



# Allgemeine Geschäftsbedingungen der ITEMIS AG für Pflegeleistungen

ITEMIS AG | AGB Pflegeleistungen (Stand: 23.08.2019, Version 1.3.0)

---

# 1. Geltung der Vertragsbedingungen

Für die Pflege von Softwareprodukten der ITEMIS AG, Am Brambusch 15 - 24, 44536 Lünen ("ITEMIS AG"), sowie — sofern ausdrücklich vereinbart — für die Pflege von Drittsoftware jeweils durch die ITEMIS AG gelten im unternehmerischen Verkehr ausschließlich diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Pflegeleistungen in ihrer bei Erteilung des Auftrags unter [legal.itemis.com/](https://legal.itemis.com/) abrufbaren Fassung, soweit nichts anderes vereinbart ist. Andere Vertragsbedingungen werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn die ITEMIS AG ihnen nicht ausdrücklich widerspricht. Dies gilt auch dann, wenn beim Abschluss gleichartiger Verträge hierauf nicht nochmals hingewiesen wird.

---

## 2. Vertragsgegenstand und Leistungen

### 2.1. Pflegegegenstand

Die ITEMIS AG erbringt die im jeweiligen Auftrag vereinbarten Pflegeleistungen neben den Leistungen des Überlassungsvertrages für die jeweils aktuelle Version der als Pflegegegenstand vereinbarten Standardsoftware ("Pflegesoftware") gegen die vereinbarte Vergütung. Wird im jeweiligen Auftrag ausdrücklich Drittsoftware als Pflegesoftware vereinbart, gelten dafür die im Rahmen dieser AGB beschriebenen Einschränkungen. Die ITEMIS AG erbringt — soweit vereinbart — folgende Pflegeleistungen:

### 2.2. Störungsmanagement

#### 2.2.1.

Die ITEMIS AG wird während ihrer üblichen Geschäftszeiten (werktags von 9.00 Uhr bis 17.00 Uhr, Montag bis Freitag außer an gesetzlichen Feiertagen in Deutschland) ordnungsgemäße Störungsmeldungen des Auftraggebers (Ziff. 3.1) entgegennehmen und jeweils mit einer Kennung versehen. Die ITEMIS AG wird den Erhalt der Störungsmeldung innerhalb eines Werktages bestätigen und sie innerhalb von drei Werktagen den Störungskategorien nach Ziff. 2.2.2 einordnen und anhand dieser Zuordnung die in Ziff. 2.2.2 und Ziff. 2.2.3 beschriebenen Maßnahmen zur Analyse und Bereinigung von Störungen durchführen.

#### 2.2.2.

Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird die ITEMIS AG zu entgegenenommenen Störungsmeldungen nach erster Sichtung innerhalb eines Werktages nach der Einordnung in die Störungskategorien gem. Ziff. 2.2.1 gegebenenfalls fehlende Informationen erfragen und bei Störungsmeldungen, die auf einen Fehler der Pflegesoftware zurückgehen, die nachfolgend beschriebenen Maßnahmen ergreifen:

##### "Severity Level 1"

Störungen dieser Kategorie beruhen auf einem Fehler, der die Nutzung oder Weiterverwendung der Software unmöglich macht. Die Störung erfordert eine unverzügliche Lösung, die dem Auftraggeber nicht bereits zur Verfügung steht. Die ITEMIS AG wird auf eine Meldung des Auftraggebers über ein solches Problem unverzüglich nach der Mitteilung über das Severity Level zu den üblichen Geschäftszeiten angemessene Schritte unternehmen, um (a) das gemeldete Problem unverzüglich zu replizieren und zu verifizieren; (b) so schnell wie möglich zu einem Fix (oder zu einem akzeptablen Workaround) zu gelangen; und (c) dem Auftraggeber den Fix und/oder den Workaround unverzüglich nach der jeweiligen Entwicklung zur Verfügung zu stellen.

