

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

## 1. Geltung, Zustandekommen des Vertrags

- 1.1 Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen („**AGB**“) bilden zusammen mit den für bestimmte Lieferungen und Leistungen der gripware datentechnik GmbH („**gripware**“ oder „**Wir**“) ergänzend geltenden besonderen Vertragsbedingungen („**BVB**“), etwaigen Leistungsbeschreibungen und etwaigen dort referenzierten weiteren Dokumenten, der Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung („**AVV**“), einer ggfs. von gripware ausgestellten Auftragsbestätigung sowie schriftlich festgehaltenen individuellen Abreden die rechtliche Grundlage für die Zusammenarbeit von gripware mit einem Erwerber dieser Lieferungen und Leistungen („**Kunde**“ oder „**Sie**“), den „**Vertrag**“. Alle Dokumente zusammen bilden das „**Vertragswerk**“.
- 1.2 Der Kunde kann eine natürliche Person, eine juristische Person oder sonst eine rechtsfähige Gesellschaft, Institution oder Organisation sein.
- 1.3 Der Vertrag kommt zustande, wenn gripware ein Angebot des Kunden auf Abschluss des Vertrags annimmt. gripware kann die Annahme mittels Auftragsbestätigung erklären. Als Annahme gilt es auch, wenn gripware dem Kunden eine Rechnung für die beauftragten Lieferungen und Leistungen zusendet. Angebote von gripware sind freibleibend, es sei denn, gripware weist darin ausdrücklich auf ihre Verbindlichkeit und eine Bindungsfrist hin.
- 1.4 Besteht zwischen den Parteien bereits ein Vertrag, kann der Kunde unter Bezugnahme auf den Vertrag weitere Lieferungen und Leistungen bei gripware beauftragen (ein „**Einzelauftrag**“), z.B. zusätzliche Lizenzen erwerben. gripware kann die Annahme des Angebots davon abhängig machen, dass der Kunde weitere BVB akzeptiert. Mit ausdrücklicher oder impliziter Annahme durch gripware wird das Vertragswerk um den Einzelauftrag und ggfs. die zusätzlichen BVB erweitert. Die Parteien sind wechselseitig nicht zum Abschluss von Einzelaufträgen verpflichtet.
- 1.5 gripware weist generell alle zusätzlichen, abweichenden und/oder entgegenstehenden allgemeinen Einkaufs- oder Geschäftsbedingungen des Kunden zurück, unabhängig davon, ob sie eine wesentliche Veränderung der Auftragsbestätigung darstellen und ungeachtet der Annahme und der Bezahlung der Lieferungen und Leistungen durch den Kunden, es sei denn, dies wurde zwischen den Parteien entsprechend explizit vereinbart, was vom Kunden zu beweisen ist.

## 2. Art, Umfang und Ort der Lieferungen und Leistungen

- 2.1 Erfüllungsort ist grundsätzlich der Sitz von gripware, soweit sich nicht aus dem Vertrag oder dem Einzelauftrag etwas anderes ergibt.
- 2.2 gripware liefert Software - dies kann Software sein, die von gripware stammt („**gripware Software**“) oder von einem Dritthersteller („**Dritthersteller-Software**“) - nach eigener Wahl entweder:
  - a) in physischer, verkörperter Form auf einem maschinenlesbaren Datenträger „ab Werk/EXW bzw. Lieferzentrum“ (INCOTERMS 2020); dabei bestimmt gripware Versandart, Versandweg und Frachtführer, oder
  - b) in unverkörperter Form, d.h. über das Internet via Download abrufbar, in der Regel mittels einem von gripware zur Verfügung gestellten Link, der den Download einer Kopie der entsprechenden Software ermöglicht. Der entsprechende Link sowie zugehörige Abrufinformationen werden dem Kunden unmittelbar im Nachgang zum Vertrag übermittelt. Bei Drittsoftware kann es sich um Systeme Dritter handeln.
  - c) gripware behält sich vor, dem Kunden Testversionen zu liefern, die erst nach Eingabe eines von gripware zur Verfügung gestellten Lizenzkeys wie vertraglich vorgesehen nutzbar sind.Wird gripware vom Kunden mit der Installation der Software beauftragt, wird gripware damit gleichzeitig vom Kunden bevollmächtigt, einen Download im Namen und Auftrag des Kunden durchzuführen, ggfs. für den Kunden Lizenzbestimmungen zu akzeptieren, und im Fall eines Downloads von Systemen Dritter die dem Kunden ggfs. dafür zugeteilten Zugangsdaten gegenüber dem Dritten zu verwenden. gripware ist auch bevollmächtigt, die jeweiligen Lizenzkeys des Kunden in die Software einzugeben.

- 2.3 Teillieferungen sind zulässig, soweit sie für den Kunden zumutbar sind.
- 2.4 Die Beschaffenheit der Software sowie weiterer Lieferungen richtet sich ausschließlich nach dem Vertrag und der bei Abschluss des Vertrags gültigen und dem Kunden zugänglich gemachten Leistungsbeschreibung, sofern nicht die vorrangige Geltung eines etwaigen Pflichtenhefts oder einer anderen Spezifikation ausdrücklich vereinbart wurde.
- 2.5 Software wird grundsätzlich nur im maschinenlesbaren Objektcode sowie ausschließlich zur Nutzung zum vertraglich vorgesehenen Zweck ausgeliefert. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Offenlegung oder Nutzung des Quellcodes (sog. „**Source Code**“). Der Quellcode ist insoweit nicht Gegenstand der Lieferung, es sei denn etwas anderes ist ausdrücklich schriftlich vereinbart.  
Ausgenommen davon ist der Quellcode, der zu ggfs. in der Software enthaltenen Open Source Software Komponenten gehört, wenn deren zugehörige Open Source Lizenzen die Überlassung von Quellcode ausdrücklich vorsehen, sowie Produkte, bei denen von ihrer Natur her ein Quellcode überlassen werden muss (z.B. Skripte).
- 2.6 Für die Einhaltung von Lieferterminen und den Gefahrübergang ist bei körperlichem Versand der Zeitpunkt maßgeblich, in dem gripware den Datenträger und die Dokumentation dem Transporteur übergibt, ansonsten der Zeitpunkt, in dem die Software wie unter Ziff. 2.2 beschrieben abrufbar bereit steht und gripware die Abrufinformationen an den Kunden übermittelt hat.
- 2.7 Sofern nicht im Vertrag explizit vereinbart, sind Liefertermine immer unverbindlich und gelten nur annähernd; sie stehen unter dem Vorbehalt der rechtzeitigen Selbstbelieferung durch etwaige Zulieferer von gripware.
- 2.8 Soweit nicht anders vereinbart, liefert gripware Lizenzkeys für gripware Software erst nach Bezahlung der jeweiligen Rechnung. Die Lieferung kann nach Wahl von gripware entweder per Post oder elektronisch (z.B. E-Mail) erfolgen, wobei gripware nach eigener Wahl Maßnahmen zur Absicherung des Versands treffen kann.  
Bis dahin kann der Kunde Testversionen verwenden, die zeitlich begrenzt eine Nutzung auch ohne Lizenzkey erlauben. Dabei obliegt es dem Kunden, die Dauer der Frist zu beobachten und für eine so rechtzeitige Zahlung zu sorgen, dass es unter Berücksichtigung einer angemessenen Bearbeitungszeit auf Seiten von gripware nicht zu einer ungewollten Unterbrechung der Nutzung der Software beim Kunden kommt. Sollte es dennoch zu einer Unterbrechung kommen, wird der Kunde gripware kontaktieren, um eine Lösung zu vereinbaren.
- 2.9 Wird ein vereinbarter Liefertermin aus von gripware zu vertretenden Gründen überschritten, so hat der Kunde gripware schriftlich eine Frist von mindestens einer (1) Woche zur Nacherfüllung zu setzen.
- 2.10 Solange gripware
- a) auf eine vom Kunden zu leistende Mitwirkung oder auf vom Kunden zu beschaffende Informationen wartet; oder
  - b) durch Streiks oder Aussperrungen in Drittbetrieben oder im Betrieb von gripware (im letzteren Fall jedoch nur, wenn der Arbeitskampf rechtmäßig ist), behördliches Eingreifen, gesetzliche Verbote oder andere unverschuldete Umstände („**höhere Gewalt**“) an der Leistung gehindert ist,
- gelten Liefer- und Leistungsfristen um die Dauer der Wartezeit bzw. Behinderung sowie um eine angemessene Anlaufzeit nach Ende der Wartezeit bzw. Behinderung als verlängert und es liegt für die Dauer dieser Zeiten keine Pflichtverletzung vor. gripware wird dem Kunden derartige Wartezeiten und im Fall von Behinderungen deren voraussichtliche Dauer unverzüglich mitteilen. Dauert die höhere Gewalt ununterbrochen länger als drei (3) Monate an, werden beide Parteien von ihren Leistungspflichten frei.

