

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Lieferungen und Leistungen der Data at Work GmbH

Dokumentenlenkung

Dokument	DAW Allgemeine Geschäftsbedingungen
Dokumentcode	DAW-AGB
Version/ Stand	V1.1 / 15.09.2026

1. Geltungsbereich und Vertragsarchitektur

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden: AGB) gelten für alle Vertragsverhältnisse zwischen der Data at Work GmbH, Geschäftsführer Ralf Garben, Gewerbepark Rahlmühle 11, 31848 Bad Münder, Telefon: +49 5042 5085-40, E-Mail: sales@daw.gmbh, Webseite: <https://daw.gmbh/>, Amtsgericht Hannover: HRB 205908, Steuernummer: DE271467753 (nachfolgend „DAW“) und ihren Kunden (nachfolgend „Kunde“). Die AGB gelten nur, wenn der Kunde Unternehmer (§ 14 BGB), eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.

1.2 Maßgeblich ist die bei Abschluss des jeweiligen Vertragssets im A0, im Angebot oder in der Auftragsbestätigung bezeichnete Fassung dieser AGB. Eine spätere Veröffentlichung oder Übersendung einer neuen AGB-Fassung ändert laufende Vertragsverhältnisse nicht automatisch.

1.3 Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als wir ihrer Geltung ausdrücklich zugestimmt haben.

1.4 Individuell ausgehandelte Vereinbarungen haben Vorrang. Im Übrigen gilt die im jeweiligen Vertragsset, insbesondere im Rahmenvertrag IT-Services, vereinbarte Dokumentenrangfolge.

1.5 Rechtserhebliche Erklärungen und Anzeigen des Kunden in Bezug auf den Vertrag können in Textform, insbesondere per E-Mail oder über einen vereinbarten elektronischen Kommunikationsweg, abgegeben werden, soweit nicht gesetzlich oder individuell eine strengere Form vorgeschrieben ist.

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

1.7 Soweit ein Vertragsset aus A0, Rahmenvertrag IT-Services, aktivierten Fachanlagen, Produkt- oder Assetbeschreibungen, A5, Sondervereinbarungen und gegebenenfalls Projektunterlagen besteht, gilt die dort vereinbarte Dokumentenrangfolge. Diese AGB wirken ergänzend und als Auffangregelung.

2. Vertragsgegenstand, Dienst-, Werk- und Managed-Service-Leistungen

2.1 DAW erbringt je nach Einzelauftrag Leistungen insbesondere in den Bereichen Software, SaaS, Lizenzierung, Hosting, Plattformbetrieb, IT-Infrastruktur, Managed Services, Support, Monitoring, Patchmanagement, Backup/Restore, Hardware, Beratung, Projektierung und Softwareentwicklung.

2.2 Bei Dienstleistungen schuldet DAW die fachgerechte Tätigkeit, jedoch keinen bestimmten wirtschaftlichen oder technischen Erfolg. Bei ausdrücklich als Werkleistung vereinbarten Leistungen schuldet DAW das in der Projekt-Leistungsbeschreibung definierte und abnahmefähige Ergebnis. Kauf-, Miet-, Lizenz- und sonstige Leistungen richten sich nach ihrem tatsächlichen Vertragsinhalt.

2.3 Die Angebote von DAW sind freibleibend, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde. Der Vertrag kommt durch die Annahme der DAW, insbesondere durch Auftragsbestätigung oder durch Leistungserbringung zustande.

2.4 Die zu dem jeweiligen Angebot gehörenden Unterlagen wie Abbildungen, Zeichnungen, Gewichts- und Maßangaben enthalten nur Richtwerte, soweit sie nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet sind.

2.5 Der Kunde hat der DAW rechtzeitig vor Vertragsschluss schriftlich auf etwaige besondere Anforderungen an dessen Leistungen hinzuweisen. Solche Hinweise erweitern jedoch nicht die vertraglichen Verpflichtungen und die Haftung der DAW. Mangels anderweitiger ausdrücklicher Vereinbarungen ist die DAW lediglich verpflichtet, die bestellten Leistungen in der Bundesrepublik Deutschland zu erbringen und Produkte als in der Bundesrepublik Deutschland verkehrs- und zulassungsfähige Ware zu liefern.

3. Geistiges Eigentum, Software und Nutzungsrechte

3.1 Der Kunde erhält für die vereinbarte Dauer und den vereinbarten Vertragszweck das in A0, A1.1 oder dem jeweiligen Einzelauftrag bestimmte Nutzungsrecht. Fällige Zahlungsansprüche und Rechte von DAW bei Zahlungsverzug bleiben unberührt.

3.2 Bei SaaS und zeitlich befristeten Lizenzmodellen besteht das Nutzungsrecht nur für die Vertragslaufzeit. Bei Dauerlizenzen wird ein dauerhaftes einfaches Nutzungsrecht nur eingeräumt, wenn dies ausdrücklich bezeichnet ist.

3.3 Die Überlassung des Source Codes, von Entwicklungsumgebungen, Build-Prozessen, internen Werkzeugen oder nicht vereinbarter Entwicklungsdokumentation ist nicht geschuldet.

3.4 Kundenspezifisch entwickelte Module und Erweiterungen verbleiben grundsätzlich im Rechtebestand von DAW. DAW darf allgemeine, nicht vertrauliche Funktionen, Methoden, Bausteine und Know-how wiederverwenden. Ausschließliche Rechte, Exklusivität, White Label, Escrow oder Buy-out bedürfen einer ausdrücklichen Sondervereinbarung und gesonderten Vergütung.