##### "Severity Level 2"

Eine Störung dieser Kategorie liegt, im Unterschied zu einer Störung der Kategorie "Severity Level 1", vor, wenn die Nutzung oder fortgesetzte Nutzung einer oder mehrerer Funktionen der Software erschwert werden und der Auftraggeber diese nicht ohne erheblichen Zeit- oder Arbeitsaufwand vorübergehend umgehen oder vermeiden kann. Die ITEMIS AG wird nach der Mitteilung über das Severity-Level zu den üblichen Geschäftszeiten innerhalb von drei Werktagen angemessene Schritte unternehmen, um (a) das gemeldete Problem zu replizieren und zu verifizieren; (b) zu einem Fix (oder einem akzeptablen Workaround) zu gelangen; und (c) dem Auftraggeber den Fix und/oder den Workaround nach der

---

jeweiligen Entwicklung zur Verfügung zu stellen. Wird ein Workaround zur Verfügung gestellt, wird der endgültige Fix mit der nächsten Softwareversion zur Verfügung gestellt.

### **"Severity Level 3"**

Eine Störung dieser Kategorie liegt, im Unterschied zu einer Störung der Kategorien "Severity Level 1" oder "Severity Level 2", vor, wenn sie unkritisch ist und der Auftraggeber sie ohne großen Zeit- oder Arbeitsaufwand vorübergehend umgehen oder vermeiden kann. Die ITEMIS AG wird nach der Mitteilung über das Severity-Level angemessene Schritte unternehmen, um (a) mit der Fehleridentifizierung und -überprüfung zu beginnen; (b) zu einem Fix (oder einem akzeptablen Workaround) zu gelangen; und (c) dem Auftraggeber den endgültigen Fix oder den Workaround nach der jeweiligen Entwicklung zur Verfügung zu stellen. Wird ein Workaround zur Verfügung gestellt, wird der endgültige Fix mit einer der nächsten Softwareversion zur Verfügung gestellt.

### **2.2.3.**

Die ITEMIS AG ist berechtigt, diese Maßnahmen im Wege der Ferndiagnose mittels Remote-Zugriff zu den Systemen des Auftraggebers durchzuführen. Stellt sich die mitgeteilte Störung nach erster Analyse nicht als Fehler der Pflegesoftware dar, so teilt die ITEMIS AG dies dem Auftraggeber mit. Die ITEMIS AG wird bei Störungen durch eine Drittsoftware die Störungsmeldung zusammen mit ihren Analyseergebnissen dem Vertreiber oder Hersteller der Pflegesoftware mit der Bitte um Abhilfe übermitteln.

### **2.2.4.**

Der Auftraggeber wird Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung von Störungen unverzüglich übernehmen und der ITEMIS AG bei deren Einsatz etwa verbleibende Störungen unverzüglich erneut melden.

### **2.2.5.**

Das Störungsmanagement der ITEMIS AG umfasst keine Leistungen, die im Zusammenhang mit dem Einsatz von Pflegesoftware in nicht freigegebenen Einsatzumgebungen oder mit Veränderungen der Pflegesoftware durch den Auftraggeber oder Dritte stehen. Die Anforderungen an Einsatzumgebungen sind auf den jeweiligen Produkt-Webseiten unter [www.itemis.com/de/yakindu/](http://www.itemis.com/de/yakindu/) dargestellt und gelten in ihrer jeweils aktuell abrufbaren Fassungen.

## **2.3. Überlassung neuer Programmversionen**

### **2.3.1.**

Die ITEMIS AG überlässt dem Auftraggeber neue Stände der Pflegesoftware, um diese auf dem aktuellen Stand zu halten und Störungen vorzubeugen. Hierbei handelt es sich um Updates der Pflegesoftware mit technischen Modifikationen, Verbesserungen, kleineren funktionalen Erweiterungen sowie Patches mit Korrekturen zur Pflegesoftware oder sonstige Umgehungsmaßnahmen für mögliche Störungen. Diese neuen Stände der Pflegesoftware werden zusammen als "neue Programmversionen" bezeichnet.

### **2.3.2.**

Nicht Gegenstand der Pflegeleistungen sind die Überlassung von Upgrades mit wesentlichen funktionalen Erweiterungen oder von neuen Produkten sowie die Verpflichtung zur Weiterentwicklung der

---

Pflegesoftware, außer etwas anderes ist ausdrücklich nach Maßgabe von Ziff. 2.5 vereinbart.

