



Allgemeine Geschäftsbedingungen „Software“

Stand: 07.05.2020



INHALT

Teil I: Allgemeiner Teil	§1 Geltungsbereich §2 Angebot und Vertragsabschluss §3 Preise, Zahlungsbedingungen und Rückvergütung §4 Lieferung und Gefahrenübergang §5 Lieferzeit, Force Majeure und Teillieferungen §6 Erfüllungsort §7 Open Source Software §8 Drittsoftware §9 Rechtsmängel und Schutzrechte Dritter §10 Haftung §11 Geheimhaltung, Datenschutz und Auftragsverarbeitung §12 Auditrechte §13 Aufrechnung und Zurückbehaltungsrechte §14 Exportbeschränkungen §15 Kündigung §16 Schlussbestimmungen
Teil II: Besonderer Teil <i>Lizenzbedingungen für die dauerhafte Überlassung gegen Einmalvergütung</i>	§1 Gegenstand des Vertrages §2 Nutzungsrechte §3 Überlassungsvergütung §4 Mängelrechte §5 Kundenpflichten zum Schutz der Software
Teil III: Besonderer Teil <i>Lizenzbedingungen für die zeitlich befristete SW-Überlassung (inkl. SaaS)</i>	§1 Gegenstand des Vertrages §2 Nutzungsrechte §3 Überlassungsvergütung §4 Mängelrechte §5 Vertragsdauer, Kündigung und Beendigungswirkung §6 Erfüllungsort §7 Kundenpflichten zum Schutz der Software; Zugangsdaten §8 Nutzungsvoraussetzungen und Anpassungen an der Vertragsgegenständlichen Software beim SaaS-Konzept sowie den Lizenzbedingungen für die zeitlich befristete SW-Überlassung (inkl. SaaS)
Teil IV: Besonderer Teil <i>Vertragsbedingungen für die SW-Implementierung</i>	§1 Gegenstand des Vertrages §2 Leistungserbringung §3 Change Request §4 Mitwirkung des Kunden §5 Abnahme §6 Vergütung §7 Nutzungsrechte §8 Mängelrechte §9 Laufzeit und Kündigung
Teil V: Besonderer Teil <i>Vertragsbedingungen für die SW-Pflege</i>	§1 Gegenstand des Vertrages §2 Art und Umfang der Pflegeleistungen §3 Störungsklassifizierung §4 Service- und Reaktionszeiten §5 Personal von AppNavi und, Subunternehmer §6 Vergütung §7 Mitwirkung des Kunden §8 Mängelrechte §9 Laufzeit und Kündigung
Teil VI: <i>Begriffsdefinitionen</i>	

Teil I: Allgemeine Bedingungen

§1 Geltungsbereich

- 1.1 Die AppNavi GmbH, Atelierstr. 29, 81671 München (im Folgenden „AppNavi“ genannt) erbringt die (i) dauerhafte Überlassung, (ii) zeitlich befristete Überlassung (inkl. SaaS) und (iii) Pflege von Vertragsgegenständlicher Software gegenüber dem Kunden ausschließlich aufgrund der Bedingungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden „AGB“ genannt).
- 1.2 Diese AGB gelten ausschließlich gegenüber Unternehmen, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichem Sondervermögen im Sinne von § 310 Absatz 1 BGB (im Folgenden auch „Kunde“ genannt). AppNavi und der Kunde werden im Folgenden einzeln „Partei“ und gemeinsam „Parteien“ genannt.
- 1.3 Entgegenstehende oder von diesen AGB abweichende Bedingungen des Kunden finden keine Anwendung (auch wenn AppNavi diesen nicht ausdrücklich widerspricht), es sei denn, AppNavi hat diesen Bedingungen des Kunden ausdrücklich schriftlich zugestimmt.
- 1.4 Die AGB setzen sich aus dem Allgemeinen Teil, den Begriffsdefinitionen in Teil VI sowie aus Regelungen eines Besonderen Teils (z.B. Lizenzbedingungen für die dauerhafte Überlassung gegen Einmalvergütung, Lizenzbedingungen für die zeitlich befristete SW-Überlassung (inkl. SaaS), Vertragsbedingungen für die SW-Pflege oder Vertragsbedingungen für die SW-Implementierung) zusammen. Die Allgemeinen Bedingungen finden auf alle Vertragsverhältnisse zwischen AppNavi und dem Kunden Anwendung. Der jeweilige mit dem Kunden geschlossene Einzelvertrag regelt, welche Abschnitte des Besonderen Teils der AGB zusätzlich zur Anwendung kommen. Bei sich widersprechenden Regelungen gilt folgende Rangfolge: 1. Regelungen aus dem Einzelvertrag, vor 2. Regelungen aus dem Besonderen Teil der AGB, vor 3. Regelungen des Allgemeinen Teils der AGB und der Begriffsdefinitionen.

§2 Angebot und Vertragsabschluss

- 2.1 Sofern auf dem Angebot nicht anders schriftlich vermerkt kommt ein Einzelvertrag erst durch die schriftliche Auftragsbestätigung von AppNavi oder mit der Ausführung des Auftrags durch AppNavi zustande. Mündliche Abreden oder Zusagen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der schriftlichen Bestätigung durch AppNavi.
- 2.2 AppNavi behält sich an den dem Kunden zur Verfügung gestellten Angebotsunterlagen, wie z.B. an Angeboten und Kostenvorschlägen, das Eigentum vor.

§3 Preise, Zahlungsbedingungen und Rückvergütung

- 3.1 Alle Preise verstehen sich in EURO und in netto, zusätzlich der gesetzlichen Umsatzsteuer in der jeweils geschuldeten gesetzlichen Höhe sowie etwaiger anderer Gebühren, Zölle und öffentlicher Abgaben, mit Ausnahme solcher Steuern, Gebühren und Abgaben, die auf Einkünfte und Gewinne von AppNavi erhoben werden. Kosten für Versand und Verpackung werden gesondert berechnet.
- 3.2 Alle Forderungen werden mit Rechnungsstellung fällig und sind ohne Abzüge innerhalb einer Frist von dreißig (30) Tagen ab Datum der Rechnung zahlbar. Der Abzug von Skonto ist nur bei schriftlicher besonderer Vereinbarung zulässig. Der Kunde gerät ohne gesonderte Zahlungsaufforderung nach dreißig (30) Tagen ab Rechnungsdatum und Zugang der Rechnung in Verzug. Für den Zahlungsverzug des Kunden gelten die gesetzlichen Regelungen.
- 3.3 AppNavi behält sich bei Dauerschuldverhältnissen vor, bei Steigerung der eigenen Kosten die vereinbarten Preise unter Einhaltung einer Ankündigungsfrist von zwei Monaten entsprechend zu erhöhen. Sofern die Preiserhöhung 5 % des ursprünglichen Preises übersteigt, ist der Kunde berechtigt, den Vertrag zum Ablauf des nächsten Kalendermonats nach Mitteilung der Erhöhung zu kündigen.

- 3.4 Eine Rückvergütung von Lizenz, Implementierung- oder Pflegegebühren bei Fortbestand des Vertrages (z.B. bei Reduktion der Nutzeranzahl oder beim Wechsel des Lizenztyps) ist ausgeschlossen.

§4 Lieferung und Gefahrenübergang

- 4.1 Die Vertragsgegenständliche Software wird entweder in digitaler Form auf Datenträger versandt oder online zum Download bzw. vorwiegend online im Wege eines SaaS-Konzepts zur Verfügung gestellt. Auch bei der Bereitstellung im Wege eines SaaS-Konzepts ist es erforderlich, dass der Kunde einen kleine Code-Teil (z.B. Snippet oder Browser-Extension) herunterlädt und in seine Anwendung bzw. den Browser implementiert. Details regelt das Angebot. Im Fall eines Versandes erfolgt dieser an die im Angebot angegebene Anschrift des Kunden, es sei denn, es wurde eine andere Lieferadresse vereinbart. In jedem Fall ist AppNavi berechtigt, die Produktdokumentation nur online im Internet bzw. online zum Download oder als .pdf-Dokument per E-Mail zur Verfügung zu stellen. Der Kunde hat Schäden und Verluste beim Versand, Falschlieferungen oder unvollständige Lieferungen unverzüglich schriftlich gegenüber AppNavi anzuzeigen. Lieferungen erfolgen ab Werk. Wird die Software nur online bzw. online zum Download zur Verfügung gestellt, erfolgt der Gefahrübergang mit Ermöglichung des Zugangs über das Internet bzw. mit Bereitstellung zum Download und entsprechender Information des Kunden. Die Kosten für die Internet-Verbindung sowie die Kosten des etwaigen Downloads trägt der Kunde. AppNavi schuldet nicht die Installation, Anpassung, oder Inbetriebnahme von Software oder die Schulung dazu, es sei denn, die Parteien haben hierzu schriftlich eine Vereinbarung getroffen.
- 4.2 Produktdokumentationen zur Vertragsgegenständlichen Software stellt AppNavi nach eigener Wahl in deutscher oder englischer Sprache zur Verfügung.

§5 Lieferzeit, Force Majeure und Teillieferungen

- 5.1 Fristen und Termine für Lieferungen und Leistungen gelten nur dann als Fixtermine, sofern sie als solche explizit vereinbart worden sind. Bei Verzögerungen, die AppNavi nicht zu vertreten hat, verschieben sich die von der Verzögerung betroffenen Termine um die Zeit der Verzögerung und eine angemessene Wiederaufnahmefrist; sonstige Ansprüche der Parteien bleiben hiervon unberührt.
- 5.2 Ist AppNavi in Fällen von außerhalb des Einflussbereichs von AppNavi liegenden bzw. von AppNavi nicht zu vertretenden Ereignissen (im Folgenden ‚Force Majeure Ereignisse‘ genannt), wie zum Beispiel Krieg, Naturkatastrophen, Arbeitskämpfen, Ausfälle der Stromversorgung oder des Internets (ganz oder in Teilen), Denial-of-Service-Angriffen oder behördlichen Anordnungen an der Leistungserbringung gehindert, ist AppNavi von der Liefer- und Leistungsverpflichtung für die Dauer der Störung und eine angemessene Wiederaufnahmefrist befreit. AppNavi wird den Kunden über das Force Majeure Ereignis angemessen informieren. Ist ein Ende des Force Majeure Ereignisses nicht absehbar oder dauert es unter Berücksichtigung der vereinbarten Liefer- bzw. Leistungstermine und der beidseitigen Interessen unangemessen lange an und ist einer Partei das Festhalten am Vertrag infolge dessen nicht zumutbar, ist diese Partei berechtigt, den Einzelvertrag außerordentlich zu kündigen. Weitergehende Ansprüche der Parteien, insbesondere Schadensersatzansprüche, sind ausgeschlossen.
- 5.3 Zumutbare Teillieferungen sind auch ohne gesonderte Vereinbarung zulässig. Dabei gilt jede Teillieferung als selbständiges Geschäft.

§6 Erfüllungsort

- 6.1 Erfüllungsort für alle Verpflichtungen aus dem Vertragsverhältnis ist der Sitz von AppNavi in München, soweit nichts anderes bestimmt ist.



§7 Open Source Software

- 7.1 Für Open Source Software gelten ausschließlich die dieser Software zugrundeliegenden Lizenzbedingungen des Rechteinhabers.
- 7.2 Sofern relevant, weist AppNavi auf die Nutzung von Open Source Software in der Produktdokumentation zur überlassenen Software hin. Der Kunde wird die entsprechende Open Source Software – sofern er diese benötigt – selbst aus dem Internet zu den Bedingungen des Rechteinhabers herunterladen. Sollte AppNavi die Open Source Software ausnahmsweise mitliefern, erfolgt diese Lieferung unentgeltlich und basierend auf den Lizenzbedingungen dieser Open Source Software.

§8 Drittsoftware

- 8.1 Enthält die von AppNavi gelieferte Software auch Drittsoftware, darf der Kunde diese Programme ausschließlich als Bestandteil der gelieferten Gesamtlösung nutzen. Er stellt AppNavi von jeglichen Ansprüchen, die aus einer Verletzung dieser Obliegenheit resultieren und die der Kunden zu verschulden hat, frei. AppNavi ist berechtigt, die Drittsoftware gegen ähnliche Produkte auszutauschen, soweit die Funktionalität im Wesentlichen erhalten bleibt und soweit dies dem Kunden zumutbar ist.

§9 Rechtsmängel und Schutzrechte Dritter

- 9.1 AppNavi haftet für die Verletzung von Rechten Dritter durch die Vertragsgegenständliche Software bzw. erbrachten Leistungen nur, sofern die Vertragsgegenständliche Software bzw. erbrachten Leistungen vom Kunden vertragsgemäß, insbesondere im vertraglich vorgesehenen Nutzungsumfeld eingesetzt wird. Den Nachweis für die vertragsgemäße Nutzung hat der Kunde zu führen.
- 9.2 Sollten Dritte in Zusammenhang mit der Nutzung der Vertragsgegenständlichen Software bzw. der erbrachten Leistungen Ansprüche (z.B. wegen Urheberrechtsverletzung, Verletzung gewerblicher Schutzrechte oder wettbewerbsrechtlicher Ansprüche) gegen den Kunden geltend machen, wird der Kunde AppNavi unverzüglich hierüber informieren.
- 9.3 Der Kunde wird die behaupteten Schutzrechtsverletzungen nicht anerkennen und jegliche Auseinandersetzung einschließlich etwaiger außergerichtlicher Regelungen nach Wahl von AppNavi entweder AppNavi überlassen oder nur im Einvernehmen mit AppNavi führen.
- 9.4 Werden durch die Vertragsgegenständliche Software bzw. erbrachten Leistungen von AppNavi Rechte Dritter verletzt, wird AppNavi nach ihrer Wahl und auf ihre Kosten
- dem Kunden das Recht zur Nutzung der Vertragsgegenständlichen Software bzw. erbrachten Leistungen verschaffen oder
 - die Vertragsgegenständliche Software bzw. erbrachten Leistungen derart umgestalten, dass sie im Wesentlichen vertragsgemäß ist, die Rechte Dritter aber nicht mehr verletzt oder
 - die Vertragsgegenständliche Software bzw. erbrachten Leistungen unter Erstattung der dafür vom Kunden geleisteten Vergütung (abzüglich einer angemessenen Nutzungsentschädigung) zurücknehmen, wenn AppNavi keine andere Abhilfe mit angemessenem Aufwand erzielen kann.
- Die Interessen des Kunden werden dabei angemessen berücksichtigt.
- 9.5 Soweit der Kunde die Schutzrechtsverletzung selbst zu vertreten hat, sind Ansprüche gegen AppNavi ausgeschlossen.
- 9.6 Für Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche gilt § 10 dieser AGB entsprechend.

§10 Haftung

- 10.1 AppNavi haftet dem Kunden nach den gesetzlichen Regelungen:
- für vorsätzlich oder grob fahrlässig von AppNavi oder ihren gesetzlichen Vertretern und Erfüllungsgehilfen verursachte Schäden;

- für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die AppNavi, ihre gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen zu vertreten haben;
 - nach dem Produkthaftungsgesetz und
 - für ausdrücklich übernommene Garantien und arglistig verschwiegene Mängel.
- 10.2 AppNavi haftet für leicht fahrlässig von AppNavi oder ihren gesetzlichen Vertretern und Erfüllungsgehilfen verursachte Schäden nicht, es sei denn, es ist eine Pflicht verletzt worden, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährden würde und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen durfte. Diese Haftung ist bei Sach- und Vermögensschäden auf den vertragstypischen und bei Vertragsschluss vorhersehbaren Schaden beschränkt.
- 10.3 Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrensprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre. Die ordnungsgemäße Datensicherung obliegt dem Kunden, sofern die Vertragsgegenständliche Software nicht im Wege eines SaaS-Konzepts zur Verfügung gestellt wird.
- 10.4 Schadensersatzansprüche verjähren nach einem (1) Jahr. Die Verjährungsfrist beginnt mit dem in § 199 Abs. 1 BGB benannten Zeitpunkt. Die Verkürzung der Verjährungsfrist gilt nicht in den in § 10.1 genannten Fällen.
- 10.5 Für Aufwendungsersatzansprüche und sonstige Haftungsansprüche des Kunden gegen AppNavi gelten die vorstehenden Haftungsregelungen entsprechend.
- 10.6 Die vorstehenden Regelungen gelten auch zugunsten der Organe, gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter und sonstigen Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen von AppNavi.

