

## Allgemeine Geschäftsbedingungen der inconso AG

Stand: Januar 2015

### Geltungsbereich der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“) gelten für alle Einzelverträge, Angebote oder anderweitigen Vereinbarungen (nachfolgend „Einzelverträge“), die sich auf diese AGB beziehen und zwischen der inconso AG, In der Hub 2 – 8, 61231 Bad Nauheim (nachfolgend „inconso“, „wir“, „uns“, „unser“), und dem jeweiligen Vertragspartner von inconso (nachfolgend „Vertragspartner“) geschlossen werden und auch nur dann, wenn unser Vertragspartner in Ausübung seiner gewerblichen oder selbständigen Tätigkeit handelt (und daher Unternehmer im Sinne von § 14 BGB ist) oder eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.
2. Für die Einzelverträge gelten ausschließlich unsere AGB. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen unserer Vertragspartner werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als wir ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zugestimmt haben. Dieses Zustimmungserfordernis gilt in jedem Fall, beispielsweise auch dann, wenn wir in Kenntnis der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Vertragspartners dessen Zahlungen vorbehaltlos annehmen.
3. Jeder Einzelvertrag stellt einen eigenständigen Vertrag dar, der keine rechtlichen Auswirkungen auf ggf. weitere zwischen inconso und dem Vertragspartner geschlossene Einzelverträge hat.

### Teil A

#### Allgemeine Bedingungen

##### I. Geltungsbereich

1. Diese Allgemeinen Bedingungen Teil A gelten für alle Einzelverträge zwischen unserem Vertragspartner und uns, im oben definierten persönlichen Anwendungsbereich.
2. In welchen Fällen zusätzlich zu diesem Teil A die besonderen Bedingungen in Teil B, Teil C, Teil D, Teil E und/oder Teil F gelten, ist dort jeweils unter der Überschrift „Geltungsbereich“ geregelt. Soweit eine Regelung in diesen besonderen Bedingungen einer Regelung in diesen Allgemeinen Bedingungen in Teil A widerspricht, geht die Regelung in den besonderen Bedingungen der Regelung in diesen Allgemeinen Bedingungen als speziellere Regelung vor.

##### II. Leistungsumfang; Datensicherung durch den Vertragspartner; Subunternehmer; Übernahme von Altdaten

1. Der von uns geschuldete Leistungsumfang ergibt sich aus dem jeweiligen Einzelvertrag. Soweit die Bestimmungen des Einzelvertrages diesen AGB widersprechen, gehen die Bestimmungen des Einzelvertrages vor.
2. Wir sind ohne gesonderten Auftrag nicht verpflichtet, die Aufgabenerstellung und Leistungsbeschreibung des Vertragspartners oder von ihm sonst zur Verfügung gestellte Daten, Informationen oder Leistungen auf ihre Vollständigkeit und Richtigkeit zu überprüfen, wenn hierzu kein begründeter Anlass besteht. Es liegt im Verantwortungsbereich des Vertragspartners, vor Installationen von Software auf den Rechnern oder Arbeiten an den Rechnern der Vertragspartner, die dort befindlichen Daten in geeigneter Form zu sichern. Auch darüber hinaus obliegt es dem Vertragspartner, regelmäßig ordnungsgemäße Sicherheitskopien seiner Daten zu erstellen.
3. Wenn wir für den Einsatz von Hardwarekomponenten und Peripheriegeräten Empfehlungen aussprechen, ist die Anpassung von vom Vertragspartner gestellten oder auf dessen Wunsch verwendeten Peripheriegeräten, die nicht von dieser Empfehlung gedeckt sind, nicht im Leistungsumfang enthalten. Die Anpassung kann im Einzelfall sehr zeit- und kostenintensiv sein. Die Vergütung erfolgt im Falle der Beauftragung der Anpassung ohne gleichzeitige Vergütungsvereinbarung nach Zeitaufwand gemäß unserer jeweils aktuellen Preisliste.
4. Wir sind berechtigt, uns zur Auftragsausführung selbständiger Unterauftragnehmer zu bedienen, wobei wir dem Vertragspartner stets unmittelbar verpflichtet bleiben. Wir entscheiden nach eigenem Ermessen, welche Erfüllungsgehilfen wir einsetzen oder austauschen. Das alleinige Weisungsrecht hinsichtlich der eingesetzten Erfüllungsgehilfen verbleibt bei uns.
5. Sollen wir nach Anforderung des Vertragspartners bestehende Daten des Vertragspartners in von uns bereitgestellte Software übernehmen, so wird für den Inhalt und die Konsistenz dieser Daten von uns keine Gewährleistung oder sonstige Haftung übernommen, wenn nicht im Einzelfall etwas anderes vereinbart ist.

##### III. Mitwirkung des Vertragspartners

Wenn und soweit sich unsere Leistung nicht in der Lieferung (und ggf. Lizenzierung) von Software oder Hardware erschöpft, gelten die nachfolgenden Regelungen zur Mitwirkungspflicht unseres Vertragspartners:

1. Die Mitwirkungsleistungen des Vertragspartners sind Voraussetzung für die planmäßige Leistungserbringung durch uns. Gerät er mit einer erforderlichen und geschuldeten Mitwirkungsleistung in Verzug, so erhöht sich unser Projektaufwand und verschieben sich die nachfolgenden Termine. Der Vertragspartner nimmt zustimmend zur Kenntnis, dass diese Terminverschiebung dann nicht zwingend linear zu der verursachten Verzögerung erfolgen muss, sondern auch kürzer oder länger sein kann. Die Länge der Terminverschiebung bestimmt sich in diesem Fall gemäß § 315 Abs. 3 BGB nach unserem billigen, gerichtlich nachprüfbareren Ermessen. Uns dadurch entstehende Mehraufwendungen sind von unserem Vertragspartner zu vergüten (s. Ziff. III. Abs. 5).
2. Darüber hinaus sind wir berechtigt, den jeweiligen Einzelvertrag aus wichtigem Grund zu kündigen, wenn der Vertragspartner trotz mindestens zweifacher Aufforderung, verbunden mit einer einmaligen angemessenen Fristsetzung und Kündigungsandrohung, die Handlung wegen derer er sich in Verzug befindet, nicht nachgeholt hat.
3. Die für die Projektdurchführung erforderlichen Mitwirkungsleistungen des Vertragspartners werden im Regelfall gesondert vertraglich geregelt. Sofern im Einzelfall nichts Abweichendes geregelt ist, muss der Vertragspartner aber jedenfalls:
  - a) die an den Vertragsgegenstand von ihm gestellten Anforderungen wenigstens in Textform konkretisieren.

- b) Die zur Leistungserbringung erforderlichen Unterlagen und Informationen zur Verfügung stellen, insbesondere Informationen über vorhandene Anlagen, Geräte, Programme und Programmteile, die mit der zu erbringenden Leistung zusammenwirken sollen.
  - c) die rechtzeitige Bereitstellung von Testdaten gewährleisten.
  - d) im Rahmen des Test- oder Echtbetriebes festgestellte Fehlfunktionen von erbrachten Leistungen in nachvollziehbarer Form dokumentieren und uns unverzüglich mitteilen.
  - e) Anlagen, Einrichtungen und zur Zusammenarbeit fachlich geeignetes Personal, soweit zur Leistungserbringung erforderlich, auf eigene Kosten bereitstellen.
  - f) rechtzeitig über die im Rahmen des Projektes erforderlichen Investitionen entscheiden und diese veranlassen.
  - g) uns das Recht zur Benutzung von Systemen Dritter verschaffen, soweit dies notwendig ist, um die nach dem jeweiligen Einzelvertrag geschuldeten Leistungen zu erbringen.
4. Zur Klärung aller das Projekt betreffenden Fragen während der gesamten Laufzeit des Projektes benennt uns unser Vertragspartner eine entscheidungsbefugte Person als bevollmächtigten Ansprechpartner. Dieser Ansprechpartner führt insbesondere Entscheidungen des Vertragspartners so rechtzeitig herbei, dass eine Verzögerung des Projektfortschrittes aufgrund unterlassener oder nicht rechtzeitiger Entscheidungen des Vertragspartners nicht eintritt. Bei Urlaubs- oder krankheitsbedingter Abwesenheit dieses Ansprechpartners hat der Vertragspartner eine entsprechend bevollmächtigte Vertretung sicherzustellen.
  5. Ausfallzeiten, in denen wir bzw. unsere Erfüllungsgehilfen nicht produktiv arbeiten können, weil der Vertragspartner seinen Mitwirkungspflichten nicht ordnungsgemäß, vollständig oder zeitgerecht nachkommt, dürfen wir nach Zeit und Aufwand zu den jeweils geltenden Stundensätzen zusätzlich abrechnen. Dem Vertragspartner bleibt der Nachweis eines geringeren Schadens vorbehalten. Wir verpflichten uns, hierüber im Projekt ein Logbuch zu führen. Vergütungspflichtige Ausfallzeiten begründen sich beispielsweise durch:
    - a) Nichtverfügbarkeit des Ansprechpartners des Vertragspartners, wenn es dadurch zu Ausfallzeiten kommt;
    - b) fehlende oder nicht korrekt arbeitende Hardware- und/oder Softwarekomponenten aus dem Verantwortungsbereich des Vertragspartners (z. B. Datenbank, LAN-Requester, Zugriffsberechtigung);
    - c) Nichtverfügbarkeit bzw. Ausfall von Kommunikationsnetzen aus dem Verantwortungsbereich des Vertragspartners, soweit diese aus fachlichen Gründen für Entwicklungs-, Test- bzw. Integrationszwecke benötigt werden;
    - d) Nichtverfügbarkeit bzw. Fehlerhaftigkeit von Schnittstellen bzw. Schnittstellenprogrammen soweit diese vom Vertragspartner zu stellen sind; und/oder
    - e) verzögerte Bereitstellung von Testdaten des Vertragspartners bzw. unberechtigte Verzögerung der Abnahme.