### **2.3.3.**

Die ITEMIS AG stellt dem Auftraggeber die neuen Programmversionen mangels abweichender Vereinbarung ausschließlich zum Download über das Internet zur Verfügung. Eine Überlassung auf Datenträgern ist nicht geschuldet.

### **2.3.4.**

Der Auftraggeber wird neue Programmversionen innerhalb von 10 Werktagen nach Mitteilung und Freischaltung der Zugangsdaten für den Downloadbereich (erstmaliger Download) oder der direkten Übermittlung der Lizenzdatei untersuchen und erkennbare Mängel unverzüglich rügen, wofür § 377 Handelsgesetzbuch (HGB) entsprechend gilt. Störungen und Mängel der neuen Programmversionen werden von der ITEMIS AG gemäß Ziff. 2.2 behandelt. Es gelten insofern ferner Ziff. 3.1 und Ziff. Chapter 7. Mängel, die im Rahmen der beschriebenen ordnungsgemäßen Untersuchung nicht feststellbar waren, müssen wiederum unverzüglich nach Entdeckung schriftlich mitgeteilt werden. Auch diese Mängelrüge muss eine möglichst detaillierte und konkrete Beschreibung der Mängel enthalten.

### **2.3.5.**

Die itemis AG ist nicht dazu verpflichtet, ältere Softwarestände zu pflegen. Sobald neue Versionen der Software zur Verfügung gestellt werden, werden Vorversionen maximal für einen Zeitraum von 14 Tagen gepflegt. Eine Obliegenheit zum Einsatz des aktuellsten Softwarestands ist nicht gegeben, wenn dies für den Auftraggeber nicht zumutbar ist, etwa, weil die jeweils neuste Softwareversion fehlerhaft ist und dadurch der Betriebsablauf beim Auftraggeber beeinträchtigt würde. Der Auftraggeber hat die ITEMIS AG über die nach seiner Ansicht bestehende Unzumutbarkeit unverzüglich schriftlich zu informieren.

### **2.3.6.**

Bei neuen Versionen von Drittsoftware gelten vorrangig die Gewährleistungsregelungen des Überlassungsvertrages zwischen Auftraggeber und dem Anbieter dieser Drittsoftware, außer es ist etwas anderes vereinbart.

## **2.4. Support-Center**

### **2.4.1.**

Die ITEMIS AG richtet ein Support-Center für den Auftraggeber ein. Dieses bearbeitet ausschließlich Anfragen des Auftraggebers im Zusammenhang mit den technischen Einsatzvoraussetzungen und -bedingungen der Pflegesoftware sowie einzelnen funktionalen Aspekten. Das Support-Center nimmt solche Anfragen per E-Mail während der üblichen Geschäftszeiten der ITEMIS AG (werktags von 9.00 Uhr bis 17.00 Uhr, Montag bis Freitag außer an gesetzlichen) entgegen. Vom Support-Center werden keine Leistungen erbracht, die im Zusammenhang mit dem Einsatz von Pflegesoftware in nicht freigegebenen Einsatzumgebungen oder mit Veränderungen der Pflegesoftware durch den Auftraggeber oder Dritte stehen.

### **2.4.2.**

Voraussetzung für die Annahme und Bearbeitung von Anfragen ist, dass der Auftraggeber gegenüber der

---

ITEMIS AG fachlich und technisch hinreichend qualifiziertes Personal benennt, das intern beim Auftraggeber mit der Bearbeitung von Anfragen der Anwender der Pflegesoftware beauftragt ist. Der Auftraggeber ist verpflichtet, nur über dieses der ITEMIS AG benannte Personal Anfragen an das Support-Center zu richten.

