

Die SDG consulting AG (im folgenden „SDG“) ist spezialisiert auf die Bereitstellung von Reporting-, Analyse- und Planungsapplikationen für Business Intelligence- und Corporate Performance Management-Lösungen (zusammen „IT-Leistungen“).

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen von SDG („AGB“) werden mit der Beauftragung durch den Auftraggeber Vertragsbestandteil. Der Auftraggeber erklärt mit der Auftragserteilung sein Einverständnis zur Geltung dieser AGB.

Allgemeine Geschäftsbedingungen des Auftraggebers werden nicht von SDG akzeptiert, auch wenn ihnen SDG nicht ausdrücklich widerspricht oder die Bedingungen des Auftraggebers eine abweichende oder gegenteilige Regelung enthalten.

I. Allgemeine Bestimmungen für alle IT-Leistungen von SDG

1. Leistungsgegenstand. Der Umfang der jeweiligen Beauftragung ergibt sich aus der Angebotsannahme des Kunden oder der Auftragsbestätigung der SDG. Die allgemeinen Bestimmungen gelten für alle IT-Leistungen von SDG:

1.1. Migration. SDG überführt auf Wunsch des Auftraggebers Daten des Auftraggebers von einem IT-System auf ein anderes IT-System („Migration“). Besondere Bedingungen zur Migration sind in Ziff. II.1 der AGB geregelt.

1.2. Kauf von Standardsoftware. Der Auftraggeber erwirbt in der Regel Standardsoftware von SDG. Besondere Bedingungen zum Kauf sind in Ziff. II.2 der AGB geregelt.

1.3. Erstellung und Anpassung. SDG unterstützt den Auftraggeber im Rahmen der IT-Leistungen bei der Erstellung von Individualsoftware und Anpassung von Standardsoftware. Besondere Bedingungen hierzu sind in Ziff. II.3 der AGB geregelt.

1.4. Support. Für Standardsoftware und Individualsoftware sowie Anpassungen (jeweils auch „Software“) können SDG und der Auftraggeber für eine bestimmte Laufzeit vereinbaren, dass SDG die Pflege und Wartung sowie sonstige Supportleistungen für die Software übernimmt („Support“). Hierzu schließen SDG und Auftraggeber eine gesonderte Support-Vereinbarung. Besondere Bedingungen zum Support sind in der Support-Vereinbarung sowie Ziff. II.4 der AGB geregelt.

2. Leistungszeit und Leistungsort. SDG bestimmt Leistungszeit und Leistungsort eigenverantwortlich. Soweit mit dem Auftraggeber vereinbart oder erforderlich, erbringt SDG Leistungen vor Ort am Geschäftssitz des Auftraggebers. Angaben zu Liefer- und Leistungszeitpunkten von SDG sind unverbindlich. Fixtermine bedürfen der ausdrücklichen schriftlichen Zustimmung durch SDG.

2.1. SDG erbringt IT-Leistungen zu den SDG-Geschäftszeiten (werktätlich Montag bis Freitag von

09:00 Uhr bis 17:00 Uhr, es gelten die Feiertagsregelungen am Sitz von SDG).

2.2. Ergänzend gilt:

- ➔ Die Zeit von 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr gilt als Tageszeit
- ➔ die Zeit von 17:00 Uhr bis 22:00 Uhr gilt als Abendzeit
- ➔ die Zeit von 22:00 Uhr bis 09:00 Uhr als Nachtzeit.

2.3. Verlangt der Auftraggeber die Leistungserbringung außerhalb der SDG-Geschäftszeiten, werden folgende Zuschläge erhoben:

Wochentag	Tageszeit	Abendzeit	Nachtzeit
Mo bis Fr	kein Zuschlag	50%	100%
Sa., So, Feiertage	100%	100%	100%

3. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers. SDG ist zur vertragsgemäßen Erbringung der IT-Dienstleistung zwingend auf die Mitwirkung des Auftraggebers angewiesen. Der Auftraggeber stellt sicher, dass die Mitwirkungsleistungen rechtzeitig, vollständig und vereinbarungsgemäß für SDG bereitgestellt werden.