3.5 Rechte an Kundendaten, Kundenkennzeichen und vom Kunden bereitgestellten Inhalten verbleiben beim Kunden. Der Kunde räumt DAW die zur Vertragserfüllung erforderlichen einfachen Nutzungsrechte ein.

3.6 Für Drittsoftware und Open-Source-Komponenten gelten vorrangig die wirksam einbezogenen Lizenzbedingungen der jeweiligen Rechteinhaber.

3.7 Sämtliche Rechte an DAW-Software, Standardkomponenten, Bibliotheken, Frameworks, Konnektoren, Entwicklungswerkzeugen, allgemeinen Konzepten, Methoden, Dokumentationen und deren Fortentwicklungen verbleiben bei DAW, soweit nicht ausdrücklich etwas Abweichendes vereinbart ist.

4. Terminverzug durch den Kunden

4.1 Vereinbarte Vor-Ort- und Online-Termine sind mindestens zwei Werktage vor dem Termin abzusagen. Bei einer späteren Absage oder bei Nichterscheinen des Kunden bleibt die Verpflichtung zur Zahlung des für den ausgefallenen Termin vereinbarten Entgelts nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen bestehen. Ein Anspruch auf einen unentgeltlichen Ersatztermin besteht nicht.

5. Lieferung und Leistungserbringung

5.1 Die DAW ist bemüht, stets so zügig wie möglich ihre Leistungen zu erbringen und zu liefern. Leistungs-/Lieferfristen beginnen, sofern nichts anderes vereinbart wurde, mit Vertragsschluss. Fixtermine müssen als solche mit einem entsprechenden Zusatz besonders gekennzeichnet werden.

5.2 DAW erbringt die vereinbarten Leistungen mit der Sorgfalt eines professionellen IT-Dienstleisters. Der Kunde bleibt für seine Geschäftsprozesse, fachlichen Entscheidungen und Mitwirkung verantwortlich; dies beschränkt nicht die von DAW ausdrücklich übernommenen Leistungs- oder Erfolgspflichten.

5.3 Ohne weitere vertragliche Vereinbarung ist Ort der Leistungserbringung der Sitz des Unternehmens der DAW.

5.4 Der Kunde darf die zur Verfügung gestellten Leistungen der DAW zu gewerblichen Zwecken Dritten nicht zur Nutzung überlassen, es sei denn, dies ist ausdrücklich vertraglich gestattet. Als Dritte im Sinne dieser Regelung gelten nicht die in einer Produktbeschreibung, A0 oder sonstigen Vertragsunterlage bestimmungsgemäß vorgesehenen Nutzer, Teilnehmer, Mitarbeiter oder sonstigen Nutzergruppen.

5.5 Die Einhaltung von Fristen für Lieferungen oder sonstige Leistungen setzt den rechtzeitigen Zugang sämtlicher vom Kunden zu beschaffenden und zu übergebenden Gegenstände, Unterlagen, Genehmigungen und Freigaben sowie die Einhaltung der vereinbarten Zahlungsbedingungen und sonstigen Verpflichtungen durch den Kunden voraus. Werden diese Voraussetzungen nicht erfüllt, ohne dass dies von DAW zu vertreten ist, so verlängern sich die Fristen entsprechend.

5.6 DAW ist zur Lieferung von Systemen nur verpflichtet, nachdem eine verbindliche Vereinbarung zwischen dem Kunden und DAW über die Aufstellungsbedingungen am Aufstellungsort getroffen ist.

5.7 DAW kann technisch erforderliche Änderungen von Spezifikationen, die der Bestellung zugrunde liegen, vornehmen, soweit diese für den Kunden zumutbar sind. Zumutbar sind insbesondere solche Änderungen, durch die die Leistungen von DAW und die Qualität des Liefergegenstandes nicht beeinträchtigt werden.

5.8 Die Lieferung von Waren erfolgt entweder per Download oder an die vom Kunden angegebene Lieferadresse durch nicht versicherten Versand über einen Post- / Paketservice. Ein versicherter Versand erfolgt nur nach ausdrücklicher Vereinbarung. Der Kunde trägt die Versand- und Lieferkosten. Diese werden pauschal berechnet.

5.9 Die Gefahr des zufälligen Untergangs und der zufälligen Verschlechterung der Ware geht bei Lieferungen mit der Übergabe, beim Versendungskauf mit der Auslieferung der Sache an den Spediteur, den Frachtführer oder der sonst zur Ausführung der Versendung bestimmten Person oder Anstalt auf den Kunden über. Der Übergabe steht es gleich, wenn sich der Kunde in Annahmeverzug befindet. Bei Leistungen, die die Erstellung eines Werkes zum Gegenstand haben, geht die Gefahr des zufälligen Untergangs und der zufälligen Verschlechterung mit Abnahme auf den Kunden über.

5.10 Waren (insbesondere Standard- oder Individualsoftware) können (Re-) Exportrestriktionen unterliegen, z. B. der Vereinigten Staaten von Amerika oder der EU. Der Kunde hat diese Bestimmungen zu beachten und trägt die entstehenden Kosten.

6. Abnahme bei Werkleistungen

6.1 Eine Abnahme findet ausschließlich statt, wenn im Einzelauftrag eine Werkleistung oder ein abnahmefähiges Teilergebnis vereinbart ist. DAW zeigt die Abnahmebereitschaft in Textform an und stellt die vereinbarten Testunterlagen bereit.