§11 Geheimhaltung, Datenschutz und Auftragsverarbeitung

- 11.1 Jede Partei ist verpflichtet, die im Zusammenhang mit der Vorbereitung und Durchführung des Vertrages bekanntwerdenden Vertraulichen Informationen der jeweils anderen Partei – auch nach Beendigung des Vertrages – vertraulich zu behandeln, nicht an Dritte weiterzugeben und nicht für vertragsfremde Zwecke zu verwenden.
- 11.2 „Vertrauliche Informationen“ sind Informationen, die ein verständiger Dritter als schützenswert ansehen würde (z.B. Software (im Quell- und Objektcode); Know-How; Prozesse; Algorithmen; Schnittstellen; Produktdokumentationen; Angebote; Kostenvorschläge; Preislisten sowie alle Produkt- und Geschäftsgeheimnisse) oder die als vertraulich gekennzeichnet sind. Dies können auch solche Informationen sein, die während einer mündlichen Präsentation oder Diskussion bekannt werden.
- 11.3 Die Vertraulichkeitsverpflichtung entfällt, wenn die empfangende Partei nachweist, dass die betroffene Information (i) ihr bereits bekannt war, bevor die Zusammenarbeit mit der offenlegenden Partei begonnen wurde, (ii) der empfangenden Partei von einem Dritten rechtmäßig, insbesondere ohne Verstoß gegen Vertraulichkeitsverpflichtungen, bekannt gegeben wurde, (iii) die Information allgemein zugänglich war, ohne dass die empfangende Partei für diese allgemeine Zugänglichkeit verantwortlich ist oder (iv) die empfangende Partei sie aufgrund einer zwingenden gesetzlichen oder aufsichtsrechtlichen Verpflichtung offenlegen muss, jedoch nur in dem Umfang, in dem die Weitergabe dieser Informationen zwingend gesetzlich oder aufsichtsrechtlich erforderlich ist und die empfangende Partei die offenlegende Partei –soweit rechtlich zulässig – unverzüglich über die jeweilige Verpflichtung schriftlich informiert hat und Rechtsmittel gegen eine solche Offenlegung eingelegt hat.
- 11.4 Sofern AppNavi personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden erhebt, verarbeitet oder nutzt (z.B. bei der Bereitstellung der Vertragsgegenständlichen Software im Wege eines SaaS-Konzepts),



erfolgt dies entsprechend den Weisungen des Kunden und erst nach Abschluss einer entsprechenden Auftragsverarbeitungsvereinbarung.

- 11.5 Den Vertragsparteien ist bekannt, dass eine elektronische und unverschlüsselte Kommunikation (z.B. per EMail) mit Sicherheitsrisiken behaftet ist. Bei dieser Art der Kommunikation werden sie daher keine Ansprüche geltend machen, die durch das Fehlen einer Verschlüsselung begründet sind, außer soweit zuvor eine Verschlüsselung vereinbart worden ist.

§12 Auditrechte

- 12.1 Der Kunde hat AppNavi jede Nutzung der Vertragsgegenständlichen Software, die über den vertraglich vereinbarten Nutzungsumfang hinausgeht, im Voraus schriftlich anzuzeigen. Sie bedarf eines gesonderten Vertrages über den zusätzlichen Nutzungsumfang auf Basis der dann aktuellen Preisliste von AppNavi.
- 12.2 Bei einer nutzungsbasierten Abrechnung im Rahmen eines SaaS-Konzepts überprüft AppNavi die Einhaltung des vereinbarten Nutzungsumfangs selbständig mittels geeigneter Technologie im Portal. Sofern im Übrigen keine unbegrenzte Nutzung vereinbart wurde (z.B. bei einer dauerhaften SW-Überlassung oder einer zeitlich befristeten SW-Überlassung in der Systemumgebung des Kunden), ist der Kunde verpflichtet, die ordnungsgemäße Nutzung der Vertragsgegenständlichen Software einmal jährlich durch schriftliche Bestätigung nachzuweisen.
- 12.3 Soweit der Kunde die Selbstauskunft verweigert und/oder der nach Ansicht von AppNavi der Verdacht einer Rechtsverletzung besteht, ist AppNavi nach rechtzeitiger Vorankündigung von mindestens zwei Wochen berechtigt, die Einhaltung der vertraglich vereinbarten Nutzungsbeschränkungen bei dem Kunden selbst oder durch einen zur Verschwiegenheit verpflichteten Dritten vor Ort oder Remote zu überprüfen. Ein solches Audit wird während der normalen Geschäftszeiten durchgeführt und darf den Geschäftsablauf des Kunden nicht unzumutbar beeinträchtigen.
- 12.4 Den Vertraulichkeitsinteressen des Kunden sowie dem Schutz seines Geschäftsbetriebs vor Beeinträchtigung wird in angemessener Weise Rechnung getragen. Der Kunde kooperiert bei der Durchführung des Audits in angemessener Weise, insbesondere indem er dem Auditor Zugang zu seinen Geschäftsräumen, Systemen, Aufzeichnungen und Geschäftsprozessen gewährt, soweit dies für die ordnungsgemäße Überprüfung notwendig ist.
- 12.5 Jede Vertragspartei trägt ihre eigenen Kosten des Audits. Falls die zu wenig entrichteten Gebühren einen Betrag in Höhe von 5 % der vertraglich vereinbarten Lizenzgebühren übersteigen, trägt der Kunde die angemessenen Kosten des Audits.
- 12.6 Überschreitet der Nutzungsumfang den Umfang der erteilten Nutzungsrechte, schließen die Parteien einen Vertrag über die zusätzliche Nutzung.
- 12.7 AppNavi ist zudem berechtigt, die zusätzlichen Lizenz- und Pflegegebühren auf Basis der dann aktuellen Preisliste rückwirkend zu berechnen. Die Geltendmachung von Schadensersatz und Verzugszinsen bleibt unberührt.

§13 Aufrechnung und Zurückbehaltungsrechte

- 13.1 Der Kunde ist zur Aufrechnung und Zurückbehaltung von fälligen Forderungen nur berechtigt, wenn AppNavi ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat oder die Gegenansprüche unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind.

§14 Exportbeschränkungen

- 14.1 Die gelieferten Produkte und Dienstleistungen können Technologien und Software enthalten, die den jeweils auf sie anwendbaren Vorschriften des Außenwirtschaftsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland sowie den Exportkontrollvorschriften der Vereinigten Staaten von Amerika oder der Länder, in die Produkte geliefert oder

in denen sie genutzt werden, unterliegen. Der Kunde wird die für die Lieferungen und Leistungen anzuwendenden Import- und Export-Vorschriften eigenverantwortlich beachten, insbesondere solche der USA. Dies gilt auch für den Zugriff auf die Vertragsgegenständliche Software im Wege eines SaaS-Konzepts. Der Kunde wird gesetzliche oder behördliche Verfahren im Zusammenhang mit grenzüberschreitenden Lieferungen oder Leistungen eigenverantwortlich abwickeln, es sei denn, es wurde etwas anderes ausdrücklich vereinbart.

§15 Kündigung

- 15.1 Die Parteien sind berechtigt, den Einzelvertrag jederzeit aus wichtigem Grund zu kündigen. Ein wichtiger Grund, der AppNavi zur außerordentlichen Kündigung des Einzelvertrages berechtigt ist insbesondere, wenn der Kunde (i) seinen Zahlungsverpflichtungen auch nach Ablauf einer angemessenen Frist nicht nachkommt oder (ii) gegen Lizenzbestimmungen verstößt.

§16 Schlussbestimmungen

- 16.1 AppNavi ist berechtigt, den Kunden im Rahmen von Marketingaktivitäten, Marketingunterlagen und sonstigen Veröffentlichungen, insbesondere Veröffentlichungen mit werbendem Inhalt, zu nennen und hierfür das Logo und die Marke des Kunden zu verwenden. Ebenso ist AppNavi berechtigt, über Eckdaten des Vertragsabschlusses im Rahmen der vorgeschriebenen Pflichtveröffentlichungen zu berichten.
- 16.2 AppNavi ist berechtigt, den Vertrag ohne Zustimmung des Kunden an andere Konzernunternehmen gemäß §§ 15 ff AktG zu übertragen, sofern diese Übertragung für den Kunden nicht unzumutbar ist.
- 16.3 Eine Abtretung oder Übertragung von Rechten und/oder Pflichten aus diesem Vertrag durch den Kunden bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung von AppNavi.
- 16.4 Gerichtsstand für alle Streitigkeiten im Zusammenhang mit diesen AGB und den darunter geschlossenen Einzelverträgen ist München (Landgericht München I). AppNavi bleibt jedoch berechtigt, den Kunden auch vor einem anderen gesetzlich zuständigen Gericht in Anspruch zu nehmen.
- 16.5 Es gilt deutsches Recht. Die Anwendung des UN-Kaufrechts ist ausgeschlossen.
- 16.6 Mündliche Nebenabreden oder Zusagen bestehen nicht. Spätere Vertragsänderungen und -ergänzungen sowie Kündigungen, Mahnungen und Fristsetzungen des Kunden bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für einen Verzicht auf dieses Schriftformerfordernis. E-Mail genügt dieser Schriftform.
- 16.7 Sollte eine Bestimmung dieser AGB oder eines Einzelvertrages ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die Parteien werden in vertrauensvollen Gesprächen versuchen, die unwirksame oder undurchführbar Klausel durch eine Klausel zu ersetzen, die dem gemeinsamen Parteiwillen im Zeitpunkt des Abschlusses dieser AGB am nächsten kommt.



Teil II: Besonderer Teil – Lizenzbedingungen für die dauerhafte Überlassung

§1 Gegenstand des Vertrages

1.1 Soweit AppNavi die Kopie(n) der Vertragsgegenständlichen Software zur dauerhaften Überlassung gegen Einmalvergütung liefert (Verkauf), gelten zusätzlich zu den Allgemeinen Bedingungen in Teil I die Bestimmungen dieses Teil II (Besonderer Teil - Lizenzbedingungen für die dauerhaft Überlassung).

§2 Nutzungsrechte

2.1 Die Vertragsgegenständliche Software ist urheberrechtlich geschützt.

2.2 Soweit im Vertrag keine andere bestimmungsgemäße Nutzung vereinbart ist, räumt AppNavi dem Kunden mit Vertragsschluss

- das nicht ausschließliche (einfache),
- bis zur vollständigen Kaufpreiszahlung jederzeit widerrufbare,
- dauerhafte,
- in jeder beliebigen Hard- und Softwareumgebung ausübbares Recht ein, die Vertragsgegenständliche Software nach Maßgabe dieses Teils II der AGB (insbesondere der § 2.4-2.14) und der Produktdokumentation zu nutzen, das heißt insbesondere dauerhaft oder temporär zu speichern und zu laden, sie anzuzeigen und ablaufen zu lassen. Dies gilt auch, soweit hierfür Vervielfältigungen notwendig werden.

2.3 An neuen, dem Kunden von AppNavi gelieferten Programmständen räumt AppNavi dem Kunden Nutzungsrechte in Art und Umfang ein, wie sie für die gelieferte Vertragsgegenständliche Software bestehen.

2.4 Die Vertragsgegenständliche Software, die auf eine bestimmte Nutzerzahl, eine bestimmte Zahl von Nutzungen oder Applikationen beschränkt ist, darf nur durch die im Einzelvertrag festgelegte Anzahl an Nutzern bzw. für die festgelegte Anzahl an Nutzungen oder Applikationen genutzt werden.

2.5 Sofern nicht anderweitig geregelt, ist die Nutzung der Vertragsgegenständlichen Software nur für eigene Zwecke im eigenen Geschäftsbetrieb erlaubt. Insbesondere darf der Kunde die Software nicht für Dritte z.B. im Rahmen der Erbringung von Dienstleistungen (z.B. im Wege eines Einzelabrufes, als Service Bureau oder anderer Dienstleistungsarten) nutzen.

2.6 Gewährt die einzelvertragliche Regelung die Nutzung durch verbundene Unternehmen, so hat der Kunde für die Einhaltung der Lizenzbedingungen durch das verbundene Unternehmen Sorge zu tragen. Er hat ein Verschulden von Mitarbeitern und Vertretern der verbundenen Unternehmen in gleichem Umfang zu vertreten wie eigenes Verschulden.

2.7 Der Kunde ist ohne vorherige schriftliche Zustimmung durch AppNavi nicht berechtigt, die Vertragsgegenständliche Software oder die zugehörigen Produktdokumentationen im Original oder in Kopie Dritten zugänglich zu machen oder durch Miete Dritten zum Gebrauch zu überlassen oder zu verbreiten. Ausgenommen vom Verbreitungsverbot ist die Verbreitung gemäß nachstehendem § 2.9 dieses Teils II der AGB.

2.8 Dem Kunden obliegt es, durch angemessene technische und organisatorische Maßnahmen eine über die bestimmungsgemäße Nutzung der vertragsgegenständlichen Software hinausgehende Nutzung zu unterbinden.

2.9 Die Weiterverbreitung der gekauften Vervielfältigungsstücke der Vertragsgegenständlichen Software ist nur zulässig, wenn der Kunde seine vertraglichen Verpflichtungen bezüglich Inhalt und Umfang der Nutzungsrechte (bestimmungsgemäße Nutzung) dem Dritten auferlegt. Mit der Übertragung an den Dritten ist der Kunde insoweit nicht mehr zur Nutzung der weiterveräußerten Vervielfältigungsstücke der Vertragsgegenständlichen Software berechtigt. Sämtliche nicht an den Dritten übergebene Kopien der veräußerten

Vervielfältigungsstücke der Vertragsgegenständlichen Software sind zu löschen. Ausgenommen hiervon sind etwaige Vervielfältigungen der Vertragsgegenständlichen Software, die im Rahmen der ordnungsgemäßen Datensicherung erstellt wurden. Zudem ist der Kunde berechtigt, eine Kopie ausschließlich für Prüf- und Archivierungszwecke zu behalten und zu nutzen, soweit nichts anderes vereinbart ist.

2.10 Der Kunde ist ohne vorherige schriftliche Zustimmung von AppNavi nicht berechtigt, die Software zu bearbeiten oder sonst zu ändern. Insbesondere ist die Dekompilierung der Vertragsgegenständlichen Software oder das Reverse Engineering grundsätzlich untersagt. Die dem Kunden zustehenden gesetzlichen Mindestnutzungsrechte nach §§ 69d und 69e UrhG bleiben unberührt. Dabei hat der Kunde falls es zur Herstellung der Interoperabilität notwendig ist - vor einer Dekompilierung der Vertragsgegenständlichen Software zunächst die erforderlichen Informationen bei AppNavi schriftlich mit angemessener Frist anzufordern. Sofern AppNavi der Informationsbereitstellung nicht innerhalb der Frist nachkommt, ist der Kunde gem. § 69e UrhG zur Dekompilierung berechtigt.

2.11 Der Kunde ist berechtigt, von der Vertragsgegenständlichen Software eine Kopie zu Sicherungszwecken herzustellen. Die Sicherungskopie hat der Kunde als solche zu bezeichnen und mit der Firma „AppNavi GmbH“ als Rechteinhaber sowie der Bezeichnung der Software deutlich zu kennzeichnen. Die der Softwareverteilung zur bestimmungsgemäßen Nutzung oder der ordnungsgemäßen Datensicherung dienenden Vervielfältigungen der Vertragsgegenständlichen Software sind Teil des bestimmungsgemäßen Gebrauchs.