3.1. Zu den Mitwirkungsleistungen zählen insbesondere die Bereitstellung sämtlicher für die Vertragsdurchführung erforderlichen und/oder von SDG angeforderten Informationen und/oder Unterlagen (auch solche, die dem Auftraggeber erst während der Laufzeit des Projektes bekannt werden), der Zugang zu den Räumlichkeiten des Auftraggebers, die Bereitstellung eines Arbeitsplatzes mit Strom-, Internet-, Telefon- und Netzwerkanschluss beim Auftraggeber, sowie regelmäßige Datensicherungen der Systeme des Auftraggebers, die direkt oder indirekt durch die IT-Leistungen betroffen sind. Soweit erforderlich und/oder von SDG angefordert stellt der Auftraggeber ausreichend qualifizierte Mitarbeiter zur Verfügung.

3.2. SDG ist nicht verpflichtet, die vom Auftraggeber bereitgestellten Informationen und/oder Unterlagen auf ihre Richtigkeit oder Vollständigkeit hin zu überprüfen. Auf Verlangen von SDG hat der Auftraggeber Richtigkeit und Vollständigkeit der von ihm vorgelegten Informationen und/oder Unterlagen schriftlich zu erklären.

3.3. Der Auftraggeber wird für die Erbringung der IT-Leistungen einen qualifizierten Ansprechpartner zur Verfügung stellen. Der Ansprechpartner ist insbesondere zur Entgegennahme aller Erklärungen von SDG mit bindender Wirkung für den Auftraggeber befugt. Der Auftraggeber muss Änderungen der Ansprechpartner SDG rechtzeitig, in der Regel mindestens jedoch mit einer Frist von 7 Kalendertagen mitteilen.

3.4. Kosten für Verzögerungen, insbesondere zusätzliche Beraterstage und/oder Tage, in denen SDG seine Berater aufgrund der Projektplanung nicht

anderweitig einbinden kann, aufgrund nicht rechtzeitiger und/oder vereinbarungsgemäßer Mitwirkung des Auftraggebers trägt der Auftraggeber.

4. Preise, Zahlungsbedingungen. Alle genannten Preise sind Nettopreise. Sie verstehen sich zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer.

4.1. Sofern sich die Leistungserbringung über einen Zeitraum von mehr als vier Wochen erstreckt, ist SDG berechtigt, Abschlagsrechnungen nach Leistungsfortschritt zu stellen. Diese erfolgen in der Regel im Abstand von zwei Wochen und sind mit Rechnungserhalt fällig.

4.2. Die Rechnungsstellung erfolgt im Übrigen bei Lieferung. Rechnungen sind mit Rechnungserhalt, jedoch nicht vor Lieferung zur Zahlung fällig.

4.3. 10 Tage nach Rechnungserhalt kommt der Auftraggeber in Zahlungsverzug, ohne dass es einer Zahlungsaufforderung bedarf. Während des Verzugs des Auftraggebers ist SDG berechtigt, weitere bzw. noch ausstehende IT-Leistungen bis zur vollständigen Zahlung zurückzuhalten. Ein Zurückbehaltungsrecht des Auftraggebers ist ausgeschlossen, wenn das Zurückbehaltungsrecht nicht auf einer unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderung des Auftraggebers gegen SDG beruht.

5. Aufrechnung und Abtretungsverbot. Der Auftraggeber kann gegen Forderungen von SDG nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten eigenen Forderungen aufrechnen. Der Auftraggeber kann Ansprüche aus diesem Vertrag nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von SDG an Dritte abtreten. § 354a HGB bleibt unberührt.