### **2.4.3.**

Das Support-Center wird ordnungsgemäße Anfragen im Sinne von Ziff. 2.4.2 im üblichen Geschäftsgang bearbeiten und soweit möglich beantworten. Das Support-Center kann zur Beantwortung auf dem Auftraggeber vorliegende Dokumentationen und sonstige Ausbildungsmittel für die Pflegesoftware verweisen. Soweit eine Beantwortung durch das Support-Center nicht oder nicht zeitnah möglich ist, kann die ITEMIS AG—soweit dies vereinbart ist—die Anfrage zur Bearbeitung weiterleiten, insbesondere Anfragen zu nicht von der ITEMIS AG hergestellter Pflegesoftware. Weitergehende Leistungen des Support-Centers, etwa andere Ansprechzeiten sowie Rufbereitschaften oder Einsätze der ITEMIS AG vor Ort beim Auftraggeber sind vorab ausdrücklich nach Ziff. 2.5 zu vereinbaren.

## **2.5. Zusätzliche Leistungen**

### **2.5.1.**

Über die in den Ziff. 2.2 bis 2.4 beschriebenen hinausgehende Leistungen werden von der ITEMIS AG nicht als Pflegeleistungen geschuldet. Sie bedürfen daher einer ausdrücklichen Vereinbarung und sind gesondert zu vergüten. Dies kann etwa zusätzlich vereinbarte Einsätze vor Ort beim Auftraggeber, Beratung und Unterstützung bei veränderter Hardware und/oder Software-Umgebung, Klärung von Schnittstellen zu Fremdsystemen, Installations- sowie Konfigurationsunterstützung, Anpassung an neue Produkte und Services sowie an geänderte Betriebsabläufe des Auftraggebers und Weiterentwicklungen der Pflegesoftware betreffen.

### **2.5.2.**

Als Zusätzliche Leistungen gelten insbesondere auch alle Maßnahmen der ITEMIS AG, welche auf die Beseitigung von Störungen, die sich nicht als Fehler der Pflegesoftware darstellen, gerichtet sind. Dies umfasst u.a. Störungen aufgrund unsachgemäßer Bedienung der Software durch den Auftraggeber, durch höhere Gewalt, Eingriffe Dritter oder durch sonstige, nicht von der ITEMIS AG zu vertretende Einwirkungen.

---

## 3. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

### 3.1.

Störungsmeldungen des Auftraggebers haben die Störung (insbesondere Bedingungen, unter denen sie auftritt, Symptome und Auswirkungen der Störung) präzise zu beschreiben. Der Auftraggeber wird die ITEMIS AG bei der Analyse und Bereinigung von Störungen unterstützen, indem er auftretende Probleme konkret beschreibt, die ITEMIS AG umfassend informiert und ihr die für die Analyse und Bereinigung von Störungen erforderliche Zeit und Gelegenheit gewährt, es sei denn, es ist dem Auftraggeber unzumutbar. Der Auftraggeber wird die ITEMIS AG unverzüglich über Änderungen der Einsatzumgebung unterrichten, um der ITEMIS AG die Pflegeleistungen zu ermöglichen.

### 3.2.

Der Auftraggeber wird der ITEMIS AG auf deren Anfordern zu seinen regelmäßigen Geschäftszeiten in dem der Erbringung der Pflegeleistungen dienlichen Umfang Zutritt zu den eigenen Räumlichkeiten und einen Remote-Zugriff auf die für die Leistungserbringung erforderliche Hard- und Software gewähren. Er wird die hierfür erforderlichen technischen Einrichtungen bereitstellen. Soweit es die Dringlichkeit der jeweiligen Pflegeleistung erfordert, wird dieser Zutritt und Remote-Zugriff der ITEMIS AG auch außerhalb der regelmäßigen Geschäftszeiten des Auftraggebers gewährt. Die Pflichten nach dieser Ziffer 3.2 treffen den Auftraggeber nicht, soweit ihm deren Erfüllung unzumutbar ist. Eine Verpflichtung der ITEMIS AG zur Erbringung von Einsätzen vor Ort beim Auftraggeber wird durch diese Mitwirkungspflicht des Auftraggebers nicht begründet; es gilt insofern Ziff. 2.5

### 3.3.

Der Auftraggeber hat auf eigene Kosten für die zur Ferndiagnose gemäß Ziff. 2.2.3 erforderlichen technischen Voraussetzungen zu sorgen und der ITEMIS AG Remote-Zugriff zu seiner EDV-Anlage zu gewähren, es sei denn es ist dem Auftraggeber unzumutbar.