2.12 Werden die Nutzungsrechte auf eine im Einzelvertrag definierte Hard- oder Softwareumgebung beschränkt, bedarf eine hiervon abweichende Nutzung der Zustimmung von AppNavi. Ist eine im Einzelvertrag definierte Hard- oder Softwareumgebung nicht funktionsfähig, ist die Nutzung bis zu deren Wiederherstellung in einer anderen Umgebung auch ohne Zustimmung von AppNavi zulässig.

2.13 Der Kunde verpflichtet sich, die Vertragsgegenständliche Software nicht in eine andere Codeform zu bringen oder Veränderungen am Code vorzunehmen, es sei denn, dass dies nach den gesetzlichen Vorschriften zulässig ist.

2.14 Die Rechteeinräumung in diesen AGB bezieht sich nur auf die Vertragsgegenständliche Software im Objektcode. Rechte an dem Quellcode werden dem Kunden nicht eingeräumt.

§3 Überlassungsvergütung

3.1 Der Kunde hat die im Einzelvertrag geregelte Überlassungsvergütung zu zahlen.

§4 Mängelrechte

4.1 AppNavi verpflichtet sich, die Vertragsgegenständliche Software frei von Sach- und Rechtsmängeln zu liefern.

4.2 Als Beschaffenheit der Vertragsgegenständlichen Software gelten nur getroffene Aussagen aus der Produktdokumentation sowie einer gegebenenfalls vorhandenen zusätzlichen Spezifikation. Davon abweichende oder hinausgehende Öffentliche Äußerungen, Anpreisungen und Werbungen in z.B. Flyern, Präsentationen oder Internetauftritten stellen daneben keine vertragliche Beschaffenheitsangabe dar. Der Kunde muss sich über die Eignung der Software für seine konkreten Zwecke anhand von Anbieter-Informationen vergewissern.

4.3 Der Kunde hat die Vertragsgegenständlichen Software unverzüglich auf ihre Funktionsfähigkeit sowie auf Mängel zu untersuchen und sich dabei zeigende Mängel unverzüglich schriftlich anzuzeigen. Später, im Rahmen der Gewährleistungszeit auftretende Mängel, hat der Kunde unverzüglich nach Bekanntwerden schriftlich anzuzeigen. Angezeigte Mängel müssen in nachvollziehbarer Form beschrieben werden.



- 4.4 Mängelansprüche des Kunden sind ausgeschlossen, wenn der Mangel nicht reproduzier- oder nachweisbar ist.
- 4.5 Bei Mängeln der Vertragsgegenständlichen Software, die die Tauglichkeit dieser zu dem gewöhnlichen oder vertraglich vereinbarten Zweck aufheben oder mindern, ist AppNavi nach ihrer Wahl innerhalb angemessener Frist zunächst zur Nacherfüllung durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung verpflichtet. Die Nachbesserung kann nach Wahl von AppNavi auch durch Lieferung einer ihren Funktionalitäten gleichwertigen Umgehungslösung oder eines der Mängelbehebung dienenden Programmes (z.B. Fix oder Service Pack) erfolgen. AppNavi darf auch einen neuen Softwarestand (z.B. Product Release oder Product Version) anbieten, sofern durch diesen der Mangel behoben wird. Die Lieferung von Umgehungslösungen, Programmen zur Fehlerbeseitigung oder von neuen Programmständen gilt als Nacherfüllung und diese sind vom Kunden zu übernehmen, sofern der Funktionsumfang im Wesentlichen erhalten bleibt und die Übernahme für den Kunden zumutbar ist. AppNavi sind zur Nachbesserung jeweils mindestens zwei Nachbesserungsversuche gestattet. Im Falle des Fehlschlagens der Nachbesserung kann der Kunde nach seiner Wahl den Kaufpreis mindern oder vom Vertrag zurücktreten. Ein Rücktritt wegen eines unerheblichen Mangels ist jedoch ausgeschlossen. Diese Rechte stehen dem Kunden auch zu, sofern AppNavi die Mängelbeseitigung ernsthaft verweigert oder dem Kunden die Mängelbeseitigung nicht zumutbar ist.
- 4.6 Mängelansprüche bestehen nicht bei nur unerheblicher Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit, bei nur unerheblicher Beeinträchtigung der Brauchbarkeit oder infolge von Mängeln, die durch äußere oder vertraglich nicht vorausgesetzte und andere von AppNavi nicht beherrschbare Einflüsse, z.B. Einsatz der Vertragsgegenständlichen Software in einer nicht empfohlenen Systemumgebung oder auf einer nicht empfohlenen Plattform gemäß Produktdokumentation entstehen. Die Mängelhaftung entfällt, soweit der Kunde ohne Zustimmung von AppNavi die Vertragsgegenständliche Software ändert oder durch Dritte ändern lässt, es sei denn, der Kunde führt den Nachweis, dass die betreffenden Mängel nicht durch diese Änderung verursacht worden sind und die Mängelbeseitigung durch die Änderung nicht unmöglich oder unzumutbar erschwert wird. Die Regelung des vorstehenden Satzes gilt auch bei einer nicht durch AppNavi autorisierten Verbindung mit Dritthard- und/oder -software sowie bei nicht vertragsmäßiger und/oder nicht sachgerechter Nutzung der Vertragsgegenständlichen Software.
- 4.7 Eine Minderung des Kunden ist sowohl bei Rechts- als auch bei Sachmängeln erst bei Fehlschlag der Nacherfüllung zulässig. AppNavi stehen mindestens zwei Nacherfüllungsversuche zu.
- 4.8 Sofern AppNavi bei der Fehlersuche oder der Mängelbeseitigung Leistungen erbringt, ohne hierzu verpflichtet zu sein, so ist AppNavi berechtigt, eine Vergütung entsprechend der aktuellen AppNavi Stundensätze zu verlangen. Zu vergüten ist auch der Mehraufwand, der AppNavi dadurch entsteht, dass der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht ordnungsgemäß erfüllt.
- 4.9 Bei Mängeln der von AppNavi gelieferten Standardsoftware anderer Hersteller, die AppNavi aus lizenzrechtlichen oder tatsächlichen Gründen nicht beseitigen kann, wird AppNavi nach ihrer Wahl ihre Mängelansprüche gegen die Hersteller oder Lieferanten der Standardsoftware für Rechnung des Kunden geltend machen oder an den Kunden abtreten. Sind die Ansprüche gegen den Dritten nicht durchsetzbar, bleiben die in diesen AGB geregelten Mängelansprüche des Kunden gegen AppNavi bestehen.
- 4.10 Es obliegt dem Kunden, AppNavi bei der Behebung von Mängeln angemessen zu unterstützen, insbesondere benötigte Informationen mitzuteilen und erforderliche Mitwirkungshandlungen unverzüglich vorzunehmen
- 4.11 Für Schadensersatzansprüche oder Aufwendungsersatzansprüche des Kunden gilt die Haftungsbestimmung gemäß § 10 des Allgemeinen Teils der AGB.
- 4.12 Die Mängelansprüche verjähren nach einem (1) Jahr, es sei denn, AppNavi hat den Mangel arglistig verschwiegen. Die Verjährung beginnt jeweils in dem Zeitpunkt, in dem AppNavi ihren Lieferverpflichtungen vollständig nachgekommen ist. Die Verkürzung der Verjährungsfrist gilt nicht in den in § 10.1 des Allgemeinen Teils der AGB genannten Fällen.
- 4.13 AppNavi steht nicht für Fehler an Open Source Software ein. Mängelansprüche bzgl. der genutzten Open Source Software sind gegenüber AppNavi ausgeschlossen.

§5 Kundenpflichten zum Schutz der Software

- 5.1 Der Kunde ist verpflichtet, den unbefugten Zugriff Dritter auf die Vertragsgegenständliche Software sowie auf das sonstige Lizenzmaterial durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern. Die gelieferten Originaldatenträger sowie die Sicherungskopie sind an einem gegen den unberechtigten Zugriff Dritter gesicherten Ort aufzubewahren. Vor der Vernichtung, dem Verkauf oder der sonstigen Weitergabe von maschinenlesbaren Aufzeichnungsträgern, Datenspeichern oder Datenverarbeitungsgeräten sind darin gespeicherte Informationen (insbesondere die Vertragsgegenständliche Software) vollständig zu löschen.

Teil III: Besonderer Teil – Lizenzbedingungen für die zeitlich befristete SW-Überlassung (inkl. SaaS)

§1 Gegenstand des Vertrages

- 1.1 Soweit AppNavi die Kopie(n) der Vertragsgegenständlichen Software dem Kunden in der jeweils im Rahmen des Vertrages überlassenen Fassung nur zeitlich befristete zur Nutzung überlässt, gelten zusätzlich zu den Allgemeinen Bedingungen in Teil I die Bestimmungen dieses Teil III (Besonderer Teil - Lizenzbedingungen für die zeitlich befristete SW-Überlassung). Dies umfasst auch die zeitlich befristete Bereitstellung der Vertragsgegenständlichen Software im Rahmen eines ‚Software-as-a-Service‘ Konzepts (im Folgenden „SaaS-Konzept“ genannt).
- 1.2 Sie gelten nicht für zusätzliche Leistungen wie Installation, Integration, Parametrisierung und Anpassung der Vertragsgegenständlichen Software an Bedürfnisse des Kunden.
- 1.3 Sofern in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder im Einzelvertrag nicht ausdrücklich geregelt, gelten für die zeitlich befristete SW-Überlassung die zusätzlichen Regelungen des Teil V der AGB (Besonderer Teil – Vertragsbedingungen für die SW-Pflege) nicht. SW-Pflegeleistungen können aber separat (z.B. im Einzelvertrag) vereinbart werden. Für diese gesondert schriftlich zu vereinbarenden SW-Pflegeleistungen gilt Teil V der AGB (Besonderer Teil – Vertragsbedingungen für die SW- Pflege).

§2 Nutzungsrechte

- 2.1 Die Vertragsgegenständliche Software ist urheberrechtlich geschützt.
- 2.2 Die Vertragsgegenständliche Software wird dem Kunden zur bestimmungsgemäßen Nutzung für den im Einzelvertrag vereinbarten Zeitraum überlassen. Der Umfang der bestimmungsgemäßen Nutzung sowie Art und Umfang der Nutzungsrechte ergeben sich aus dem Einzelvertrag, diesen AGB sowie der Produktdokumentation. Werden in diesem Vertrag oder im Einzelvertrag keine anderweitigen Nutzungsrechtsvereinbarungen getroffen, räumt AppNavi dem Kunden an der Vertragsgegenständlichen Software ein
 - nicht ausschließliches (einfaches),
 - nicht übertragbares,
 - auf die Laufzeit des Einzelvertrages zeitlich befristetes und kündbares,
 - weltweites (ohne Kanada und USA)

Recht ein, die Vertragsgegenständliche Software in der vereinbarten Systemumgebung nach Maßgabe dieses Teils III der AGB (insbesondere der §§ 2.4-2.13) und der Produktdokumentation zu nutzen, das heißt insbesondere temporär zu speichern und zu laden, sie anzuzeigen und ablaufen zu lassen. Dies gilt auch, soweit hierfür Vervielfältigungen notwendig werden. Sofern die Vertragsgegenständlichen Software im Rahmen eines SaaS-Konzepts zur Nutzung bereitgestellt wird, stellt AppNavi einen Code-Teil (z.B. Snippet oder Browser-Extension) bereit, den der Kunde in seine Anwendung bzw. seinen Browser implementieren muss. Zusätzlich stellt AppNavi in diesem Fall ein Online-Portal bereit, in dem bestimmte, durch den Kunden generierte Inhalte des Kunden (z.B. Routen, News, Hotspots; im Folgenden „Kunden-Inhalte“ genannt) gespeichert werden. AppNavi darf hierzu Subunternehmer einsetzen. Die Realisierung einer Schnittstellenintegration zu der beim Kunden vorhandenen Systemlandschaft ist (über den bereitgestellten Code-Teil bei der Nutzung im Rahmen des SaaS-Konzepts) nicht Gegenstand der Nutzungsbedingungen, sondern bedarf einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung zwischen den Parteien. Der Zugriff des Kunden auf die Vertragsgegenständliche Software erfolgt im Falle des SaaS-Konzepts über den von AppNavi bereitgestellten Code-Teil, der sich über das Internet browserbasiert mit dem AppNavi-Portal verbindet. Die bestimmungsgemäße Nutzung umfasst daher neben der Bereitstellung des Code-Teils dann nur

den Zugang zu dieser bereitgestellten Systemumgebung. Eine Vervielfältigung der Vertragsgegenständlichen Software als solcher auf eigenen Systemen des Kunden, die über eine bestimmungsgemäße Nutzung des bereitgestellten Code-Teils oder das Laden von Kunden-Inhalten hinausgeht (insbesondere durch Herunterladen der Vertragsgegenständlichen Software) ist in diesem Fall ausdrücklich untersagt.

- 2.3 An neuen, dem Kunden von AppNavi gelieferten Programmständen räumt AppNavi dem Kunden Nutzungsrechte in Art und Umfang ein, wie sie für die gelieferte bzw. im Rahmen eines SaaS-Konzepts bereitgestellte Vertragsgegenständliche Software bestehen. Die Überlassung neuer Programmstände erfolgt bei der Überlassung im Rahmen eines SaaS-Konzepts unverzüglich, nachdem der Programmstand von AppNavi freigegeben ist. Anzahl und Zeitpunkt der Herausgabe eines neuen Programmstandes liegen im Ermessen von AppNavi.
- 2.4 Die Vertragsgegenständliche Software, die auf eine bestimmte Nutzerzahl, eine bestimmte Zahl von Nutzungen oder Applikationen beschränkt ist, darf nur durch die im Einzelvertrag festgelegte Anzahl an Nutzern bzw. für die festgelegte Anzahl an Nutzungen oder Applikationen genutzt werden.
- 2.5 Sofern nicht anderweitig geregelt, ist die Nutzung der Vertragsgegenständlichen Software nur für eigene Zwecke im eigenen Geschäftsbetrieb erlaubt. Insbesondere darf der Kunde die Software nicht für Dritte z.B. im Rahmen der Erbringung von Dienstleistungen (z.B. im Wege eines Einzelabrufes, als Service Bureau oder anderer Dienstleistungsarten) nutzen.
- 2.6 Gewährt die einzelvertragliche Regelung die Nutzung durch verbundene Unternehmen, so hat der Kunde für die Einhaltung der Lizenzbedingungen durch das verbundene Unternehmen Sorge zu tragen. Er hat ein Verschulden von Mitarbeitern und Vertretern der verbundenen Unternehmen in gleichem Umfang zu vertreten wie eigenes Verschulden.
- 2.7 Der Kunde ist ohne vorherige schriftliche Zustimmung durch AppNavi nicht berechtigt, die Vertragsgegenständliche Software oder die zugehörigen Produktdokumentationen im Original oder in Kopie Dritten zugänglich zu machen oder durch Unter-Miete Dritten zum Gebrauch zu überlassen oder diese zu verbreiten. Entsprechendes gilt für den Zugang zur Vertragsgegenständlichen Software, falls diese im Wege eines SaaS-Konzepts zur Verfügung gestellt wird.
- 2.8 Dem Kunden obliegt es, durch angemessene technische und organisatorische Maßnahmen eine über die bestimmungsgemäße Nutzung der Vertragsgegenständliche Software hinausgehende Nutzung zu unterbinden.
- 2.9 Der Kunde ist ohne vorherige schriftliche Zustimmung von AppNavi nicht berechtigt, die Software zu bearbeiten oder sonst zu ändern. Insbesondere ist das Herunterladen einer im Wege eines SaaS-Konzepts bereitgestellten Software, die über das Laden von Kunden-Inhalten im Rahmen der bestimmungsgemäßen Nutzung der Vertragsgegenständlichen Software hinausgeht sowie die Dekompilierung der Vertragsgegenständlichen Software oder das Reverse Engineering grundsätzlich untersagt. Die dem Kunden zustehenden gesetzlichen Mindestnutzungsrechte nach §§ 69d und 69e UrhG bleiben unberührt. Dabei hat der Kunde - falls es zur Herstellung der Interoperabilität notwendig ist - vor einer Dekompilierung der Vertragsgegenständlichen Software zunächst die erforderlichen Informationen bei AppNavi schriftlich mit angemessener Frist anzufordern. Sofern AppNavi der Informationsbereitstellung nicht innerhalb der Frist nachkommt, ist der Kunde gem. § 69e UrhG zur Dekompilierung berechtigt.
- 2.10 Mit Ausnahme der Bereitstellung im Wege eines SaaS-Konzepts ist der Kunde berechtigt, von der Vertragsgegenständlichen Software eine Kopie zu Sicherungszwecken herzustellen. Die Sicherungskopie hat der Kunde als solche zu bezeichnen und mit der Firma