6. Eigentumsvorbehalt. Die Übereignung beweglicher Sachen erfolgt durch SDG unter der Bedingung des vollständigen Zahlungserhalts.

7. Haftung. Die Haftung von SDG richtet sich ausschließlich nach den folgenden Bestimmungen.

7.1. SDG haftet unbeschränkt für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer Pflichtverletzung von SDG, eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von SDG beruhen sowie für Schäden, die durch Fehlen einer von SDG garantierten Beschaffenheit oder Arglist hervorgerufen wurden.

7.2. SDG haftet unbeschränkt für Schäden, die durch SDG oder durch seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder durch grobe Fahrlässigkeit verursacht wurden.

7.3. Bei der leicht fahrlässig verursachten Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet SDG außer in den Fällen der Ziffern 7.1, 7.2 oder 7.5 der Höhe nach begrenzt auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden. Wesentliche Vertragspflichten sind abstrakt solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung eines Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung die Vertragsparteien regelmäßig vertrauen dürfen.

7.4. SDG haftet für Schäden aus Datenverlust des Auftraggebers nur in Höhe der Kosten, die für die Wiederherstellung der Daten notwendig sind, um die Daten wiederherzustellen, wenn sie vom Auftraggeber regelmäßig und ordnungsgemäß gesichert werden.

7.5. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

7.6. Im Übrigen ist eine Haftung von SDG ausgeschlossen. SDG ist insbesondere im Falle höherer Gewalt von jeglicher Haftung befreit. SDG informiert den Auftraggeber über Fälle höherer Gewalt unverzüglich. Höhere Gewalt ist jedes außerhalb der Kontrolle von SDG liegende Ereignis, durch das SDG ganz oder teilweise an der Erfüllung ihrer Verpflichtungen gehindert wird, einschließlich Feuerschäden, Überschwemmungen, Streiks und rechtmäßiger Aussperrungen sowie nicht von ihr verschuldeter Betriebsstörungen oder behördlicher Verfügungen. Versorgungsschwierigkeiten und andere Leistungsstörungen auf Seiten der Vorlieferanten von SDG gelten dann als höhere Gewalt, wenn der Vorlieferant seinerseits durch ein Ereignis gemäß Satz 4 an der Erbringung der ihm obliegenden Leistung gehindert ist.

7.7. Die Verjährungsfrist für Schadensersatzansprüche gegen SDG beträgt ein (1) Jahr außer in den Fällen der Ziffern 7.1, 7.2 oder 7.5.

8. Freistellung. Der Auftraggeber stellt SDG auf erste Anforderung von jeglichen Ansprüchen frei, die Dritte gegen SDG geltend machen

8.1. in Bezug auf die Daten und Software des Auftraggebers, die SDG im Rahmen der Migration überträgt und/oder im Rahmen des Supports pflegt;

8.2. in Bezug auf Individualsoftware, soweit SDG diese nach Anweisung des Auftraggebers mit Programmbibliotheken oder anderer Software oder Code des Auftraggebers erstellt hat;

8.3. wegen datenschutzrechtlicher Ansprüche von Betroffenen, deren personenbezogene Daten SDG im Auftrag des Auftraggebers erhebt, verarbeitet oder nutzt.

9. Laufzeit und Kündigung. Der Vertrag über die Beauftragung von IT-Leistungen tritt am Datum der Unterzeichnung durch beide Parteien in Kraft. Bei Verträgen mit fester Laufzeit (z.B. Supportverträgen) ist die ordentliche Kündigung durch den Auftraggeber ausgeschlossen. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn der Auftraggeber mit Zahlungen mehr als zwei Monate in Verzug ist. Jede Kündigung hat schriftlich zu erfolgen.

10. Einschaltung Dritter. SDG ist berechtigt, sich zur Leistungserbringung Dritter zu bedienen (Subunternehmer). Der Auftraggeber darf einer Leistungserbringung durch Dritte nur aus wichtigem Grund widersprechen.