Wir werden in einem der o. g. oder vergleichbaren Fälle (z. B. bei entsprechendem Handeln / Unterlassen durch Dritte im Auftrag des Vertragspartners) den Vertragspartner unverzüglich informieren.

##### IV. Liefertermine, Leistungsschwerungen, Vorbehalt der Selbstbelieferung

1. Liefertermine oder Termine für die Erbringung unserer Leistungen sind nur verbindlich, wenn sie ausdrücklich mit dem Vertragspartner als verbindlich vereinbart worden sind.
2. Fehlt eine verbindliche Bestimmung der Liefer- und/oder Leistungsfrist, bestimmen wir die Liefer- und/oder Leistungsfrist nach billigem, gerichtlich nachprüfbareren Ermessen.
3. Bei Vertragsschluss nicht voraussehbare Ereignisse höherer Gewalt, die einer Partei eine Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen, berechtigen die betroffene Partei, die Erfüllung dieser Verpflichtung um eine angemessene Anlaufzeit hinaus zu schieben. Der höheren Gewalt stehen Arbeitskämpfe in den Betrieben der Parteien oder Arbeitskämpfe in dritten Betrieben und ähnliche Umstände, von denen die Parteien unmittelbar oder mittelbar so betroffen sind, dass die Mitwirkungshandlung des Vertragspartners oder unsere Lieferung und/oder Leistung nicht rechtzeitig möglich ist, ohne dass die betroffene Vertragspartei dies zu vertreten hat, gleich.
4. Wenn wir trotz Abschluss eines kongruenten Deckungsgeschäftes mit einem als verlässlich bekannten Lieferanten nicht selbst rechtzeitig beliefert werden, verlängern sich die geltenden Termine zur Erbringung unserer Lieferungen und Leistungen um einen angemessenen, von uns nach billigem, gerichtlich nachprüfbareren Ermessen zu bestimmenden Zeitraum.
5. Führt eine Verzögerung aufgrund einer der in Ziff. IV. Abs. 3 oder 4 genannten Umstände dazu, dass die Vertragsdurchführung für uns unzumutbar ist, ohne dass wir die Umstände, welche die Verzögerung hervorgerufen haben, zu vertreten haben, sind wir berechtigt, vom jeweils betroffenen Einzelvertrag zurückzutreten.
6. Feiertage sind der 1. Januar, Karfreitag, Ostersonntag, Ostermontag, der 1. Mai, Christi Himmelfahrt, Pfingstsonntag, Pfingstmontag, der 3. Oktober, der 24. Dezember, der erste Weihnachtsfeiertag, der zweite Weihnachtsfeiertag sowie der 31. Dezember.

##### V. Vergütung, Zuschläge, Spesen, Zahlungsverzug

1. Die vom Vertragspartner für die von uns erbrachten Leistungen zu zahlende Vergütung ergibt sich aus dem jeweiligen Einzelvertrag. Soweit nichts anderes vereinbart ist, gelten alle vereinbarten Vergütungen in Euro sowie zuzüglich Umsatzsteuer und etwaiger Kosten für Transport und Verpackung. Hinsichtlich der Abrechnung von Ausfallzeiten gelten die Regelungen in Ziff. III. Abs. 5.
2. Es gelten die folgenden Regelungen über Zuschläge für Nacht-, Wochenend- und Feiertagsarbeit, Berechnung der Reisezeiten und Spesen:

## Allgemeine Geschäftsbedingungen der inconso AG

Stand: Januar 2015

- a) Zuschläge: Soweit die Parteien eine Vergütung auf „time and material“-Basis vereinbaren, werden auf die vereinbarten allgemeinen Honorarsätze die folgenden Zuschläge aufgeschlagen, wenn der Auftrag ein Tätigwerden unsererseits zu diesen Zeiten erfordert, worüber wir nach billigem Ermessen entscheiden. Wir teilen dem Vertragspartner vor Beginn der Tätigkeit in diesem Zeitraum mit, wenn wir Arbeiten zu diesen Zeiten für erforderlich halten, wenn uns dies über die uns mitgeteilten Kommunikationsdaten des Ansprechpartners bei unserem Vertragspartner möglich ist. In Fällen besonderer Dringlichkeit ist eine solche Mitteilung entbehrlich. Auf eine Zustimmung des Vertragspartners zum Tätigwerden müssen wir nicht warten.
- aa) Für Samstagsarbeit (9:00 – 17:00 Uhr)
- bb) Für Arbeit an Sonn- und Feiertagen sowie für Nacharbeit (Mo-Sa in der Zeit vor 9:00 Uhr und/oder nach 17:00 Uhr)
- b) Reisezeiten: Diese werden zum allgemeinen Stundensatz abgerechnet.
- c) Spesen: Sofern vertraglich nichts anderes geregelt ist, werden zusätzlich folgende Nebenkosten berechnet:
- aa) Fahrtkosten mit Pkw: € 0,80/km
- bb) Parkgebühren, Bahnfahrten, Flugkosten, Taxi, Mietwagen, Übernachtungs-kosten und sonstige Reisekosten nach Aufwand gegen Vorlage der Belegkopien.
- cc) Erstattung von Telekommunikationsentgelten, soweit diese anfallen, um Arbeiten durch Fernübertragung durchzuführen.
3. Sämtliche Vergütungen sind vom Vertragspartner innerhalb von 14 Tagen ab Erhalt unserer jeweiligen Rechnung durch Überweisung an die in der Rechnung angegebene Bankverbindung zu begleichen. Ist der Vertragspartner Kaufmann, sind wir berechtigt, Fälligkeitszinsen in Höhe von 5 % zu verlangen. Uns stehen ab Verzug Verzugszinsen in Höhe von neun (9) Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz gemäß § 247 BGB zu. Nach Eintritt des Verzugs sind wir außerdem berechtigt, dem Vertragspartner gemäß § 288 Abs. 5 S. 1 bis 3 BGB eine Schadenspauschale in Höhe von € 40,00 zu berechnen. Weitergehende Schadensersatzforderungen bleiben unberührt.
4. Gerät ein Vertragspartner mit der Bezahlung einer Rechnung in Verzug und hilft er trotz Mahnung binnen sieben (7) Tagen ab Zugang der Mahnung nicht durch vollständige Zahlung ab, werden seine gesamten ihm gegenüber bereits abgerechneten Verbindlichkeiten uns gegenüber sofort fällig.
5. Wird für uns nach Abschluss eines Einzelvertrages erkennbar, dass unser Vergütungsanspruch durch mangelnde Leistungsfähigkeit des Vertragspartners gefährdet wird, können wir eine weitere Tätigkeit unsererseits verweigern, wenn nicht die Gegenleistung bewirkt oder Sicherheit für sie geleistet wird. Im Übrigen gilt § 321 BGB.
- VI. Gegenansprüche, Abtretung**
1. Gegen unsere Ansprüche kann unser Vertragspartner nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderungen aufrechnen. Zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts ist er nur insoweit befugt, als sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.
2. Unser Vertragspartner darf die ihm zustehenden Ansprüche aus den Einzelverträgen mit uns nur mit unserer vorherigen schriftlichen Zustimmung auf Dritte übertragen, soweit es sich nicht um Geldforderungen handelt. Ist der Vertragspartner kein Kaufmann, ist ihm auch die Abtretung von Geldforderungen untersagt.
- VII. Abnahme**
1. Soweit wir nach Maßgabe eines Einzelvertrags Werkleistungen im Sinne der §§ 631 ff. BGB zu erbringen haben, bedürfen diese der Abnahme. Dies gilt nicht für parallel zu erbringende Dienstleistungen, insbesondere Beratungs- und sonstige Unterstützungsleistungen.
2. Die Abnahme hat nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen zu erfolgen:
- a) Die Abnahme ist erfolgt, wenn zwischen dem Vertragspartner und uns eine förmliche Abnahme stattgefunden hat; Einzelheiten dazu sind ggf. im jeweiligen Einzelvertrag geregelt.
- b) Hat keine förmliche Abnahme stattgefunden, gilt die Abnahme als erfolgt, wenn
- i) wir die Software beim Vertragspartner installiert haben
- ii) und
- entweder die Benutzerinformationen in körperlicher oder EDV-lesbarer Form an den Vertragspartner übergeben haben oder
  - den Vertragspartner mittels persönlicher Schulung vom Vertragspartner bestimmter Mitarbeiter in die Software eingewiesen haben,
- iii) und wenn der Vertragspartner das Programm danach über einen Zeitraum von zwei (2) Wochen genutzt hat und keine Mängel gerügt hat, die zur Abnahmeverweigerung berechtigen würden. Die gesetzliche Regelung, wonach die Abnahme als erfolgt gilt, wenn der Vertragspartner nach einer von uns gesetzten angemessenen Frist nicht abgenommen hat, obwohl er dazu verpflichtet wäre, bleibt unberührt.
3. Soweit Teilabnahmen vereinbart sind und/oder Abnahmen von Teilleistungen erfolgen, sind wir berechtigt, weitere Teilleistungen zurückzuhalten, solange der Vertragspartner mit der Abnahme von Teilleistungen oder der Bezahlung abgenommener Teilleistungen in Verzug ist.
4. Wegen unwesentlicher Mängel darf die Abnahme nicht verweigert werden. Wesentlich sind Mängel, bei denen die zweckmäßige, d. h. wirtschaftliche Nutzung des Werkes nicht möglich oder unzumutbar eingeschränkt oder behindert ist.
- VIII. Mängelhaftung**
1. Stehen dem Vertragspartner im Fall des Abschlusses eines Kauf- oder Werkvertrages wegen Mängeln der Sache bzw. des Werkes Mängelhaftungsansprüche gegen uns zu, beläuft sich die Verjährungsfrist für Gewährleistungsansprüche im Fall eines Kaufvertrags über eine neue Sache auf ein (1) Jahr ab Ablieferung der Sache, im Fall des Werkvertrags auf ein (1) Jahr ab Abnahme. Die gesetzlichen Verjährungsfristen bleiben dagegen unberührt bei arglistigem Verschweigen eines Mangels, bei Übernahme einer Beschaffungsgarantie, bei Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit sowie bei grober Fahrlässigkeit.
2. Wird im Einzelfall eine gebrauchte Sache verkauft, ist die Gewährleistung ausgeschlossen. Ziff. VIII. Abs. 1 Satz 2 gilt entsprechend.
3. Haben wir Gewähr für einen Sachmangel bei einem Kaufvertrag zu leisten, steht das in § 439 Abs. 1 BGB enthaltene Wahlrecht, ob zur Nachbesserung der Mangel beseitigt oder eine mangelfreie Sache geliefert wird, uns zu.
4. Soweit im jeweiligen Einzelvertrag nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist, geben wir auf von uns verkaufte Gegenstände keine Haltbarkeits- oder Beschaffungsgarantie im Sinne von § 443 BGB.
5. Bei Kaufverträgen besteht nach Maßgabe des § 377 HGB eine Untersuchungs- und Rügeobliegenheit, wenn der Vertragspartner Kaufmann im Sinne des HGB ist. Dies gilt in entsprechender Anwendung der Vorschrift auch für Werkverträge.
- 50 %
- 100 %
6. Es wird ausdrücklich klargestellt, dass Gewährleistungsansprüche des Vertragspartners aus einem Einzelvertrag (z. B. wegen Mängeln der gelieferten Hardware) sich nicht auf etwaige andere, im Zusammenhang damit abgeschlossenen Einzelverträge (z. B. über die Lizenzierung von Standardsoftware oder über die Erbringung von Professional Services) erstrecken, es sei denn, im jeweiligen Einzelvertrag ist ausdrücklich etwas anderes vereinbart.
- IX. Haftungsausschlüsse**
1. Schadensersatzansprüche jeglicher Art gegen uns und unsere gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen sind ausgeschlossen, es sei denn, es liegt Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit oder die Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht vor. Haben wir eine wesentliche Vertragspflicht (hierzu s. nächster Absatz) leicht fahrlässig verletzt, besteht eine Haftung; allerdings ist diese dann auf den Ersatz des typischerweise vorhersehbaren Schadens begrenzt.
2. Unter einer wesentlichen Vertragspflicht in diesem Sinne ist jede Pflicht gemeint, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf.
3. Die Haftung für grobe Fahrlässigkeit unserer Erfüllungsgehilfen, soweit diese nicht leitende Angestellte sind, beschränkt sich jedoch auf den Ersatz des typischerweise vorhersehbaren Schadens. Diese Haftungseinschränkung gilt nicht für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten im Sinne des vorherigen Absatzes.
4. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen und Haftungsausschlüsse gelten nicht für Fälle der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit und für eine Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz oder anderen Gesetzen, die der Umsetzung der Europäischen Produkthaftungsrichtlinie (85/374/EG) in nationales Recht dienen.
- X. Abwerbeverbot**
- Wenn und soweit sich unsere Leistung nicht in der Lieferung (und ggf. Lizenzierung) von Soft- oder Hardware erschöpft, verpflichtet sich der Vertragspartner, während der Laufzeit des Vertrages und innerhalb eines Jahres nach Ablauf des jeweiligen Projekteinzulvertrages keine unserer Mitarbeiter durch aktives Tätigwerden abzuwerben oder dies zu versuchen.
- XI. Geheimhaltung**
1. Der Vertragspartner ist verpflichtet, bis zum Ablauf von fünf (5) Jahren nach Ablauf des jeweiligen Einzelvertrages die darunter von uns übermittelten vertraulichen Informationen Dritten weder mittelbar noch unmittelbar zugänglich zu machen und nicht für andere Zwecke als die Durchführung des jeweiligen Einzelvertrags, im Rahmen dessen der Vertragspartner von den vertraulichen Informationen von uns Kenntnis erlangt hat, zu verwenden. Als vertrauliche Informationen von uns gelten alle Informationen (i) über die Einzelheiten des entsprechenden Einzelvertrages (einschließlich dem Inhalt des jeweiligen Angebots), (ii) alle dem Vertragspartner im Rahmen des Einzelvertrages zugänglich gemachten technischen Informationen und Know-how von uns, (iii) sonstige Informationen, die von uns als vertraulich gekennzeichnet werden sowie (iv) Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse von uns, sofern und soweit diese nicht unter (i) bis (iii) fallen.
2. Die Geheimhaltungsverpflichtungen gemäß dem vorigen Absatz finden keine Anwendung auf vertrauliche Informationen von uns, die (i) dem Vertragspartner vor der Mitteilung durch uns bzw. vor seiner Kenntniserlangung nachweislich bekannt waren und nicht durch Bruch einer Geheimhaltungsverpflichtung durch einen Dritten offen gelegt worden sind, (ii) die der Öffentlichkeit vor der Mitteilung bekannt oder allgemein zugänglich waren, (iii) die der Öffentlichkeit nach der Mitteilung ohne Mitwirkung oder Verschulden des Vertragspartners bekannt oder allgemein zugänglich geworden sind, und/oder (iv) die im Rahmen eines behördlichen, gerichtlichen oder schiedsgerichtlichen Verfahrens offen zu legen sind.
- XII. Geistiges Eigentum / Schutzrechte**
1. Soweit nicht ausdrücklich im jeweiligen Einzelvertrag oder diesen AGB vereinbart, behalten wir und unsere Lieferanten im Verhältnis zum Vertragspartner alle Eigentumsrechte an unseren eingetragenen Marken, an der Standardsoftware (wie unten in Teil B definiert), der dazugehörigen Dokumentation, allen Updates (wie unten in Teil E definiert), allen Professional Services (wie unten in Teil C definiert), allen Supportleistungen (wie unten in Teil F definiert) und anderen Arbeitsergebnissen, sowie an allen in den vorstehenden Elementen enthaltenen oder damit verbundenen geistigen Schutzrechte. Alle Rechte, die nicht ausdrücklich von uns gemäß einem Einzelvertrag oder diesen AGB lizenziert werden, sind vorbehalten.
2. Im Verhältnis zu uns behält der Vertragspartner alle Eigentumsrechte an sämtlichen vertraulichen Informationen des Vertragspartners und allen bereits bestehenden geistigen Schutzrechten des Vertragspartners.

## Allgemeine Geschäftsbedingungen der inconso AG

Stand: Januar 2015

### XIII. Verhaltenskodex

Die Mitarbeiter von inconso sind angewiesen, sämtliche gesetzlichen Vorgaben sowie die im Verhaltenskodex der Körber AG (abrufbar unter [www.koerber.de/compliance](http://www.koerber.de/compliance)) niedergelegten Werte und Prinzipien einzuhalten. Insbesondere dürfen die Mitarbeiter von inconso zu keiner Zeit unangemessene Gefälligkeiten oder Zuwendungen (oder ein Versprechen derselben) einfordern oder annehmen.

### XIV. Schlussbestimmungen

- Diese AGB und alle Einzelverträge unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland, mit Ausnahme des UN-Kaufrechtes (CISG, United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods vom 11.04.1980) und der Vorschriften des Internationalen Privatrechts.
- Erfüllungsort für alle Pflichten aus dem Vertragsverhältnis mit dem Vertragspartner und ausschließlicher Gerichtsstand ist Hamburg.

## Teil B

### Besondere Bedingungen für Standardsoftware-Lizenzverträge

#### I. Geltungsbereich

**Diese besondere Bedingungen für Standardsoftware-Lizenzverträge Teil B gelten ergänzend zu den Regelungen in den Allgemeinen Bedingungen Teil A, soweit Gegenstand eines Einzelvertrags (auch) die Lieferung und Lizenzierung einer Standardsoftware, sei es eine von uns oder von einem Dritten erstellte Standardsoftware, ist.**