6.2 Der Kunde prüft das Ergebnis innerhalb der vereinbarten, andernfalls innerhalb einer angemessenen Frist anhand der Abnahmekriterien. Wegen unwesentlicher Mängel darf die Abnahme nicht verweigert werden; diese werden als Restpunkte dokumentiert.

6.3 Teilabnahmen gelten nur für ausdrücklich als selbständig abnahmefähig bezeichnete Teilergebnisse. Die produktive Nutzung allein gilt nicht als Abnahme, sofern die Parteien dies nicht ausdrücklich vereinbart haben.

6.4 Eine Abnahmefiktion richtet sich nach den gesetzlichen Voraussetzungen und setzt eine angemessene Fristsetzung nach Fertigstellung voraus.

7. Höhere Gewalt; Lieferantenverzug

7.1 Für Ereignisse höherer Gewalt oder im Falle einer von der DAW nicht zu vertretenden, unrichtigen oder nicht rechtzeitigen Selbstbelieferung durch einen Lieferanten von DAW, die der DAW die vertragliche Leistung wesentlich erschweren, die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages zeitweilig behindern oder unmöglich machen, haftet die DAW nicht. Als höhere Gewalt gelten alle vom Willen und Einfluss der Vertragsparteien unabhängigen Umstände wie Naturkatastrophen, Regierungsmaßnahmen, Behördenentscheidungen, Blockaden, Krieg und andere militärische Konflikte, Mobilmachung, innere Unruhen,

Terroranschläge, Streik, Aussperrung und andere Arbeitsunruhen, Beschlagnahme, Embargo, Epidemien, Pandemien oder sonstige Umstände, die unvorhersehbar, schwerwiegend und durch die Vertragsparteien unverschuldet sind und nach Abschluss dieses Vertrages eintreten.

7.2 Soweit eine der Vertragsparteien durch höhere Gewalt an der Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen gehindert wird, gilt dies nicht als Vertragsverstoß, und die im Vertrag oder aufgrund des Vertrages festgelegten Fristen werden entsprechend der Dauer des Hindernisses angemessen verlängert. Gleiches gilt, soweit die DAW auf die Vorleistung Dritter angewiesen ist, und sich diese aufgrund höherer Gewalt verzögert.

7.3 Jede Partei wird alles in ihren Kräften stehende unternehmen, was erforderlich und zumutbar ist, um das Ausmaß der Folgen, die durch die höhere Gewalt hervorgerufen worden sind, zu mindern. Die von der höheren Gewalt betroffene Vertragspartei wird der anderen Vertragspartei den Beginn und das Ende des Hindernisses jeweils unverzüglich schriftlich anzeigen.

7.4 Wenn ein Ereignis höherer Gewalt länger als 30 Tage andauert, kann jede Partei den von dem Ereignis betroffenen Vertrag beziehungsweise Leistungsteil außerordentlich kündigen. Schadensersatzansprüche allein aufgrund dieser Kündigung bestehen nicht. Bereits entstandene Zahlungsansprüche für ordnungsgemäß erbrachte Leistungen bleiben unberührt.

7.5 Die Beendigung betrifft nur den von der Kündigung erfassten Vertrag beziehungsweise Leistungsteil. Auswirkungen auf weitere Vertragsbausteine richten sich nach A0 und dem Rahmenvertrag IT-Services. Rechte und Pflichten, die ihrem Wesen nach der Beendigung überdauern sollen, bleiben unberührt.

8. Personal von DAW

8.1 Die DAW ist bei der Wahl der Personen frei, die sie zur Leistungserbringung einsetzt. Sofern und soweit die DAW dem Kunden Personen namentlich benannt hat, die sie zur Leistungserbringung einzusetzen beabsichtigt, entspricht dies dem Planungsstand zum Zeitpunkt der namentlichen Benennung. Ein Anspruch des Kunden auf den Einsatz der genannten Personen besteht nicht.

8.2 Die von der DAW zur Leistungserbringung eingesetzten Personen unterliegen nicht der Weisungsbefugnis des Kunden. Dies gilt insbesondere, soweit von der DAW eingesetzte Personen die Leistungen in den Räumen des Kunden erbringen. Beide Parteien werden geeignete Maßnahmen ergreifen, um eine Arbeitnehmerüberlassung zu verhindern.

8.3 Die DAW ist berechtigt, für sämtliche Leistungsverpflichtungen Dritte als Subunternehmer zu beauftragen und/oder in die Leistungserbringung einzubinden. DAW trägt dafür Sorge, dass dem Kunden hieraus keine erheblichen Nachteile entstehen. Weiterhin ist die DAW berechtigt, sämtliche Pflichten durch Dritte im Auftrag erfüllen zu lassen. Für die Beauftragung von Unterauftragsverarbeitern im datenschutzrechtlichen Sinne gelten vorrangig die Regelungen des AVV.

9. Preise, A5 und jährliche Anpassung

9.1 Die Zahlungspflicht des Kunden für bestellte Produkte besteht unabhängig von der tatsächlichen Nutzung durch den Kunden.

9.2 Der Kunde hat die Zahlung entsprechend der jeweils vereinbarten Zahlungsbedingungen zu leisten. Sofern nichts anderes vereinbart ist, sind Rechnungen innerhalb von 14 Kalendertagen nach Zugang ohne Abzug zahlbar. Die gesetzlichen Regelungen zum Zahlungsverzug bleiben unberührt.