### **3. Mitwirkungs- und Informationspflichten des Kunden**

- 3.1 Der Kunde hat sich über die wesentlichen Funktionsmerkmale der Produkte von gripware selbst zu informieren und trägt das Risiko, ob diese seinen Wünschen, Bedürfnissen sowie Hard- und Softwareumgebung und dem Qualifikationslevel seiner Mitarbeiter und sonstigen Beschäftigten entsprechen.
- 3.2 Der Kunde ist dafür verantwortlich, eine funktionsfähige und unter Berücksichtigung der zusätzlichen Belastung durch die bei gripware beauftragten Lieferungen und Leistungen ausreichend dimensionierte Hard- und Softwareumgebung vorzuhalten.
- 3.3 Der Kunde wird Lieferungen und Leistungen von gripware vor deren produktivem Einsatz gründlich auf Mängel und auf ihre Verwendbarkeit in der Hard- und Softwareumgebung des Kunden testen. Dies gilt auch, wenn der Kunde im Rahmen der Gewährleistung oder einer ggfs. vereinbarten Pflege neuere Versionen erhält.
- 3.4 Der Kunde beachtet die von gripware für Installation und Betrieb gegebenen Hinweise und Mindestvoraussetzungen, insbesondere an die Hard- und Softwareumgebung. Werden Testversionen eingesetzt, beachtet der Kunde, dass diese sich nach Ablauf des jeweiligen Testzeitraums abschalten können, und ergreift ggfs. rechtzeitig Maßnahmen, wenn eine Verlängerung des Testzeitraums erforderlich ist, z.B. im Fall von Ziff. 2.8. Einschränkungen, die sich aus einer Nichteinhaltung dieser Voraussetzungen ergeben, können gripware nicht als Mangel entgegengehalten werden.
- 3.5 Der Kunde wird gripware unentgeltlich und im erforderlichen Umfang bei der vertragsgemäßen Erfüllung der vereinbarten Lieferungen und Leistungen unterstützen und stellt z.B. Ansprechpartner, Daten, Telekommunikationseinrichtungen usw. bereit.
- 3.6 Der Kunde wird gripware im Rahmen der Fehlersuche und -behebung Zugang zu der eigenen Hard- und Softwareumgebung sowie den dort befindlichen Lieferungen und Leistungen von gripware gewähren. Die Parteien werden bei Bedarf die zur Wahrung des Datenschutzes und der Datensicherheit erforderlichen Vereinbarungen treffen.
- 3.7 Der Kunde versichert, seine Daten und die Installationen der gripware Software in angemessenen und anwendungsadäquaten Speicherintervallen zu sichern. Der Kunde wird eine zusätzliche Sicherung der betroffenen Daten (z.B. Produktionsdaten) vornehmen, bevor der Kunde gripware Zugriff auf seine Systeme gewährt, etwa zur Fehlersuche. „Anwendungsadäquat“ meint eine turnusmäßige Datensicherung, die mit angemessenem Aufwand und abhängig von der Sensitivität und Relevanz der Daten eine sofortige oder kurzfristige Wiederherstellung des Zustandes gewährleistet, der vor Eintritt des Zugriffs bestand. Nach Möglichkeit ist gripware ein Testsystem mit einer Kopie der Produktionsdaten bereitzustellen, die keine personenbezogenen Daten (mehr) enthält.

### **4. Zusammenarbeit mit Dritten**

- 4.1 Bedient sich der Kunde weiterer anderen Dienstleister/Lieferanten, wird gripware mit diesen zusammenarbeiten und im Rahmen des Zumutbaren dazu beitragen, dass diese ihre vertraglichen Verpflichtungen gegenüber dem Kunden erfüllen können, insbesondere durch offene Kommunikation, Lieferung von erforderlichen Informationen (sog. „Need-to-Know-Prinzip“) und rechtzeitige Abstimmung von eigenen Leistungen von gripware, soweit diese Berührungspunkte mit den Leistungen des anderen Dienstleisters/Lieferanten haben.
- 4.2 Bei der Zusammenarbeit wird gripware das eigene Verhalten und insbesondere die Kommunikation über Inhalte des Vertrags bzw. der Einzelaufträge detailliert mit dem Kunden abstimmen. Dies gilt auch im Fall von Meinungsverschiedenheiten.
- 4.3 Der Aufwand von gripware ist zu vergüten.

### **5. Subunternehmer**

- 5.1 gripware kann nach eigenem Ermessen Leistungen an Unterauftragnehmer vergeben. gripware ist für die Leistungen dieser Unterauftragnehmer verantwortlich wie für eigene Leistungen.
- 5.2 Sofern der Unterauftragnehmer Leistungen erbringt, die in den Anwendungsbereich einer ggfs. zwischen den Parteien abgeschlossenen Auftragsverarbeitung fallen, gelten für die Einschaltung des Unterauftragnehmers zusätzlich die dort für Unterauftragsverarbeiter vorgesehenen Bestimmungen.

- 5.3 Die Regelungen dieser Ziff. 5 gelten entsprechend für den Fall, dass ein genehmigter Subunternehmer seinerseits einen Unterauftragnehmer einsetzen will, oder für eine weitere Fortführung der Kette von Subunternehmern/Unterauftragnehmern.

## 6. Entgelte

- 6.1 Alle vertraglich vereinbarten Entgelte für die Lieferung von Software oder anderen Gegenständen gelten „ab Werk/EXW“ (INCOTERMS 2020) und verstehen sich bei physischen Gütern zzgl. Kosten für Verpackung und Versicherung.
- 6.2 Soweit nicht anders vereinbart, gilt für Installationen, Schulungen, Softwarewartungs-, Pflege- und Consultingleistungen, Trainings oder für anzusetzende Pauschalen die jeweils gültige Preisliste von gripware. Solche Leistungen basieren grundsätzlich auf einer stunden- und/oder tagesweisen Vergütung. Die jeweils aktuellen Preise können auf der Webseite von gripware eingesehen oder bei gripware angefragt werden.
- 6.3 Aufwendungen, die gripware im Zusammenhang mit der Erbringung der Leistungen entstehen und die gripware für erforderlich halten durfte, werden nach den Grundsätzen von § 670 BGB in Höhe der tatsächlich angefallenen Kosten und gegen Nachweis in Rechnung gestellt. Bietet gripware eine Pauschale an, wird stattdessen die jeweilige Pauschale abgerechnet. Hiervon abweichende Vereinbarungen sind im Vertrag aufzuführen.
- 6.4 Unbeschadet Ziff. 15 ist gripware berechtigt, Entgelte, die im Rahmen laufender Verträge erbracht werden (z.B. Pflegeleistungen) jährlich mit Wirkung jeweils zum 1. Oktober eines jeden Jahres anzupassen. Maßgeblich ist die Veränderung des Verbraucherpreisindex Deutschland des Statistischen Bundesamtes. Dabei wird zum Zeitpunkt der Preisanpassung der Index des Monats mit dem des Monats der letzten Preisanpassung verglichen. Ergibt sich daraus eine prozentuale Erhöhung, kann gripware die Entgelte entsprechend anpassen. Falls das Statistische Bundesamt diesen Index nicht mehr veröffentlicht oder den Inhalt oder das Format des Index wesentlich ändern sollte, wird der Index durch eine andere geeignete Bemessungsgrundlage ersetzt.