- „AppNavi GmbH“ als Rechteinhaber sowie der Bezeichnung der Software deutlich zu kennzeichnen. Die der Softwareverteilung zur bestimmungsgemäßen Nutzung oder der ordnungsgemäßen Datensicherung dienenden Vervielfältigungen der Vertragsgegenständlichen Software sind Teil des bestimmungsgemäßen Gebrauchs.
- 2.11 Werden die Nutzungsrechte auf eine im Einzelvertrag definierte Hard- oder Softwareumgebung beschränkt, bedarf eine hiervon abweichende Nutzung der Zustimmung von AppNavi. Ist eine im Einzelvertrag definierte Hard- oder Softwareumgebung nicht funktionsfähig, ist die Nutzung bis zu deren Wiederherstellung in einer anderen Umgebung auch ohne Zustimmung von AppNavi zulässig. Letzteres gilt nicht für die Bereitstellung im Wege eines SaaS-Konzepts.
- 2.12 Der Kunde verpflichtet sich, die Vertragsgegenständliche Software nicht in eine andere Codeform zu bringen oder Veränderungen am Code vorzunehmen, es sei denn, dass dies nach den gesetzlichen Vorschriften zulässig ist. Die für die bestimmungsgemäße Nutzung der im Rahmen eines SaaS-Konzepts überlassenen Code-Teil erforderlichen Änderungen an diesen Code-Teilen sind weiterhin erlaubt.
- 2.13 Die Rechteeinräumung in diesen AGB bezieht sich nur auf die Vertragsgegenständliche Software im Objektcode und – bei den im Rahmen eines SaaS-Konzepts überlassenen Code-Teilen – im HTML Format. Rechte an dem Quellcode werden dem Kunden nicht eingeräumt.
- ### §3 Überlassungsvergütung
- 3.1 Der Kunde hat die im Einzelvertrag geregelte Überlassungsvergütung zu zahlen.
- 3.2 AppNavi hat folgendes Recht zur Preisanpassung: Die Vergütung kann frühestens zwölf (12) Monate nach Einzelvertragsschluss erhöht werden. Weitere Erhöhungen können frühestens nach Ablauf von jeweils zwölf (12) Monaten gefordert werden. Eine Erhöhung ist dem Kunden anzukündigen und wird frühestens drei (3) Monate nach Zugang der Mitteilung wirksam. Voraussetzung für die Wirksamkeit ist, dass AppNavi die Vergütung als allgemeinen Listenpreis vorsieht und auch von anderen Kunden erzielt. Sind die Voraussetzungen für eine Erhöhung der Vergütung erfüllt, hat der Kunde innerhalb der Ankündigungsfrist das Recht, den Vertrag für die von der Erhöhung betroffene Vertragsgegenständliche Software frühestens zum Zeitpunkt des In-Kraft-Tretens der neuen Preise zu kündigen, sofern die Erhöhung 5% der zuletzt gültigen Preise überschreiten sollte.
- ### §4 Mängelrechte
- 4.1 AppNavi wird während der Vertragslaufzeit die Vertragsgegenständliche Software in einem zum vertragsgemäßen Gebrauch geeigneten Zustand erhalten, das heißt, die Nutzbarkeit der Vertragsgegenständlichen Software gemäß der Produktdokumentation sowie einer gegebenenfalls vorhandenen zusätzlichen Spezifikation gewährleisten.
- 4.2 Als Beschaffenheit der Vertragsgegenständlichen Software gelten nur getroffene Aussagen aus der Produktdokumentation sowie einer gegebenenfalls vorhandenen zusätzlichen Spezifikation. Davon abweichende oder hinausgehende Öffentliche Äußerungen, Anpreisungen und Werbungen in z.B. Flyern, Präsentationen oder Internetauftritten stellen daneben keine vertragliche Beschaffenheitsangabe dar. Der Kunde muss sich über die Eignung der Software für seine konkreten Zwecke anhand von Anbieter-Informationen vergewissern.
- 4.3 Der Kunde hat Mängel der Vertragsgegenständlichen Software unverzüglich nach Bekanntwerden schriftlich (möglichst unter Verwendung des von AppNavi zur Verfügung zustellenden Störungsmeldeformulars) oder über die von AppNavi angebotene Hotline unter Angabe der ihm bekannten und für deren Erkennung zweckdienlichen Informationen anzuzeigen. Angezeigte Mängel müssen in nachvollziehbarer Form beschrieben werden.
- 4.4 Mängelansprüche des Kunden sind ausgeschlossen, wenn der Mangel nicht reproduzier- oder nachweisbar ist. Ebenso ist die verschuldensunabhängige Haftung von AppNavi für anfängliche Mängel gem. § 536a Abs. 1 BGB ausgeschlossen.
- 4.5 Bei Mängeln der Vertragsgegenständlichen Software, die die Tauglichkeit dieser zu dem gewöhnlichen oder vertraglich vereinbarten Zweck nicht nur unerheblich aufheben oder mindern, ist AppNavi nach ihrer Wahl innerhalb angemessener Frist zur Wiederherstellung des vertragsgemäßen Zustandes durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung verpflichtet. Die Nachbesserung kann nach Wahl von AppNavi auch durch Lieferung einer ihren Funktionalitäten gleichwertigen Umgehungslösung oder eines der Mängelbehebung dienenden Programmes (z.B. Fix oder Service Pack) erfolgen. Bei der Bereitstellung der Vertragsgegenständlichen Software im Wege eines SaaS-Konzepts kann die Nachbesserung durch Bereitstellung einer solchen gleichwertigen Umgehungslösung in der Cloud erfolgen. AppNavi darf auch einen neuen Softwarestand (z.B. Product Release oder Product Version) anbieten (bzw. bei der im Wege eines SaaS-Konzepts bereitgestellten Software: einspielen), sofern durch diesen der vertragsgemäße Zustand wiederhergestellt wird. AppNavi stehen mindestens zwei Nacherfüllungsversuche zu. Die Lieferung bzw. Installation von Umgehungslösungen, Programmen zur Fehlerbeseitigung oder von neuen Programmständen gilt als Wiederherstellung des vertragsgemäßen Zustandes und diese sind vom Kunden zu übernehmen, sofern der Funktionsumfang im Wesentlichen erhalten bleibt und die Übernahme für den Kunden zumutbar ist.
- 4.6 Mängelansprüche bestehen nicht bei nur unerheblicher Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit, bei nur unerheblicher Beeinträchtigung der Brauchbarkeit oder infolge von Mängeln, die durch äußere oder vertraglich nicht vorausgesetzte und andere von AppNavi nicht beherrschbare Einflüsse, z.B. – außerhalb der Nutzung der Vertragsgegenständlichen Software im Wege eines SaaS-Konzepts - Einsatz der Vertragsgegenständlichen Software in einer nicht empfohlenen Systemumgebung oder auf einer nicht empfohlenen Plattform gemäß Produktdokumentation entstehen. Die Mängelhaftung entfällt, soweit der Kunde ohne Zustimmung von AppNavi die Vertragsgegenständliche Software ändert oder durch Dritte ändern lässt, es sei denn, der Kunde führt den Nachweis, dass die betreffenden Mängel nicht durch diese Änderung verursacht worden sind und die Mängelbeseitigung durch die Änderung nicht unmöglich oder unzumutbar erschwert wird. Die Regelung des vorstehenden Satzes gilt auch bei einer nicht durch AppNavi autorisierten Verbindung mit Dritthard- und/oder -software sowie bei nicht vertragsmäßiger und/oder nicht sachgerechter Nutzung der Vertragsgegenständlichen Software.
- 4.7 Sofern AppNavi bei der Fehlersuche oder der Mängelbeseitigung Leistungen erbringt, ohne hierzu verpflichtet zu sein, so ist AppNavi berechtigt, eine Vergütung entsprechend der aktuellen AppNavi Stundensätze zu verlangen. Zu vergüten ist auch der Mehraufwand, der AppNavi dadurch entsteht, dass der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht ordnungsgemäß erfüllt.
- 4.8 Eine Minderung des Kunden ist nur bei unstreitigen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen möglich. Dem Kunden bleibt das Recht vorbehalten, überzahlte Beträge auf Basis der Grundsätze der ungerechtfertigten Bereicherung wieder zurückzufordern.
- 4.9 Bei Mängeln der von AppNavi gelieferten Standardsoftware anderer Hersteller, die AppNavi aus lizenzrechtlichen oder tatsächlichen Gründen nicht beseitigen kann, wird AppNavi nach der Wahl des Kunden dessen Mängelansprüche gegen die Hersteller oder Lieferanten der Standardsoftware für Rechnung des Kunden geltend machen oder an den Kunden abtreten. Sind die Ansprüche gegen

- den Dritten nicht durchsetzbar, bleiben die in diesen AGB geregelten Mängelansprüche des Kunden gegen AppNavi bestehen.
- 4.10 Es obliegt dem Kunden, AppNavi bei der Behebung von Mängeln angemessen zu unterstützen, insbesondere benötigte Informationen mitzuteilen, nach besten Kräften bei der Fehleranalyse mitzuwirken und sonstige erforderliche Mitwirkungshandlungen (z.B. - falls erforderlich - Gewährung des Zugangs zur betroffenen informationstechnischen Infrastruktur oder die Vornahme der Installationen nach § 4.11) unverzüglich vorzunehmen.
- 4.11 Sofern zur Mängelbeseitigung ein Programm (z.B. Umgehungslösung, Fix, Service Pack oder Product Release) installiert werden muss und die Software nicht im Wege eines SaaS-Konzepts bereitgestellt wird, übermittelt AppNavi dieses dem Kunden auf einem geeigneten Datenträger oder stellt es dem Kunden online zum Download zur Verfügung und informiert den Kunden darüber, dass das Programm zum Download bereitsteht. Der Kunde hat die Installation solcher Programme selbständig vorzunehmen. Erforderliche Testläufe werden von fachlich kompetenten Mitarbeitern des Kunden selbstständig vorgenommen. Sofern AppNavi es für erforderlich hält, gestattet der Kunde die Anwesenheit eines oder mehrerer Mitarbeiter von AppNavi während der Testläufe. Gegebenenfalls sind andere Arbeiten mit dem IT-System des Kunden während der Zeit der Wartungs- und Pflegearbeiten einzustellen.
- 4.12 Bei vereinbartem Teleservice wird der Kunde entsprechend den Festlegungen in einer Teleservicevereinbarung die notwendigen technischen Einrichtungen beim Kunden bereitstellen und den Zugriff auf das System ermöglichen.
- 4.13 Der Kunde wird einen zentralen Ansprechpartner für AppNavi benennen, der AppNavi im Falle Mängeln kontaktiert und der für den Kunden verbindliche Erklärungen abgeben und Entscheidungen treffen kann.
- 4.14 Falls der Kunde seine erforderlichen Mitwirkungspflichten nicht oder nicht termingerecht und/oder in ausreichendem Maße nachkommt, ist AppNavi von ihrer Verpflichtung zur Erbringung zur konkreten Mängelbeseitigung befreit.
- 4.15 Für Schadensersatzansprüche oder Aufwendungsersatzansprüche des Kunden gilt die Haftungsbestimmung gemäß § 10 des Allgemeinen Teils der AGB.
- 4.16 Die Schadensersatz- und Aufwendungsersatzansprüche verjähren nach einem (1) Jahr. Die Verjährung beginnt jeweils in dem Zeitpunkt, in dem AppNavi ihren Lieferverpflichtungen vollständig nachgekommen ist bzw. – bei Bereitstellung im Wege eines SaaS-Konzepts – dem Kunden den Zugang zur Vertragsgegenständlichen Software ermöglicht hat. Die Verkürzung der Verjährungsfrist gilt nicht in den in § 10.1 des Allgemeinen Teils der AGB genannten Fällen.
- 4.17 AppNavi steht nicht für Fehler an Open Source Software ein. Mängelansprüche bzgl. der genutzten Open Source Software sind gegenüber AppNavi ausgeschlossen.

§ 5 Vertragsdauer, Kündigung und Beendigungswirkung

- 5.1 Die Dauer der Überlassung der Vertragsgegenständlichen Software ergibt sich aus dem Einzelvertrag. Ist im Einzelvertrag kein Termin für das Ende der Überlassungsdauer vereinbart, kann die Überlassung der betroffenen Vertragsgegenständlichen Software mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ablauf eines Kalendermonats gekündigt werden, frühestens jedoch zum Ende einer im Einzelvertrag vereinbarten Mindestvertragsdauer. Im Einzelvertrag kann eine andere Kündigungsfrist vereinbart werden. Diese Ziffer gilt entsprechend für die Bereitstellung der Vertragsgegenständlichen Software im Wege eines SaaS-Konzepts.
- 5.2 Die Parteien sind berechtigt, den Einzelvertrag während der Mietdauer aus wichtigem Grund zu kündigen. Ein wichtiger Grund, der AppNavi zur Kündigung berechtigt, liegt insbesondere auch vor, wenn der Kunde (i) nach Ablauf einer angemessenen Frist seinen

Zahlungsverpflichtungen nicht nachkommt (ii) gegen Lizenzbestimmungen verstößt oder (iii) bei einer nutzungsbasierten Abrechnung für über zwölf (12) Monate keine Nutzung vornimmt. Das Kündigungsrecht des Kunden gemäß § 543 Abs. 2 Nr. 1 BGB ist nur im Fall von erheblichen Mängeln zulässig und erst, wenn erhebliche Mängel trotz Fristsetzung und entsprechender Androhung nicht beseitigt werden können oder eine Mängelbeseitigung als fehlgeschlagen anzusehen ist. AppNavi stehen zwei Behebungsversuche zu. In den Fällen des § 543 Abs. 3 Satz 2 Nr. 1 und Nr. 2 BGB ist eine Fristsetzung und Androhung sowie das Zugestehen einer Mängelbeseitigung nicht erforderlich. Darüber hinaus kann AppNavi den Einzelvertrag über die Nutzung im Wege eines SaaS-Konzepts aus wichtigem Grund kündigen, wenn (iv) das Vertragsverhältnis zwischen AppNavi und einem seiner wesentlichen Subunternehmern (z.B. für die Bereitstellung des Portals oder des Hostings) vorzeitig beendet wird oder (v) der Kunde die Sicherheit oder Stabilität der SaaS-Systemumgebung gefährdet. In letzterem Fall ist AppNavi auch berechtigt, den Zugang des Kunden vorübergehend zu sperren, bis die Gefährdung beseitigt wurde.

