereinbart. Sollte keine Vereinbarung diesbezüglich erfolgen, gilt der Firmensitz des Kunden als Standort der Hardware. (3) Im Falle eines auftretenden Fehlers bzw. einer durch Fehler der Hardware verursachten Störung, gilt die jeweilige Vereinbarung der Parteien zu Softwaremaintenance, Softwaresupport und eines diesbezüglichen SLA. Ergänzend gilt Abschnitt C. § 8 dieser AGB. qNETDigital.de DEUTSCHLAND wird zudem, soweit nötig, Ersatzteile zur Fehler-/Störungsbeseitigung mitbringen/ zusenden und gegebenenfalls fehlerhafte Teile austauschen. Die im Rahmen der Fehler-/Störungsbeseitigung benötigten Verbrauchs- und Verschleißteile sind vom Kunden zu vergüten. (4) Die Aufnahme weiterer, zusätzlicher Hardware in die Hardwarewartungsvereinbarung erfolgt durch ausdrückliche Vereinbarung in Textform. Bei Hardware, die nicht neu und nicht von der qNETDigital.de DEUTSCHLAND selbst geprüft ist, erfolgt eine Aufnahmeinspektion auf Kosten des Kunden. Das gleiche gilt für Hardware, die der Kunde nicht unmittelbar von qNETDigital.de DEUTSCHLAND bezogen hat. (5) qNETDigital.de DEUTSCHLAND schuldet dem Kunden nicht die Bereitstellung einer Ausweichanlage. Gelingt qNETDigital.de DEUTSCHLAND jedoch eine Fehler- oder Störungsbeseitigung beim Kunden nicht, die sich aber besonders gravierend beim Kunden auswirkt, etwa indem das ganze System für den Kunden nicht nutzbar ist, ist qNETDigital.de DEUTSCHLAND berechtigt, eine Ausweichanlage zur Verfügung zu stellen. § 3 Softwareüberlassung von qNETDigital.de DEUTSCHLAND auf Dauer (Kauflizenz) (1) Verpflichtet sich qNETDigital.de DEUTSCHLAND zur Lieferung von selbst hergestellter Software, so ist Vertragsgegenstand die dauerhafte Überlassung des im Angebot / Vertrag genannten Computerprogramms im Objektcode (= Vertragssoftware). Die Beschaffenheit und Funktionalität der Vertragssoftware ergibt sich aus der Produktbeschreibung. Die Überlassung des Quellcodes ist ausdrücklich nicht geschuldet. (2) Die Lieferung der Vertragssoftware erfolgt im Regelfall durch die Bereitstellung der Vertragssoftware auf der Website www.qNETDigital.de DEUTSCHLAND.net zum Download durch den Kunden. (3) Die vollständige Bezahlung ist die

aufschiebende Bedingung nach § 158 Abs.1 BGB, insbesondere für die Einräumung der in diesen Vertragsbedingungen genannten Nutzungsrechte. (4) qNETDigital.de DEUTSCHLAND erteilt dem Kunden ein nicht ausschließliches, zeitlich unbeschränktes Recht zur Nutzung der Vertragssoftware. Die Vertragssoftware darf nur durch maximal die Anzahl natürlicher Personen gleichzeitig genutzt werden, die den vom Kunden erworbenen Benutzerlizenzen entsprechen (named user). Die zulässige Nutzung umfasst die Installation der Vertragssoftware, das Laden in den Arbeitsspeicher sowie den bestimmungsgemäßen Gebrauch durch den Kunden. Die Anzahl der Lizenzen sowie Art und Umfang der Nutzung bestimmen sich im Übrigen nach dem Angebot / Vertrag. Während der Vertragslaufzeit kann die Anzahl der Lizenzen entsprechend der Preisliste erhöht werden, nicht aber verringert. Ohne ausdrückliche entsprechende vorherige Vereinbarung mit qNETDigital.de DEUTSCHLAND hat der Kunde kein weitergehendes Nutzungsrecht, insbesondere hat er nicht das Recht, die erworbene Vertragssoftware zu vermieten oder in sonstiger Weise unterzulizensieren, sie drahtgebunden oder drahtlos öffentlich wiederzugeben oder zugänglich zu machen oder sie Dritten entgeltlich oder unentgeltlich zur Verfügung zu stellen, z.B. im Wege des Application Service Providing oder als „Software as a Service“. (5) Der Kunde ist berechtigt, eine Sicherungskopie zu erstellen, wenn dies zur Sicherung der künftigen Nutzung erforderlich ist. Der Kunde ist berechtigt, die Vertragssoftware zu dekompile