11. Abwerbverbot. Während der Laufzeit dieses Vertrages und für die Dauer eines Jahres nach seiner Beendigung verpflichtet sich der Auftraggeber, keine Mitarbeiter von SDG für sich selbst oder Dritte abzuwerben oder einzustellen.

12. Schriftform. Änderungen des Vertrages bedürfen der Schriftform. Das gilt auch für die Abbedingung dieser Schriftformklausel. Der Schriftform genügt die Übersendung per Fax.

13. Geheimhaltung. Der Auftraggeber verpflichtet sich, sämtliche ihm im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis mit SDG zugänglich werdenden Informationen von SDG, die als vertraulich gekennzeichnet sind oder werden oder nach den Umständen als Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse erkennbar sind, für einen Zeitraum von mindestens fünf Jahren geheim zu halten und sie – soweit nicht zur Erreichung des Vertragszweckes erforderlich – weder aufzuzeichnen noch an Dritte weiterzugeben oder zu verwerten. Der Auftraggeber wird durch geeignete vertragliche Abreden mit den für ihn tätigen Arbeitnehmern und Beauftragten sicherstellen, dass auch diese unbefristet jede eigene Verwertung, Weitergabe oder unbefugte Aufzeichnung der zuvor beschriebenen Informationen, Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse von SDG unterlassen und sich in gleicher Weise zur Geheimhaltung verpflichten. Die Geheimhaltungsverpflichtungen finden keine Anwendung auf Informationen, von denen der Auftraggeber durch schriftliche Unterlagen nachweisen kann, dass sie ihm vor der Mitteilung nachweislich bekannt waren und nicht durch Bruch einer Geheimhaltungsverpflichtung durch einen Dritten offen gelegt worden sind, oder der Öffentlichkeit vor der Mitteilung bekannt oder allgemein zugänglich waren, oder der Öffentlichkeit nach der Mitteilung ohne Mitwirkung oder Verschulden des Auftraggebers bekannt oder allgemein zugänglich geworden sind. Der Auftraggeber verpflichtet sich, sämtliche Dokumente, Akten oder andere Unterlagen von SDG, welche geheime Informationen enthalten, sowie Kopien hiervon, zurückzugeben und entsprechende Daten zu löschen, soweit und sobald diese Unterlagen/Daten nicht mehr zur Erfüllung von Verpflichtungen aus dem Vertrag oder zur Ausübung vertraglicher Nutzungsrechte benötigt werden und der Herausgabe und Löschung keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen.

14. Datenschutz. Soweit erforderlich, werden die durch SDG einzuhaltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen in einem gesonderten Vertrag zur Auftragsdatenverarbeitung geregelt.

15. Anwendbares Recht, Gerichtsstand. Der Vertrag unterliegt deutschem Recht, mit Ausnahme des UN-Kaufrechtes sowie den Kollisionsregelungen des Internationalen Privatrechts. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder in Zusammenhang mit dem Vertrag ist soweit gesetzlich zulässig Hamburg.

II. Besondere Bestimmungen

1. Migration

1.1. SDG ist für inhaltliche Richtigkeit und Vollständigkeit der zu übertragenden Daten/Programme nicht verantwortlich.

1.2. Der Auftraggeber ist dafür verantwortlich, dass seine Echtdaten vor Beginn der Migration (ggf. während des Migrationsprozesses mehrfach) ausreichend und für eine jederzeitige Wiederherstellbarkeit geeignet gesichert sind. Ebenso ist der Auftraggeber dafür verantwortlich, dass während des Migrationsprozesses sämtliche ggf. erforderlichen Original-Software-Datenträger und Seriennummern (Product Keys), ggf. (Administrator-) Kennwörter und dergl. mehr, zur Verfügung stehen.