- 5.3 Bei Beendigung des Einzelvertrages über die zeitlich befristete Überlassung der Vertragsgegenständlichen Software (z.B. bei Ablauf der Mietzeit) hat der Kunde die Nutzung der Vertragsgegenständlichen Software unverzüglich einzustellen und alle Kopien der Vertragsgegenständlichen Software zu vernichten oder - auf Verlangen von AppNavi - alle Kopien der Vertragsgegenständlichen Software sowie der Dokumentation an AppNavi zu übergeben. Ausgenommen hiervon sind etwaige Vervielfältigungen der Vertragsgegenständlichen Software, die im Rahmen der ordnungsgemäßen Datensicherung erstellt wurden. Zudem ist der Kunde berechtigt, sofern die Software nicht im Wege eines SaaS-Konzept bereitgestellt wurde, eine Kopie ausschließlich für Prüf- und Archivierungszwecke zu behalten und zu nutzen, soweit nichts anderes vereinbart ist. In diesen Fällen erfolgt die Rückgabe oder die Vernichtung am Ende dieser Frist. Der Kunde wird AppNavi auf Anforderung schriftlich versichern, dass er die Verpflichtungen dieses Abschnittes eingehalten hat.
- 5.4 Die sonstigen gesetzlichen Regelungen bleiben unberührt.

§ 6 Erfüllungsort

- 6.1 Der Erfüllungsort ist beim Kunden, soweit nichts anderes vereinbart ist. Sofern die Bereitstellung der Software im Wege eines SaaS-Konzepts erfolgt, ist Erfüllungsort der Sitz des jeweiligen von AppNavi verwendeten Dienstleisters, bei dem die Vertragsgegenständliche Software betrieben wird.

§ 7 Kundenpflichten zum Schutz der Software, Zugangsdaten

- 7.1 Der Kunde ist verpflichtet, den unbefugten Zugriff Dritter auf die Vertragsgegenständliche Software oder auf das sonstige Lizenzmaterial durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern. Die gelieferten Originaldatenträger sowie die Sicherungskopie sind an einem gegen den unberechtigten Zugriff Dritter gesicherten Ort aufzubewahren. Vor der Vernichtung, dem Verkauf oder der sonstigen Weitergabe von maschinenlesbaren Aufzeichnungsträgern, Datenspeichern oder Datenverarbeitungsgeräten sind darin gespeicherte Informationen (insbesondere die Vertragsgegenständliche Software oder Zugangsdaten zum AppNavi-Portal) vollständig zu löschen.
- 7.2 Bei der Nutzung im Wege eines SaaS-Konzepts erhält der Kunde bei der ersten Registrierung eine E-Mail mit temporären Zugangsdaten, mit denen er sich temporär beim AppNavi-Portal anmelden kann. Der Kunde hat diese Anmeldung unverzüglich vorzunehmen und dabei die temporären Zugangsdaten unverzüglich durch von ihm selbst gewählte Zugangsdaten zu ändern. Die Zugangsdaten (insbesondere Benutzername und Passwort) sind streng vertraulich zu behandeln. Sie sind gegenüber Dritten geheim zu halten. Hat



der Kunde den Verdacht, dass Dritte Zugang zu seinen Zugangsdaten erhalten haben, wird er diese unverzüglich ändern und AppNavi über seinen Verdacht informieren. Der Kunde wird die erforderlichen Maßnahmen ergreifen, um eine unberechtigte Nutzung seines Zugangs zum AppNavi-Portal zu verhindern.

- §8 [Nutzungsvoraussetzungen und Anpassungen an der Vertragsgegenständlichen Software beim SaaS-Konzept sowie den Lizenzbedingungen für die zeitlich befristete SW-Überlassung \(inkl. SaaS\)](#)
- 8.1 Wird die Vertragsgegenständliche Software im Wege eines SaaS-Konzepts bereitgestellt, ist es zur ordnungsgemäßen Nutzung erforderlich, dass der Kunde einen kleinen Code-Teil (z.B. Snippet oder Browser-Extension) herunterlädt und in seine Anwendung bzw. den jeweiligen Browser implementiert. Beim Anlegen von Kunden-Inhalten kann es dazu kommen, dass diese zunächst nur lokal erfasst und erst mit dem Speichern dieser Kunden-Inhalte durch den Kunden in das AppNavi-Portal übertragen werden. Sowohl zum Anlegen als auch zum Abruf von Kunden-Inhalten ist eine Internet-Verbindung zum AppNavi-Portal vom Kunden auf seine Kosten bereitzustellen.
- 8.2 Wird die Vertragsgegenständliche Software im Wege eines SaaS-Konzepts bereitgestellt, behält sich AppNavi das Recht vor, die Vertragsgegenständliche Software jederzeit mit Wirksamkeit auch innerhalb eines bestehenden Einzelvertrags an geänderte technische Bedingungen oder im Hinblick auf Weiterentwicklungen oder des technischen Fortschritts anzupassen. AppNavi wird den Kunden vor dem geplanten Inkrafttreten der Änderungen (z.B. durch Nachrichten im AppNavi-Portal) informieren, sofern die Anpassung die Verwendbarkeit bisher erzeugter Kunden-Inhalte bedingt oder z.B. Anpassungsaufwand auf Seiten des Kunden (z.B. für den in der Anwendung implementierten Code-Teil) entsteht.
- 8.3 AppNavi ist berechtigt, Anpassungen an den Lizenzbedingungen für die zeitlich befristete SW-Überlassung (inkl. SaaS) vorzunehmen. Wenn sich diese Änderungen auf die Vertragsbeziehung auswirken, wird AppNavi den Kunden in der Regel mit einem Vorlauf von nicht weniger als sechs (6) Wochen vor dem geplanten Inkrafttreten der Änderungen (z.B. durch Nachrichten im AppNavi-Portal) informieren. Die Mitteilung wird auch Informationen über das Recht des Kunden, die Änderungen abzulehnen und die sich daraus ergebenden Konsequenzen enthalten. Im Fall der Ablehnung ist AppNavi berechtigt, den Nutzungsvertrag mit dem Kunden mit dem Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung zu beenden.



Teil IV: Besonderer Teil – Vertragsbedingungen für die SW-Implementierung

§ 1 Gegenstand des Vertrages

- 1.1 Soweit AppNavi Leistungen der Software-Implementierung erbringt, gelten zusätzlich zu den Allgemeinen Bedingungen in Teil I die Bestimmungen dieses Teils IV (Besonderer Teil – Vertragsbedingungen für die SW-Implementierung). Gegenstand sind die in diesem Teil IV sowie dem Einzelvertrag vereinbarten Leistungen. Der Einzelvertrag kann auch dadurch zustande kommen, dass der Kunde auf ein Angebotsdokument von AppNavi eine Bestellung abgibt, die AppNavi mittels Auftragsbestätigung annimmt.
- 1.2 Die Einzelheiten der Implementierungsleistungen (z.B. genau Aufgabenbeschreibung, Projektmanagement, Leistungserbringungszeit, technische Rahmenbedingungen und werk- oder dienstvertragliche Basis der Leistungserbringung) sowie die für die Implementierungsleistungen zu zahlende Vergütung sind im Einzelvertrag geregelt.
- 1.3 Stellt der Kunde AppNavi Software zur Verfügung bzw. hat AppNavi im Auftrag des Kunden die Software auf die Hardware aufzuspielen, gewährleistet der Kunde, Inhaber der hierfür erforderlichen Lizenzen und Rechte zu sein. Der Kunde stellt AppNavi von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei, die im Zusammenhang mit dieser Leistung oder Nutzung geltend gemacht werden.
- 1.4 Werden die Implementierungsleistungen auf dienstvertraglicher Basis erbracht, übernimmt AppNavi keine Verantwortung für ein bestimmtes Leistungsergebnis. Diese Verantwortung liegt ausschließlich beim Kunden.

§ 2 Leistungserbringung

- 2.1 AppNavi erbringt seine Implementierungsleistung eigenverantwortlich zu dem bei Leistungserbringung anerkannten Stand der Technik durch hinreichend qualifiziertes Personal. Die Kommunikation mit dem Kunden erfolgt nach Verfügbarkeit in deutscher oder englischer Sprache, soweit nichts anderes vereinbart ist.
- 2.2 Die Parteien vereinbaren, dass die Mitarbeiter von AppNavi nicht in die Arbeitsorganisation des Kunden integriert werden, sondern selbstständig unter der alleinigen Aufsicht von AppNavi arbeiten. Dies gilt auch dann, wenn aufgrund der Besonderheiten der Implementierungsleistungen ein gemeinsames Team mit Mitarbeitern des Kunden gebildet werden muss. Die gesamte Kommunikation zwischen dem Kunden und den AppNavi Mitarbeitern muss über den im Einzelvertrag benannten Zentralen Ansprechpartner von AppNavi erfolgen. Nur dieser hat das Recht, Weisungen an Mitarbeiter von AppNavi zu erteilen (insbesondere in Bezug auf Ort, Zeit und Inhalt der vertraglichen Leistungen oder disziplinarische Maßnahmen). Dies gilt auch, wenn die Leistungen in den Räumen des Kunden erbracht werden.
- 2.3 Jede Partei ist berechtigt, durch schriftliche Mitteilung an die andere Partei (E-Mail ausreichend) ihren Zentralen Ansprechpartner jederzeit auszutauschen. AppNavi behält sich das Recht vor, zur Leistungserbringung eingesetzte, gegebenenfalls in den Angebots- oder Vertragsunterlagen namentlich benannte Mitarbeiter nach Benachrichtigung des Kunden durch solche mit vergleichbarer Qualifikation und Erfahrung auszutauschen.
- 2.4 AppNavi darf zur Leistungserbringung Subunternehmer einsetzen.

§ 3 Change Request

- 3.1 Jede Partei kann jederzeit die Änderung des Inhalts und Umfangs der vereinbarten Implementierungsleistungen vorschlagen (im Folgenden "Change Request" genannt). Change Requests sind über den Zentralen Ansprechpartner der anderen Partei schriftlich einzureichen.
- 3.2 Der Vorschlag muss mindestens folgende Angaben enthalten: (i) gegenständliche Spezifizierung des Change Requests; (ii)

Begründung in fachlicher und technischer Hinsicht; (iii) zu erwartende Auswirkungen auf den Zeit- und Ablaufplan (und auf einen ggf. vereinbarten Meilensteinplan) und (iv) Aufwandsschätzung einschließlich des angefallenen und noch anfallenden Aufwands für die Prüfung des Change Requests sowie die Durchführung des Change Request-Verfahrens.

- 3.3 AppNavi wird die Durchführung eines Change Requests nicht ohne erheblichen Grund ablehnen. Erhebliche Gründe sind z.B., wenn nach Auffassung von AppNavi (i) der Erfolg der Implementierungsleistungen infolge der Durchführung gefährdet würde; (ii) der Change Request entweder technisch nicht durchführbar oder mit unverhältnismäßigem, AppNavi nicht zumutbarem Aufwand verbunden ist oder (iii) die zur Durchführung des Change Request benötigten Ressourcen für AppNavi nicht frei verfügbar sind.
- 3.4 Der Kunde kann Change Requests von AppNavi ohne Angabe von Gründen ablehnen. Sofern er Change Requests gegen die Empfehlung AppNavi ablehnt, übernimmt er die Verantwortung für die durch die Ablehnung entstehenden Konsequenzen. Dies berührt nicht die vertraglich vereinbarten Leistungspflichten von AppNavi.
- 3.5 Change Requests werden erst mit Unterzeichnung einer schriftlichen Vereinbarung wirksam, welche die mit der Durchführung des Change Requests verbundenen Änderungen (insbesondere bezüglich des Leistungsinhalts und -umfangs, des Zeit- und Ablaufplans (und ggf. vereinbarter Meilensteine) sowie der Vergütung) beinhaltet. AppNavi wird bis zur schriftlichen Vereinbarung der Änderungen die Arbeiten auf Grundlage des bestehenden Einzelvertrages fortsetzen.

§ 4 Mitwirkung des Kunden

- 4.1 Der Kunde stellt sicher, dass er alle für die Implementierungsleistungen notwendigen Mitwirkungspflichten rechtzeitig und kostenlos erbringt.
- 4.2 Der Kunde wird einen Zentralen Ansprechpartner für AppNavi benennen, der gegenüber AppNavi für den Kunden verbindliche Erklärungen abgeben und Entscheidungen treffen kann. Der Zentrale Ansprechpartner des Kunden ist darüber hinaus verantwortlich für die Herstellung der Kontakte zu den Fachfunktionen und zu weiteren Personen, die in das Implementierungsprojekt involviert sind.
- 4.3 Der Kunde wird AppNavi die erforderlichen Informationen und Unterlagen aus seiner Sphäre rechtzeitig zur Verfügung stellen und bei Bedarf konkretisieren.
- 4.4 Der Kunde wird AppNavi die zur ordnungsgemäßen Leistungserbringung erforderlichen Zugänge zu Anlagen, Geräte, Computerprogrammen und IT-Systemen sowie die erforderlichen Arbeitsräume und Arbeitsmittel bereitstellen. Gleiches gilt für Testpläne und -daten sowie eine ggf. erforderliche Testumgebung.
- 4.5 Sofern Leistungen vor Ort vereinbart wurden, wird der Kunde den Mitarbeitern von AppNavi Zugang zu seinen Räumlichkeiten und der dort vorhandenen informationstechnischen Infrastruktur rechtzeitig gewähren, soweit dies zur Erbringung der Implementierungsleistungen erforderlich ist und die gesetzlichen und vereinbarten persönlichen Voraussetzungen (z.B. Sicherheitsüberprüfungen nach Sicherheitsüberprüfungsgesetz - SÜG -) erfüllt sind.
- 4.6 Dem Kunden obliegt es, seinen Datenbestand mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns regelmäßig zu sichern. Er wird insbesondere unmittelbar vor jeder Installation und/oder sonstigem Eingriff durch AppNavi oder durch von diesem beauftragte Dritte eine vollständige Datensicherung sämtlicher System- und Anwendungsdaten vornehmen. Die Datensicherungen sind so zu verwahren, dass eine jederzeitige Wiederherstellung der gesicherten Daten möglich ist.
- 4.7 Mitwirkungspflichten sind wesentliche Pflichten des Kunden. Falls der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht oder nicht termingerecht und/oder in ausreichendem Maße nachkommt, verschieben sich die von der Verzögerung betroffenen Termine (inkl.



Meilensteine) um die Zeit der Verzögerung und eine angemessene Wiederaufnahmefrist. Dadurch verursachter Mehraufwand ist AppNavi zusätzlich zur vereinbarten Vergütung auf der Grundlage der vereinbarten Tagessätze (oder soweit diese nicht im Einzelvertrag vereinbart wurden, des durchschnittlichen Tagessatzes für das Projekt) vom Kunden zu erstatten. AppNavi kann dem Kunden ein Angebot unterbreiten, diese Leistungen selbst anstelle des Kunden zu erbringen. Sonstige Ansprüche der Parteien bleiben hiervon unberührt.