## 7. Zahlungsbedingungen, Zurückbehaltungsrecht

- 7.1 Soweit nicht anders vereinbart, werden die von gripware in Rechnung gestellte Beträge sofort zur Zahlung fällig und sind innerhalb einer Frist von vierzehn (14) Tagen nach Zugang der Rechnung beim Kunden zu bezahlen. Nach Ablauf der Zahlungsfrist kommt der Kunde ohne weitere Mahnung in Verzug. Bei Verzug behält sich gripware vor, die gesetzlich zulässigen Verzugszinsen und Mahnpauschalen geltend zu machen, sofern gripware keinen höheren Schaden nachweist.
- 7.2 Rechnungen werden grundsätzlich elektronisch ausgestellt und per E-Mail an die vom Kunden angegebene E-Mail-Adresse versandt. Per E-Mail versandte Rechnungen gelten an dem Tag, an dem sie versandt wurden, als zugegangen. Eine Papierversion kann auf Anfrage zusätzlich versandt werden, die Zahlungsfrist nach Ziff. 7.1 ändert sich dadurch nicht. gripware behält sich vor, dem Kunden die Kosten für eine zusätzliche Papierrechnung zu belasten.
- 7.3 Entgelte für Lizenzen und Wartungsverträge werden grundsätzlich über das Lastschriftverfahren bezahlt. Der Kunde muss dafür ein Bankkonto bei einer Bank in der Single European Payments Area (SEPA) verwenden und ein SEPA-Lastschriftmandat erteilen, mit dem gripware bzw. ein von gripware beauftragtes Zahlungsinstitut bevollmächtigt werden, die Bank des Kunden anzuweisen, das Konto des Kunden in Höhe des jeweiligen Rechnungsbetrags zu belasten, und in dem der Kunde einwilligt, dass die Vorabankündigungsfrist vor Belastung des Kontos von vierzehn (14) Tagen auf einen (1) Tag reduziert wird. gripware wird dann veranlassen, dass das Konto automatisch und am jeweiligen Fälligkeitsdatum mit den ausstehenden Beträgen belastet wird. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass das Konto jederzeit über eine ausreichende Deckung am Fälligkeitsdatum/an den Fälligkeitsdaten verfügt und, sollte dies nicht der Fall sein, wird er gripware einen daraus entstehenden Schaden, z.B. Rücklastschriftentgelte der Bank, ersetzen.
- 7.4 Der Kunde ist damit einverstanden, dass die Einzugsermächtigung für alle Beträge verwendet wird, die der Kunde an gripware zu zahlen hat; das gilt auch für einmalige Entgelte. Ausnahmen z.B. für Einzelaufträge nach den BVB Services sind gesondert zu vereinbaren. Der Kunde wird alle erforderlichen Erklärungen abgeben und ggfs. erforderliche Autorisierungen vornehmen, etwa für die

sogenannte „Starke Kundenauthentifizierung“ (SCA), oder ggfs. ein neues SEPA Lastschriftmandat erteilen.

- 7.5 gripware behält sich vor, weitere Zahlungsmethoden zu unterstützen und diese dem Kunden anzubieten, z.B. Zahlungen per Kreditkarte. Wechselt der Kunde die Zahlungsmethode, gilt Ziff. 7.4 entsprechend.
- 7.6 Haben die Parteien ausnahmsweise (Ziff. 7.4) Zahlung auf Rechnung vereinbart, hat die Bezahlung durch bargeldlose Überweisung auf das von gripware in der Rechnung benannte Bankkonto in der auf der Rechnung angegebenen Währung zu erfolgen.
- 7.7 Alle von gripware genannten Entgelte und Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer. Die Umsatzsteuer wird mit dem zur Zeit der Leistung geltenden Umsatzsteuersatz in Rechnung gestellt.
- 7.8 Gegen Zahlungsansprüche von gripware kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Zurückbehaltungsrechte stehen dem Kunden nur zu, soweit sie auf demselben Rechtsgeschäft beruhen.
- 7.9 gripware behält sich vor, im Fall eines Verzugs des Kunden noch nicht bezahlte Produkte bzw. Lizenzkeys technisch zu sperren, so dass diese nicht benutzt werden können. Eine solche Sperre beeinträchtigt nicht die Möglichkeit zur Nutzung bezahlter Produkte bzw. Lizenzkeys.

## 8. Eigentumsvorbehalt

gripware behält sich bis zur vollständigen Bezahlung sämtlicher Forderungen aus der Geschäftsverbindung zwischen gripware und dem Kunden das Eigentum an allen Liefergegenständen vor. Der Kunde ist verpflichtet, die Liefergegenstände pfleglich zu behandeln; insbesondere besteht die Verpflichtung, diese auf Kosten des Kunden gegen Feuer-, Wasser- und Diebstahlschäden ausreichend

zu versichern. Der Kunde ist berechtigt, die Liefergegenstände im ordentlichen Geschäftsgang weiterzuverkaufen; eine Verpfändung oder Sicherungsübereignung ist dem Kunden jedoch nicht gestattet. Forderungen aus dem Weiterverkauf der Liefergegenstände werden bereits jetzt in Höhe des Faktura-Endbetrages an gripware abgetreten. Zur Einziehung der Forderungen bleibt der Kunde weiter ermächtigt, ohne dass hiervon die Befugnis von gripware, die Forderung selbst einzuziehen, berührt wird. gripware wird jedoch die abgetretenen Forderungen so lange nicht einziehen, solange der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen aus den vereinnahmten Erlösen nachkommt, nicht in Zahlungsverzug ist und kein Antrag auf Eröffnung eines gerichtlichen Insolvenzverfahrens gestellt ist oder Zahlungseinstellung beim Kunden vorliegt. gripware nimmt die Abtretung hiermit an. Der Kunde ist verpflichtet, gripware sämtliche Auskünfte und Informationen zu verschaffen, die zur Einziehung der abgetretenen Forderungen notwendig sind. Eine etwaige Be- oder Verarbeitung oder Umbildung der dem Eigentumsvorbehalt unterliegenden Liefergegenstände wird für gripware vorgenommen. Bei Verarbeitung, Verbindung, Vermischung oder Vermengung der betreffenden Liefergegenstände mit anderen, nicht gripware gehörenden Waren, steht gripware der dabei entstehende Miteigentumsanteil an der neuen Sache im Verhältnis des Fakturenwertes der Liefergegenstände zu der übrigen verarbeiteten Ware zum Zeitpunkt der Verarbeitung, Verbindung, Vermischung oder Vermengung zu. Erwirbt der Kunde das Alleineigentum an der neuen Sache, so gilt als vereinbart, dass der Kunde gripware anteilmäßig Miteigentum überträgt.