#### II. Leistungsumfang, Inhalt und Umfang der Nutzungsrechte

- Der Leistungsumfang kann die Lieferung und Lizenzierung von Standardsoftware umfassen, die entweder von uns als Standardsoftware erstellt wurde oder von Dritten als Standardsoftware hergestellt und vertrieben wird (nachfolgend „Standardsoftware“).
- Bestandteile der Standardsoftware sind, soweit nichts anderes vereinbart wurde:
  - der maschinenlesbare Objektcode und
  - die entweder von uns oder von einem dritten Hersteller geschaffene Dokumentation und/oder alternativ die Funktionsbeschreibung.
- Nicht Bestandteil der Standardsoftware ist Systemsoftware, die im Zusammenhang mit der Lieferung einer Hardware entweder dort bereits fest installiert ist oder nach Aufstellung und/oder Installation der Hardware dort installiert werden muss. **Für Systemsoftware gelten ergänzend die in Teil D enthaltenen Bestimmungen.**
- Der Vertragspartner nimmt zur Kenntnis, dass die Standardsoftware urheberrechtlich geschützt ist und die urheberrechtlichen Nutzungs- und Verwertungsrechte entweder uns oder dem jeweiligen Hersteller zustehen.
- Wir räumen dem Vertragspartner das nicht ausschließliche (einfache), nicht unterlizenzierbare Recht ein, die von uns hergestellte Standardsoftware zu den im Einzelvertrag näher beschriebenen Zwecken an den dort genannten Installationsorten zeitlich unbeschränkt zu nutzen.
- Das dem Vertragspartner gemäß Abs. 5 eingeräumte Nutzungsrecht ist beschränkt auf die im Einzelvertrag vereinbarte Zahl der Nutzer (Named User) sowie örtlich beschränkt auf die Nutzung, auf die in seinem unmittelbaren Besitz befindlichen und dem Nutzungszweck dienenden Rechneranlagen.
- Es wird klargestellt, dass eine Lizenz – soweit im zugrunde liegenden Einzelvertrag nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart worden ist – jeweils auf einen (1) Rechner des Vertragspartners beschränkt ist. Der Vertragspartner ist nicht berechtigt, die auf einem seiner Rechner installierte Standardsoftware ohne Erwerb weiterer Lizenzen auf weitere Rechner zu übertragen. Nicht umfasst ist hierbei der Fall, dass aus technischen Gründen ein Rechner ausgetauscht werden muss. In diesem Fall ist der Vertragspartner allerdings verpflichtet, die installierte Standardsoftware auf dem früheren Rechner komplett zu löschen, sobald sie auf den neuen Rechner übertragen worden ist.
- Der Vertragspartner darf die Standardsoftware nur vervielfältigen, soweit die jeweilige Vervielfältigung zur Nutzung der Standardsoftware notwendig ist. Notwendige Vervielfältigungen sind insbesondere die Installation der Standardsoftware vom Originaldatenträger auf den Massenspeicher der eingesetzten Hardware sowie das Laden der Standardsoftware in den Arbeitsspeicher. Auf Nachfrage ist der Vertragspartner verpflichtet, uns über die Zahl der gefertigten Vervielfältigungen der Standardsoftware Auskunft zu erteilen.
- Der Vertragspartner darf die Standardsoftware nur nach Übergabe der §§ 69e, 69f UrhG übersetzen, umarbeiten oder dekompileieren. Die zum Zweck der Herstellung der Interoperabilität zwischen der von uns hergestellten Standardsoftware und einem unabhängig geschaffenen Computerprogramm erforderlichen Schnittstelleninformationen können von uns erworben werden.
- Der Vertragspartner hat uns vor jeder beabsichtigten Weitergabe der ihm überlassenen Vervielfältigungsstücke an Dritte schriftlich zu informieren.
- Die Weitergabe von Standardsoftware an Dritte ist generell nicht zulässig zu Zwecken der Überlassung an Dritte in Teilen oder auf beschränkte Zeit gegen Entgelt (Vermietung) oder in Gebiete außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums.
- Im Übrigen bedarf jede weitergehende Nutzung der Standardsoftware der vorherigen ausdrücklichen und schriftlichen Zustimmung von uns, die wir von einer entsprechenden Zustimmung des Herstellers abhängig machen können.
- Soweit Gegenstand des Vertrages die Lieferung von Standardsoftware ist, die von einem Dritten hergestellt wurde, verpflichtet sich der Vertragspartner, zusätzlich zu den Verpflichtungen nach dieser Vorschrift, die für diese Standardsoftware vom jeweiligen Hersteller gestellten Lizenzbedingungen einzuhalten, insbesondere dass diese Standardsoftware nicht entgegen den Bestimmungen des jeweiligen dritten Herstellers vervielfältigt wird und für die vorgesehene Verwendung – auch im Falle einer nachträglichen Erweiterung der Nutzung durch den Vertragspartner – immer eine ausreichende Anzahl von Lizenzen vorhanden ist.

### III. Übergabe

- Der Vertragspartner erhält die für die Ausübung der jeweils eingeräumten Lizenz erforderliche Anzahl von Vervielfältigungsstücken der Standardsoftware in maschinenlesbarer Form, nach Wahl von uns entweder gespeichert auf Datenträgern oder bereitgestellt zum Abruf per Datenfernübertragung.
- Der Vertragspartner erhält ferner pro Vervielfältigungsstück der Standardsoftware ein Exemplar der von uns erstellten bzw. vom dritten Hersteller geschaffenen und uns zur Überlassung an den Vertragspartner zur Verfügung gestellten Anwenderdokumentation. Diese Verpflichtung können wir auch durch die Einrichtung einer in der Standardsoftware eingearbeiteten elektronischen Hilfe oder durch die Möglichkeit, die Anwenderdokumentation direkt aus der Standardsoftware abzurufen, erfüllen.
- Der Vertragspartner hat uns zur Weiterleitung an den Hersteller für verwendete Fremdprodukte die jeweiligen Installationsorte des Lizenzgegenstandes schriftlich mitzuteilen. Dies gilt auch für Veränderungen des Installationsortes sowie für eine etwaige Veräußerung des Lizenzgegenstandes.

### IV. Leistungsabgrenzungen

Nicht Gegenstand der Lizenzierung von Standardsoftware nach diesen ergänzenden Bedingungen Teil B und damit nicht von der dafür im Einzelvertrag vereinbarten Vergütung umfasst sind ohne abweichende Vereinbarung im Einzelfall insbesondere folgende Leistungen von uns:

- Installation des Standardsoftware beim Vertragspartner;
- individuelle Einstellung von variablen Parametern der Standardsoftware entsprechend den Anforderungen des Vertragspartners (Customizing);
- individuelle Erweiterung der Standardsoftware für den Vertragspartner (individuelle Modifikationen);
- Anpassungen von Schnittstellen der Standardsoftware an die Bedürfnisse des Vertragspartners;
- Einweisung und Schulung der Programm benutzer des Vertragspartners; oder
- Pflege und Support der Standardsoftware, insbesondere die Lieferung neuer Programmversionen.

### V. Fälligkeit der Vergütung

Die Vergütung ist wie folgt fällig:

- 30 % der vereinbarten Vergütung nach Abschluss des jeweiligen Einzelvertrags.
- 70 % der Vergütung bei Übergabe der Standardsoftware an den Vertragspartner gemäß Teil B, Ziff. III.1.
- Soweit die Übergabe absprachegemäß in Teilen zu erfolgen hat, wird die zweite Rate (70 % gemäß dieser Ziff. V. b) in Höhe des Wertes der jeweiligen Teilleistung nach Erbringung dieser Teilleistung fällig.
- Etwa zusätzlich anfallende Vergütungen werden nach Erbringung der zugrunde liegenden Leistung fällig.

### VI. Mängelhaftung – ergänzende Regelungen zu Teil A Ziff. VIII.

- Wird der Vertragspartner von einem Dritten wegen eines Rechtsmangels in Anspruch genommen, hat er uns unverzüglich von der Inanspruchnahme zu unterrichten. Soweit wir nach Prüfung der Rechtslage die Auffassung vertreten, es bestehen keine Rechtsmängel, ermächtigt uns der Vertragspartner gegen Kostenfreistellung, alles in unserem Ermessen Stehende zu tun, um auf unsere Kosten den Vertragspartner gegen die geltend gemachten Rechte Dritter zu verteidigen. Er wird uns und auf unser Verlangen auch dem Hersteller sämtliche Vollmachten erteilen und Befugnisse einräumen, die erforderlich sind, um ihn gegen die geltend gemachten Rechte Dritter zu verteidigen.
- Im Falle, dass Rechtsmängel bestehen, sind wir nach unserer Wahl berechtigt, selbst oder durch den Hersteller
  - durch geeignete Maßnahmen, die die vertragsgemäße Nutzung der Standardsoftware beeinträchtigenden Rechte Dritter oder deren Geltendmachung, zu beseitigen oder
  - die Standardsoftware in der Weise zu verändern oder zu ersetzen, dass sie fremde Rechte Dritter nicht mehr verletzt, wenn und soweit dadurch die Gewährleistung der Funktionalität der Standardsoftware nicht beeinträchtigt wird.
- Weist die Standardsoftware Sachmängel auf, so kann der Vertragspartner von uns binnen angemessener Frist die Beseitigung des Mangels verlangen. Beeinträchtigt der Mangel die Funktionalität der Standardsoftware nicht oder nur unerheblich, so sind wir unter Ausschluss weiterer Gewährleistungsrechte berechtigt, den Mangel durch Lieferung einer neuen Version oder eines Updates im Rahmen der allgemeinen Versions- und Update-Planung zu beheben.
- Soweit die dem Vertragspartner von uns überlassenen Vervielfältigungsstücke der Standardsoftware und die dazugehörige Dokumentation im Vergleich zu anderen Vervielfältigungsstücken und Dokumentationen der Standardsoftware nicht von mittlerer Art und Güte sind, kann der Vertragspartner nur die Nachlieferung von Stücken mittlerer Art und Güte verlangen.
- Kosten, die uns durch eine unberechtigte Mängelrüge unseres Vertragspartners entstehen, sind vom Vertragspartner zu erstatten, wenn der Vertragspartner bei Anwendung der im Verkehr üblichen Sorgfalt hätte erkennen können, dass die Mängelrüge unberechtigt ist.