### 3.4.

Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Auftraggeber für eine ordnungsgemäße Datensicherung und Ausfallvorsorge für Daten und Komponenten (etwa Hardware, Software) sorgen, die deren Art und Bedeutung angemessen ist. Der Auftraggeber hat ferner die Pflicht zur Virenabwehr nach dem aktuellen Stand der Technik.

### 3.5.

Sofern nach Ablauf der Laufzeit des Pflegeauftrages (vgl. [Chapter 4](#). Laufzeit und Kündigung) das Ausstellen einer neuen Lizenzdatei aus technischen Gründen notwendig ist, wird der Auftraggeber die bestehende Lizenzdatei durch die neue nach der Bereitstellung durch den Auftragnehmer selbstständig austauschen.

### 3.6.

Sofern der Auftraggeber einen Lizenzserver verwendet, wird die itemis AG ihm den aktuellen Stand der

---

hierfür benötigten Software mitteilen. Der Auftraggeber wird die Software des Servers zeitnah (in der Regel innerhalb von drei Monaten) nach der Mitteilung der aktuellen Version aktualisieren.



---

## 4. Laufzeit und Kündigung

### 4.1.

Soweit nichts anderes vereinbart ist, beginnt die Laufzeit des Pflegeauftrages im Falle der Auftragserteilung nach Lieferung der Pflegesoftware im Zeitpunkt der Auftragserteilung. Im Falle der Auftragserteilung vor Lieferung der Pflegesoftware beginnt die Laufzeit des Pflegeauftrages mit Lieferung der Pflegesoftware. Der Lieferung der Pflegesoftware entspricht die direkte Übermittlung der Lizenzdatei oder die Mitteilung und Freischaltung der Zugangsdaten für den Downloadbereich. Ist für die Nutzung der Pflegesoftware ein Lizenzschlüssel erforderlich, so ist nach vorausgegangener Lieferung der Pflegesoftware oder deren Bereitstellung im Downloadbereich die Lieferung des Lizenzschlüssels für den Beginn der Laufzeit des Pflegeauftrags maßgeblich.

### 4.2.

Soweit nichts anderes vereinbart ist, beträgt die Mindestlaufzeit des Pflegeauftrages ein (1) Jahr.

### 4.3.

Während einer vereinbarten Mindestlaufzeit ist eine ordentliche Kündigung ausgeschlossen.

### 4.4.

Der Pflegeauftrag verlängert sich automatisch um ein (1) Jahr, wenn er nicht mit einer Frist von 30 (dreißig) Tagen vor Ende der Vertragslaufzeit durch eine der Parteien in Textform gekündigt wird.

### 4.5.

Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

### 4.6.

Die außerordentliche Kündigung bedarf der Schriftform. Es gilt Ziff. [12.3](#).

---

## 5. Vergütung

### 5.1.

Der Auftraggeber vergütet die Pflegeleistungen der ITEMIS AG durch eine laufende Pauschale gemäß der im Pflegeauftrag getroffenen Vereinbarung. Die Pflegevergütung wird pro erworbener Pflegesoftware einmal in Ansatz gebracht. Die Vergütung wird bei Auftragserteilung mit Erwerb der Pflegesoftware zuzüglich zur Lizenzgebühr in Rechnung gestellt und ist in der Folge spätestens am dritten (3.) Werktag eines jeden Vertragsjahres im Voraus für das Vertragsjahr fällig.

### 5.2.

Zusätzliche Leistungen gemäß Ziff. 2.5, die nicht durch die pauschale Pflegevergütung abgegolten sind, werden nach Aufwand zu den bei Auftragserteilung allgemein gültigen Preisen der ITEMIS AG berechnet, soweit nichts anderes vereinbart ist. Vergütungen sind grundsätzlich Netto-Preise zzgl. gesetzlich anfallender Umsatzsteuer. Die ITEMIS AG kann diese monatlich abrechnen. Werden Leistungen nach Aufwand vergütet, dokumentiert die ITEMIS AG Art und Dauer der Tätigkeiten und übermittelt diese Dokumentation mit der Rechnung.