1.3. Teilt SDG dem Auftraggeber kein besonderes Format mit, stellt der Auftraggeber seine Echtdaten in einem für die Übernahme geeigneten, dem Stand der Technik entsprechenden, allgemein anerkannten Format zur Verfügung. Sofern für die Übernahme der Echtdaten Anpassungen am vorhandenen Datenbestand erforderlich sind (Feldbeschreibungen, Mapping, etc.), wird der Auftraggeber diese vornehmen. Sofern SDG diese Aufgaben übernehmen soll, ist hierfür ein gesonderter vergütungspflichtiger Auftrag erforderlich.

2. Kauf von Standardsoftware

2.1. Mit Zahlung der vereinbarten Vergütung erwirbt der Auftraggeber das dauerhafte, nicht ausschließliche Recht, die Standardsoftware vertragsgemäß zu nutzen. Der Auftraggeber darf die Standardsoftware nur für die Verarbeitung seiner eigenen Daten und für seine eigenen internen Geschäftszwecke nutzen und verpflichtet sich, die Standardsoftware oder Teile davon weder direkt noch indirekt als Datenverarbeitungsservice für Dritte zu nutzen. Nutzt der Auftraggeber die Standardsoftware abweichend vom vereinbarten Umfang, wird er die hierfür notwendigen Nutzungsrechte unverzüglich von SDG erwerben.

2.2. Schutzrechts- oder sonstige Rechteinhabermerkmale auf den Datenträgern und der Benutzerdokumentation dürfen weder gelöscht, geändert noch unterdrückt werden.

2.3. Werden dem Auftraggeber in Lizenzbedingungen eines dritten Rechteinhabers / Lizenzgebers weitergehende Nutzungsrechte eingeräumt oder Beschränkungen der Nutzungsrechte auferlegt, so gelten jene Regelungen des Lizenzgebers zu den Nutzungsrechten der Standardsoftware vorrangig vor diesen Bedingungen.

2.4. Zwingende gesetzliche Rechte des Auftraggebers, insbesondere solche nach den §§ 69 d und 69 e UrhG, bleiben unberührt.

2.5. Wenn der Auftraggeber von Rechten nach § 69e UrhG Gebrauch machen möchte, darf er dies nur dann durch Dritte durchführen lassen, wenn er SDG zuvor zur Erbringung dieser Leistung gegen

angemessene Vergütung aufgefördert hat und SDG dies abgelehnt hat, binnen angemessener Frist nicht reagiert hat oder zur Leistungserbringung nicht mehr in der Lage ist.

2.6. Der Auftraggeber verpflichtet sich, SDG oder einem von SDG beauftragten Sachverständigen Dritten zu gestatten, auf Verlangen von SDG die vertragsgemäße Nutzung der Standardsoftware durch den Auftraggeber in Übereinstimmung mit den Bestimmungen des Hauptvertrages oder dieses Anhangs zu prüfen (z.B. Übereinstimmung der Anzahl erworbener Lizenzen mit der Anzahl tatsächlicher Nutzer). Der Auftraggeber wird dabei mit dem Rechteinhaber, SDG oder dessen Beauftragten bei der Durchführung einer solchen Prüfung kooperieren, insbesondere den Zutritt zu den entsprechenden Räumlichkeiten und den Zugriff auf die IT-Infrastruktur im erforderlichen Umfang ermöglichen. SDG wird eine derartige Prüfung und deren Umfang mit angemessener Frist schriftlich ankündigen. Die Prüfung muss dergestalt erfolgen, dass die betrieblichen Abläufe des Auftraggebers möglichst wenig beeinträchtigt werden.

2.7. Der Auftraggeber hat vor Beauftragung von SDG sorgfältig geprüft, ob die Standardsoftware seinen Anforderungen genügt und auf seinen Hardwaresystemen lauffähig ist.