§5 Abnahme

- 5.1 Abgeschlossene Werkleistungen müssen abgenommen werden. Dienstleistungen, insbesondere Beratungs- und Unterstützungsleistungen im Rahmen der Implementierung sind als Dienstleistungen einer Abnahme nicht zugänglich, es sei denn, die Abnahmebedürftigkeit der Leistung ist ausdrücklich bestimmt. Im Einzelvertrag können Teilergebnisse definiert werden, die separat abgenommen werden. Abgenommene Teilergebnisse dienen als Grundlage für die Fortführung der Arbeiten und sind von einem etwaigen Recht zum Rücktritt vom Vertrag nicht erfasst.
- 5.2 AppNavi stellt dem Kunden die Werkleistungen nach Fertigstellung zur Abnahme bereit. Sofern nicht anders vereinbart, wird der Kunde zur Abnahme bereitgestellte Leistungen unverzüglich, spätestens aber innerhalb von fünf (5) Werktagen abnehmen, wenn die erstellten Leistungen keine abnahmeverhindernden Mängel aufweisen.
- 5.3 Für die auf werkvertraglicher Basis zu erbringenden Implementierungsleistungen vereinbaren die Parteien im Einzelvertrag den Verlauf und Umfang des Abnahmetests. Für die Durchführung des Abnahmetests hat der Kunde Testdaten rechtzeitig vor der Bereitstellung der Leistung in den von AppNavi angegebenen Formaten zur Verfügung zu stellen. AppNavi ist berechtigt, am Abnahmetest teilzunehmen und die tatsächlichen Ergebnisse einzusehen.
- 5.4 Abnahmeverhindernde Mängel sind nur betriebsverhindernde und betriebsbehindernde Störungen gemäß § 3.1.1 bzw. § 3.1.2 des Teil V dieser AGB. Leichte Störungen gemäß § 3.1.3 des Teil V dieser AGB hindern die Abnahmefähigkeit der Leistung nicht, sondern sind im Rahmen der Mängelansprüche zu beheben. Sie werden in der schriftlichen Abnahmeerklärung als Mängel festgehalten.
- 5.5 Die Parteien ordnen die bei der Abnahmeprüfung festgestellten Abweichungen den Störungsklassen einvernehmlich zu. Das Ergebnis der Abnahmeprüfung einschließlich sämtlicher etwaig aufgetretener Mängel sowie deren Klassifizierung dokumentiert der Kunde innerhalb der Abnahmefrist abschließend in einem Abnahmeprotokoll. Hat der Kunde die Abnahme zu Recht verweigert, behobt AppNavi die dokumentierten abnahmeverhindernden Mängel. Sodann werden die erforderlichen Teile des Abnahmetests wiederholt.
- 5.6 Leistungen gelten als abgenommen, wenn der Kunde mit ihrer produktiven Nutzung der Software beginnt oder innerhalb der vereinbarten Frist und einer von AppNavi gesetzten Nachfrist von einer (1) Woche keine Mängelliste übergeben hat, in der mindestens ein abnahmeverhindernder Mangel spezifiziert ist.
- 5.7 Ist nach der Beschaffenheit der Leistung die Abnahme ausgeschlossen, so tritt an die Stelle der Abnahme die Erbringung der Leistung.

§ 6 Vergütung

- 6.1 Der Kunde zahlt die im Einzelvertrag vereinbarte Implementierungsvergütung. Sofern im Einzelvertrag nicht anders bestimmt, wird die Vergütung für Implementierungsleistungen nach Aufwand berechnet und monatlich für die in dem jeweiligen Monat erbrachten Leistungen nachträglich fällig. AppNavi darf die Ausführungen der vertraglichen Leistungen verweigern und Leistungen zurückbehalten, soweit und solange der Kunde mit der Zahlung der Implementierungsleistungen im Verzug ist.

- 6.2 Leistungen außerhalb des vereinbarten Leistungsumfanges oder Vertragsgegenstands sind vom Kunden gesondert zu vergüten. Es gelten hierfür die jeweils anwendbaren Tagessätze von AppNavi. Das Vorstehende gilt auch für Leistungen aufgrund unrichtiger oder unvollständiger Angaben des Kunden, nicht nachprüfbarer Mängelrügen, unsachgemäßen Systemgebrauchs oder Pflichtverletzungen des Kunden.
- 6.3 Sofern im Einzelvertrag nicht anders bestimmt, werden Reisezeiten, Reisekosten und Nebenkosten separat nach Aufwand vergütet. Vom Kunden zu vertretende Wartezeiten von AppNavi werden wie Arbeitszeiten vergütet. AppNavi muss sich jedoch anrechnen lassen, was sie durch die Nichterbringung ihrer Leistung erspart oder durch anderweitige Verwendung seiner Dienste erwirbt oder zu erwerben böswillig unterlässt. Die Zahlung einer Vergütung nach Aufwand setzt von AppNavi unterschriebene Nachweise über die Leistungen und die weiteren geltend gemachten Kosten voraus.
- 6.4 Je Kalendertag wird pro Mitarbeiter nicht mehr als ein Tagessatz vergütet, soweit nichts anderes vereinbart ist. Ein vereinbarter Tagessatz kann nur dann in Rechnung gestellt werden, wenn mindestens acht Zeitstunden geleistet wurden. Werden weniger als acht Zeitstunden pro Tag geleistet, sind diese anteilig in Rechnung zu stellen. Ist ein Stundensatz vereinbart, werden angefangene Stunden anteilig vergütet.
- 6.5 Endet der Vertrag vorzeitig, hat AppNavi einen Anspruch auf die Vergütung, der seinen bis zur Beendigung des Vertrages erbrachten Leistungen entspricht. Bei einer ordentlichen Kündigung eines Werkvertrages durch den Kunden gilt § 9.3 dieses Teil IV der AGB.

§7 Nutzungsrechte

- 7.1 An den urheberrechtlich geschützten Werken, die AppNavi im Rahmen der Implementierungsleistungen speziell für den Kunden erstellt und die für die vertragsgemäße Nutzung der Vertragsgegenständlichen Software erforderlich sind, räumt AppNavi dem Kunden Nutzungsrechte in der Art und dem Umfang ein, wie sie für die gelieferte Vertragsgegenständliche Software bestehen (vgl. dazu insbesondere §§ 7 und 8 des Teil I sowie § 2 des Teil II bzw. Teil III dieser AGB).
- 7.2 Die Rechte an vorbestehenden Materialien oder Lösungen, einschließlich der daran vorgenommenen Änderungen und Ergänzungen (im Folgenden „AppNavi Implementierungs-Tools“ genannt) verbleiben bei AppNavi. Sofern AppNavi Implementierungs-Tools in Arbeitsergebnisse eingebaut werden, umfassen die dem Kunden eingeräumten Nutzungsrechte nur die für die vertragsgemäße Nutzung erforderlichen Nutzungshandlungen. Eine isolierte Nutzung der AppNavi Implementierungs-Tools ist ausgeschlossen.
- 7.3 AppNavi ist berechtigt, unter Wahrung ihrer Geheimhaltungspflichten die im Rahmen der Implementierungsleistungen erstellten Arbeitsergebnisse einschließlich des bei der Durchführung des Projektes erworbenen Know-Hows, insbesondere die den Arbeitsergebnissen zugrunde liegenden Konzepte, Verfahrensweisen, Methoden und Zwischenergebnisse uneingeschränkt zu nutzen. Soweit im Rahmen der Implementierungsleistungen von AppNavi Ergebnisse entstehen, die patent oder anderweitig schutzrechtsfähig sind, behält sich AppNavi das Recht einer entsprechenden Schutzrechtsanmeldung im eigenen Namen und auf eigene Rechnung vor. In diesem Falle wird AppNavi dem Kunden die Rechte hieran einräumen, die für eine vertragsgemäße Nutzung der Vertragsgegenständlichen Software erforderlich sind. Diese Schutzrechtslizenz ist mit der vertraglich vereinbarten Vergütung abgegolten.



§8 Mängelrechte

- 8.1 Der Kunde wird Mängel unverzüglich nach Entdeckung schriftlich mitteilen und dabei konkret beschreiben. Für Rechtsmängel der Implementierungsleistungen gilt § 9 des Teil I dieser AGB.
- 8.2 Für Schadensersatzansprüche oder Aufwendungsersatzansprüche des Kunden gilt die Haftungsbestimmung gemäß § 10 des Teil I dieser AGB.
- 8.3 Die Mängelansprüche wegen Mängeln der Implementierungsleistungen verjähren nach einem (1) Jahr, es sei denn, AppNavi hat den Mangel arglistig verschwiegen. Die Verjährung beginnt bei auf werkvertraglicher Basis erbrachten Leistungen mit der Abnahme. Für Teilleistungen beginnt die Verjährungsfrist mit Abnahme der betroffenen Teilleistung. Bei auf dienstvertraglicher Basis erbrachten Leistungen beginnt die Verjährungsfrist jeweils in dem Zeitpunkt, in dem AppNavi ihren jeweiligen Leistungsverpflichtungen vollständig nachgekommen ist. Etwaige kaufmännische Rügeobliegenheiten des Kunden bleiben unberührt. Die Verkürzung der Verjährungsfrist gilt nicht in den in § 10.1 des Allgemeinen Teils der AGB genannten Fällen.
- 8.4 Sofern AppNavi bei der Fehlersuche oder der Mängelbeseitigung Leistungen erbringt, ohne hierzu verpflichtet zu sein, so ist AppNavi berechtigt, eine Vergütung entsprechend der aktuellen AppNavi Stundensätze zu verlangen. Zu vergüten ist auch der Mehraufwand, der AppNavi dadurch entsteht, dass der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht ordnungsgemäß erfüllt.
- 8.5 Werden Implementierungsleistungen auf werkvertraglicher Basis erbracht gilt zusätzlich Folgendes:
 - 8.5.1 Bei Mängeln der Implementierungsleistungen, die die Tauglichkeit dieser zu dem gewöhnlichen oder vertraglich vereinbarten Zweck aufheben oder mindern, ist AppNavi nach ihrer Wahl innerhalb angemessener Frist zunächst zur Nacherfüllung durch Nachbesserung verpflichtet. Die Nachbesserung kann nach Wahl von AppNavi auch durch Lieferung einer ihren Funktionalitäten gleichwertigen Umgehungslösung oder eines der Mängelbehebung dienenden Programmes (z.B. Fix oder Service Pack) erfolgen. AppNavi darf auch einen neuen Softwarestand (z.B. Product Release oder Product Version) anbieten, sofern durch diesen der Mangel in der Implementierungsleistung behoben wird. Die Lieferung von Umgehungslösungen, Programmen zur Fehlerbeseitigung oder von neuen Programmständen gilt als Nacherfüllung und diese sind vom Kunden zu übernehmen, sofern der Funktionsumfang im Wesentlichen erhalten bleibt und die Übernahme für den Kunden zumutbar ist. AppNavi sind zur Nachbesserung jeweils mindestens zwei Nachbesserungsversuche gestattet. Im Falle des Fehlschlagens der Nachbesserung kann der Kunde nach seiner Wahl die Implementierungsvergütung mindern oder vom Vertrag zurücktreten. Ein Rücktritt wegen eines unerheblichen Mangels ist jedoch ausgeschlossen.
 - 8.5.2 Diese Rechte stehen dem Kunden auch zu, sofern AppNavi die Mängelbeseitigung ernsthaft verweigert oder dem Kunden die Mängelbeseitigung nicht zumutbar ist.
 - 8.5.3 Mängelansprüche bestehen nicht bei nur unerheblicher Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit, bei nur unerheblicher Beeinträchtigung der Brauchbarkeit oder infolge von Mängeln, die durch äußere oder vertraglich nicht vorausgesetzte und andere von AppNavi nicht beherrschbare Einflüsse, z.B. Einsatz der Vertragsgegenständlichen Software in einer nicht empfohlenen Systemumgebung oder auf einer nicht empfohlenen Plattform gemäß Produktdokumentation oder durch vom Kunden vorgenommene Änderungen (es sei denn, der Kunde weist nach, dass der Mangel nicht auf die Änderung zurückzuführen ist) entstehen.
 - 8.5.4 Eine Ersatzvornahme ist ausgeschlossen.
 - 8.5.5 Es obliegt dem Kunden, AppNavi bei der Behebung von Mängeln angemessen zu unterstützen, insbesondere kostenlos benötigte

Informationen mitzuteilen und kostenlos erforderliche Mitwirkungshandlungen unverzüglich vorzunehmen.

§9 Laufzeit und Kündigung

- 9.1 Werden die Implementierungsleistungen auf dienstvertraglicher Basis erbracht, kann jede Partei den Dienstvertrag über die Implementierungsleistungen jederzeit unter Einhaltung einer Frist von zwei (2) Wochen schriftlich (i) zum Monatsende bzw. – sofern einzelne Zahlungsmeilensteine vereinbart wurden – (ii) zum nächsten Zahlungsmeilenstein ordentlich kündigen, sofern nichts Abweichendes geregelt ist.
- 9.2 Werden die Implementierungsleistungen auf werkvertraglicher Basis erbracht, kann jede Partei den Werkvertrag über die Implementierungsleistungen jederzeit unter Einhaltung einer Frist von vier (4) Wochen schriftlich zum Monatsende ordentlich kündigen, sofern nichts Abweichendes geregelt ist.
- 9.3 Kündigt der Kunde einen Werkvertrag ordentlich, so ist AppNavi berechtigt, an Stelle der Vergütung nach den Regeln des § 648 S. 2 BGB zu verlangen, dass der Kunde (i) alle bis zum vorzeitigen Ende des Vertrages erbrachten Arbeiten auf der Grundlage der vereinbarten Tagessätze (oder soweit diese nicht im Einzelvertrag vereinbart wurden, des durchschnittlichen Tagessatzes unter dem Werkvertrag) auch bei der Vereinbarung eines Fixpreises oder einer Preisobergrenze vergütet und (ii) zusätzlich pauschal 40 % des auf den wegen der Kündigung nicht mehr zu erbringenden Leistungen entfallenden Teils der ursprünglich vereinbarten oder zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses voraussichtlichen Gesamtvergütung für die Implementierungsleistungen, zahlt. Dem Kunden bleibt der Nachweis höherer ersparter Aufwände gestattet, die vereinbarte Pauschale ist insoweit entsprechend zu reduzieren.
- 9.4 Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

Teil V: Besonderer Teil – Vertragsbedingungen für die SW-Pflege

§1 Gegenstand des Vertrages

- 1.1 Soweit AppNavi Leistungen der Softwarepflege erbringt, gelten zusätzlich zu den Allgemeinen Bedingungen in Teil I die Bestimmungen dieses Teils V (Besonderer Teil – Vertragsbedingungen für die SW-Pflege). Gegenstand sind die in diesem Teil V vereinbarten Pflegeleistungen von AppNavi für die von AppNavi hergestellte Vertragsgegenständliche Software, sofern nicht anderweitig im Einzelvertrag vereinbart. Die Softwarepflegeleistungen beziehen sich nicht auf etwaig verwendete Open Source Software oder etwaige Software von Drittherstellern.
- 1.2 Sofern nicht ausdrücklich im Einzelvertrag anders vereinbart, erbringt AppNavi seine Pflegeleistungen auf dienstvertraglicher Basis und zu dem bei Leistungserbringung anerkannten Stand der Technik.
- 1.3 Die Pflege der Software beschränkt sich grundsätzlich (bei der zeitlich befristeten SW-Überlassung: ausschließlich) auf das aktuelle, freigegebene Product Release (Programmstand). AppNavi informiert den Kunden mit angemessenem zeitlichem Vorlauf über die Freigabe eines neuen Product Release. Das Ende der Pflegeverpflichtung für das vorhergehende Product Release wird dabei zeitgleich im Rahmen der Ankündigung des neuen Product Releases durch AppNavi verbindlich festgelegt. In dieser Übergangszeit zwischen Freigabe eines neuen Product Releases und dem Ende der Pflegeverpflichtung für das vorhergehende Product Release wird dabei die Pflegeverpflichtung für das vorhergehende Release auf Fehlerbehebungen beschränkt. Eine Entwicklung neuer Funktionalitäten oder die Unterstützung neuer System-Releases Dritter für das vorhergehende Product Release wird nicht geleistet.
- 1.4 Die Pflicht zur Pflege durch AppNavi setzt voraus, dass das jeweilige Programm auf einer Plattform installiert ist, die von AppNavi freigegeben ist und die vom Hersteller der Plattform zum Zeitpunkt der Mitteilung der Störung gegenüber AppNavi im Rahmen der generellen Pflegedauer für diese Plattform noch gepflegt wird. Individuelle Pflegevereinbarungen zwischen dem Hersteller der Plattform und dem Kunden, die zeitlich über die generelle Pflegedauer hinausgehen, bleiben dabei außer Betracht. Die Pflicht zur Pflege entfällt, soweit der Kunde oder ein Dritter Änderungen an der Vertragsgegenständlichen Software vorgenommen hat, die nicht von AppNavi zuvor genehmigt worden sind.
- 1.5 Nicht abgedeckte Leistungen im Rahmen der SW-Pflegevereinbarung sind alle über die im Einzelvertrag und unter 2.1-2.3 aufgeführten, hinausgehenden Leistungen, z.B.:
 - Über die vereinbarten Servicezeiten hinausgehende 24h Hotline (einschließlich Ansprechpartner zu jeder Tages- und Nachtzeit),
 - Unterstützung des Kunden bei Installation der Vertragsgegenständlichen Software,
 - Pflege von kundenspezifischen Anpassungen,
 - Schulung,
 - Individuelle Anpassung der Vertragsgegenständlichen Software an neue Kundenanforderungen,
 - neue Module zur Vertragsgegenständlichen Software, die AppNavi nach der Überlassung der Vertragsgegenständlichen Software vertreibt,
 - Datenwandlung von Alt- in Neu-Datenversionen sowie Wandlung in andere Formate,
 - Anlage von Routen sowie anderer Kunden-Inhalte in der Vertragsgegenständlichen Software,
 - Migration von Routen sowie anderer Kunden-Inhalte und
 - Vor-Ort-Unterstützung beim Kunden selbst.Nicht von diesem Teil V abgedeckte Leistungen bedürfen einer gesonderten (kostenpflichtigen) Vereinbarung zwischen den Parteien.