---

## 6. Rechte des Auftraggebers an der Software

Die Nutzungsrechte des Auftraggebers an neuen Programmversionen und an sonstigen Korrekturen der Pflegesoftware werden erst mit der vollständigen Zahlung aller fälligen Pflegepauschalen eingeräumt. Sie entsprechen den Nutzungsrechten an der vorhergehenden Version der Pflegesoftware. Die Rechte an den neuen Programmversionen und sonstigen Korrekturen treten nach einer angemessenen Übergangszeit — die in der Regel nicht mehr als einen Monat nach der Lieferung der Pflegesoftware, der direkten Übermittlung der Lizenzdatei oder der Mitteilung und Freischaltung der Zugangsdaten für den Downloadbereich (erstmaliger Download) beträgt — an die Stelle der Rechte an den vorangegangenen Versionen. Der Auftraggeber darf ein Vervielfältigungsstück archivieren.

---

## 7. Sach und Rechtsmängel

### 7.1.

Die ITEMIS AG leistet Gewähr für die vertraglich geschuldete Beschaffenheit der Pflegeleistungen. Die von der ITEMIS AG zur Verfügung gestellten neuen Programmversionen haben die vereinbarte Beschaffenheit, eignen sich für die vertraglich vorausgesetzte, sonst die gewöhnliche Verwendung und haben die bei Software dieser Art übliche Qualität; sie sind jedoch nicht fehlerfrei. Sofern und soweit im Einzelfall keine individuelle Vereinbarung über die Beschaffenheit getroffen wurde, gilt die in der jeweiligen Leistungsbeschreibung dargestellte Beschaffenheit als vereinbart. Eine Funktionsbeeinträchtigung der Software, die aus Hardwaremängeln, Umgebungsbedingungen, Fehlbedienung o.ä. resultiert, ist kein Mangel. Eine unerhebliche Abweichung der Beschaffenheit bleibt unberücksichtigt.

### 7.2.

Bei Sachmängeln kann die ITEMIS AG zunächst nacherfüllen. Die Nacherfüllung erfolgt nach Wahl der ITEMIS AG durch Beseitigung des Mangels, durch Lieferung eines Programms, das den Mangel nicht aufweist oder dadurch, dass die ITEMIS AG Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Mangels zu vermeiden. Ein gleichwertiger neuer Programmstand oder der mangelfreie vorhergehende Programmstand ist vom Auftraggeber zu übernehmen; dies gilt nicht, wenn es für den Auftraggeber unzumutbar ist.

### 7.3.

Die ITEMIS AG kann die Mängelbeseitigung nach ihrer Wahl vor Ort oder in ihren Geschäftsräumen durchführen. Die ITEMIS AG kann die Mängelbeseitigung auch mittels Remote-Zugriff zu den Systemen des Auftraggebers vornehmen.

### 7.4.

Die ITEMIS AG kann entsprechend Ziff. [2.5.2](#) Aufwendungsersatz für ihr durch eine Mängelrüge des Auftraggebers veranlassetes Tätigwerden verlangen, sofern der Auftraggeber nicht zum Nachweis eines Mangels in der Lage ist und er die Mängelrüge wenigstens fahrlässig erhoben hat.

### 7.5.

Die ITEMIS AG gewährleistet, dass der vertragsgemäßen Nutzung der Software durch den Auftraggeber keine Rechte Dritter entgegenstehen. Bei Rechtsmängeln leistet die ITEMIS AG dadurch Gewähr, dass sie dem Auftraggeber nach ihrer Wahl eine rechtlich einwandfreie Nutzungsmöglichkeit an der Software oder an gleichwertiger Software verschafft oder die Leistung unter Erstattung der dafür vom Auftraggeber geleisteten Vergütung (abzüglich einer angemessenen Nutzungsentschädigung) zurücknimmt.