## 9. Gewährleistung und Verjährung

- 9.1 gripware gewährleistet gemäß den nachfolgenden Bestimmungen, dass die Lieferungen und Leistungen die vertraglich vereinbarten Leistungsmerkmale erfüllen und dem vereinbarten Leistungsumfang entsprechen. Maßgeblich dafür sind, in absteigender Reihenfolge, der Vertrag bzw. Einzelauftrag, eine ggfs. vorhandene Leistungsbeschreibung sowie eine ggfs. vorhandene Dokumentation. Ausschreibungsunterlagen des Kunden oder Angebote von gripware werden nur dann bei der Ermittlung der vereinbarten Leistungsmerkmale bzw. des vereinbarten Leistungsumfangs berücksichtigt, wenn diese ausdrücklich in den Vertrag mit einbezogen wurden.
- 9.2 Vereinbarungen zur Beschaffenheit sind als Leistungsbeschreibung zu verstehen und stellen keine Beschaffenheits- oder Haltbarkeitsgarantie dar, es sei denn, es wurden ausdrücklich die Begriffe „Garantie“ oder „garantiert“ verwendet.

- 9.3 gripware verschafft dem Kunden Lieferungen und Leistungen frei von Sach- und Rechtsmängeln, wobei diesbezüglich nur erhebliche Mängel beachtlich sind.
- 9.4 Bei rein dienstvertraglichen Leistungen besteht kein Anspruch auf Gewährleistung.
- 9.5 Der Kunde kann Gewährleistungsansprüche nur für reproduzierbare oder sonst feststellbare Mängel geltend machen. Der Kunde hat Mängel in nachvollziehbarer Form zu dokumentieren und gripware den Mangel sowie die Dokumentation dazu unverzüglich nach Kenntniserlangung unter Angabe aller dem Kunden bekannten und zweckdienlichen Informationen zu melden.
- 9.6 Der Kunde ist verpflichtet, alle zumutbaren Maßnahmen zu ergreifen, die eine Feststellung der Mängel und ihren Ursachen erleichtern. Der Kunde erklärt sich insbesondere dazu bereit, gripware zur Fehleranalyse und Fehlerbehebung Logfiles zu übersenden und gripware einen sicheren und geeigneten Datenfernzugang zu dem System zur Verfügung zu stellen, auf dem die mangelhafte Lieferung oder Leistung installiert ist. Der Kunde verpflichtet sich zudem, dass ein im Umgang mit dem betreffenden System und der betreffenden Software erfahrener Mitarbeiter die Mangelrüge vornimmt und für die Zeit des Datenfernzugriffs am System präsent und für gripware telefonisch erreichbar ist.
- 9.7 gripware ist berechtigt, Fernwartungsmaßnahmen und andere Maßnahmen zur Mangelbeseitigung aufzuzeichnen und damit zu dokumentieren. Die Aufzeichnungen werden als „vertrauliche Informationen“ gem. Ziff. 12 und im Einklang mit den Datenschutzvorschriften (Ziff. 13) behandelt und können bis zur Verjährung eventueller Ansprüche des Kunden gespeichert werden. Der Kunde ist verpflichtet, auf seiner Seite die dafür notwendigen Voraussetzungen zu schaffen, insbesondere Einwilligungserklärungen seiner Mitarbeiter einzuholen sowie die Maßnahme mit einem ggfs. vorhandene Betriebsrat abzustimmen. gripware ist berechtigt, Mangelbeseitigungsmaßnahmen vorerst auszusetzen, bis der Kunde bestätigt, auf seiner Seite die erforderlichen Voraussetzungen getroffen zu haben, oder der Kunde gripware ausdrücklich zur Durchführung der Maßnahmen auffordert. In letzterem Fall stellt der Kunde gripware von eventuellen Ansprüchen umfassend frei, die aufgrund der Aufzeichnung gegen gripware erhoben werden. Erteilt der Kunde keine Bestätigung und muss durch gripware eine Maßnahme vor Ort durchgeführt werden, die auch mittels Fernwartung hätte erledigt werden können, trägt der Kunde die dadurch entstehenden Mehrkosten von gripware, insbesondere Reisekosten. Die Regelung in den BVB Services zu Reisekosten gilt dann entsprechend.
- 9.8 Ist gripware zur Mängelbeseitigung verpflichtet, kann gripware nach eigener Wahl den Sachmangel beheben durch Nacherfüllung oder Neulieferung oder Aufzeigen oder Bereitstellen einer zumutbaren Umgehungslösung, die dazu geeignet ist, die Auswirkungen des Mangels zu vermeiden. Eine Umgehungslösung gilt als zumutbar, wenn sich bei anforderungsadäquater Hard- und Softwareausstattung des Kunden (Ziff. 3.2) der Zeitaufwand eines Nutzers für die Nutzung der Leistung nicht wesentlich erhöht. Eine Verschiebung der Beweislast ist damit nicht verbunden.
- 9.9 Ein Recht des Kunden zur Selbstvornahme ist, unbeschadet der Rechte des Kunden nach § 69g Abs. 2 UrhG, ausgeschlossen.
- 9.10 gripware leistet Gewährleistung grundsätzlich nur für die jeweils aktuelle Version der vom Kunden erworbenen Software. gripware darf von einem Kunden, der eine ältere Version einsetzt und Gewährleistungsansprüche geltend macht, verlangen, dass dieser zunächst die aktuelle Version (d.h. jeglicher verfügbare neuere Softwarestand, insb. Updates, Hotfixes, Patches, Servicepacks etc.) installiert, wenn diese neue Version der Vermeidung oder Beseitigung von Mängeln dient, der vertragsgemäße Funktionsumfang erhalten bleibt und die Übernahme nicht zu erheblichen Nachteilen für den Kunden führt. Dies gilt unabhängig davon, ob der Kunde gripware mit der Pflege der Software beauftragt hat. Die Überlassung einer aktuellen Version von gripware Software erfolgt nur dann kostenfrei, wenn sich die gripware Software innerhalb der Gewährleistungsfrist befindet. In der Regel kann der Kunde dazu eine Testversion herunterladen und mittels seiner Lizenzkeys freischalten. Bei Dritthersteller-Software obliegt es dem Kunden, sich die jeweils aktuelle Version zu beschaffen.
- Dem Kunden bleibt es unbenommen nachzuweisen, dass der gerügte Mangel unabhängig von der jeweils eingesetzten Version der gripware bzw. Dritthersteller-Software auftritt.
- Die Pflicht zur Installation der aktuellen Version gilt nicht, wenn dem Kunden die Installation der neueren Version unzumutbar ist.
- 9.11 gripware ist berechtigt, die Nacherfüllung davon abhängig zu machen, dass der Kunde zumindest einen im Hinblick auf den mangelfreien Anteil der Lieferung oder Leistung angemessenen Teil des Preises bzw. der Vergütung bezahlt hat.