## Allgemeine Geschäftsbedingungen der inconso AG

Stand: Januar 2015

### Teil C

#### Besondere Bedingungen für Verträge über die Erbringung von Professional Services

##### I. Geltungsbereich

*Diese besonderen Bedingungen für Verträge über die Erbringung von Professional Services Teil C gelten ergänzend zu den Regelungen in den Allgemeinen Bedingungen Teil A, soweit Gegenstand eines Einzelvertrags (auch) die Erbringung von Professional Services ist, d. h. insbesondere (i) die Installation, individuelle Einstellung/ Parametrisierung und die Inbetriebnahme von Standardsoftware und/oder von uns verkaufter Hardware, (ii) die individuell für den Vertragspartner erfolgende Anpassung und/oder Erweiterung von Standardsoftware und/oder die individuell für den Vertragspartner erfolgende Erstellung selbständiger Software (nachfolgend gemeinsam „Erstellung von Individualsoftware“), (iii) die Schulung oder sonstige Unterstützung von Mitarbeitern des Vertragspartners, (iv) die Migration von Daten oder anderen Softwarebestandteilen und (v) die Erbringung sonstiger Consulting-Dienstleistungen. Diese besonderen Bedingungen gelten nicht für Leistungen, die im Rahmen eines Softwarepflegevertrags oder eines Supportvertrags erbracht werden.*

##### II. Leistungsumfang / Nutzungsrechte

- Art und Umfang der zu erbringenden Professional Services, insbesondere der geplante Zeitrahmen, die von uns im Einzelnen zu erbringenden Leistungen (nachfolgend „Deliverables“) sowie etwaige Zahlungsziele / Milestones, werden im jeweiligen Einzelvertrag festgelegt.
- An den Deliverables sowie an sämtlichen weiteren Arbeitsergebnissen, die im Rahmen der Professional Services von uns erstellt und dem Vertragspartner überlassen werden, stehen dem Vertragspartner die Nutzungsrechte in gleichem Umfang zu wie für die von uns hergestellte Standardsoftware, auf die sich die Arbeitsergebnisse beziehen. Soweit sich die Arbeitsergebnisse nicht auf eine von uns hergestellte Standardsoftware beziehen, räumen wir dem Vertragspartner ein nicht ausschließliches (einfaches), nicht unterlizenzierbares Recht ein, die von uns erstellten Arbeitsergebnisse zu den im jeweiligen Einzelvertrag näher beschriebenen Zwecken zeitlich und räumlich (territorial) unbeschränkt zu nutzen.
- Soweit der Vertragspartner aufgrund abweichender individueller Vereinbarungen ein ausschließliches Nutzungsrecht an von uns nach diesem Vertrag erbrachten Arbeitsergebnissen erworben hat, bleiben wir berechtigt, zur Erstellung des Arbeitsergebnisses verwandtes eigenes Wissen oder eigenes Wissen unserer Mitarbeiter sowie benutzte Werkzeuge und Verfahren, die zur Wiederverwendung in anderen Leistungsverhältnissen bestimmt oder geeignet sind, für die Zwecke unseres Geschäftsbetriebes zu benutzen. Dies gilt nicht für solches Wissen, das sich ausschließlich auf Besonderheiten des Geschäftsbetriebes des Vertragspartners bezieht.
- Die Auslieferung des Quellcodes gehört bei der Erstellung von Individualsoftware nicht zum Lieferumfang.

##### III. Kündigung

- Das Recht zur jederzeitigen Kündigung eines Einzelvertrags über die Erbringung von Professional Services nach § 649 BGB ist ausgeschlossen. Unberührt bleibt das Recht beider Parteien, einen solchen Einzelvertrag aus wichtigem Grunde zu kündigen.
- Als wichtiger Grund für uns gilt insbesondere:
  - wenn der Vertragspartner seinen Geschäftsbetrieb eingestellt oder die Einstellung seines Geschäftsbetriebes angekündigt hat;
  - wenn gerichtliche Maßnahmen zur Beitreibung von Forderungen aus dem jeweiligen Einzelvertrag oder aus früheren Einzelverträgen beim Vertragspartner erfolglos geblieben sind;
  - wenn der Vertragspartner seine Mitwirkungspflichten verletzt und trotz schriftlicher Aufforderung von uns seinen Mitwirkungspflichten nicht innerhalb einer angemessenen Frist, die mindestens 14 Tage betragen muss, nachkommt.
- Kündigungen bedürfen der Schriftform. Eine Kündigung oder Beendigung des Einzelvertrags lässt die Laufzeit und Wirksamkeit der übrigen zwischen dem Vertragspartner und inconso bestehenden Einzelverträge und sonstigen Vereinbarungen unberührt.

##### IV. Fälligkeit der Vergütung

- Soweit eine Vergütung auf „time and material“-Basis vereinbart wird, wird die jeweilige Vergütung monatsweise fällig und von uns abgerechnet.
- Soweit eine Festvergütung vereinbart wird, richtet sich deren Fälligkeit nach den im Einzelvertrag festgelegten Zahlungszielen. Soweit im Einzelvertrag dazu nichts vereinbart ist, gilt Teil B Ziffer V. entsprechend.

##### V. Mängelhaftung – ergänzende Regelungen zu Teil A Ziff. VIII.

Für Professional Services gelten in Ergänzung zu den Regelungen in Teil A Ziff. VIII. die Regelungen in Teil B Ziff. VI. entsprechend.

### Teil D

#### Besondere Bedingungen für den Verkauf von Hardware und dazugehöriger Systemsoftware

##### I. Geltungsbereich

*Diese besonderen Bedingungen für den Verkauf von Hardware und dazugehöriger Systemsoftware Teil D gelten ergänzend zu den Regelungen in den Allgemeinen Bedingungen Teil A, soweit Gegenstand eines Einzelvertrags (auch) die Lieferung von Hardwarekomponenten ist.*

##### II. Leistungsumfang

- Unsere geschäftliche Tätigkeit umfasst nicht die Herstellung von Hardware. Soweit daher im Rahmen eines Einzelvertrags auch Hardwarekomponenten im Leistungsumfang enthalten sind, stellen wir klar, dass diese nicht von uns hergestellt sind.

- Der Leistungsumfang richtet sich ausschließlich nach den vertraglichen Vereinbarungen. Soweit sich bei Lieferung und/oder Installation ergibt, dass weitere Hardwarekomponenten erforderlich sind, sind diese gesondert zu beauftragen und zu vergüten oder vom Vertragspartner selbst zu beschaffen.
- Der Vertragspartner verpflichtet sich, die zu den Hardwarekomponenten gelieferte Systemsoftware, das heißt
  - mitgelieferte Systemsoftware, die nach Aufstellung und/oder Installation der Hardware auf der Hardware installiert werden muss, sowie
  - bereits in der Hardware fest integrierte Softwarekomponenten
 nur nach Maßgabe der jeweiligen Lizenzbedingungen des jeweiligen Herstellers dieser Software zu verwenden.

##### III. Preise – ergänzende Regelungen

- Soweit nicht anders vereinbart, ist die Vergütung für die Hardware wie folgt fällig:
  - 30 % nach Abschluss des jeweiligen Einzelvertrags.
  - 70 % nach Lieferung der Hardware.
- Soweit zum Zeitpunkt der Lieferung der Hardware die Installation einer eventuell mitbestellten Software und/oder deren Anpassung noch nicht erfolgt sind, hindert dies die Fälligkeit des auf die Hardware entfallenden Kaufpreisansatzes nicht.

##### IV. Eigentumsvorbehalt, Kontokorrentvorbehalt

- Die gelieferte Hardware bleibt bis zur völligen Bezahlung des Kaufpreisansatzes für die Hardware unser Eigentum.
- Die gelieferte Hardware bleibt darüber hinaus bis zur endgültigen Bezahlung aller unserer Forderungen aus dem Geschäft, das mit dem Erwerb der Hardware verbunden war (Erwerb und Lizenzierung von Standardsoftware und/oder Lizenzierung und Anpassung von Standardsoftware) unser Eigentum.
- Der Vertragspartner darf die in unserem Allein- oder Miteigentum stehende Vorbehaltsware nicht veräußern, verpfänden oder zur Sicherheit an Dritte übereignen. Verpfändung, Sicherungsübereignung oder Sicherungszession sind ihm nicht gestattet.
- Bedarf es zur Wirksamkeit des Eigentumsvorbehaltes der Mitwirkung des Vertragspartners, etwa bei Registrierungen, die nach dem Recht des Käuferlandes erforderlich sind, so hat der Vertragspartner derartige Handlungen vorzunehmen.
- Liegen beim Vertragspartner die objektiven Voraussetzungen für die Pflicht, einen Insolvenzantrag zu stellen, vor, so hat dieser – ohne dass es einer entsprechenden Aufforderung bedarf – jede Verfügung über die Vorbehaltsware, gleich welcher Art, zu unterlassen. In diesem Fall sind wir ferner berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten und die Herausgabe der Vorbehaltsware zu verlangen.

##### V. Mängelhaftung – ergänzende Regelungen zu Teil A Ziff. VIII.

- Beschaffungsangaben im Sinne § 434 Abs. 1 S. 1 BGB bedürfen der ausdrücklichen Vereinbarung.
- Soweit ein Sachmangel in der auf die Hardware vom Hersteller aufgespielten Systemsoftware auftritt, berechtigt dieser Sachmangel nicht zur Geltendmachung von Gewährleistungsansprüchen wegen der mitverkauften Hardware, es sei denn, im jeweiligen Einzelvertrag ist ausdrücklich etwas anderes vereinbart.