### 7.6.

Der Auftraggeber unterrichtet die ITEMIS AG umgehend schriftlich, falls Dritte Schutzrechte (z.B. Urheber- oder Patentrechte) gegen ihn geltend machen. Der Auftraggeber ermächtigt die ITEMIS AG, die Auseinandersetzung mit dem Dritten allein zu führen. Macht die ITEMIS AG von dieser Ermächtigung

---

Gebrauch, wozu die ITEMIS AG nicht verpflichtet ist, darf der Auftraggeber von sich aus die Ansprüche des Dritten nicht ohne Zustimmung der ITEMIS AG anerkennen. Die ITEMIS AG wehrt die Ansprüche des Dritten auf eigene Kosten ab.

## 7.7.

Mit Ausnahme von Schadensersatzansprüchen in den Fällen von Ziff. 8.1.1 oder Arglist verjähren Gewährleistungsansprüche aufgrund von Mängeln in einem Jahr. Die Verjährung beginnt bei einem Download der Software über das Internet nach Mitteilung und Freischaltung der Zugangsdaten für den Downloadbereich, nach der Lieferung der Pflegesoftware oder der direkten Übermittlung der Lizenzdatei.

---

# 8. Haftung

## 8.1.

Die ITEMIS AG leistet Schadenersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen, gleich aus welchem Rechtsgrund (z.B. aus rechtsgeschäftlichen und rechtsgeschäftsähnlichen Schuldverhältnissen, Pflichtverletzung und unerlaubter Handlung), nur in folgendem Umfang:

### 8.1.1.

Die ITEMIS AG haftet unbeschränkt bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, für die Verletzung von Leben, Leib oder Gesundheit, nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes sowie im Umfang einer von der ITEMIS AG übernommenen Garantie.

### 8.1.2.

Bei leichter Fahrlässigkeit haftet die ITEMIS AG nur, soweit sie eine wesentliche Vertragspflicht verletzt hat, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Auftraggeber regelmäßig vertrauen darf. Die Haftung der ITEMIS AG ist in diesen Fällen begrenzt auf den Schaden, der nach der Art des fraglichen Geschäftes vorhersehbar und typisch ist.

### 8.1.3.

In den Fällen von Ziff. 8.1.2 ist die Haftung der ITEMIS AG auf höchstens EUR 200.000,00 je Schadensfall und EUR 400.000,00 für alle Schadensfälle eines Auftraggebers insgesamt begrenzt.

### 8.1.4.

Eine weitergehende Haftung der ITEMIS AG besteht nicht.

## 8.2.

Die vorstehende Haftungsbeschränkung gilt auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter, Organe und Erfüllungsgehilfen der ITEMIS AG.

## 8.3.

Der ITEMIS AG bleibt der Einwand des Mitverschuldens offen.

---

## 9. Geheimhaltung

### 9.1.

"Vertrauliche Informationen" sind alle Informationen und Unterlagen der jeweils anderen Partei, die als vertraulich gekennzeichnet oder aus den Umständen heraus als vertraulich anzusehen sind, insbesondere Informationen über betriebliche Abläufe, Geschäftsbeziehungen und Know-how.

### 9.2.

Die Parteien haben über solche vertrauliche Informationen Stillschweigen zu wahren. Diese Verpflichtung besteht für einen Zeitraum von 3 (drei) Jahren nach Beendigung des Auftrags fort.

### 9.3.

Von dieser Verpflichtung ausgenommen sind solche vertraulichen Informationen,

#### 9.3.1.

die dem Empfänger bei Abschluss des Vertrags nachweislich bereits bekannt waren oder danach von dritter Seite bekannt werden, ohne dass dadurch eine Vertraulichkeitsvereinbarung, gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen verletzt werden;

#### 9.3.2.

die bei Abschluss des Vertrags öffentlich bekannt sind oder danach öffentlich bekannt gemacht werden, soweit dies nicht auf einer Verletzung dieses Vertrags beruht;

#### 9.3.3.

die aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen oder auf Anordnung eines Gerichtes oder einer Behörde offengelegt werden müssen. Soweit zulässig und möglich wird der zur Offenlegung verpflichtete Empfänger die andere Partei vorab unterrichten und ihr Gelegenheit geben, gegen die Offenlegung vorzugehen.