**Anschrift**

Gewerbering 4  
91341 Röttenbach

**Kontakt**

Tel. +49 7529 974760  
Fax +49 7529 9747669

**Bankverbindung**

IBAN: DE54 8302 0087 0029 9037 00  
BIC: HYVE DE MM 463

**Geschäftsführer**

Sascha Weis  
Amtsgericht Fürth HRB 18264

**Internet + E-Mail**

www.gripware.de  
post@gripware.de

- 9.12 gripware hat grundsätzlich drei (3) Versuche zur Nacherfüllung, für die gripware jeweils eine angemessene Frist zu gewähren ist. Dabei sind alle Fristen und Mängelrügen zumindest in Textform (E-Mail an die andere Partei) zu dokumentieren. Schlägt auch der 3. Versuch aus Gründen fehl, die von gripware zu vertreten sind, und sind andere Ursachen auszuschließen, ist der Kunde berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten oder den Preis bzw. die Vergütung zu mindern. Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen eines Mangels leistet gripware im Rahmen der Grenzen des vertraglich vereinbarten Schadensersatzes.
- 9.13 Von der Gewährleistung ausgeschlossen sind Lieferungen oder Leistungen, die der Kunde eigenmächtig und außerhalb des bestimmungsgemäßen Gebrauchs verändert hat oder die der Kunde in einer anderen als der von gripware vorgegebenen oder vertraglich vereinbarten Systemumgebung eingesetzt hat. Dem Kunden bleibt es unbenommen nachzuweisen, dass die Änderung oder die andere Systemumgebung für den Mangel nicht ursächlich ist.
- 9.14 Die Mangelhaftung ist ausgeschlossen
- soweit der Kunde oder hierzu nicht von gripware bevollmächtigte Dritte Änderungen an der Lieferung oder Leistung vorgenommen haben, es sei denn, dass diese Änderungen gemäß einer Anweisung von gripware vorgenommen wurden oder dass diese Änderungen ohne Einfluss auf die Entstehung des Mangels waren;
  - soweit die Lieferung oder Leistung nicht in Übereinstimmung mit diesen AGB, ggfs. geltenden BVB, einer Leistungsbeschreibung oder sonstigen ggfs. geltenden Regelwerken, die dem Kunden vor Abschluss des Vertrags bzw. Einzelauftrags mitgeteilt wurden, verwendet wird, es sei denn, dies hat keinen Einfluss auf die Entstehung des Mangels;
  - wenn die Lieferung oder Leistung nicht in einer ordnungsgemäß lizenzierten und gewarteten Systemumgebung verwendet wird, es sei denn, dass dies keinen Einfluss auf die Entstehung des Mangels hat;
  - für Computerprogramme oder Teile hiervon, die kein Bestandteil einer Lieferung oder Leistung von gripware sind, insbesondere leistet gripware keine Gewähr für die Systemumgebung des Kunden, in der die Lieferung oder Leistung verwendet wird.
- 9.15 Sofern ein behaupteter Mangel nach entsprechender Untersuchung durch gripware nicht als ein Mangel einzustufen ist, der der Sachmängelhaftung von gripware unterliegt (sog. „Scheinmangel“, z.B. Funktion der gripware Software wird durch Virens Scanner oder Firewall des Kunden beeinträchtigt), kann der Kunde mit den für die Verifizierung und Fehlerbehebung erbrachten Leistungen von gripware
- 9.16 zu den jeweils gültigen Vergütungssätzen zuzüglich der angefallenen Auslagen belastet werden. Dies gilt nicht, wenn der Kunde den Umstand, dass es sich um einen Scheinmangel handelt, auch bei Anstrengung der gebotenen Sorgfalt nicht hätte erkennen können. Die Verjährungsfrist für Gewährleistungsansprüche für eine gripware Software beträgt, außer in Fällen von Vorsatz, ein (1) Jahr ab Freischaltung des ersten Lizenzkeys für diese gripware Software. Der spätere Erwerb weiterer Lizenzkeys begründet keine erneute Gewährleistung für die gripware Software. Werden Module samt Zusatzlizenz(en) erworben, gilt die Gewährleistung für das betreffende Modul und ab der Aktivierung der Zusatzlizenz.

## 10. Rechtsmängel

- 10.1 Zusätzlich zu den Regelungen in Ziff. 9 gilt für Rechtsmängel: gripware gewährleistet, dass der Nutzung der Lieferungen und Leistungen durch den Kunden in dem Umfang und zu den Zwecken, wie sie sich aus dem Vertrag und der zugehörigen Leistungsbeschreibung bzw. einem Einzelauftrag ergeben, keine Rechte Dritter entgegenstehen.
- 10.2 Wird die vertragsgemäße Nutzung des Kunden durch Rechte Dritter beeinträchtigt, so wird gripware entweder von dem über das betreffende Schutzrecht Verfügungsberechtigten das Recht erwirken, dass

- a) die betreffende Leistung uneingeschränkt und ohne zusätzliche Kosten vom Kunden vertragsgemäß genutzt werden kann, oder
  - b) die schutzrechtsrelevanten Teile der betreffenden vertragsgegenständlichen Leistung derart abgeändert oder ausgetauscht werden, dass keine Rechte Dritter verletzt, die geschuldeten Leistungsmerkmale aber weiterhin erfüllt werden.
- 10.3 Erweisen sich die unter Ziffer 10.2 aufgeführten Maßnahmen als mit angemessenem wirtschaftlichem Aufwand nicht durchführbar, ist jede der Parteien berechtigt, den betroffenen Einzelauftrag und, bei Entfall des Vertragszwecks insgesamt, den gesamten Vertrag außerordentlich zu kündigen.
- 10.4 Das in Ziffer 10.2 beschriebene Verfahren gilt entsprechend, wenn gripware die Änderung vorbeugend vornehmen will. Der Kunde wird gripware dabei in angemessenem Umfang unterstützen, insbesondere gelten Ziff. 9.6 und 9.10 entsprechend.
- 10.5 Der Kunde verpflichtet sich, in die Rechtsverteidigung von gripware nicht einzugreifen und gripware bei der Abwehr der von dem Dritten geltend gemachten Ansprüche zu unterstützen, insbesondere durch Information von gripware über die Kommunikation mit dem Dritten, durch Unterstützung bei der Ermittlung des Sachverhalts und durch Bereitstellung erforderlicher Beweismittel in einem gerichtlichen Verfahren (z.B. Zeugen, Urkunden und Augenscheinobjekte) im Verantwortungsbereich des Kunden.
- 10.6 Diese Ziff. 10 gilt entsprechend zu Gunsten von gripware für Software oder anderes Material, welche(s) der Kunde gripware zur Verfügung stellt, sowie für Infrastruktur, Inhalte, Daten und Verfahren, die der Kunde im Rahmen der Mitwirkungspflichten gegenüber gripware beistellt.

## 11. Haftung

- 11.1 gripware haftet nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen für Schäden, die von gripware oder einem Erfüllungsgehilfen von gripware vorsätzlich, grob fahrlässig oder durch die fahrlässige Verletzung wesentlicher Vertragspflichten herbeigeführt wurden. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung die andere Partei regelmäßig vertrauen darf (sogenannte „**Kardinalpflichten**“).
- 11.2 Die Haftung für Personenschäden und bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz sowie aus Garantien (vgl. dazu Ziff. 9.2) bleibt von den Haftungsbeschränkungen in dieser Ziff. 11 unberührt. Dies gilt auch für die Haftung nach weiteren unabdingbaren gesetzlichen Bestimmungen.
- 11.3 Bei fahrlässiger Verletzung nicht wesentlicher Vertragspflichten haftet gripware für die darauf zurückzuführenden Sach- und Vermögensschäden, mit deren Eintritt bei Abschluss des Vertrags bzw. des betreffenden Einzelauftrags typischer- und vernünftigerweise zu rechnen war. Als Maßstab dafür gilt das Gesamtvolumen der nach dem Vertrag vereinbarten Entgelte, bzw. bei Einzelaufträgen das Gesamtvolumen nach dem betroffenen Einzelauftrag vereinbarten Entgelte, jeweils vorausgesetzt, dass diese ermittelt werden können. Kann ein solches Gesamtvolumen nicht zweifelsfrei ermittelt werden, z.B. wegen unbestimmter Laufzeit oder wegen einer nutzungsbasierten Abrechnung, zählt als Gesamtvolumen die an gripware vom Kunden unter dem jeweiligen Vertrag bzw. betroffenen Einzelauftrag innerhalb der dem Schadensereignis vorangegangenen zwölf (12) Monate gezahlte Vergütung. Dem Kunden steht es frei zu belegen, dass gripware mit einem höheren Schaden rechnen musste.
- 11.4 In den verbleibenden Fällen ist die Haftung ausgeschlossen. Dies gilt auch, wenn es sich um mittelbare Schäden, Folgeschäden oder entgangenen Gewinn handelt.
- 11.5 gripware bleibt der Einwand des Mitverschuldens unbenommen.
- 11.6 Bei der Feststellung, ob gripware ein Verschulden trifft, ist zu berücksichtigen, dass Software mit der Komplexität der gripware Produkte technisch nicht fehlerfrei erstellt werden kann. Entscheidend ist daher, ob es aufgrund des Verschuldens von gripware zu einer für den Kunden spürbaren nachteiligen Auswirkung kommt.
- 11.7 gripware weist ausdrücklich darauf hin, dass es dem Kunden selbst obliegt, für eine eigene Datensicherung und die Überprüfung ihres Erfolgs zu sorgen, sowie diese Datensicherung wiederum regelmäßig zu sichern und zu überprüfen, es sei denn, diese Aufgabe ist gripware eindeutig durch den Vertrag bzw. Einzelauftrag zugewiesen. gripware haftet unbeschadet Ziff. 11.1 und 11.2 für den Verlust von Daten und Inhalten nur bis zu dem Betrag, der bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger Sicherung der Daten zu deren Wiederherstellung angefallen wäre. gripware haftet ferner nicht für den Verlust von Programmweiterungen des Kunden oder für Schäden, die durch Datenveränderungen aufgrund