§2 Art und Umfang der Pflegeleistungen

- 2.1 Überlassung neuer Programmstände
 - 2.1.1 Soweit die Überlassung neuer Programmstände vereinbart ist, erfolgt diese jeweils unverzüglich, nachdem der Programmstand von AppNavi freigegeben ist. Diese Verpflichtung bezieht sich auf sämtliche neuen Programmstände, soweit nichts anderes vereinbart ist. Anzahl und Zeitpunkt der Herausgabe eines neuen Programmstandes liegen im Ermessen von AppNavi.
 - 2.1.2 An neuen Programmständen räumt AppNavi dem Kunden stets die Rechte ein, die für die vorherige Fassung der Vertragsgegenständlichen Software bzw. den vorherigen Programmstand bestehen.
 - 2.1.3 Eine Parallelnutzung neuer und alter Programmstände ist jedoch nur insoweit zulässig, als dadurch insgesamt keine Überschreitung der Grenzen der vereinbarten Nutzungsrechte eintritt. Soweit AppNavi zur Überlassung eines neuen Programmstandes verpflichtet ist, ist diese Verpflichtung mit der Überlassung auch dann erfüllt, wenn der Kunde den neuen Programmstand nicht nutzt.
 - 2.1.4 Der Kunde ist berechtigt, von neuen Programmständen eine Kopie zu Sicherungszwecken herzustellen.
- 2.2 Störungsbeseitigung

Ist Störungsbeseitigung vereinbart, trifft AppNavi die dafür notwendigen Maßnahmen. Auf Verlangen des Kunden wird AppNavi hierüber in angemessenen Zeitabständen Auskunft erteilen. Im Rahmen der Pflicht zur Bereitstellung einer Umgehungslösung kann der Kunde in der Regel keinen Eingriff in den Objekt- oder Quellcode der Vertragsgegenständlichen Software verlangen. Grundsätzlich setzt die Pflicht zur Störungsbehebung voraus, dass die Störung reproduzierbar ist oder anhand von handschriftlichen oder maschinell festgehaltenen Ausgaben aufgezeigt werden kann.
- 2.2.1 Soweit nichts anderes vereinbart ist, ist ein neuer Programmstand vom Kunden zu übernehmen, wenn er der Beseitigung von Störungen dient. Zur Übernahme eines neuen Programmstandes ist der Kunde nicht verpflichtet, wenn ihm dies nicht zuzumuten ist, weil der neue Programmstand wesentlich von der vereinbarten Ausführung abweicht.

Übernimmt der Kunde einen neuen Programmstand aus diesem Grunde nicht, wird AppNavi auf Wunsch des Kunden eine andere Lösung vorschlagen, sofern eine solche möglich und zumutbar ist. Bei der SW-Überlassung im Wege eines SaaS-Konzepts wird der neue Programmstand von AppNavi automatisch übernommen. Ein Wahlrecht des Kunden besteht dann nicht.
- 2.2.2 Hat der Kunde eine Störung vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht und ist eine Pauschalvergütung für die Pflege vereinbart, kann AppNavi vom Kunden eine angemessene Vergütung für die Störungsbeseitigung verlangen.
- 2.2.3 Bei nachweislich unbegründeten Meldungen von Störungen, die beispielsweise auf einen Bedienungsfehler des Kunden zurückzuführen sind oder bei einem Einsatz von AppNavi aufgrund einer Störung oder für eine Leistung, die nach diesem Teil V der AGB ausgeschlossen ist, ist AppNavi berechtigt, die Leistungen dem Kunden zu den jeweils aktuellen AppNavi Stundensätzen zusätzlich in Rechnung zu stellen.
- 2.3 Hotline
 - 2.3.1 Ist die Bereitstellung einer Hotline im Einzelvertrag vereinbart und finden sich keine abweichenden Regelungen dazu im Einzelvertrag, nimmt AppNavi telefonische Störungsmeldungen, soweit eine Störungsbeseitigung vereinbart ist und, soweit vereinbart, Fragen zur Nutzung der Vertragsgegenständlichen Software über diese Hotline auf. AppNavi wird, soweit möglich und für AppNavi zumutbar, die gemeldete Störung durch telefonische Anleitung oder, soweit vereinbart, durch Teleservice (oder bei SW-Überlassung im Wege eines SaaS-Konzepts durch Zugriff auf das AppNavi-Portal) noch während des Telefonats beseitigen. und, wenn vereinbart, Fragen

zur Nutzung der Vertragsgegenständlichen Software beantworten. Ist dies in zumutbarer Zeit nicht gelungen, ist AppNavi verpflichtet,

- die Fragen zur Nutzung anderweitig zu klären und die Antworten telefonisch oder per E-Mail zu übermitteln bzw.
- die Störungsmeldung zur Störungsbeseitigung innerhalb seiner Supportorganisation weiterzuleiten. Ist keine Störungsbeseitigung gemäß § 2.2 vereinbart, unterbreitet AppNavi dem Kunden ein Angebot zur Störungsbeseitigung auf der Grundlage der vereinbarten Vergütung oder, wenn eine solche nicht vereinbart ist, zu angemessenen Bedingungen.

2.3.2 AppNavi wird für die Hotline nur Personal einsetzen, das zur Erfassung und ersten Klärung der Störungsmeldung qualifiziert ist. Soweit nicht anders vereinbart, ist die Hotline nach Verfügbarkeit deutsch- oder englischsprachig zu besetzen.

2.3.3 Soweit nicht anders vereinbart, ist die Nutzung von automatisierten Sprachdialogsystemen (Interactive Voice Response Systemen, IVR) zulässig. Außerhalb der Servicezeiten oder bei erhöhtem Service-Aufkommen an der Hotline, welches die Anzahl der freien Hotline-Mitarbeiter übersteigt ist AppNavi berechtigt, die Störungsmeldungen zunächst mittels Anrufbeantworter aufzunehmen.

2.3.4 Jede Partei trägt die bei ihr anfallenden Telekommunikationskosten selbst.

§3 Störungsklassifizierung

3.1 Soweit im Einzelvertrag nichts anderes vereinbart ist, wird zwischen folgenden drei Störungsklassen unterschieden:

3.1.1 Eine betriebsverhindernde Störung liegt vor, wenn die Nutzung der Vertragsgegenständlichen Software unmöglich oder schwerwiegend eingeschränkt ist.

3.1.2 Eine betriebsbehindernde Störung liegt vor, wenn die Nutzung der Vertragsgegenständlichen Software erheblich eingeschränkt ist.

3.1.3 Eine leichte Störung liegt vor, wenn die Nutzung der Vertragsgegenständlichen Software ohne oder mit unwesentlichen Einschränkungen möglich ist.

§4 Service- und Reaktionszeiten

4.1 Sind keine Servicezeiten vereinbart, gelten die Zeiträume von Montag bis Donnerstag von 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr und Freitag von 9:00 Uhr bis 16:00 Uhr (mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage am Sitz von AppNavi) als Servicezeiten.

4.2 Sind keine Reaktionszeiten vereinbart, ist mit den Pflegeleistungen unverzüglich nach Zugang der entsprechenden Meldung oder Eintritt des vereinbarten Ereignisses innerhalb der vereinbarten Servicezeiten zu beginnen.

4.3 Bei werkvertraglichen Pflegeleistungen genügt bei erfolgreicher und fristgemäßer Erledigung zur Fristwahrung eine Wiederherstellungserklärung, z.B. bei Beseitigung einer Störung die Erklärung der Betriebsbereitschaft.

§5 Personal von AppNavi und Subunternehmer

5.1 AppNavi erbringt die Leistung durch hinreichend qualifiziertes Personal. Die Kommunikation mit dem Kunden erfolgt nach Verfügbarkeit in deutscher oder englischer Sprache, soweit nichts anderes vereinbart ist.

5.2 AppNavi darf zur Leistungserbringung Subunternehmer einsetzen.

§6 Vergütung

6.1 Der Kunde zahlt die im Einzelvertrag vereinbarte SW-Pflegegebühr jährlich im Voraus. Die Vergütung für nach Aufwand vergütete Pflegeleistungen ist monatlich nachträglich fällig, soweit nichts anderes vereinbart ist. AppNavi darf die Ausführungen der vertraglichen Leistungen verweigern, soweit und solange der Kunde mit der Zahlung der SW-Pflegegebühr im Verzug ist.

6.2 Hat der Kunde die Pflegevereinbarung auslaufen lassen und wünscht er zu einem späteren Zeitpunkt die erneute Aufnahme der

Pflege, ist AppNavi berechtigt, die Pflege nur dann wiederaufzunehmen, wenn der Kunde eine Gebühr zahlt, die der Vergütung entspricht, die bei einem ununterbrochenen Bezug der Pflegeleistungen fällig geworden wäre. AppNavi ist zudem berechtigt, die Pflege nur unter der Bedingung wiederaufzunehmen, dass der Kunde ein kostenpflichtiges Hard- oder Softwareupdate erwirbt, sofern dies für die Wiederaufnahme der Pflege erforderlich ist.

6.3 Ist im Einzelvertrag für eine Pflegeleistung Vergütung nach Aufwand vereinbart, gilt Folgendes:

6.3.1 Die Vergütung nach Aufwand ist das Entgelt für den Zeitaufwand, soweit nichts anderes vereinbart ist. Reisezeiten, Reisekosten und Nebenkosten werden separat nach Aufwand vergütet. Vom Kunden zu vertretende Wartezeiten von AppNavi werden wie Arbeitszeiten vergütet. AppNavi muss sich jedoch anrechnen lassen, was AppNavi durch die Nichterbringung ihrer Leistung erspart oder durch anderweitige Verwendung ihrer Dienste erwirbt oder zu erwerben böswillig unterlässt. Die Zahlung einer Vergütung nach Aufwand setzt von AppNavi unterschriebene Nachweise über die Leistungen und die weiteren geltend gemachten Kosten voraus.

6.3.2 Soweit nicht anders vereinbart, hat AppNavi bei Vergütung nach Aufwand in angemessener Zeit einen Kostenvoranschlag auf der Grundlage der im Einzelvertrag vereinbarten Preise vorzulegen. Zu benennen sind darüber hinaus Art und Umfang der Leistungen sowie geplante Ausführungsfristen. Erfordert die Erstellung des Kostenvoranschlages nicht nur unerhebliche Aufwendungen, sind diese gesondert zu vergüten. Der Kunde wird das Angebot unverzüglich annehmen oder ablehnen.

6.3.3 Je Kalendertag wird pro Mitarbeiter nicht mehr als ein Tagessatz vergütet, soweit nichts anderes vereinbart ist. Ein vereinbarter Tagessatz kann nur dann in Rechnung gestellt werden, wenn mindestens acht Zeitstunden geleistet wurden. Werden weniger als acht Zeitstunden pro Tag geleistet, sind diese anteilig in Rechnung zu stellen. Ist ein Stundensatz vereinbart, werden angefangene Stunden anteilig vergütet.

6.4 Falls keine anderweitige Regelung vorgesehen ist, hat AppNavi folgendes Recht zur Preisanpassung: Eine Erhöhung der Vergütung kann erstmalig 12 Monate nach Beginn der Leistungserbringung aus dem Einzelvertrag, weitere Erhöhungen frühestens jeweils 12 Monate nach Wirksamwerden der vorherigen Erhöhung angekündigt werden. Eine Erhöhung wird drei Monate nach der Ankündigung wirksam. Die Erhöhung hat angemessen und nicht entgegen der für die Leistung relevanten Markttendenz zu sein und darf maximal 5% der zum Zeitpunkt der Ankündigung der Erhöhung geltenden Vergütung betragen.

§7 Mitwirkung des Kunden

7.1 Der Kunde stellt sicher, dass er alle für die Pflegeleistungen notwendigen Mitwirkungspflichten rechtzeitig und kostenlos erbringt.

7.2 Der Kunde ist verpflichtet, nach besten Kräften bei der Fehleranalyse mitzuwirken.

7.3 Sofern zur Mängelbeseitigung ein Programm (z.B. Umgehungslösung, Fix, Service Pack oder Product Release) installiert werden muss, übermittelt AppNavi dieses dem Kunden auf einem geeigneten Datenträger oder stellt es dem Kunden online zum Download zur Verfügung und informiert den Kunden darüber, dass das Programm zum Download bereitsteht. Der Kunde hat die Installation solcher Programme selbstständig vorzunehmen. Er ist verpflichtet, die zur Verfügung gestellte Software zu installieren, es sei denn, dies ist für ihn unzumutbar. Erforderliche Testläufe werden von fachlich kompetenten Mitarbeitern des Kunden selbstständig vorgenommen. Sofern AppNavi es für erforderlich hält, gestattet der Kunde die Anwesenheit eines oder mehrerer Mitarbeiter von AppNavi während der Testläufe. Gegebenenfalls sind andere Arbeiten mit dem IT-Systems des Kunden während der Zeit der Wartungs- und Pflegearbeiten einzustellen.