### 9.4.

Die Parteien werden nur solchen Beratern Zugang zu vertraulichen Informationen gewähren, die dem Berufsgeheimnis unterliegen oder denen zuvor den Geheimhaltungsverpflichtungen dieses Vertrags entsprechende Verpflichtungen auferlegt worden sind. Des Weiteren werden die Parteien nur denjenigen Mitarbeitern die vertraulichen Informationen offen legen, die diese für die Durchführung dieses Vertrags kennen müssen, und diese Mitarbeiter auch für die Zeit nach ihrem Ausscheiden in arbeitsrechtlich zulässigem Umfang zur Geheimhaltung verpflichten.

---

## 10. Datenschutz/Datensicherheit

Die Vertragspartner beachten die einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften. Sofern und soweit der Auftraggeber im Rahmen der Erbringung der Leistungen der ITEMIS AG personenbezogene Daten bereitzustellen beabsichtigt — beispielsweise durch einen Remote-Zugriff –, für deren Verarbeitung durch die ITEMIS AG keine Rechtsgrundlage gemäß Artikel 6 (1) DSGVO oder Artikel 9 (2) DSGVO besteht, so wird der Auftraggeber die ITEMIS AG zuvor unaufgefordert darüber in Kenntnis setzen. Vor einer Bereitstellung solcher personenbezogener Daten durch den Auftraggeber werden die Vertragspartner einen separaten Auftragsverarbeitungsvertrag gemäß Artikel 28 DSGVO schließen mit dem Auftraggeber als Verantwortlichem und der ITEMIS AG als Auftragsverarbeiter.



---

# 11. Schlichtungsverfahren

Die Vertragspartner vereinbaren, bei allen Meinungsverschiedenheiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag, Vertragserweiterungen oder -ergänzungen, die sie nicht untereinander bereinigen können, die Schlichtungsstelle der Deutschen Gesellschaft für Recht und Informatik ([www.dgri.de](http://www.dgri.de)) anzurufen, um den Streit nach deren dann gültiger Schlichtungsordnung in der zum Zeitpunkt der Einleitung eines Schlichtungsverfahrens gültigen Fassung ganz oder teilweise, vorläufig oder endgültig zu bereinigen. Die Verjährung für alle Ansprüche aus dem streitigen Sachverhalt ist ab dem Schlichtungsantrag bis zum Ende des Schlichtungsverfahrens gehemmt; § 203 Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) gilt entsprechend.

---

# 12. Schlussbestimmungen

## 12.1.

Der Auftraggeber darf auf diesem Vertrag beruhende Ansprüche gegen die ITEMIS AG nur nach schriftlicher Zustimmung der ITEMIS AG auf Dritte übertragen.

## 12.2.

Der Auftraggeber kann wegen Mängeln nur aufrechnen oder Zahlungen zurückbehalten, soweit ihm tatsächlich Zahlungsansprüche wegen Sach- oder Rechtsmängeln der Leistung zustehen. Wegen sonstiger Mängelansprüche kann der Auftraggeber Zahlungen nur zu einem unter Berücksichtigung des Mangels verhältnismäßigen Teil zurückbehalten. Der Auftraggeber hat kein Zurückbehaltungsrecht, wenn sein Mängelanspruch verjährt ist. Im Übrigen kann der Auftraggeber nur mit unbestrittenen, rechtskräftig festgestellten oder entscheidungsreifen Forderungen aufrechnen oder eine Zurückbehaltung ausüben.

## 12.3.

Änderungen und Ergänzungen dieser AGB bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Änderung oder Aufhebung dieser Klausel. Die Schriftform wird nur durch Übermittlung des unterzeichneten Originals gewahrt.

## 12.4.

Auf diesen Vertrag ist das deutsche Recht unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenverkauf vom 11.04.1980 (UN-Kaufrecht) anzuwenden.

## 12.5.

Erfüllungsort ist der Sitz der ITEMIS AG. Ausschließlicher Gerichtsstand ist ebenfalls der Sitz der ITEMIS AG, sofern der Auftraggeber Kaufmann oder juristische Person des öffentlichen Rechts ist.

## 12.6.

Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein, berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Die Vertragspartner werden anstelle der unwirksamen Bestimmung eine solche setzen, die dem Vertragsziel rechtlich und wirtschaftlich am besten gerecht wird.