derartiger Programmiererweiterungen entstanden sind, sofern diese Programmiererweiterungen nicht von gripware stammen. Es obliegt dem Kunden, sich bei von gripware stammenden Programmiererweiterungen nach Ablauf der Gewährleistungsfrist um die Pflege zu kümmern bzw. gripware damit zu beauftragen.

- 11.8 Für vom Kunden oder von Dritten, die keine Erfüllungsgehilfen von gripware sind, gelieferte Daten und Informationen übernimmt gripware nur die Verantwortung für eine formal korrekte, technische Verarbeitung bzw. Durchleitung, z.B. wenn gripware einen Datenübertragungsdienst anbieten sollte. gripware überprüft gelieferte Daten und Informationen nicht auf ihre Rechtmäßigkeit, inhaltliche Richtigkeit oder inhaltliche Geeignetheit. gripware haftet insbesondere nicht für die urheberrechtliche, wettbewerbsrechtliche, datenschutzrechtliche oder sonstige gesetzliche Zulässigkeit dieser Daten und Informationen sowie die Zulässigkeit ihrer Einstellung in die Software oder sonstigen Lieferungen und Leistungen von gripware, einschließlich von Arbeitsergebnissen. Sollte gripware durch Dritte entgegen dieser Haftungsverteilung in Anspruch genommen werden oder Adressat behördlicher oder gerichtlicher Verfügungen sein, stellt der Kunde gripware im Innenverhältnis von sämtlichen Ansprüchen und hieraus resultierenden Kosten frei. Hiervon sind auch die Kosten für die Rechtsverteidigung erfasst. gripware ist im Fall einer Inanspruchnahme auch berechtigt, die betroffenen Leistungen sofort einzustellen, ohne dass dem Kunden deshalb Ansprüche gegen gripware zustehen.
- 11.9 Schadensersatzansprüche gegen gripware verjähren spätestens innerhalb eines (1) Jahres ab dem Zeitpunkt, zu dem der Schaden entstanden ist, es sei denn, die Ansprüche beruhen auf Vorsatz von gripware oder es handelt sich um Fälle des § 197 BGB, hierfür gelten jeweils die gesetzlichen Fristen. Eine kürzere gesetzliche Verjährungsfrist bleibt unberührt.

## 12. Vertraulichkeit

- 12.1 „**Vertrauliche Informationen**“ im Sinne des Vertragswerks sind sämtliche Unterlagen, Informationen oder Daten (ob schriftlich, elektronisch, mündlich, digital verkörpert oder in anderer Form),
- a) die die eine Partei (für die Zwecke dieser Ziff. 12 als „**offenlegende Partei**“ bezeichnet) der anderen Partei (für die Zwecke dieser Ziff. 12 als „**empfangende Partei**“ bezeichnet) zum Zweck der Durchführung dieses Vertrags offenbart und
  - b) die
    - (i) weder insgesamt noch in der genauen Anordnung und Zusammensetzung ihrer Bestandteile den Personen in den Kreisen, die üblicherweise mit dieser Art von Informationen umgehen, allgemein bekannt oder ohne Weiteres zugänglich ist und daher von wirtschaftlichem Wert sind; und
    - (ii) Gegenstand von den Umständen nach angemessenen Geheimhaltungsmaßnahmen durch ihren rechtmäßigen Inhaber sind; und
    - (iii) bei denen ein berechtigtes Interesse an der Geheimhaltung besteht.

Hierzu können insbesondere gehören:

- der Inhalt des Vertragswerks samt Angebotsunterlagen und Einzelaufträgen;
- Informationen zu aktuellen oder zukünftigen Geschäftsprozessen, Produkten, Konditionen, Lieferanten- oder Kundenbeziehungen, Geschäftsstrategien, Businessplänen, Finanzplänen;
- Informationen über andere Kunden einer Partei, die der empfangenden Partei im Zuge der Zusammenarbeit offengelegt werden;
- Quellcode, Know-how, Erfindungen und andere Vorstufen gewerblicher Schutzrechte, für die eine Anmeldung oder Eintragung konstitutiv ist;
- Informationen zu Personalangelegenheiten einer Partei;
  
- Aufzeichnungen der gripware über die Durchführung von Mangelbeseitigungsmaßnahmen oder Serviceleistungen
- personenbezogene Daten i.S.d. DSGVO, bei denen die empfangende Partei „Empfänger“ i.S.d. Art. 4 Nr. 9 DSGVO ist, unabhängig vom Rechtsgrund für die Offenlegung; sowie
- jegliche weiteren Unterlagen und Informationen der offenlegenden Partei, die für die empfangende Partei erkennbar Gegenstand technischer und organisatorischer Geheimhaltungsmaßnahmen sind,

und die als „vertraulich“ oder mit einem gleichwertigen Begriff, z.B. „geheim“, eindeutig gekennzeichnet sind;

Den Parteien ist bewusst, dass die vertraulichen Informationen bisher weder insgesamt noch in ihren Einzelheiten allgemein bekannt oder ohne weiteres zugänglich waren, deshalb von wirtschaftlichem Wert sind und seitens der offenlegenden Partei durch angemessene Geheimhaltungsmaßnahmen vor Offenlegung geschützt sind. Das Bestehen dieser Maßnahmen - nicht aber ihr Inhalt im Einzelnen - ist von der offenlegenden Partei auf Verlangen geeignet nachzuweisen.

#### 12.2 Die empfangende Partei ist verpflichtet,

- a) die vertraulichen Informationen streng vertraulich zu behandeln und nur zu Zwecken der Durchführung des Vertrags und der Einzelaufträge zu verwenden; und
- b) es zu unterlassen, die vertraulichen Informationen in irgendeiner Weise selbst wirtschaftlich zu verwerten oder nachzuahmen oder durch Dritte verwerten oder nachahmen zu lassen und insbesondere auf die vertraulichen Informationen gewerbliche Schutzrechte - insbesondere Marken, Designs/Geschmacksmuster, Patente oder Gebrauchsmuster - anzumelden. Hierdurch werden Rechte der Parteien, die an im Zuge der Zusammenarbeit ggfs. entstehenden Arbeitsergebnissen bestehen, insbesondere Urheberrechte, nicht eingeschränkt.