2.8. Rügt der Auftraggeber etwaige Mängel an der Standardsoftware nicht unverzüglich nach Übergabe durch SDG an den Auftraggeber, gilt die Standardsoftware als genehmigt. Gleiches gilt für versteckte Mängel, die sich erst nach der Übergabe an den Auftraggeber innerhalb einer Frist von 6 Monaten zeigen. Der Auftraggeber unterstützt SDG bei der Fehlerbehebung durch genaue Fehlerbeschreibung und die für die Fehlermeldung vorgesehenen Reportingsysteme.

SDG kann im Fall von Mängeln nach eigener Wahl den Mangel durch Nachbesserung oder Neulieferung beseitigen. Eine Nachbesserung kann z.B. auch in Form eines Workaround zur Verfügung gestellt werden. Schlägt die von SDG gewählte Form der Nachbesserung mehr als zweimal fehl, kann der Auftraggeber nach Fristsetzung vom Vertrag zurücktreten oder die vereinbarte Vergütung mindern.

2.9. Soweit Rechte Dritter verletzt sind, kann SDG nach Wahl die Nachbesserung wie folgt vornehmen:

- a)** SDG erwirbt von dem über das Schutzrecht Verfügungsberechtigten zu Gunsten des Auftraggebers ein für die Zwecke dieses Vertrages ausreichendes Nutzungsrecht.
- b)** Die schutzrechtsverletzende Standardsoftware wird ohne bzw. nur mit für den Auftraggeber akzeptablen Auswirkungen auf deren Funktion geändert oder gegen eine Standardsoftware ausgetauscht, deren vertragsgemäße Nutzung keine Schutzrechte verletzt.
- c)** SDG liefert einen neuen Programmstand, bei dessen vertragsgemäßer Nutzung keine Schutzrechte Dritter verletzt werden.

2.10. SDG stellt dem Kunden nur soweit vereinbart die zugehörige Dokumentation zur Verfügung.

3. Erstellung und Anpassung.

3.1. Für die Erstellung von Individualsoftware und für Anpassungsarbeiten an Standardsoftware gelten die vorstehenden Regelungen für Standardsoftware entsprechend mit den nachfolgenden Besonderheiten:

3.2. Mit Zahlung der vereinbarten Vergütung erwirbt der Auftraggeber das unbefristete und ausschließliche Recht, die Individualsoftware zu nutzen. Das Recht von SDG, die für die Erstellung verwendeten Ideen, Know-How und Techniken für Dritte zu nutzen, bleibt hiervon unberührt. Setzt SDG Drittsoftware ein, stellt SDG sicher, dem Auftraggeber die für die Nutzung der Individualsoftware erforderlichen Rechte einzuräumen. Der Auftraggeber darf die Individualsoftware nur für die Verarbeitung seiner eigenen Daten und für seine eigenen internen Geschäftszwecke nutzen und verpflichtet sich, die Individualsoftware oder Teile davon weder direkt noch indirekt als Datenverarbeitungsservice für Dritte zu nutzen. Nutzt der Auftraggeber die Standardsoftware abweichend vom vereinbarten Umfang, wird er die hierfür notwendigen Nutzungsrechte unverzüglich von SDG erwerben.

3.3. Die Überlassung von Quellcode bedarf einer ausdrücklichen Vereinbarung. Sofern dies vereinbart wird, gilt folgendes:

- a)** Der Auftraggeber ist zur Veränderung, Anpassung und Weiterentwicklung der Software für eigene Zwecke berechtigt. Besteht ein Supportvertrag, ist der Auftraggeber verpflichtet, diese Änderungen im Vorfeld mit SDG abzustimmen und nach deren Umsetzung die Dokumentation und ggf. Objekte und Quellcode SDG zu übermitteln.
- b)** Wenn der Auftraggeber von diesen Rechten Gebrauch machen möchte, darf er dies nur dann durch Dritte durchführen lassen, wenn die Geschäftsbeziehung mit SDG beendet ist oder wenn er SDG zuvor zur Erbringung dieser Leistung gegen angemessene Vergütung aufgefördert hat und SDG dies abgelehnt hat, binnen angemessener Frist nicht reagiert hat oder zur Leistungserbringung nicht mehr in der Lage ist.