### Teil E

#### Besondere Bedingungen für Softwarepflegeverträge

##### I. Geltungsbereich

*Diese besonderen Bedingungen für Softwarepflegeverträge (nachfolgend „Pflegebedingungen“) gelten ergänzend zu den Regelungen in den Allgemeinen Bedingungen Teil A, soweit Gegenstand eines Einzelvertrags (auch) Pflegeleistungen (wie nachfolgend definiert) sind.*

##### II. Vertragsgegenstand / Leistungsausschluss

- Die von uns zu erbringenden Leistungen gemäß diesen Pflegebedingungen (nachfolgend „Pflegeleistungen“) beziehen sich stets auf die im Einzelvertrag als Gegenstand der Pflegeleistungen spezifizierte, von uns hergestellte Standardsoftware (einschl. ggf. deren Add-ons / Erweiterungsbausteinen) an deren jeweils im Einzelvertrag genannten Installationsort (nachfolgend „Pflegegegenstand“). Die Pflegeleistungen umfassen:
  - die Bereitstellung aktualisierter Programmversionen, welche Fehler des Pflegegegenstandes beheben und/oder den Pflegegegenstand um zusätzliche Funktionen erweitern (nachfolgend gemeinsam „Updates“) sowie ggf. die Bereitstellung von Änderungsbeschreibungen für den Pflegegegenstand;
  - die Klärung von Fragen zu neuer oder geänderter Funktionalität des Pflegegegenstandes während der im Einzelvertrag vereinbarten Bereitschaftszeiten, sofern die Antworten nicht aus den Änderungsbeschreibungen des jeweiligen Updates ersichtlich sind.

Soweit nicht anderweitig im Einzelvertrag festgelegt, werden die Pflegeleistungen durch uns auf elektronischem Weg (wie z. B. per E-Mail, Datenfernübertragung und/oder Datenträger-austausch) vorgenommen.

- An sämtlichen Arbeitsergebnissen, die dem Vertragspartner bei der Bereitstellung von Updates von uns zugänglich gemacht oder sonst bereit gestellt werden, stehen dem Vertragspartner Nutzungsrechte in gleichem Umfang zu wie an dem jeweiligen Pflegegegenstand, auf den sich diese Pflegeleistungen beziehen.
- Weitergehende Leistungen sind nicht Gegenstand der Pflegeleistungen; dazu zählen insbesondere der Betriebsupport, das Einspielen von Updates sowie die Anpassung von Standardsoftware an die Anforderungen des Vertragspartners, z. B. durch das Einrichten oder Ändern von logistischen Funktionen oder Auswertungen.

## Allgemeine Geschäftsbedingungen der inconso AG

Stand: Januar 2015

### III. Mitwirkung des Vertragspartners

Der Vertragspartner ist dafür verantwortlich, die im Rahmen der Pflegeleistungen empfohlenen Maßnahmen im bei ihm installierten Pflegegegenstand zu vollziehen. Der Vertragspartner trägt Sorge dafür, dass der von ihm mit Inanspruchnahme und/oder Umsetzung der Pflegeleistungen betraute Mitarbeiter fachlich qualifiziert ist, telefonisch oder elektronisch übermittelte Anweisungen an dem Pflegegegenstand umzusetzen.

### IV. Laufzeit, Kündigung

- Die Laufzeit des jeweiligen Einzelvertrags beginnt zu dem Zeitpunkt, der im Einzelvertrag als Vertragsbeginn festgelegt ist, und hat eine anfängliche Laufzeit von einem (1) Jahr („Anfängliche Laufzeit“).
- Zum Ablauf der Anfänglichen Laufzeit kann der Einzelvertrag von beiden Parteien mit einer Frist von drei Monaten gekündigt werden. Wird der Einzelvertrag nicht gekündigt, verlängert er sich stets stillschweigend um jeweils ein (1) weiteres Jahr. Jede Partei ist berechtigt, den so verlängerten Einzelvertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende eines jeden Verlängerungszeitraums zu kündigen.
- Das Recht zur Kündigung eines Einzelvertrages aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund ist für uns insbesondere unter folgenden Voraussetzungen gegeben:
  - über das Vermögen des Vertragspartners wird ein gerichtliches Insolvenzverfahren eröffnet oder dessen Eröffnung mangels Masse abgelehnt,
  - der Vertragspartner hat seinen Geschäftsbetrieb eingestellt,
  - gerichtliche Maßnahmen zur Beitreibung von Forderungen aus dem jeweiligen Einzelvertrag oder früheren Einzelverträgen gegen den Vertragspartner sind erfolglos geblieben.
- Kündigungen bedürfen der Schriftform. Eine Kündigung oder Beendigung des Einzelvertrags lässt die Wirksamkeit der übrigen zwischen dem Vertragspartner und inconso bestehenden Einzelverträge und sonstigen Vereinbarungen unberührt.

### V. Vergütung

- Der Vertragspartner zahlt inconso eine jährliche Vergütung für die Pflegeleistungen in Höhe von 18 % des jeweiligen inconso-Listenpreises (netto) des jeweiligen Pflegegegenstands zum Zeitpunkt von dessen Erwerb.
- Die Vergütung für die Pflegeleistungen ist jeweils jährlich im Voraus zu zahlen.
- Soweit sich nach Vereinbarung mit dem Vertragspartner der Leistungsumfang des jeweiligen Pflegegegenstandes erweitert, erhöht sich die Vergütung für die Pflegeleistungen gemäß Ziff. V Abs. 1 ab dem Zeitpunkt, zu dem der Pflegegegenstand dem Vertragspartner in erweitertem Leistungsumfang erstmalig bereitgestellt wird. Soweit nicht abweichend vereinbart, erhöht sich die Vergütung von inconso für die Pflegeleistungen dabei um 18 % des inconso-Listenpreises (netto) für den erweiterten Pflegegegenstand zum Zeitpunkt von dessen Erwerb, es sei denn, die Erhöhung um diesen Vohundertersatz entspricht nicht billigem, gerichtlich nachprüfbarem Ermessen. Bis zur rechtskräftigen Entscheidung bleibt der Vertragspartner zur Zahlung der erhöhten Vergütung verpflichtet. Bei einer unterjährigen Erweiterung des Pflegegegenstands wird diese Erhöhung der Vergütung erstmalig zum in S. 1 genannten Zeitpunkt, ansonsten jeweils jährlich im Voraus gemäß Ziff. V. Abs. 2, fällig.
- Die Vergütung für die Pflegeleistungen kann außerdem einmal innerhalb jedes Vertragsjahres, erstmalig bei Ablauf der Anfänglichen Laufzeit, nach mindestens dreißig (30) Tagen im Voraus erfolgender, schriftlicher Mitteilung durch uns erhöht werden entsprechend der Erhöhung des Index der durchschnittlichen Bruttomonatsverdienste der vollzeitbeschäftigten Arbeitnehmer in Deutschland für den Wirtschaftszweig Erbringung von Dienstleistungen der Informationstechnologie (derzeit veröffentlicht vom Statistischen Bundesamt, Fachserie 16, Reihe 2.4, Gruppe J 62).

## Teil F

### Besondere Bedingungen für Supportleistungen

#### I. Geltungsbereich

*Diese besonderen Bedingungen für Supportleistungen (nachfolgend „Supportbedingungen“) gelten ergänzend zu den Regelungen in den Allgemeinen Bedingungen Teil A, soweit Gegenstand eines Einzelvertrags (auch) Supportleistungen (wie nachfolgend definiert) sind.*

#### II. Vertragsgegenstand

- Gegenstand der von uns nach diesen Supportbedingungen zu erbringenden Leistungen (nachfolgend „Supportleistungen“) ist die Sicherstellung eines störungsfreien Betriebs der beim Vertragspartner genutzten und durch uns zu supportenden Systeme und/oder Systemkomponenten in dem im jeweiligen Einzelvertrag spezifizierten Umfang (nachfolgend „Supportgegenstand“). Supportgegenstand kann dabei sowohl von uns hergestellte Standard- oder Individualsoftware sein, als auch u. a. Datenbanksoftware, Datenbanksysteme, Betriebssystemsoftware, die Hardware der Datenbank-Server Systeme und die entsprechenden Test-, Archiv- und Schulungssysteme sowie das Local Area Netzwerk (LAN) und/oder das Wireless Local Area Netzwerk (WLAN) am Standort des jeweiligen Supportgegenstandes.
- Die nachfolgenden Supportleistungen erbringen wir nach Maßgabe der Vereinbarung im jeweiligen Einzelvertrag:
  - Grundleistungen
    - Zentrale Annahme von Supportanfragen im Rahmen der vereinbarten Supportzeiten, Bereithalten eines Supportteams,
    - Anlage / Erweiterung / Dokumentation der Supportanfragen als Tickets, Controlling des Ticket-Status, Rückmeldung an den Vertragspartner bei Ticketabschluss,
    - Selbstkontrolle, ob die vereinbarten Reaktionszeiten eingehalten wurden.
  - Individuelle Leistungen (auf Anfrage des Vertragspartners)
    - Störungsidentifikation und -bearbeitung,
    - Durchführung von Kleinaktivitäten wie Telefonbetreuung, Einholen von Informationen bei dritten Hardware- und Systemsoftwareherstellern, Ferndiagnose,

- Präventiver Support (Preventive Maintenance), um regelmäßige Arbeiten wie Systemüberwachung und -pflege, Reorganisation von Datenbanken, Überwachung und Optimierung von Plattenbelegung usw. durchzuführen,
- Durchführung von Änderungen, Erweiterungen und anderen Einzelaktivitäten,
- Unterstützung bei Systempflegearbeiten wie Releaseeinspielungen, Konfigurationsänderungen,
- Konzepterstellung und Erbringen von Beratungsleistungen,
- Vor-Ort Einsatz zur Durchführung lokaler Support- und Betreuungsmaßnahmen,
- Stundenweise Durchführung einer Bereitschaft für die Sicherstellung der Reaktionsbereitschaft zur Unterstützung einer einzelnen, kundenspezifischen Aktivität, die außerhalb der vereinbarten Betriebszeiten liegt.