#### 12.3 Die empfangende Partei darf vertrauliche Informationen an mit ihr verbundene Unternehmen i.S.v. §§ 15 ff. des Aktiengesetzes und Personen, deren sie sich zur Erfüllung ihrer Verbindlichkeiten bedient (z.B. Arbeitnehmer oder Unterauftragnehmer der empfangenden Partei), weitergeben und diesen zugänglich machen,

- a) soweit die Weitergabe bzw. Zugänglichmachung für die Durchführung des Vertrags bzw. eines Einzelauftrags erforderlich ist (Need-to-Know-Prinzip) und
- b) soweit die Empfänger in vergleichbarer Weise wie die empfangende Partei zur Geheimhaltung verpflichtet sind; eine solche Verpflichtung kann gegenüber Arbeitnehmern auch durch den jeweiligen Arbeitsvertrag und ergänzende Weisungen des Empfängers gegenüber seinen Arbeitnehmern erfolgen.

#### 12.4 Die Pflicht der empfangenden Partei zur Geheimhaltung einer vertraulichen Information endet, wenn diese vertrauliche Information

- a) zur Zeit ihrer Weitergabe oder Zugänglichmachung an Dritte allgemein bekannt oder der Öffentlichkeit zugänglich sind, oder nach ihrer Weitergabe oder Zugänglichmachung durch die offenlegende Partei an die empfangende Partei ohne Pflichtverstoß der empfangenden Partei bekannt werden;
- b) von der offenlegenden Partei nachweislich, d.h. zumindest in Textform (E-Mail) als nicht (mehr) vertraulich freigegeben wird;
- c) bei der empfangenden Partei zum Zeitpunkt der Überlassung durch die offenlegende Partei bereits ohne eine Verpflichtung zur Geheimhaltung (gleich ob gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung) bekannt ist;
- d) durch die empfangende Partei selbständig und unabhängig von den vertraulichen Informationen entwickelt wurde oder wird; oder
- e) der empfangenden Partei rechtmäßig von einem Dritten ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung mitgeteilt wurde.

#### 12.5 Die Offenbarung von vertraulichen Informationen ist ohne die Zustimmung der offenlegenden Partei zulässig, soweit die Offenbarung von einem Gericht oder von einer zuständigen Behörde oder den von der Behörde eingesetzten Prüfern verlangt wird. Die Offenlegung ist in diesem Fall auf das im konkreten Fall erforderliche Maß zu beschränken. Soweit dies rechtlich zulässig ist, wird die zur Offenbarung verpflichtete empfangende Partei die offenlegende Partei so rechtzeitig über das Verlangen zur Offenlegung informieren, dass die offenlegende Partei sachdienliche zusätzliche Maßnahmen zum Schutz ihrer vertraulichen Informationen treffen kann.

#### 12.6 Die offenlegende Partei erklärt hiermit gegenüber dem Empfänger ihre Zustimmung in die Weitergabe bzw. Zugänglichmachung einer vertraulichen Information

- a) gegenüber Gerichten und/oder Behörden, soweit dies zur Durchsetzung von oder zur Verteidigung gegen Ansprüche bzw. Rechte erforderlich ist, und
- b) gegenüber einer Versicherung des Empfängers, soweit dies zur Durchführung des Versicherungsvertrages, insbesondere zur Aufrechterhaltung des Versicherungsschutzes oder zur Erfüllung von Obliegenheiten gegenüber der Versicherung erforderlich ist und die Versicherung in vergleichbarer Weise zur Geheimhaltung wie der Empfänger verpflichtet ist, und
- c) gegenüber Lizenzgebern des Empfängers, soweit dies für die Durchführung von Lizenzaudits betreffend Lizenzen, die der Empfänger vom Lizenzgeber erhalten hat, erforderlich ist und der Lizenzgeber zur Geheimhaltung in vergleichbarer Weise wie der Empfänger zur Geheimhaltung verpflichtet ist, und
- d) gegenüber aufgrund ihres Berufes gesetzlich zur Verschwiegenheit verpflichteten Beratern des Empfängers (insbesondere Rechtsanwälten, Wirtschaftsprüfern und/oder Steuerberatern), soweit dies zur Beratung des Empfängers durch den Berater erforderlich ist und der Berater von dem Empfänger nicht von seiner Pflicht zur Geheimhaltung befreit ist.

Der Empfänger hat ein Verschulden seiner Versicherung, seines Lizenzgebers und seines Beraters in gleichem Umfang zu vertreten wie eigenes Verschulden.

- 12.7 Die Parteien verpflichten sich, bei Beendigung des Vertrags und aller Einzelaufträge sämtliche in ihrem Besitz befindlichen vertraulichen Informationen der anderen Partei nach deren Wahl herauszugeben oder unwiederbringlich zu vernichten. Die Erfüllung der vorstehenden Verpflichtungen ist auf Verlangen der anderen Partei schriftlich zu bestätigen. Dies gilt insoweit und solange nicht, wie die vertraulichen Informationen von der jeweiligen Partei nach gesetzlichen Vorschriften aufzubewahren sind. Ebenfalls ausgenommen von der Rückgabe- und Lösungsverpflichtung sind Daten, die durch IT-Sicherungsverfahren (z.B. Backup) gespeichert werden und aus technischen Gründen nicht oder nur mit unangemessenem Aufwand zerstört oder gelöscht werden können. In diesem Fall erfolgt die Herausgabe bzw. Vernichtung der betreffenden vertraulichen Informationen im ordentlichen Geschäftsgang der jeweiligen Partei, sobald die jeweils vorgesehene Aufbewahrungspflicht abgelaufen ist. Bis dahin sind die betreffenden vertraulichen Informationen entsprechend den Bestimmungen dieser Ziff. 12 zu verwahren.
- 12.8 Die Regelungen in dieser Ziff. 12 gelten über die Beendigung des Vertrags hinaus.
- 12.9 Gesetzliche Pflichten, auch z.B. nach dem jeweils anwendbaren Datenschutzrecht oder nach dem Geschäftsgeheimnisgesetz, und andere Vereinbarungen über die Geheimhaltung von Informationen und deren Verwertung bleiben unberührt.

### 13. Datenschutz

- 13.1 Die Parteien halten beim Umgang mit personenbezogenen Daten jederzeit die Regelungen zum Datenschutz ein, insbesondere der Verordnung (EU) 2016/679 (EU-Datenschutzgrundverordnung, „**DSGVO**“).
- 13.2 gripware verarbeitet personenbezogene Daten des Kunden unter Beachtung und Einhaltung der DSGVO. gripware gewährleistet darüber hinaus, dass alle Mitarbeiter von gripware schriftlich auf die Wahrung besonderer Vertraulichkeit beim Umgang mit personenbezogenen Daten verpflichtet wurden.
- 13.3 Sollte gripware im eigenen Interesse etwaige Auswertungen der personenbezogenen Daten des Kunden durchführen, wird gripware diese ausschließlich im Rahmen des datenschutzrechtlich zulässigen Umfangs ausführen.
- Soweit gripware personenbezogene Daten für den Kunden erhebt, verarbeitet oder nutzt, erfolgt dies im Auftrag des Kunden durch gripware als „Auftragsverarbeiter“ i.S.d. DSGVO. Hierfür gilt die AVV, die Bestandteil des Vertrags ist.
- 13.4 gripware kann bei der Durchführung von Fernwartungsmaßnahmen, etwa zur Mangelbeseitigung, nach Zustimmung des Kunden und der jeweiligen Betroffenen die jeweilige Sitzung als „Video“ aufzeichnen. Dabei wird der Verlauf der Arbeiten auf dem Bildschirm aufgezeichnet, sowie eventuelle Gespräche die über die verwendete Software (zur Zeit „TeamViewer“) gemacht werden, es werden jedoch keine Kameras o.ä. aktiviert. gripware speichert die Aufzeichnung streng zweckgebunden zum Zweck der Dokumentation der eigenen Leistungserbringung und zur Abwehr von Ersatzansprüchen. Der Kunde kann auf Wunsch und bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen eine Kopie erhalten. Die Speicherung erfolgt so lange, wie dies gesetzlich zulässig bzw. notwendig ist, in der Regel so lange, bis