- 7.4 Der Kunde wird AppNavi die erforderlichen Informationen und Unterlagen aus seiner Sphäre rechtzeitig zur Verfügung stellen. Hierzu gehört es auch, AppNavi bei Bedarf Zugriff auf das AppNavi-Portal des Kunden zu erlauben. Sofern Leistungen vor Ort vereinbart wurden, wird der Kunde den Mitarbeitern von AppNavi Zugang zu seinen Räumlichkeiten und der dort vorhandenen informationstechnischen Infrastruktur rechtzeitig gewähren und die bei ihm vorhandenen Dokumentationen rechtzeitig übergeben, jeweils soweit dies zur Erbringung der Leistung erforderlich ist und die gesetzlichen und vereinbarten persönlichen Voraussetzungen (z.B. Sicherheitsüberprüfungen nach Sicherheitsüberprüfungsgesetz - SÜG -) erfüllt sind. Kommt der Kunde seinen Mitwirkungsleistungen trotz Aufforderung von AppNavi nicht, nicht rechtzeitig oder unvollständig nach, kann AppNavi ein Angebot unterbreiten, diese Leistungen selbst anstelle des Kunden zu erbringen. Sonstige Ansprüche von AppNavi bleiben unberührt.
- 7.5 Der Kunde hat Störungen bzw. Mängel unter Angabe der ihm bekannten und für deren Erkennung zweckdienlichen Informationen zu melden. Soweit keine andere Form der Störungsmeldung vereinbart ist, wird er diese in der Regel über die Hotline oder auf einem von AppNavi zur Verfügung zustellendem Störungsmeldformular vornehmen. Er hat im Rahmen des Zumutbaren die Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung und Analyse der Störung bzw. des Mangels ermöglichen, z.B. die ihm zur Verfügung stehenden technischen Informationen rechtzeitig bereit zu stellen.
- 7.6 Bei vereinbartem Teleservice wird der Kunde entsprechend den Festlegungen in einer Teleservicevereinbarung die notwendigen technischen Einrichtungen beim Kunden bereitstellen und den Zugriff auf das System ermöglichen.
- 7.7 Der Kunde wird einen zentralen Ansprechpartner für AppNavi benennen, der AppNavi im Falle von Störungen kontaktiert und für den Kunden verbindliche Erklärungen abgeben und Entscheidungen treffen kann.
- 7.8 Mitwirkungspflichten sind wesentliche Pflichten des Kunden. Falls der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht oder nicht termingerecht und/oder in ausreichendem Maße nachkommt, ist AppNavi von ihrer Verpflichtung zur Erbringung zur konkret angefragten Pflegeleistung befreit.
- §8 Mängelrechte**
- 8.1 Für Schadensersatzansprüche oder Aufwendungsersatzansprüche des Kunden gilt die Haftungsbestimmung gemäß § 10 des Allgemeinen Teils der AGB.
- 8.2 Die Mängelansprüche wegen Mängeln der Pflegeleistung verjähren nach einem (1) Jahr, es sei denn, AppNavi hat den Mangel arglistig verschwiegen. Die Verjährung beginnt jeweils in dem Zeitpunkt, in dem AppNavi ihren jeweiligen Leistungsverpflichtungen vollständig nachgekommen ist. Die Verkürzung der Verjährungsfrist gilt nicht in den in § 10.1 des Allgemeinen Teils der AGB genannten Fällen.
- 8.3 Sofern AppNavi bei der Fehlersuche oder der Mängelbeseitigung Leistungen erbringt, ohne hierzu verpflichtet zu sein, so ist AppNavi berechtigt, eine Vergütung entsprechend der aktuellen AppNavi Stundensätze zu verlangen. Zu vergüten ist auch der Mehraufwand, der AppNavi dadurch entsteht, dass der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht ordnungsgemäß erfüllt.
- 8.4 Die Mängelhaftung entfällt, soweit der Kunde ohne Zustimmung von AppNavi die Vertragsgegenständliche Software ändert oder durch Dritte ändern lässt, es sei denn, der Kunde führt den Nachweis, dass die betreffenden Mängel nicht durch diese Änderung verursacht worden sind und die Mängelbeseitigung durch die Änderung nicht unmöglich oder unzumutbar erschwert wird. Die Regelung des vorstehenden Satzes gilt auch bei einer nicht durch AppNavi autorisierten Verbindung mit Dritthard- und/oder -software sowie bei nicht vertragsmäßiger und/oder nicht sachgerechter Nutzung der Vertragsgegenständlichen Software.
- 8.5 Werden Pflegeleistungen auf werkvertraglicher Basis erbracht sowie bei der Lieferung von neuen Programmständen im Rahmen der Pflege gilt zusätzlich Folgendes:
- 8.5.1 Bei Mängeln der werkvertraglichen Pflegeleistung oder von neuen Programmständen, die die Tauglichkeit dieser zu dem gewöhnlichen oder vertraglich vereinbarten Zweck aufheben oder mindern, ist AppNavi nach ihrer Wahl innerhalb angemessener Frist zunächst zur Nacherfüllung durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung verpflichtet. Die Nachbesserung kann nach Wahl von AppNavi auch durch Lieferung einer ihren Funktionalitäten gleichwertigen Umgehungslösung oder eines der Mängelbehebung dienenden Programmes (z.B. Fix oder Service Pack) erfolgen. AppNavi darf auch einen neuen Softwarestand (z.B. Product Release oder Product Version) anbieten, sofern durch diesen der Mangel behoben wird. Die Lieferung von Umgehungslösungen, Programmen zur Fehlerbeseitigung oder von neuen Programmständen gilt als Nacherfüllung und diese sind vom Kunden zu übernehmen, sofern der Funktionsumfang im Wesentlichen erhalten bleibt und die Übernahme für den Kunden zumutbar ist. AppNavi sind zur Nachbesserung jeweils mindestens zwei Nachbesserungsversuche gestattet. Bei Fehlschlägen der Nachbesserung kann der Kunde nach seiner Wahl die Pflegevergütung mindern oder vom Vertrag zurücktreten. Ein Rücktritt wegen eines unerheblichen Mangels ist ausgeschlossen. Diese Rechte stehen dem Kunden auch zu, sofern AppNavi die Mängelbeseitigung ernsthaft verweigert oder dem Kunden die Mängelbeseitigung nicht zumutbar ist.
- 8.5.2 Mängelansprüche bestehen nicht bei nur unerheblicher Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit, bei nur unerheblicher Beeinträchtigung der Brauchbarkeit oder infolge von Mängeln, die durch äußere oder vertraglich nicht vorausgesetzte und andere von AppNavi nicht beherrschbare Einflüsse, z.B. Einsatz der Vertragsgegenständlichen Software in einer nicht empfohlenen Systemumgebung oder auf einer nicht empfohlenen Plattform gemäß Produktdokumentation entstehen.
- 8.5.3 Eine Ersatzvornahme ist ausgeschlossen.
- 8.5.4 Es obliegt dem Kunden, AppNavi bei der Behebung von Mängeln angemessen zu unterstützen, insbesondere benötigte Informationen mitzuteilen und erforderliche Mitwirkungshandlungen unverzüglich vorzunehmen.
- §9 Laufzeit und Kündigung**
- 9.1 Ist kein Ende der jeweiligen Laufzeit im Einzelvertrag vereinbart, kann dieser mit einer Frist von sechs (6) Monaten zum Ablauf eines Kalendermonats ganz oder teilweise gekündigt werden, frühestens jedoch zum Ende einer im Einzelvertrag vereinbarten Mindestvertragsdauer. Im Einzelvertrag kann eine andere Kündigungsfrist vereinbart werden.
- 9.2 Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

Teil VI: Begriffsdefinitionen

Betriebsplattformen (Plattformen von Drittherstellern)

Betriebsplattformen sind als zugrundeliegende Ausführungsumgebungen eines Produkts definiert. Derartige Betriebsplattformen können hierbei sowohl Computer-Betriebssysteme als auch Application Server und Runtime-Environments sein. Zur Bestimmung der jeweiligen Betriebsplattform wird auf den individuellen Abschnitt der Produktdokumentation verwiesen, in der die Installations-voraussetzungen beschrieben sind.

Datensicherung (ordnungsgemäße)

Datensicherung umfasst alle technischen und / oder organisatorischen Maßnahmen zur Sicherstellung der Verfügbarkeit, Integrität und Konsistenz der Systeme einschließlich der auf diesen Systemen gespeicherten und für Verarbeitungszwecke genutzten Daten, Programme und Prozeduren. Ordnungsgemäße Datensicherung bedeutet, dass die getroffenen Maßnahmen in Abhängigkeit von der Datensensitivität eine sofortige oder kurzfristige Wiederherstellung des Zustandes von Systemen, Daten, Programmen oder Prozeduren nach erkannter Beeinträchtigung der Verfügbarkeit, Integrität oder Konsistenz aufgrund eines schadenswirkenden Ereignisses ermöglichen; die Maßnahmen umfassen dabei mindestens die Herstellung und Erprobung der Rekonstruktionsfähigkeit von Kopien der Software, Daten und Prozeduren in definierten Zyklen und Generationen.

Datenverlust

Verlust (Löschung) oder Verlust der Integrität und Konsistenz von Daten.

Drittsoftware

Software-Programme / Produkte, die von anderen Unternehmen hergestellt und von AppNavi geliefert werden, sind als Drittsoftware / Drittprodukte bezeichnet.

Einzelvertrag

Einzelvertrag bezeichnet einen Vertrag zwischen AppNavi und dem Kunden über Lizenzen, Wartung oder Dienst- bzw. Werkleistungen.

Fix

Ein Fix bezeichnet die Aktualisierung eines Product Releases zur Behebung eines oder mehrerer Fehler. Ein Fix enthält in der Regel keine funktionalen Erweiterungen oder Änderungen des Product Releases. Ein völliger Ausschluss von Funktionserweiterungen oder der Veränderung von Produktfunktionen über Fixes ist jedoch nicht möglich.

Nebenkosten

Aufwendungen von AppNavi, die zur Leistungserbringung notwendig und keine Reisekosten sind.

Open Source Software

Bei Open Source Software im Sinne der vorliegenden AGBs handelt es sich um quelloffen vorliegende Softwarekomponenten fremder Hersteller, die unter Einhaltung der jeweiligen Bedingungen der Open Source Lizenz kopiert, verbreitet, genutzt sowie verändert und in veränderter Form verbreitet werden dürfen.

Parametrisierung

Die individuelle Anpassung von Software, zumeist Standardsoftware, an die Nutzererfordernisse durch Einstellung der Attribute innerhalb der Software.

Patch

Temporäre Behebung eines Mangels und/oder einer Störung in der Standardsoftware ohne Eingriff in den Quellcode.

Pauschal festpreis

Einseitig nicht änderbare Gesamtvergütung, die für die Pflegeleistung geschuldet ist, soweit nicht für einzelne Leistungen eine gesonderte, ggf. pauschalisierte Vergütung vereinbart ist. Materialkosten, Reisezeiten, Reisekosten, Nebenkosten sind in dem Pauschal festpreis enthalten.

Product Release

Ein Product Release bezeichnet eine voll installationsfähige Version/Ausgabe eines Produkts. Ein Release enthält sowohl funktionale Erweiterungen, als auch Fehlerbehebungen gegenüber seinem Release-Vorgänger. Releases folgen der Notation Produktname x.y, wobei x für den Major-Release-Stand und y für den Minor-Release-Stand steht. Die Entscheidung, ob ein Release-Wechsel als ein Minor-Release-Wechsel (x.y.+1) oder Major-Release-Wechsel (x+1.1) ausgeführt wird, wird durch AppNavi individuell und subjektiv in Abhängigkeit des Veränderungsgrads festgelegt. Im Rahmen der AGB werden die beiden Fälle nicht unterschieden, d.h. ein Minor- oder Major-Release-Wechsel wird gleichbehandelt.

Produktgeneration

Die Einführung einer neuen Produktgeneration stellt rechtlich und funktional die Einführung eines neuen, eigenständigen Produktes dar, das nur thematisch (im Sinne der Aufgabenstellung z.B. „User Provisioning“ oder „Rollen-Modellierung“) eine Verbindung mit seiner Vorgängergeneration besitzt. Die Lieferung und Wartung einer neuen Produktgeneration setzt den Abschluss eines neuen Vertrages voraus. Aus bestehenden Lizenz- oder Wartungsverträgen für eine Vorgängergeneration ergibt sich kein Anspruch auf Lieferung oder Wartung einer neuen Produktgeneration.

Programmstand

Oberbegriff für Patch, Update, Upgrade und neue(s) Release/Version.

Quellcode

Code eines Programms in der Fassung der Programmiersprache.

Reaktionszeit

Zeitraum, innerhalb dessen AppNavi mit der Störungsbeseitigung zu beginnen hat. Der Zeitraum beginnt mit dem Zugang der entsprechenden Meldung innerhalb der vereinbarten Servicezeiten und läuft ausschließlich während der vereinbarten Servicezeiten. Geht eine Meldung außerhalb der vereinbarten Servicezeiten ein, beginnt die Reaktionszeit mit Beginn der nächsten Servicezeit.

Release/Version

Neue Entwicklungsstufe einer Standardsoftware, die sich gegenüber dem vorherigen Release bzw. der Version im Funktions- und/oder Datenspektrum erheblich unterscheidet (z.B. Änderung der Versionsnummer von Version 1.3.5 zu 2.0.0).

Remote-Zugang

Unter Remote-Zugang (Fernzugang) wird die Möglichkeit verstanden, von einem entfernten Standort direkt auf die Vertragsgegenständliche Software sowie – soweit zur Fehlerbeseitigung erforderlich – auf die IT Systeme des Kunden zuzugreifen. Ziel des Zugriffs sind Tätigkeiten im Rahmen der Softwarepflege / Fehleranalyse. Der Remote-Zugang ist eine Art des Teleservices.

Reverse Engineering

Vorgehensweise, um aus einer bestehenden Software durch Dekompilierung bzw. Analyse der Strukturen, Zustände und Verhaltensweisen, den Quellcode zu extrahieren.

SaaS (Software-as-a-Service)

Bereitstellung der Vertragsgegenständlichen Software auf Servern, die für oder von AppNavi betrieben werden, ohne dass dem Kunden eine Kopie der Vertragsgegenständlichen Software überlassen wird.



Softwareinstallation (Installation)

Herbeiführen der Ablauffähigkeit von Software auf einer bestimmten Hardware nach einem vereinbarten Verfahren.

Softwareintegration (Integration)

Die Kopplung von verschiedenen Softwaresystemen (Standardsoftware oder Individualsoftware) zu einem Gesamtsystem, indem zwischen den vorher getrennten Softwaresystemen Daten und Informationen aktiv, prozessorientiert und automatisiert ausgetauscht werden.

Servicezeit

Zeiten, innerhalb derer der Kunde Anspruch auf vertraglich geschuldete Leistungen durch den AppNavi hat.

Standardsoftware

Softwareprogramme, Programm-Module, Tools etc., die für die Bedürfnisse einer Mehrzahl von Kunden am Markt und nicht speziell von AppNavi für den Kunden entwickelt wurden einschließlich der zugehörigen Dokumentation.

Störung

Beeinträchtigung der Eignung der Vertragsgegenständliche Software oder der Pflegeleistung zur vertraglich vereinbarten, bzw. soweit eine solche Vereinbarung fehlt, zur vorausgesetzten oder sonst zur gewöhnlichen Verwendung.

Systemumgebung

Technische und administrative Einsatzumgebung eines im Einzelvertrag bezeichneten Systems, für die AppNavi die Vertragsgegenständliche Software freigegeben hat.

Teleservice

Leistungen unter Inanspruchnahme von technischen Einrichtungen zur Fernkommunikation von einem Standort außerhalb des Einsatzortes des IT-Systems.

Ticketsystem

Ein Ticketsystem (auch Trouble-Ticket-System genannt) ist ein IT-System, mit dessen Hilfe Meldungen und Anfragen empfangen, klassifiziert, bestätigt und mit dem Ziel der Beantwortung bzw. der Problemlösung bearbeitet und deren Fortschritt beobachtet und überwacht werden können. Das Ticketsystem bestätigt den Eingang der Meldung unter Wiederholung deren Inhalts.

Umgehungslösung

Temporäre Überbrückung eines Mangels und/oder einer Störung.

Update

Bündelung mehrerer Mängelbehebungen und/oder Störungsbeseitigungen sowie geringfügige funktionale Verbesserungen und/oder Anpassungen der Vertragsgegenständliche Software in einer einzigen Lieferung (z.B. Änderung der Versionsnummer von Version 2.2.2 zu 2.2.3).

Upgrade

Bündelung mehrerer Mängelbehebungen und/oder Störungsbeseitigungen und mehr als geringfügige funktionale Verbesserungen und/oder Anpassungen der Vertragsgegenständliche Software in einer einzigen Lieferung (z.B. Änderung der Versionsnummer von Version 2.1.7. zu 2.2.0).

Value Pack/Service Pack

Ein Value Pack/Service Pack ist eine Aktualisierung (Update) eines Product Releases. Value Packs/Service Packs verfügen nicht über eine Vollinstallationsroutine des zugrundeliegenden Product Releases. Stattdessen sind sie additive Erweiterungen des betroffenen Product Releases. Sie

enthalten sowohl funktionale Erweiterungen als auch Fehlerbehebungen. Das jeweils aktuelle Value Pack/Service Pack stellt den höchsten / aktuellen Fix-Level des Produkts dar.

Vertragsgegenständliche Software

Vertragsgegenständliche Software ist die im jeweiligen Einzelvertrag genannte Software.

Wiederherstellungszeit

Zeitraum, innerhalb dessen AppNavi die Störungsbeseitigung erfolgreich abzuschließen hat. Der Zeitraum beginnt mit dem Zugang der entsprechenden Meldung innerhalb der vereinbarten Servicezeiten und läuft ausschließlich während der vereinbarten Servicezeiten. Geht eine Meldung außerhalb der vereinbarten Servicezeiten ein, beginnt die Wiederherstellungszeit mit Beginn der nächsten Servicezeit.

Ende des Dokumentes