Diese Individualleistungen werden auf Anfrage des Vertragspartners erbracht und auf „time and material“-Basis gemäß unserer zum Zeitpunkt der Anfrage aktuellen Preisliste in Rechnung gestellt.

- Die Supportleistungen werden grundsätzlich nur während der vereinbarten Betriebszeiten erbracht. Soweit nicht im Einzelvertrag abweichend geregelt, sind diese Betriebszeiten jeweils Montag bis Freitag (ausgenommen Feiertage) von 9:00 bis 17:00 Uhr.
- An sämtlichen Arbeitsergebnissen, die im Rahmen der Supportleistungen von uns erstellt und dem Vertragspartner überlassen werden, stehen dem Vertragspartner die Nutzungsrechte in gleichem Umfang zu wie an dem jeweiligen Supportgegenstand, auf den sich diese Supportleistungen beziehen. Soweit sich die Arbeitsergebnisse nicht auf einen von uns hergestellten Supportgegenstand beziehen, räumen wir dem Vertragspartner ein nicht ausschließliches (einfaches), nicht unterlizenzierbares Recht ein, die von uns erstellten Arbeitsergebnisse zu den im jeweiligen Einzelvertrag näher beschriebenen Zwecken zeitlich und räumlich (territorial) unbeschränkt zu nutzen.

### III. Organisation der Supportleistungen

- Die Betreuung des Vertragspartners erfolgt durch das Customer Service Center oder eine Fachabteilung von inconso. Die Supportleistungen werden durch Mitarbeiter von inconso durchgeführt.
- Für die Koordination aller Supportleistungen, Einteilung der Mitarbeiter mit Bereitschaftsdienst und Abstimmung mit dem Vertragspartner (und/oder dessen Beauftragten) wird inconso einen Projektleiter als hauptverantwortlichen Ansprechpartner benennen.
- Die Annahme einer Supportanfrage erfolgt über ein Ticketsystem, per Telefon oder per E-Mail. Wir weisen darauf hin, dass in Spitzenzeiten eine Wartezeit von bis zu zehn (10) Minuten innerhalb einer Telefonschleife eintreten kann. In diesen Fällen wird bei Dringlichkeit darum gebeten, auf die alternativen Eingangsmedien wie Hotline-Anrufbeantworter oder E-Mail auszuweichen und die Supportanfrage ausdrücklich als dringlich zu bezeichnen.
- Je nach Supportanfrage wird die Supportleistung telefonisch, durch Ferndiagnose bzw. -fehlerbehebung und/oder durch Einsatz vor Ort am Standort des Supportgegenstandes ausgeführt. Den angemessenen Weg der Supportleistung wählt der die Supportanfrage bearbeitende Mitarbeiter von inconso in Abstimmung mit dem Vertragspartner so, dass der laufende Betrieb des Vertragspartners möglichst nicht beeinträchtigt und der Fehler schnellstmöglich behoben wird.
- Der Vertragspartner hat auftretende Fehler mit einer nachvollziehbaren Schilderung der Fehlersymptome vorab telefonisch, auf Anforderung von uns schriftlich per E-Mail und soweit möglich unter Übergabe anzufertigender schriftlicher Aufzeichnungen, Papierkopien oder sonstiger den Fehler veranschaulichender Unterlagen unverzüglich nach dessen Feststellung in deutscher Sprache anzuzeigen. Soweit möglich, hat der Vertragspartner bei der Anzeige von Fehlern auch Daten zu übermitteln, die die Reproduktion des Fehlers ermöglichen. Der Vertragspartner wird auch die eigene Einstufung der Störungsklasse mitteilen.
- Die Erbringung der Supportleistungen wird durch ein dreistufiges, hierarchisches Kompetenz-System abgebildet:
  - First-Level  
Der First-Level-Support ist erste Anlaufstelle für alle eingehenden Supportanfragen. Unsere Mitarbeiter dort sind für die vollständige Erfassung der Supportanfrage inklusive aller erforderlichen Zusatzinformationen zuständig und bearbeiten die Supportanfragen nach ihrem Kenntnisstand weitestgehend selbstständig. Ziel ist die Aufbereitung und Priorisierung der Supportanfragen sowie das schnelle Zuordnen der Supportanfragen in die Betreuungsteams.  
Supportanfragen, für die bereits eine Lösungsbeschreibung vorliegt, werden in Eigenregie des First-Level-Supports abgearbeitet. Supportanfragen ohne Lösungsbeschreibung werden in Zusammenarbeit mit dem Second-Level-Support bearbeitet. Der First-Level Support steuert das Eskalationsmanagement kritischer Probleme.
  - Second-Level  
Der Second-Level-Support unterstützt den First-Level-Support, sowohl durch Weiterbildung der Mitarbeiter des Vertragspartners direkt am Arbeitsplatz als auch durch Übernahme komplexerer Supportanfragen. Ist die Klärung bzw. Umsetzung der Supportanfrage nicht mit den Möglichkeiten des Second-Level-Supports durchführbar, so wird die Supportanfrage an den Third-Level-Support weitergeleitet.
  - Third-Level  
Der Third-Level-Support setzt sich aus Spezialisten der einzelnen zu unterstützenden Supportgegenstände zusammen und stellt so die höchste Supportstufe mit Einbindung der Original Equipment Manufacturer („OEM“), soweit die Klärung OEM-relevanter Themenkomplexe betreffend, sicher.

## Allgemeine Geschäftsbedingungen der inconso AG

Stand: Januar 2015

### IV. Prioritäten von Supportanfragen

Eingehende Supportanfragen werden von uns nach Priorität eingeordnet und bearbeitet. Die Priorität der Supportanfrage richtet sich nach dem Schaden, der dem Vertragspartner durch eine Störung des Supportgegenstandes entsteht oder entstehen könnte. Abhängig von dieser Priorität werden die entsprechenden Reaktionszeiten und Entstörzeiten gesteuert. Die Prioritäten von Supportanfragen werden wie folgt klassifiziert:

- a) Klasse 3: Präventiver Support, Schulung, Änderungen  
Die Planung und Terminierung eines präventiven Supports, von Schulungsmaßnahmen und die Realisierung von kleineren Änderungen erfolgt mit einem Zeithorizont von drei bis sechs (3–6) Wochen.
- b) Klasse 2: Unkritische Situationen  
Eine unkritische Situation ist eine Problemsituation, die den laufenden Betrieb beim Vertragspartner nicht nachhaltig behindert oder gefährdet. Eine nicht nachhaltige Behinderung in diesem Sinne liegt z. B. dann vor, wenn beim Vertragspartner der jeweils betroffene Ablauf im Arbeitsprozess nicht unterbrochen wird und/oder zur weiteren Abarbeitung eines Auftrags alternative Möglichkeiten mittels des jeweiligen Supportgegenstandes gegeben sind.  
Für unkritische Situationen beginnt die Problemlösung spätestens im Laufe des nächsten Arbeitstages (gemäß dem im Einzelvertrag vereinbarten Bereitschaftszeitraum).
- c) Klasse 1: Kritische Situationen  
Eine kritische Situation ist eine Problemsituation, die den laufenden Betrieb des Vertragspartners nachhaltig beeinträchtigt oder gefährdet. Eine nachhaltige Gefährdung in diesem Sinne liegt vor, wenn die aufgetretene Störung des Supportgegenstandes den Geschäftsbetrieb des Vertragspartners stark einschränkt oder zum Stillstand kommen lässt.  
Für kritische Situationen gilt die definierte Reaktionszeit von maximal zwei (2) Stunden. Abweichende Reaktionszeiten werden ggf. im Einzelvertrag separat ausgewiesen.

### V. Extended Support

1. Der Vertragspartner hat gegen Zahlung einer zusätzlichen Vergütung die Möglichkeit, die in Ziff. II. Abs. 2a) genannten Grundleistungen außerhalb der vereinbarten Betriebszeiten über verschiedene Zeitfenster für die Supportleistungen auf seine Bedürfnisse hin anzupassen (nachfolgend „Extended Support“).
2. Der „Basic Extended Support“ umfasst zusätzlich die folgenden Supportleistungen:
  - Kundenspezifisch angepasste Betriebszeiten,
  - Hotline während der erweiterten Betriebszeiten,
  - Reaktionszeit während der gesamten Betriebszeiten von maximal zwei (2) Stunden,
  - Die Supportleistungen während der erweiterten Betriebszeiten umfassen dabei zusätzlich:
    - Einleiten und Durchführen von Maßnahmen mit Mitteln des jeweiligen Supportgegenstandes,
    - Checken von Datenstrukturen,
    - Starten und Stoppen von Prozessen.
3. Der „Prime Extended Support“ umfasst zusätzlich zu dem Basic Extended Support die folgenden Supportleistungen:
  - Kundenspezifisch angepasste Bereitschaftszeit (nur in durchgehendem Zeitblock),
  - Für den Vertragspartner personalisierte und mit den Spezifika des Vertragspartners vertraute Hotline, auch während der erweiterten Betriebszeiten,
  - Reaktionszeit während der gesamten Betriebszeiten von maximal einer (1) Stunde buchbar,
  - Keine Beschränkung der Supportleistungen, insbesondere der Störungsbehebung, auf den Einsatz bestimmter Hilfsmittel / Techniken.
4. Der Wechsel zwischen verschiedenen Betriebszeiten muss vom Vertragspartner schriftlich mit einem Vorlauf von drei (3) Monaten angefordert/beauftragt werden und bedarf der ausdrücklichen Zustimmung durch uns.