9.3 Es besteht Einigkeit, dass Rechnungen in Papierform oder per E-Mail übersandt werden können.

9.4 Stundensätze, Abrechnungseinheiten, Zuschläge, Fahrt-, Reise-, Notfall- und Nebenkosten ergeben sich aus der im Vertragsset bezeichneten beziehungsweise nach Ziffern 9.5 bis 9.8 wirksam fortgeschriebenen A5-Fassung.

9.5 DAW ist berechtigt und bei entsprechenden Kostensenkungen verpflichtet, die in A5 als dynamische Standardwerte gekennzeichneten Positionen einmal jährlich mit Wirkung zum 1. Januar anzupassen. Maßstab ist die prozentuale Veränderung des in A5 bezeichneten amtlichen Erzeugerpreisindex für Dienstleistungen der Informationstechnologie gegenüber dem für die vorherige Anpassung maßgeblichen Vergleichswert.

9.6 DAW kündigt die Anpassung spätestens bis zum 31. Oktober des Vorjahres in Textform an und übermittelt die alte und neue A5-Fassung, den verwendeten Indexwert und den Berechnungsweg. Eine Veränderung von weniger als 1 Prozent kann auf das Folgejahr vorgetragen werden.

9.7 Die Anpassung betrifft ausschließlich dynamische Standardwerte. Kundenspezifische Produktpreise, Festpreise, Rabatte, Staffeln, Preisbindungen, Zahlungsziele, Mindestmengen, Laufzeiten und Sonderkündigungsrechte in A0 oder Einzelauftrag bleiben unberührt. Ein vereinbarter prozentualer Rabatt wird auf den angepassten Grundwert angewendet, sofern nichts Abweichendes vereinbart ist.

9.8 Ist der bezeichnete Index dauerhaft nicht mehr verfügbar oder methodisch wesentlich verändert, tritt ein wirtschaftlich möglichst vergleichbarer amtlicher Index an seine Stelle. Anpassungen über den Indexmechanismus hinaus bedürfen der Zustimmung des Kunden oder eines ausdrücklich vereinbarten Sonderkündigungsrechts.

9.9 Zusatzleistungen und Beauftragung

Gemeinsame Abrechnungsgrundlage für zusätzliche Leistungen: Beauftragung, vorherige Information über Umfang und Vergütung sowie Abrechnung nach einbezogenem A5 oder individueller Preisvereinbarung. Eine bloße Störungs- oder Garantiemeldung löst noch keinen kostenpflichtigen Zusatzauftrag aus.

10. Eigentumsvorbehalt

10.1 Die Gegenstände der Lieferungen sowie anlässlich von Reparaturen eingefügte Gegenstände (Vorbehaltware) bleiben Eigentum der DAW, bis der Kunde sämtliche bestehenden und nach Vertragsabschluss entstehenden Forderungen aus der Geschäftsverbindung erfüllt hat.

10.2 Der Kunde ist verpflichtet, die Vorbehaltware pfleglich zu behandeln. Während des Bestehens des Eigentumsvorbehalts ist dem Kunden eine Verpfändung oder Sicherungsübereignung oder die Weiterveräußerung untersagt.

10.3 Bei vertragswidrigem Verhalten des Kunden, insbesondere bei Zahlungsverzug, ist DAW nach Ablauf einer erfolglos gesetzten, angemessenen Nachfrist berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten und die Vorbehaltware heraus zu verlangen und/oder Schadenersatz zu verlangen. Bei Waren, die zeitlich befristet überlassen wurden (Miete), ist die DAW berechtigt, die gewährte Nutzung der Ware zu untersagen und einzustellen.

10.4 Bei Pfändungen, Beschlagnahmen oder sonstigen Verfügungen, Beschädigungen oder Eingriffen Dritter hat der Kunde die DAW unverzüglich zu benachrichtigen.

10.5 Verbindet der Kunde die Vorbehaltware mit anderen ihm gehörenden Sachen zu einer neuen Sache in einer Weise, dass er Alleineigentum erwirbt (§ 947 Abs.2 BGB), so überträgt er der DAW das Miteigentum in Höhe der Quote, die sich aus dem Verhältnis des Kaufpreises für die Vorbehaltware zum Wert der neuen Sache ergibt. Der Miteigentumsanteil gilt als Vorbehaltware.

10.6 Während der Dauer des Eigentumsvorbehalts wird der Kunde die Vorbehaltware auf eigene Kosten gegen Untergang oder Beschädigung, insbesondere durch Feuer, Wasser, Einbruch oder Diebstahl, ausreichend versichern

und auf Anforderung Einsicht in die Versicherungspolice gewähren. Der Kunde tritt seine diesbezüglichen Versicherungsansprüche bereits jetzt ab. Die DAW nimmt diese Abtretung an und erklärt die Rückabtretung an den Kunden mit der Maßgabe, dass diese wirksam wird, wenn und sobald der Eigentumsvorbehalt erloschen ist.

10.7 Soweit der Wert aller Sicherungsrechte, die der DAW zustehen, die Höhe aller gesicherten Ansprüche um mehr als 20 % übersteigt, wird die DAW auf Wunsch des Kunden einen entsprechenden Teil der Sicherungsrechte freigeben. Die Auswahl der freizugebenden Sicherheiten obliegt der DAW.