und zu vervielfältigen, soweit dies notwendig ist, um die Interoperabilität der Vertragssoftware mit anderen Programmen herzustellen. Dies gilt jedoch nur unter der Voraussetzung, dass qNETDigital.de DEUTSCHLAND dem Kunden die hierzu notwendigen Informationen auf Anforderung nicht innerhalb angemessener Frist zugänglich gemacht hat. (6) Der Kunde ist berechtigt, die von qNETDigital.de DEUTSCHLAND erworbene Vertragssoftware einem Dritten unter Übergabe des Lizenzscheins und der Dokumentation dauerhaft zu überlassen. In diesem Fall wird er selbst die Nutzung des qNETDigital.de DEUTSCHLAND AGB Programms vollständig aufgeben, sämtliche installierten Kopien des Programms von seinen Rechnern entfernen und sämtliche auf anderen Datenträgern befindlichen Kopien löschen oder qNETDigital.de DEUTSCHLAND übergeben, sofern er nicht gesetzlich zu einer längeren Aufbewahrung verpflichtet ist. Auf Anforderung von qNETDigital.de DEUTSCHLAND wird der Kunde ihm die vollständige Durchführung der genannten Maßnahmen schriftlich bestätigen oder ihm gegebenenfalls die Gründe für eine längere Aufbewahrung darlegen. Des Weiteren wird der Kunde mit dem Dritten ausdrücklich die Beachtung des Umfangs der Rechteinräumung gemäß dieses Abschnitts D. § 3 vereinbaren. (7) Nutzt der Kunde die Vertragssoftware in einem Umfang, der die erworbenen Nutzungsrechte qualitativ (im Hinblick auf die Art der gestatteten Nutzung) oder quantitativ (im Hinblick auf die Anzahl der erworbenen Lizenzen) überschreitet, so wird er unverzüglich die zur erlaubten Nutzung notwendigen Nutzungsrechte erwerben. Unterlässt er dies, so wird qNETDigital.de DEUTSCHLAND die qNETDigital.de DEUTSCHLAND zustehenden Rechte geltend machen. (8) Urhebervermerke, Seriennummern sowie sonstige der Programmidentifikation dienende Merkmale dürfen nicht von der Vertragssoftware entfernt oder verändert werden. (9) Nebenleistungen, insbesondere die Lieferung von Datenträgern, die Konfiguration und/oder die Installation etc. gehören nur dann zum Leistungsumfang, wenn sie im Angebot / Vertrag ausdrücklich ausgewiesen sind. Bei nachträglicher Bestellung sind sie gemäß der Preisliste von qNETDigital.de DEUTSCHLAND zu vergüten. (10) Ist im Angebot / Vertrag nichts anderes geregelt, sind die in Abschnitt D. § 6 genannten Mainteanceleistungen für ein Jahr ab dem Zeitpunkt der dauerhaften Überlassung der Vertragssoftware im Kaufpreis enthalten. (11) Die Mainteanceleistungen verlängern sich automatisch um jeweils ein weiteres Vertragsjahr, sofern sie nicht einen Monat vor Vertragsjahresende vom Kunden oder qNETDigital.de DEUTSCHLAND schriftlich gekündigt werden. qNETDigital.de DEUTSCHLAND weist den Kunden auf die Vertragsverlängerung und die dann einsetzende Vergütungspflicht rechtzeitig vor Ablauf der Kündigungsfrist hin. (12) Dieser Abschnitt D. § 3 gilt ausdrücklich nicht für Drittsoftware und Software, die einer Open Source Lizenz unterliegt. § 4 Softwareüberlassung von qNETDigital.de DEUTSCHLAND auf Zeit für Partner (1) Mit der Einräumung

einer Nutzungsmöglichkeit der Software auf Zeit ist der Kunde, der Partner qNETDigital.de DEUTSCHLANDs ist, berechtigt, die von qNETDigital.de DEUTSCHLAND auf Zeit zur Verfügung gestellte Vertragssoftware in eigenem Namen und auf eigene Rechnung an Dritte als onsite-Lösung beim Kunden vor Ort oder über das Internet in Form einer externen Cloud-Lösung als „Software as a Service“ unterzuvermieten. (2) Der Partner erhält hierzu von qNETDigital.de DEUTSCHLAND SubscriptionLizenzen (siehe nachfolgenden § 5), die er an seine Endkunden weitervermieten kann. Optional kann sich der Partner als CSP qualifizieren und erhält dann eine Masterlizenz, auf deren Basis der Partner die Lizenzen nach von