3.4. Der Auftraggeber nimmt abnahmefähige Werke auf Aufforderung und Bereitstellung von SDG ab. Hierzu fertigen die Parteien ein schriftliches Abnahmeprotokoll. Kommt der Auftraggeber der Abnahmeaufforderung von SDG nicht nach, gilt die Abnahme nach Ablauf von 14 Tagen nach Abnahmeaufforderung von SDG oder bei Aufnahme des Produktivbetriebs durch den Auftraggeber, je nachdem welches Ereignis früher eintritt, als erklärt. Wegen unwesentlicher Fehler kann der Auftraggeber die Abnahme nicht verweigern.

3.5. Nur soweit und sofern auf die Erstellung von Individualsoftware und für Anpassungsarbeiten an Standardsoftware Werkvertragsrecht Anwendung

findet, gewährt SDG Gewährleistung entsprechend Ziff. II.2.8 der AGB.

4. Support.

4.1. Im Rahmen des Supports unterstützt SDG den Auftraggeber entsprechend der Vereinbarung im Supportvertrag.

4.2. Vor-Ort-Dienstleistungen sind kostenpflichtig. Dies gilt auch für damit zusammenhängende Kosten wie Fahrten, Fahrtzeiten sowie gegebenenfalls Übernachtungskosten. Vorbehaltlich anderweitiger schriftlicher Vereinbarungen gilt hierfür die jeweils gültige SDG-Dienstleistungspreisliste.

4.3. SDG gibt die vom Softwarehersteller kostenlos zur Verfügung gestellten Änderungen an den Auftraggeber weiter und unterstützt den Auftraggeber bei der Integration und Anpassung an die Auftraggeber-Lösung entsprechend der gültigen SDG-Dienstleistungspreisliste. Kostenpflichtig sind ebenfalls notwendige Lizenzerweiterungen. Auch gesetzliche Änderungen, die eine Änderung der Individualprogramme oder der Lizenzen erfordern, sind kostenpflichtig.

4.4. Die telefonische Beratung dient der Beratung in den Problemfällen, die vom Auftraggeber nicht mit eigenen Mitteln gelöst werden können. Der Supportvertrag umfasst die Erläuterung der Funktionen und die Handhabung der Lizenzprogramme. Er umfasst keine Schulungsmaßnahmen, Support im Rahmen von Updates, aktive Programmänderungen und Programm-erweiterungen sowie Änderungen der Datenbank und der Installation bzw. Integration.

4.5. Soweit der Auftraggeber zulässig Änderungen an der vom Support umfassten Software vorgenommen hat oder hat vornehmen lassen, stellt er diese SDG unentgeltlich dokumentiert zur Verfügung, damit SDG die Supportleistungen erbringen kann. Der hierdurch entstehende Mehraufwand wird vom Auftraggeber getragen.

4.6. Der Auftraggeber befolgt die von SDG erteilten Hinweise bezüglich Beschreibung, Eingrenzung, Feststellung und Meldung von Fehlern. Auf Wunsch von SDG wird der Auftraggeber hierfür Checklisten oder Online-Systeme von SDG verwenden. Der Auftraggeber verpflichtet sich, Updates von Modulen bei sich einzuspielen bzw. einspielen zu lassen. Updates sind gesondert zu vergüten.

4.7. In der Vergütung sind die von SDG nachzuweisenden Nebenkosten, wie z.B. für Modemsupport, Telefon- und Internetgebühren, nicht enthalten. Alternativ zu einer konkreten Berechnung kann SDG hierfür eine angemessene monatliche Pauschale in Rechnung stellen.

4.8. Die vereinbarte Vergütung für Supportservices ist ab Vertragsschluss jährlich im Voraus zu entrichten.