11. Mängelrechte und Leistungsstörungen nach Vertragstyp

11.1 Kauf und Hardware; Herstellergarantien

Soweit DAW Hardware oder Standardsoftware als Verkäufer liefert, gelten die vereinbarten beziehungsweise gesetzlichen Mängelrechte. Herstellergarantien bestehen ergänzend nach den Bedingungen des jeweiligen Garantiegebers. Aus ihrer Vermittlung oder Abwicklung folgt keine eigene Garantie von DAW. Rechte aus Herstellergarantien werden durch die Verjährungsregelung in Ziffer 11.6 nicht verkürzt. DAW darf Hersteller oder Vorlieferanten in Prüfung und Nacherfüllung einbeziehen, bleibt jedoch für eigene Verkäuferpflichten verantwortlich.

Garantieabwicklung. Übernimmt DAW auf Wunsch des Kunden außerhalb eigener gesetzlicher oder bereits vereinbarter Mängelpflichten die Abwicklung einer Hersteller- oder Vorlieferantengarantie, handelt es sich um eine gesondert zu beauftragende Dienstleistung nach Ziffer 9.9. Hierzu zählen insbesondere Fehlerprüfung, Eröffnung und Koordination des Garantiefalls, Kommunikation, Versandabwicklung und Rücknahme. Bereits vereinbarte oder vom Garantiegeber für den Kunden abgegebene Abwicklungsleistungen werden nicht zusätzlich berechnet.

Wiederinbetriebnahme. Datensicherung, Neuinstallation, Konfiguration sowie Wiederherstellung von Daten, Anwendungen und Benutzerumgebungen sind eigenständige Leistungen. Ihre Kostenfreiheit folgt nicht allein aus dem Bestehen einer Herstellergarantie. Soweit diese Leistungen nicht aufgrund gesetzlicher Pflichten, der einschlägigen Garantiebedingungen oder einer bestehenden Leistungsvereinbarung bereits geschuldet beziehungsweise abgegolten sind, werden sie nur nach Beauftragung gemäß Ziffer 9.9 gesondert vergütet. Die Verantwortlichkeit von DAW für selbst zu vertretende Pflichtverletzungen und Datenverluste bleibt unberührt und richtet sich nach Ziffer 12.

Datensicherung vor Reparaturen. Vor einer Einsendung oder einem Eingriff, bei dem erkennbar Daten gelöscht oder Datenträger ausgetauscht werden können, informiert DAW den Kunden über dieses Risiko und stimmt die erforderlichen Sicherungsmaßnahmen ab. Die Verantwortungsverteilung für die Datensicherung richtet sich nach Ziffer 13.2; von DAW übernommene Sicherungs- und Wiederherstellungspflichten nach Ziffer 12.6 bleiben unberührt.

11.2 Werk- und Entwicklungsleistungen

DAW schuldet, dass das abgenommene Projektergebnis die in der Projekt-Leistungsbeschreibung vereinbarte Beschaffenheit aufweist und in der bezeichneten Systemumgebung die vereinbarten Funktionen erfüllt. Bei Mängeln ist DAW zunächst Gelegenheit zur Nacherfüllung innerhalb angemessener Frist zu geben.

11.3 Weitere Mängelrechte

Schlägt die Nacherfüllung fehl, wird sie verweigert oder ist sie unzumutbar, stehen dem Kunden die weiteren gesetzlichen Mängelrechte zu. Schadensersatz richtet sich ergänzend nach Ziffer 12.

11.4 Dienst- und Managed-Service-Leistungen

Bei Dienstleistungen und laufenden Managed Services schuldet DAW fachgerechte Tätigkeit im vereinbarten Verantwortungsbereich, jedoch keinen bestimmten Erfolg, soweit nicht ausdrücklich ein Werk, eine Verfügbarkeit, eine Wiederherstellung oder ein sonstiger Zielwert zugesagt ist. Soweit vereinbart, werden Leistungsstörungen über die in A3 beziehungsweise A0 festgelegten Incident-, Eskalations- und Abhilfeprozesse bearbeitet.

11.5 Drittsoftware und Fremdsysteme und Herstelleränderungen

Mängelrechte für DAW-Eigenleistungen beziehen sich nicht auf originäre Fehler der Drittsoftware, nicht von DAW betriebene Infrastruktur oder spätere Herstelleränderungen, soweit die Störung ausschließlich hierauf beruht. Dies gilt nicht, soweit DAW die Störung selbst zu vertreten hat oder die betroffene Kompatibilität zum vereinbarten Leistungsumfang gehört. Eigene Auswahl-, Integrations-, Entwicklungs-, Pflege- und Betriebspflichten von DAW bleiben unberührt.

Kompatibilitätsumfang. Maßgeblich sind die vereinbarten Funktionen sowie die bezeichnete Systemumgebung und die unterstützten Versionen. Eine zeitlich unbegrenzte Anpassung an sämtliche künftigen Herstellerstände ist nicht allein mit der Erstellung oder Überlassung eines Moduls vereinbart. Bestehende Mängelrechte sowie vereinbarte laufende Maintenance-, SaaS- und Betriebspflichten, insbesondere zur Aufrechterhaltung der geschuldeten Nutzbarkeit, bleiben unberührt.