qNETDigital.de DEUTSCHLAND vorgegebenen Lizenzgrößen (auf Basis von concurrent-users) Endkunden einräumen kann. Der Partner verpflichtet sich, das Hosting der Vertragssoftware für die Endkunden zu übernehmen. Zwischen qNETDigital.de DEUTSCHLAND und den Endkunden kommt kein Vertrag zustande. (3) Die Einräumung von Subscription-Lizenzen durch den Partner an Endkunden setzen einen wirksamen Partnervertrag zwischen qNETDigital.de DEUTSCHLAND und dem Partner voraus. Dieser regelt alle weiteren vertraglichen Verpflichtungen zwischen den Vertragsparteien. Ergänzend gelten diese AGB in Abschnitt A, B, C und D, §§ 6 bis 8. (4) Hinsichtlich der Bereitstellung und Verfügbarkeit der Vertragssoftware, der Vergütung, Fälligkeit und Verzug sowie die Einräumung der Nutzungsrechte von qNETDigital.de DEUTSCHLAND an den Cloud-Partner, Datensicherung, MaintenanceLeistungen, etc., gelten die nachfolgenden Regelungen des Abschnitt D, § 5 (2) bis (17) entsprechend. § 5 Softwareüberlassung von qNETDigital.de DEUTSCHLAND auf Zeit für Endkunden (Subscription-Lizenz) (1) Verpflichtet sich qNETDigital.de DEUTSCHLAND zur Überlassung von Software auf Zeit an Kunden, die Endkunden sind, ist Vertragsgegenstand die Einräumung der Nutzungsmöglichkeit des im Angebot / Vertrag genannten Computerprogramms als onsite-Lösung beim Kunden vor Ort (Onsite-Subscription) oder über das Internet als externe Cloud-Lösung als „Software as a Service“ (Cloud-Subscription) für die vertraglich vereinbarte Dauer. Die Beschaffenheit und Funktionalität der Vertragssoftware ergibt sich aus der Produktbeschreibung. Die Überlassung des Quellcodes ist ausdrücklich nicht geschuldet. Hinsichtlich Laufzeit und Kündigung gilt Abschnitt C. § 9, sofern nachfolgend nichts anderes geregelt ist. (2) Die Zurverfügungstellung der Vertragssoftware bei der externen Cloud-Subscription erfolgt durch die qNETDigital.de DEUTSCHLAND AGB Bereitstellung der Vertragssoftware über das OnlinePortal qNETDigital.de DEUTSCHLAND.cloud für den zeitlich befristeten onlineZugriff durch den Kunden. Bei der Onsite-Subscription erfolgt die Installation der Vertragssoftware durch den Kunden selbst auf einem ihm gehörenden Server mit Internetverbindung. In beiden Fällen wird über eine Internetverbindung während des gesamten Vertragszeitraums die jeweilige Lizenzberechtigung geprüft. (3) qNETDigital.de DEUTSCHLAND stellt bei der externen Cloud-Subscription eine online-Verfügbarkeit der Vertragssoftware im vertraglich vereinbarten Umfang, mindestens aber 99% im Jahresmittel, sicher. Die Verfügbarkeit berechnet sich auf der Grundlage der im Vertragszeitraum auf den jeweiligen Kalendermonat entfallenden Zeit abzüglich der Wartungszeiten. qNETDigital.de DEUTSCHLAND ist berechtigt für insgesamt 10 Stunden im Kalenderjahr Wartungsarbeiten durchzuführen bzw. durchführen zu lassen. Wartungszeitpunkt ist an einem Wochentag morgens von 3.00 – 6.00 Uhr. Die Wartung wird spätestens eine Woche vor Durchführung beim Kunden angekündigt. Während der Wartungsarbeiten steht die Vertragssoftware nicht zur Verfügung. (4) Die Vergütung richtet sich nach der Vereinbarung zwischen den Parteien. Ist nichts anderes zwischen den Parteien vereinbart, stellt qNETDigital.de DEUTSCHLAND dem Kunden zu Beginn eines jeden Abrechnungszeitraums die überlassene Software, insbesondere die Anzahl der genutzten Subscription-Lizenzen, ein Jahr im Voraus nach der aktuellen Preisliste qNETDigital.de DEUTSCHLANDs in Rechnung. Die Bezahlung erfolgt im Regelfall über eine Lastschrift (SEPA-Lastschriftmandat). (5) Ist der Rechnungsbetrag nicht innerhalb von 30 Tagen nach dem Rechnungsdatum eingegangen, ist qNETDigital.de DEUTSCHLAND berechtigt, Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe geltend zu machen. Die Geltendmachung der weiteren Verzugsrechte bleibt davon unberührt. Insbesondere kann qNETDigital.de DEUTSCHLAND die betroffenen Subscription-Lizenzen deaktivieren, wenn der