#### Anschrift

Gewerbering 4  
91341 Röttenbach

#### Kontakt

Tel. +49 7529 974760  
Fax +49 7529 9747669

#### Bankverbindung

IBAN: DE54 8302 0087 0029 9037 00  
BIC: HYVE DE MM 463

#### Geschäftsführer

Sascha Weis  
Amtsgericht Fürth HRB 18264

#### Internet + E-Mail

www.gripware.de  
post@gripware.de

eventuelle Ansprüche im Zusammenhang mit der Durchführung der Fernwartungsmaßnahme verjährt sind. Die Aufzeichnungen werden von gripware als „Verantwortlichem“ i.S.d. Art. 4 Nr. 7 DSGVO gemäß den einschlägigen Datenschutzvorschriften aufbewahrt, und entsprechend Ziff. 12, je nachdem, was strenger ist. Soweit eine Aufbewahrung danach über das Ende des Vertrags hinaus erfolgt, gelten die Pflichten zur Wahrung des Datenschutzes und der Vertraulichkeit für die Aufzeichnungen fort, bis diese im ordentlichen Geschäftsgang von gripware gelöscht werden.

## **14. Abtretung**

- 14.1 Der Vertrag oder ein Einzelauftrag darf ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von gripware, die nicht unbillig verweigert werden darf, nicht auf einen Dritten übertragen oder abgetreten werden. Ausgenommen sind Fälle, bei denen der Übertragungs- oder Abtretungsempfänger ein Rechtsnachfolger der übertragenden bzw. abtretenden Partei ist, etwa aufgrund Verschmelzung, Übertragung, Zusammenschluss, Erwerb, rechtlicher Neuordnung, Verkauf von Vermögenswerten oder Kauf im wesentlichen aller Vermögenswerte, auf die sich der Gegenstand dieser Geschäftsbedingungen bezieht.
- 14.2 Die Möglichkeit des Kunden, gekaufte Software und die Nutzungsrechte daran im Einklang mit den Lizenzbestimmungen (EULA) der Software auf einen Dritten zu übertragen, bleibt unberührt.
- 14.3 gripware darf die Zustimmung davon abhängig machen, dass der Kunde für die sich aus dem Vertrag bzw. Einzelauftrag ergebenden Zahlungspflichten in angemessenem Umfang bürgt oder eine gesamtschuldnerische Haftung übernimmt.
- 14.4 Der Kunde trägt im Fall einer zulässigen Abtretung bzw. Übertragung die Kosten für die Umschreibung der Software auf den Erwerber.
- 14.5 Die Rechte der Parteien nach § 354a HGB bleiben unberührt.

## **15. Änderungen des Vertragswerks**

- 15.1 Möchte gripware das Vertragswerk oder einen Teil davon ändern, einschließlich der Entgelte, werden diese Änderungen dem Kunden spätestens dreißig (30) Tage vor dem Zeitpunkt des vorgesehenen Inkrafttretens der Änderungen mindestens in Textform mitgeteilt. Der Kunde kann dann den Änderungen vor dem vorgesehenen Zeitpunkt des Inkrafttretens entweder zustimmen oder sie ablehnen. Die Zustimmung des Kunden gilt - vorbehaltlich einer Kündigung des Kunden - als erteilt, wenn der Kunde seine Ablehnung nicht vor dem vorgesehenen Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderungen angezeigt hat. Die Frist wird gewahrt, wenn der Kunde seine Ablehnung vor dem vorgesehenen Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderungen an gripware sendet. Auf diese Genehmigungswirkung wird gripware den Kunden in der Mitteilung besonders hinweisen.
- 15.2 Haben die Parteien für bestimmte Leistungen eine Fest- oder Mindestlaufzeit vereinbart, z.B. für Softwarepflegeleistungen, ist eine Anpassung von Entgelten für die Dauer der Fest- oder Mindestlaufzeit ausgeschlossen.
- 15.3 Lehnt der Kunde die Änderung ab, kann jede der Parteien den Vertrag mit Wirkung zum vorgesehenen Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderungen fristlos kündigen, ohne dass der anderen Partei deswegen Ansprüche gegen die kündigende Partei zustehen. Auf dieses Kündigungsrecht wird gripware den Kunden in der Mitteilung besonders hinweisen. Ggf. über den Vertrag hinaus bestehende sonstige Vertragsbeziehungen einschließlich der Möglichkeit zur ordentlichen Kündigung derselben bleiben von einer solchen Kündigung unberührt.
- 15.4 Ein Kündigungsrecht besteht nicht, wenn die Änderung aufgrund von gesetzlich zwingend umzusetzenden Vorgaben erforderlich ist (z.B. Einführung einer neuen Abgabe). In diesem Fall genügt eine Mitteilung an den Kunden.

## **16. Schlussbestimmungen**

- 16.1 Der Kunde bestätigt, den Vertrag ausschließlich in Ausübung seiner gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit abzuschließen. Als Unternehmer gelten auch öffentliche Betriebe, die sich gewerblich betätigen, unabhängig von der Rechtsform und dem Träger.

- 16.2 Unbeschadet des Änderungsverfahrens in Ziff. 15 bedürfen Änderungen und Ergänzungen des Vertragswerks der Schriftform (einschließlich Telefax und E-Mail) und müssen als solche ausdrücklich gekennzeichnet sein. Das gilt ebenso für die Abänderung dieses Schriftformerfordernisses. Mündliche Nebenabreden sind nicht getroffen. Werden später mündliche Nebenabreden getroffen, sind diese unverzüglich schriftlich festzuhalten.
- 16.3 Sollte eine Bestimmung im Vertragswerk unwirksam sein oder werden, eine unzulässige Fristbestimmung oder eine Lücke enthalten, soll nach dem Willen der Parteien die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt bleiben. Die Parteien werden in diesem Fall eine wirksame Bestimmung vereinbaren, die dem von den Parteien Gewollten wirtschaftlich und rechtlich am nächsten kommt.
- 16.4 Die Vertragserfüllung von gripware steht unter dem Vorbehalt, dass gripware damit weder etwaige Vorschriften des nationalen und internationalen Export- und Außenwirtschaftsrechts verletzt oder gegen Sanktionen oder Embargos verstößt.
- 16.5 Die Rechtsbeziehung der Parteien unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG) und des internationalen Privatrechts sowie dessen Rechtswahlklauseln oder Kollisionsnormen.
- 16.6 Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit diesen Geschäftsbedingungen ist der Geschäftssitz von gripware. Klagt gripware, ist gripware auch berechtigt, den Gerichtsstand am Sitz des Kunden zu wählen.

**Anschrift**

Gewerbering 4  
91341 Röttenbach

**Kontakt**

Tel. +49 7529 974760  
Fax +49 7529 9747669

**Bankverbindung**

IBAN: DE54 8302 0087 0029 9037 00  
BIC: HYVE DE MM 463

**Geschäftsführer**

Sascha Weis  
Amtsgericht Fürth HRB 18264

**Internet + E-Mail**

[www.gripware.de](http://www.gripware.de)  
[post@gripware.de](mailto:post@gripware.de)