Grundlegende Änderungen. Anpassungen infolge eines Hauptversionswechsels, einer Migration oder einer grundlegenden Änderung oder Ablösung von Schnittstellen, APIs, Datenmodellen, Authentifizierungsverfahren oder sonstigen technischen Grundlagen durch Hersteller oder Dritte sind zusätzliche Entwicklungs- oder Anpassungsleistungen, soweit sie außerhalb des bereits geschuldeten Leistungsumfangs liegen. Dies kann auch eine grundsätzlich unterstützte Drittsoftware oder Plattform betreffen; eine unveränderte Versionsbezeichnung schließt eine grundlegende technische Änderung nicht aus. Solche Zusatzleistungen bedürfen der Beauftragung und werden nach Ziffer 9.9 vergütet.

Abgrenzung zur Maintenance. Bei aktivierter A1.3 bleiben technisch erforderliche Kompatibilitätsanpassungen an ausdrücklich unterstützter Basissoftware oder Plattformkomponenten im dort vereinbarten Umfang enthalten. Die Abgrenzung zu Hauptversions- und Architekturwechseln sowie zu nicht unterstützten Versionen oder undokumentierten Herstelleränderungen richtet sich nach A1.3 und den vorrangigen Vereinbarungen. Bereits enthaltene Leistungen werden nicht nochmals berechnet. Schadensersatzansprüche richten sich nach Ziffer 12.

11.6 Rüge und Verjährung

Soweit § 377 HGB anwendbar ist, bleiben die gesetzlichen Untersuchungs- und Rügepflichten unberührt.

Mängelansprüche des Kunden aus Kauf- und Werkleistungen verjähren innerhalb eines Jahres ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn, soweit nicht zwingende gesetzliche Vorschriften eine längere Verjährungsfrist vorsehen.

Die Verkürzung der Verjährungsfrist gilt nicht bei Arglist, bei ausdrücklich übernommenen Garantien sowie für Schadensersatzansprüche wegen Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, wegen der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit und in sonstigen Fällen zwingender gesetzlicher Haftung.

12. Haftung, Obergrenzen und Datenverlust

12.1 DAW haftet unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, bei schuldhafter Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, bei Arglist, aus einer ausdrücklich übernommenen Garantie, nach dem Produkthaftungsgesetz sowie aufgrund sonstiger zwingender gesetzlicher Haftung.

12.2 Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht haftet DAW ausschließlich für den bei Vertragsschluss vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden. Im Übrigen ist die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

12.3 Die Haftung nach Ziffer 12.2 ist je Schadensfall auf den höheren Betrag aus

(a) 100 Prozent der Nettovergütung des betroffenen Vertragssets in den zwölf Monaten vor dem Schadensereignis und (b) 50.000 EUR begrenzt. Bei einem einmaligen Projekt tritt an die Stelle der Zwölfmonatsvergütung die Netto-Projektvergütung.

12.4 Die Gesamthaftung für sämtliche leicht fahrlässig verursachten Schadensfälle innerhalb eines Vertragsjahres ist auf den höheren Betrag aus (a) 200 Prozent der vorgenannten Zwölfmonats- beziehungsweise Projektvergütung und (b) 100.000 EUR begrenzt.

12.5 Die Beschränkungen gelten entsprechend zugunsten der gesetzlichen Vertreter, Mitarbeitenden, Erfüllungsgehilfen und sonstigen Beauftragten von DAW.

12.6 Übernommenes Backup

Soweit DAW Backup, Sicherungsüberwachung oder Wiederherstellung ausdrücklich übernommen hat, richtet sich die Verantwortlichkeit nach dem vereinbarten Sicherungskonzept, insbesondere Sicherungsintervall, Aufbewahrungsdauer, RPO, RTO, Speicherort und Restore-Test. Für diesen übernommenen Umfang kann sich DAW nicht auf eine fehlende kundenseitige Parallelsicherung berufen. Die allgemeinen Haftungsobergrenzen bleiben anwendbar.

12.7 Eine Datensicherung ist keine gesetzliche oder revisionssichere Archivierung, sofern diese nicht ausdrücklich beauftragt wurde. Produktionskritische Systeme, erhöhte Haftungsgrenzen, garantierte Wiederherstellungswerte oder 24/7-Verantwortung bedürfen einer individuellen Sondervereinbarung.

12.8 Einheitliches Haftungsregime

Die Haftungsregelungen dieser Ziffer gelten für sämtliche unter Einbeziehung dieser AGB beauftragten Lieferungen und Leistungen von DAW, einschließlich Garantieabwicklung, Wiederinbetriebnahme und Anpassungen an Drittsoftware oder Fremdsystemen. Einer Wiederholung in Angeboten oder Auftragsbestätigungen bedarf es nicht. Der konkrete Leistungsumfang und die Vergütung ergeben sich weiterhin aus den jeweiligen Vertragsunterlagen. Der Vorrang individueller Vereinbarungen, der vereinbarten Dokumentenrangfolge und zwingender gesetzlicher Bestimmungen bleibt unberührt.

13. Kundenpflichten, Assets und Informationssicherheit

13.1 Der Kunde ist verpflichtet, die DAW zu unterstützen und in seiner Betriebssphäre alle zur ordnungsgemäßen Leistungserbringung erforderlichen Voraussetzungen zu schaffen. Dazu wird er der DAW insbesondere notwendige

Informationen zur Verfügung stellen und bei Bedarf einen Remotezugang auf seine IT-Infrastruktur ermöglichen. Der Kunde sorgt ferner dafür, dass fachkundiges Personal zur Unterstützung der DAW zur Verfügung steht. Erbringt der Kunde seine Mitwirkungsleistungen nur unzureichend, so kann dies zu Störungen in der Leistungserbringung der DAW führen und berechtigt diese zur Zurückbehaltung ihrer Leistungen, bis die Mitwirkungspflichten des Kunden vollständig und mangelfrei erbracht sind.