Kunde mit deren Bezahlung 2 Monate oder länger im Verzug ist. (6) qNETDigital.de DEUTSCHLAND erteilt dem Kunden ein nicht ausschließliches, zeitlich beschränktes Recht zur Nutzung der Vertragssoftware als Software as a Service. Die Dauer des Rechtes zur Nutzung sowie die Möglichkeiten und Modalitäten einer Verlängerung bzw. der Beendigung bestimmen sich nach dem Angebot / dem Vertrag. Es darf eine unbegrenzte Anzahl natürlicher Personen die Software grundsätzlich nutzen, aber nur die vertraglich vereinbarte maximale Anzahl von Personen darf gleichzeitig aktiv sein (= concurrentuser-Lizenz). (7) Eine Erhöhung der Anzahl der Lizenzen kann jederzeit erfolgen, eine Verringerung erst nach Ablauf der Vertragslaufzeit. Im Falle der Erhöhung bleibt die Vertragslaufzeit davon unberührt, sie gilt dann einheitlich auch für die nachlizenzierten Lizenzen. In keinem Fall hat der Kunde das Recht, die überlassene Vertragssoftware zu vermieten oder in sonstiger Weise unterzulizenzieren, sie drahtgebunden oder drahtlos öffentlich wiederzugeben oder zugänglich zu machen oder sie Dritten entgeltlich oder unentgeltlich zur Verfügung zu stellen, z.B. im Wege des Application Service Providing oder als Software as a Service. (8) Eine Sicherung der Daten des Kunden übernimmt qNETDigital.de DEUTSCHLAND nur, wenn dies gesondert vereinbart wurde. Ansonsten ist der Kunde selbst für die Datensicherung verantwortlich. Diesbezüglich gilt Abschnitt C. § 4 (4). (9) Ist im Angebot / Vertrag nichts anderes geregelt, sind die in Abschnitt D. § 6 genannten Maintenanceleistungen für den ganzen Zeitraum der vertraglich vereinbarten Dauer im Mietpreis enthalten. (10) Nutzt der Kunde die Vertragssoftware in einem Umfang, der die erworbenen Nutzungsrechte qualitativ (im Hinblick auf die Art der gestatteten Nutzung) oder quantitativ (im Hinblick auf die Anzahl der erworbenen Lizenzen) überschreitet, so wird er unverzüglich die zur erlaubten Nutzung notwendigen Nutzungsrechte erwerben. Unterlässt er dies, so wird qNETDigital.de DEUTSCHLAND die qNETDigital.de DEUTSCHLAND zustehenden Rechte geltend machen. (11) Urhebervermerke, Seriennummern sowie sonstige der Programmidentifikation dienende Merkmale dürfen nicht von der Vertragssoftware entfernt oder verändert werden. (12) qNETDigital.de DEUTSCHLAND stellt während der vereinbarten Nutzungsdauer die vertragsgemäße Brauchbarkeit der überlassenen Software sicher. Dies gilt auch für die im Rahmen des Support- oder der Softwaremaintenance überlassenen Versionen. (13) Weitere Leistungen, insbesondere Anpassungsleistungen, Konfigurationen oder Vor-Ort-Service, gehören nur dann zum Leistungsumfang, wenn sie im Angebot / Vertrag ausdrücklich ausgewiesen sind. (14) Dieser Abschnitt D. § 5 gilt ausdrücklich nicht für Drittsoftware und Software, die einer Open Source Lizenz unterliegt. (15) Ab dem Zeitpunkt der Beendigung der jeweiligen Cloud-Lizenz hat der Kunde vier Wochen Zeit, seine Daten mit den bestehenden Exportfunktionen zu exportieren. (16) Vier Wochen nach Beendigung des Vertrages hat der Kunde die Vertragssoftware, unabhängig davon, wo sie gespeichert ist, Dokumentationen oder sonstige qNETDigital.de DEUTSCHLAND . Oberstr. 