### VI. Mitwirkung des Vertragspartners

1. Soweit nicht abweichend im Einzelvertrag geregelt, ist der Vertragspartner dafür verantwortlich, die im Rahmen der Supportleistungen empfohlenen Maßnahmen im bei ihm installierten Supportgegenstand zu vollziehen. Der Vertragspartner trägt Sorge dafür, dass der von ihm mit Inanspruchnahme und/oder Umsetzung der Supportleistungen betraute Mitarbeiter fachlich qualifiziert ist, telefonisch oder elektronisch übermittelte Anweisungen an dem Supportgegenstand umzusetzen.
2. Der Vertragspartner ermöglicht für die Zwecke der Erbringung von Supportleistungen den Fernzugriff auf den jeweiligen Supportgegenstand. D. h. ein Router-Anschluss oder ein gleichwertiger Netzzugang, Anschlüsse und Benutzerberechtigungen auf dem System beim Vertragspartner, auf dem der jeweilige Supportgegenstand installiert ist, sind vorhanden und eingerichtet.
3. Die Änderung der gespeicherten Daten darf der Vertragspartner nur über die von inconso supporteten bzw. abgenommenen Programme vornehmen.
4. Der Vertragspartner hat für diejenige Hardware und Software, die nicht Gegenstand der Supportleistungen ist, jedoch mit der Funktionalität des Supportgegenstandes zusammenhängt, mit inconso oder den jeweiligen Lieferanten bzw. anderen kompetenten Dienstleistungsfirmen Supportverträge abzuschließen.
5. Der Vertragspartner hat uns auf dem Rechnersystem, auf dem der Supportgegenstand installiert ist oder auf einem gesonderten Server ausreichend Kapazität für die Einrichtung und den Betrieb eines separaten Testsystems zur Verfügung zu stellen.
6. Der Vertragspartner ist dafür verantwortlich, dass für die eingesetzten Produkte der SAP AG eine ausreichende Lizenzierung vorhanden ist und ein Wartungsvertrag mit der SAP AG oder einem von der SAP AG autorisierten Systemhaus für die verwendeten SAP Produkte abgeschlossen ist.
7. Der Vertragspartner benennt einen zentralen Ansprechpartner für die Koordination aller aus dem jeweiligen Einzelvertrag resultierenden Prozesse.

Zwischen diesem Ansprechpartner und dem Projektleiter von inconso wird der jeweilige Support- und Bereitschaftsplan abgestimmt.

8. Der Vertragspartner hat einen Personenkreis festzulegen, der berechtigt ist, Supportanfragen an inconso zu melden. Der Personenkreis wird in einer Berechtigungsliste dokumentiert und dem Projektleiter von inconso zur Verfügung gestellt. Der Vertragspartner hat die Berechtigungsliste auf dem aktuellen Stand zu halten und etwaige Veränderungen gegenüber inconso unverzüglich anzuzeigen.
9. An dem jeweiligen Supportgegenstand werden keine oder nur von inconso autorisierte Veränderungen vorgenommen. Direkte (z. B. Änderung von Konfigurationsdateien der von uns gelieferten Komponenten) oder indirekte (z. B. Änderung von Systeminstellungen auf der verwendeten Hardware) Eingriffe in das System sind vorher mit uns abzustimmen. Dazu zählen auch Änderungen von Fremdsoftwarekomponenten, die Schnittstellen zu dem Supportgegenstand besitzen. Treten in Fremdsoftwarekomponenten Fehler auf, die einer „kritischen Situation“ gemäß Ziff. IV. c) dieser Supportbedingungen zugeordnet werden könnten, kann der Vertragspartner in diesen Ausnahmefällen die notwendigen Änderungen an den Fremdsoftwarekomponenten durchführen oder durchführen lassen, ohne uns vorher darüber zu informieren. Nach dem Eingriff ist der Vertragspartner zur nachträglichen Information von inconso verpflichtet.

### VII. Leistungsausschluss

1. Tätigkeiten, die nicht in diesen Supportbedingungen und ggf. im jeweiligen Einzelvertrag vereinbart werden, sind nicht Bestandteil der Supportleistungen und können von inconso gesondert in Rechnung gestellt werden. Dazu gehören insbesondere die Diagnose und die Beseitigung von Störungen, soweit sie auf der unsachgemäßen Behandlung des Supportgegenstands durch den Vertragspartner oder durch nicht von inconso beauftragte Dritte beruhen, z. B. der Betrieb des jeweiligen Systems außerhalb der definierten Klimabedingungen, Gewaltwirkungen oder sonstige Einwirkungen von außen wie z. B. höhere Gewalt und/oder nicht von inconso autorisierte Änderungen von Fremdsoftwarekomponenten, die Schnittstellen zu dem Supportgegenstand besitzen.
2. Tätigkeiten, die gemäß Ziff. VII. Abs. 1 nicht unter die Supportleistungen fallen, werden von inconso nur durchgeführt, wenn dies ausdrücklich beauftragt bzw. vereinbart wird. Stellt sich während der Durchführung von Servicearbeiten heraus, dass es sich nicht um Supportleistungen handelt, die inconso im Rahmen eines jeweiligen Einzelvertrags mit dem Vertragspartner schuldet, trägt der Vertragspartner die bis zu diesem Zeitpunkt entstandenen Aufwendungen für die erbrachten Servicearbeiten.

### VIII. Laufzeit, Kündigung

1. Die Laufzeit des jeweiligen Einzelvertrags beginnt zu dem Zeitpunkt, der im Einzelvertrag als Vertragsbeginn festgelegt ist, und hat eine anfängliche Laufzeit von einem (1) Jahr („Anfängliche Laufzeit“).
2. Zum Ablauf der Anfänglichen Laufzeit kann der Einzelvertrag von beiden Parteien mit einer Frist von drei (3) Monaten gekündigt werden. Wird der Einzelvertrag nicht gekündigt, verlängert er sich stets stillschweigend um jeweils ein (1) weiteres Jahr. Jede Partei ist berechtigt, den so verlängerten Einzelvertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei (3) Monaten zum Ende eines jeden Verlängerungszeitraums zu kündigen.
3. Das Recht zur Kündigung eines Einzelvertrags aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund ist für uns insbesondere unter folgenden Voraussetzungen gegeben:
  - a) über das Vermögen des Vertragspartners wird ein gerichtliches Insolvenzverfahren eröffnet oder dessen Eröffnung mangels Masse abgelehnt,
  - b) der Vertragspartner hat seinen Geschäftsbetrieb eingestellt,
  - c) gerichtliche Maßnahmen zur Beitreibung von Forderungen aus dem jeweiligen Einzelvertrag oder früheren Einzelverträgen gegen den Vertragspartner sind erfolglos geblieben.
4. Kündigungen bedürfen der Schriftform. Eine Kündigung oder Beendigung des Einzelvertrags lässt die Wirksamkeit der übrigen zwischen dem Vertragspartner und inconso bestehenden Einzelverträge und sonstigen Vereinbarungen unberührt.

### IX. Vergütung

1. Der Vertragspartner zahlt inconso eine pauschale Vergütung für die in Ziff. II. Abs. 2 a) genannten Grundleistungen in der in dem jeweiligen Einzelvertrag vereinbarten Höhe („Supportpauschale“). Die Supportpauschale sowie die zusätzliche Vergütung für die in Ziff. II. Abs. 2 b) genannten und beauftragten Individualleistungen werden jeweils rückwirkend monatlich in Rechnung gestellt.
2. Die Kosten der bei inconso für die Erbringung von Supportleistungen per Fernzugriff notwendigen technischen Geräte (PCs, Kommunikationssoftware) werden von inconso getragen; die auf Seite des Vertragspartners hierfür erforderlichen Einrichtungen und Kosten werden vom Vertragspartner getragen.
3. Soweit Software Supportgegenstand ist und inconso diese durch Änderungen („Change Requests“) erweitert, erhöht sich die Supportpauschale ab dem Zeitpunkt, zu dem der Supportgegenstand dem Vertragspartner in erweitertem Leistungsumfang bereitgestellt wird um 0,75 % des sog. „Softwareanteils“ vom Rechnungsbetrag (netto) des Change Requests, es sei denn, die Erhöhung um diesen Vomhundertsatz entspricht nicht billigem, gerichtlich nachprüfbarerm Ermessen. Der Softwareanteil an der Erweiterung errechnet sich aus der Summe der Leistungen IT-Design, Customizing und Realisierung. Ausdrücklich nicht enthalten sind Leistungen, die aus Test, Projektmanagement, Einführung und Schulung entstehen. Ein eventuell erbrachter Wareneinsatz (z. B. Hardware, Fremdsoftwarekomponenten) ist ebenfalls ausgenommen.
4. Die Vergütung für die Supportleistungen kann außerdem einmal innerhalb jedes Vertragsjahres, erstmalig nach Ablauf der Anfänglichen Laufzeit, nach mindestens dreißig (30) Tagen im Voraus erfolgender, schriftlicher Mitteilung durch uns erhöht werden entsprechend der Erhöhung des Index der durchschnittlichen Bruttomonatsverdienste der vollzeitbeschäftigten Arbeitnehmer in Deutschland für den Wirtschaftszweig Erbringung von Dienstleistungen der Informationstechnologie (derzeit veröffentlicht vom Statistischen Bundesamt, Fachserie 16, Reihe 2.4, Gruppe J 62).