13.2 Der Kunde ist für Datensicherung, Archivierung und Notfallvorsorge verantwortlich, soweit diese Pflichten nicht nach A0, A2, A3 oder einem ausdrücklich einbezogenen Betriebs- / Backup-Profil von DAW übernommen wurden.

13.3 Störungen und Sicherheitsvorfälle sind unverzüglich über die vereinbarten Meldewege mit den verfügbaren Mindestinformationen anzuzeigen. Soweit ein SLA vereinbart ist, bestimmt A0 beziehungsweise A3 den SLA-relevanten Meldeweg.

13.4 Bei Infrastruktur-Managed-Services hält der Kunde das Assetverzeichnis aktuell, informiert über Neuanschaffungen, Austausch, End-of-Life, Fremdänderungen und Drittdienstleister und stellt erforderliche Wartungsfenster sowie Administratorzugänge bereit.

13.5 Der Kunde informiert DAW über Änderungen bei Ansprechpartnern, administrativen Nutzern, Key Usern oder sonstigen für die Leistungserbringung relevanten Berechtigungen, soweit dies für die vertragsgemäße Leistungserbringung erforderlich ist. Zusätzliche Vergütung entsteht nur, soweit hierdurch eine nicht bereits geschuldete Zusatzleistung erforderlich wird.

13.6 Der Kunde ist für ein ordnungsgemäßes Lizenzmanagement verantwortlich. Soweit Software durch die DAW bereitgestellt wird, kann eine Lizenzierung auf den Kunden erfolgen. Die DAW ist dann berechtigt, entsprechende Erklärungen im Auftrage des Kunden abzugeben. Von DAW dem Kunden bereitgestellte und nicht bereits anderweitig vergütete Lizenzen werden nach Maßgabe der vertraglichen Vereinbarung in Rechnung gestellt. Bei Vertragsende richten sich Fortbestand, Beendigung, Rückgabe oder Übertragung von Drittsoftwarelizenzen nach der jeweiligen vertraglichen Vereinbarung und den Lizenzbedingungen des Herstellers.

13.7 Wenn der Kunde Dritte mit Änderungen an Leistungen der DAW beauftragt und dies nicht mit der DAW abgestimmt hat, trägt der Kunde die hierdurch verursachten Störungen, Schäden und erforderlichen Mehraufwände, soweit diese auf der nicht abgestimmten Änderung beruhen.

13.8 Der Kunde trifft in seinem Verantwortungsbereich angemessene Maßnahmen, um die Übertragung schädlicher Inhalte oder Schadsoftware zu

verhindern.

13.9 Der Kunde hat die Leistungen von DAW so zu nutzen, dass die Sicherheit, Integrität und Funktionsfähigkeit der von DAW betriebenen oder betreuten Systeme, Server und Kommunikationsnetze sowie die dort verarbeiteten Daten nicht beeinträchtigt werden. Gefährden oder beeinträchtigen vom Kunden eingebrachte oder veranlasste Programme, Skripte, Konfigurationen, Daten oder sonstige Komponenten diese Systeme oder die Sicherheit anderer Systeme oder Daten, ist DAW berechtigt, die zur Abwehr der Gefährdung erforderlichen und angemessenen Maßnahmen zu ergreifen. DAW darf insbesondere betroffene Komponenten vorübergehend deaktivieren sowie Zugänge, Verbindungen oder die Anbindung an Kommunikationsnetze oder das Internet ganz oder teilweise unterbrechen. Soweit zur Beseitigung der Gefährdung erforderlich, dürfen betroffene Komponenten nach vorheriger Information des Kunden auch entfernt werden. DAW informiert den Kunden über die getroffenen Maßnahmen unverzüglich, soweit dies nach den Umständen möglich und zumutbar ist. Die Einschränkung wird aufgehoben, sobald die Gefährdung oder Beeinträchtigung beseitigt ist. Für Auswirkungen rechtmäßig ergriffener Schutzmaßnahmen haftet DAW nur nach Maßgabe der vereinbarten Haftungsregelungen.

13.10 Für die Internetverbindung ist der Kunde selbst verantwortlich, um auf Leistungen der DAW zuzugreifen.

13.11 Der Kunde wird auf dem durch die DAW zur Verfügung gestellten Speicherplatz keine rechtswidrigen, die Gesetze, behördlichen Auflagen oder Rechte Dritter verletzenden Inhalte ablegen. Er wird dafür Sorge tragen, dass die von ihm gewählte Internetadresse, unter der die Inhalte über das Internet abgefragt werden können, ebenfalls nicht Gesetze, behördliche Auflagen oder Rechte Dritter verletzen. Der Kunde stellt die DAW von jeglichen von ihm zu vertretenden Inanspruchnahmen durch Dritte einschließlich der durch die Inanspruchnahme ausgelösten Kosten frei.

13.12 Maßnahmen bei rechtswidrigen Inhalten und Ansprüchen Dritter

Im Fall eines unmittelbar drohenden oder eingetretenen Verstoßes gegen die vorstehenden Verpflichtungen sowie bei der Geltendmachung nicht offensichtlich unbegründeter Ansprüche Dritter gegen die DAW auf Unterlassen der vollständigen oder teilweisen Darbietung der auf dem Server abgelegten Inhalte über das Internet ist DAW berechtigt, unter Berücksichtigung auch der berechtigten Interessen des Kunden, die Anbindung dieser Inhalte an das Internet ganz oder teilweise mit sofortiger Wirkung vorübergehend einzustellen. DAW wird den Kunden über diese Maßnahme unverzüglich informieren.