3, 47829 Krefeld . Hotline 0800 244 4 440 AGB Unterlagen, sowie eventuell vorhandene Kopien unverzüglich und unwiederbringlich zu löschen oder eine Nutzungsmöglichkeit durch geeignete Maßnahmen endgültig zu unterbinden. (17) Der Kunde ist verpflichtet, die unwiederbringliche Löschung bzw. die endgültige Unterbindung der Nutzungsmöglichkeit gegenüber qNETDigital.de DEUTSCHLAND nach Aufforderung qNETDigital.de DEUTSCHLANDs unverzüglich schriftlich zu bestätigen. § 6 Softwaremaintenance und Support (1) Verpflichtet sich qNETDigital.de DEUTSCHLAND zur Softwaremaintenance, so sind davon folgende Leistungen umfasst: (a) Die Überlassung der jeweils neuesten Programmversionen (Updates oder Upgrades) der im Angebot / Vertrag genannten Software für den vereinbarten Zeitraum. Als Updates werden verbesserte Programmversionen, als Upgrades werden geänderte, höherwertige Programmversionen verstanden. (b) Die Aktualisierung der Softwaredokumentationen. Soweit eine erhebliche Änderung des Funktionsumfangs oder der Bedienung der Software erfolgt, wird eine vollständig neue Dokumentation erstellt und überlassen. (c) Der Kunde hat Anspruch auf die Softwaremaintenance-Leistungen, sobald die Software dem Kunden von qNETDigital.de DEUTSCHLAND zur Verfügung gestellt wird. Der Kunde hat keinen Anspruch auf zeitlich regelmäßige Zurverfügungstellung von Softwaremaintenanceleistungen. (d) Leistungen aus Softwaremaintenance werden 12

Monate im Voraus abgerechnet und sind mit Rechnungstellung zur Zahlung fällig. (2) Verpflichtet sich qNETDigital.de DEUTSCHLAND zum Support von Software, so sind davon die Leistungen umfasst, wie sie in Abschnitt B dieser AGB und im jeweiligen Angebot/ Vertrag definiert sind. Ist nichts anderes zwischen den Parteien vereinbart, findet der jeweilige Support während der Geschäftszeit qNETDigital.de DEUTSCHLANDs statt. § 7 Anpassungen und Installation, Systemintegration (1) Art und Umfang der Anpassung von Standardprodukten und die Durchführung von hieraus resultierenden Projekten werden - soweit nötig - durch ein Pflichtenheft oder Angebot geregelt. (2) Der Kunde benennt bei Vertragsunterzeichnung einen Projektleiter als verantwortlichen Gesprächspartner für qNETDigital.de DEUTSCHLAND, der mindestens bevollmächtigt ist, alle technischen Entscheidungen im Rahmen des Projektes, insbesondere der Inbetriebnahme-/Abnahme- und der Mängelprotokolle zu treffen. Er muss fachlich mindestens die Qualifikation der von qNETDigital.de DEUTSCHLAND eingesetzten Mitarbeiter haben. (3) Die Projektabwicklung erfolgt anhand des verbindlichen Leitfadens von qNETDigital.de DEUTSCHLAND hierzu. (4) Die Protokolle von Projektsitzungen werden von qNETDigital.de DEUTSCHLAND erarbeitet und vom Kunden geprüft. Wenn beide Parteien sich nicht auf eine einheitliche Fassung einigen können, sind beide Versionen aufzunehmen und zu unterzeichnen. (5) Soweit qNETDigital.de DEUTSCHLAND sich vertraglich verpflichtet hat, Hard- oder Software beim Kunden zu installieren, wird die Funktionsfähigkeit von Hard- und Software bis zur nächsten Schnittstelle durch einen Installationstest nachgewiesen. Er umfasst den Nachweis der vollständigen Installation der notwendigen Module. Weitergehende Funktionsnachweise, insbesondere Erfassung von Testdaten und die organisatorische Anbindung in das betriebliche Umfeld, erfolgen ggf. in gesonderter Vereinbarung. (6) Versandweg und Transportmittel kann qNETDigital.de DEUTSCHLAND nach den für qNETDigital.de DEUTSCHLAND günstigsten organisatorischen Voraussetzungen wählen oder in Abstimmung mit seinen Kunden ändern. § 8 Dokumentation (1) Die Dokumentation wird in dem Umfang geliefert, wie es im Angebot oder Vertrag vereinbart ist. (2) Bei Fremdprodukten, die qNETDigital.de DEUTSCHLAND lediglich beschafft, erhält der Kunde einen Hinweis auf die Dokumentation des jeweiligen Herstellers. (3) qNETDigital.de DEUTSCHLAND ist berechtigt, Dokumentationen innerhalb eines angemessenen Zeitraumes nach Installation in endgültiger Fassung nachzuliefern. Krefeld, den 10.2020