13.13 Kundeninhalte

Der Kunde räumt DAW an den von ihm bereitgestellten Inhalten die für die vertragsgemäße Leistungserbringung erforderlichen einfachen Nutzungsrechte ein, insbesondere zur Speicherung, technischen Vervielfältigung, Übermittlung, Bereitstellung und Datensicherung. Der Kunde stellt sicher, dass er zur Bereitstellung der Inhalte berechtigt ist und die hierfür geltenden gesetzlichen, insbesondere datenschutzrechtlichen Anforderungen einhält. Soweit DAW personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, gilt ergänzend der vereinbarte AVV.

14. Laufzeit, Kündigung, Exit und Datenrückgabe

14.1 Mindestlaufzeit, Verlängerung und ordentliche Kündigungsfrist ergeben sich vorrangig aus A0 oder Einzelauftrag. Fehlt eine Regelung, gilt der Vertrag als auf unbestimmte Zeit geschlossen und kann mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende gekündigt werden.

14.2 Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt davon unberührt.

14.3 Kündigungen können in Textform an die im A0 bezeichnete Vertragsadresse erklärt werden, soweit keine strengere gesetzliche oder individuell vereinbarte Form gilt.

14.4 Daten-, Domain- und Zugangsbereitstellung

Nach Beendigung des jeweiligen Vertragsverhältnisses stellt DAW dem Kunden die ihm zuzuordnenden Kundendaten sowie die zur vertraglich geschuldeten Übergabe erforderlichen Zugangsinformationen und, soweit einschlägig, Auth-Codes nach Maßgabe der vertraglichen Vereinbarungen und gesetzlichen Bestimmungen in einem von DAW für die jeweilige Leistung vorgesehenen Standardformat beziehungsweise Standardverfahren zur Verfügung. Gesetzliche Rechte auf Datenzugang, Datenbereitstellung, Datenübertragung oder Anbieterwechsel bleiben unberührt.

14.5 Bereitstellungszeitraum und Mitwirkung

DAW hält die nach Ziffer 14.4 bereitgestellten Daten, Auth-Codes und sonstigen Übergabeinformationen für einen Zeitraum von 30 Kalendertagen ab Bereitstellung zur Abholung oder Übernahme durch den Kunden bereit, soweit gesetzlich keine längere Frist vorgeschrieben ist. Der Kunde ist verpflichtet, diese innerhalb des Bereitstellungszeitraums abzurufen und die für einen Domaintransfer, eine Datenübernahme oder einen Anbieterwechsel erforderlichen Mitwirkungshandlungen rechtzeitig vorzunehmen.

DAW ist nicht dafür verantwortlich, wenn eine Übertragung oder ein Anbieterwechsel aufgrund unterlassener oder verspäteter Mitwirkung des Kunden nicht innerhalb des Bereitstellungszeitraums durchgeführt werden kann.

14.6 Sonderleistungen beim Exit

Nicht von der Standardbereitstellung umfasst sind insbesondere kundenspezifische Sonderexporte, besondere Datenformate, Datenbereinigungen oder -konvertierungen, die Aufbereitung für Systeme Dritter sowie Migration, Import, Einrichtung oder sonstige Überführung in Software, Plattformen oder Infrastrukturen Dritter. Solche Leistungen bedürfen, soweit sie nicht gesetzlich oder ausdrücklich vertraglich geschuldet sind, einer gesonderten Beauftragung und werden nach A5 oder einer individuellen Vereinbarung vergütet.

14.7 Löschung und weitere Vorhaltung

Nach Ablauf des Bereitstellungszeitraums darf DAW Daten löschen, soweit keine gesetzlichen, datenschutzrechtlichen oder ausdrücklich vereinbarten Aufbewahrungs- oder Bereitstellungspflichten entgegenstehen. Eine darüber hinausgehende Vorhaltung oder erneute Bereitstellung kann, soweit rechtlich zulässig und technisch möglich, gesondert beauftragt und vergütet werden. Der AVV und zwingende gesetzliche Lösch-, Rückgabe- und Aufbewahrungspflichten bleiben unberührt.

15. Datenschutz, Schutz von Betriebsgeheimnissen

15.1 Der Kunde verpflichtet sich, die gesetzlichen Regelungen zum Datenschutz einzuhalten und Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse der DAW vor unberechtigtem Zugriff ausreichend und im erforderlichen Umfang zu schützen.

15.2 Den Parteien ist bekannt, dass elektronische Kommunikation, insbesondere unverschlüsselte E-Mail-Kommunikation, mit Sicherheitsrisiken verbunden sein kann. Soweit für bestimmte Informationen oder Übertragungswege besondere Sicherheitsanforderungen vereinbart oder gesetzlich erforderlich sind, sind diese einzuhalten.

16. Auftragsverarbeitung (AVV)

Verarbeitet DAW personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden, wird der im Vertragsset bezeichnete AVV einbezogen beziehungsweise schließen die Parteien einen entsprechenden AVV.

17. Schlussbestimmungen

17.1 Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss der kollisionsrechtlichen Bestimmungen und des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenverkauf vom 11.4.1980 (UN-Kaufrecht).

17.2 Soweit gesetzlich zulässig, ist ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis der Sitz von DAW.