Allgemeine Geschäftsbedingungen

KeyVance IT GmbH, Gneisstraße 10, 17036 Neubrandenburg

DIE VORLIEGENDEN ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN GELTEN FÜR ALLE VON KEYVANCE IT DEM KUNDEN ANGEBOTENEN DIENSTLEISTUNGEN, UNABHÄNGIG DAVON, OB DIESE VERTRAGLICH vereinbart sind oder ANDERWEITIG ERBRACHT WERDEN. ALLGEMEINE EINKAUFSBEDINGUNGEN ODER ANDERE ALLGEMEINE BEDINGUNGEN DES KUNDEN KÖNNEN KEYVANCE IT nicht ENTGEGENGEHALTEN WERDEN Der KUNDE versichert, dass er DIE AUSSCHLIEßLICHE ANWENDBARKEIT DER VORLIEGENDEN BEDINGUNGEN anerkennt UND DEREN INHALT GELESEN, VERSTANDEN UND AKZEPTIERT HAT, BEVOR ER EINEN VERTRAG MIT KEYVANCE IT ABSCHLIEßT ODER BEVOR ER DIENSTLEISTUNGEN VON KEYVANCE IT ANNIMMT.

KEYVANCE IT stellt anstelle von Fertiglösungen maßgeschneiderte Software und Frameworks zur Verfügung, d.h. Software und Frameworks, die an die individuellen Bedürfnisse des Kunden angepasst sind und vom Kunden frei genutzt werden können, ohne dass eine Exklusivität für die genannten maßgeschneiderte Software und Frameworks erforderlich ist. KEYVANCE IT ist ein Softwareentwickler, der mit eigenem Quellcode und Open-Source-Frameworks eigene Software und Frameworks entwickelt, diese dann an die spezifischen Bedürfnisse der einzelnen Kunden anpasst und als Dienstleistung abrechnet.
Jede Software oder Dokumentation* gilt aufgrund ihrer Individualität als Betriebs- oder Geschäftsgeheimnis, das vertraulich, geschützt und nicht ohne weiteres zugänglich. Gleiches gilt für alle nicht-öffentlichen Informationen des Kunden, zu denen KEYVANCE IT im Rahmen der Zusammenarbeit mit dem Kunden Zugang hat.*

I. **Definitionen Vertrag** - jede Anfrage des Kunden für Standard- oder Nicht-Standard-Dienste (Angebot), die von KEYVANCE IT angenommen wurde, oder jedes Angebot von KEYVANCE IT für Standard- oder Nicht-Standard-Dienste, das vom Kunden angenommen wurde.

Änderungsantrag - jede weitere vom Kunden gewünschte Änderung einer bereits in Auftrag gegebenen, aber noch nicht vollständig gelieferten Dienstleistung oder gelieferten, aber vom Kunden noch nicht abgenommen Dienstleistung.

Software - die von KEYVANCE IT auf der Grundlage von KEYVANCE ITs eigenen spezifischen Quellcodes, aber auch auf der Grundlage von Open-Source-Frameworks entwickelten und anschließend an die spezifischen Bedürfnisse des Kunden angepassten Computeranwendungen und Frameworks - einschließlich etwaiger Updates, Releases, Folgeversionen und der dazugehörigen Dokumentation -, die dem Kunden gemäß den Vereinbarungen der Parteien zur Verfügung gestellt werden oder gestellt werden sollen.

Version - (Hauptversion) eine Softwareversion mit wichtigen neuen Funktionen oder anderen wichtigen Änderungen. Versionen werden durch die erste Zahlenreihe nach dem Produktnamen nummeriert. Wenn die Version geändert wird, wird die nächste Zahlenreihe auf Null zurückgesetzt, z. B. KeyVance 5.2 -> KeyVance 6.0.

Release - (minor release) ein Software-Set, das Lösungen für bekannte Probleme und kleinere funktionale Verbesserungen enthält. Releases werden innerhalb der gleichen Version durch die zweite Zahlenreihe nach dem Produktnamen fortlaufend nummeriert, z.B. KeyVance 5.2 -> KeyVance 5.3.

Update - (Wartungsversion) eine Softwarereihe, die Korrekturen für bekannte Probleme enthält. Updates werden innerhalb der gleichen Version durch die dritte Zahlenreihe nach dem Produktnamen fortlaufend nummeriert, z.B. KeyVance 5.2.0 -> KeyVance 5.3.1

Lieferung - physische Übergabe der Software an den Kunden in Form eines geeigneten Trägers oder durch elektronische Übermittlung, z.B. durch Bereitstellung eines Logins für den Kunden, um diese Software in Betrieb nehmen zu können.

Dokumentation - umfasst alle gedruckten oder elektronischen Dokumente, die zusammen mit den oben genannten Computeranwendungen und Rahmenwerken mit Anweisungen für die Installation, den Betrieb und die Verwendung der Software geliefert werden.

Bereitstellung von Dienstleistungen - Dienstleistungen und Funktionen, die von KEYVANCE IT zur Verfügung gestellt werden, unter anderem durch

*.keyvance.de, *.beratungsserver.de, *keyvanceforms.de und alle anderen KEYVANCE IT gebrandeten oder co-gebrandeten Websites und Plattformen (einschließlich Subdomains, internationale Versionen, Software, Geräte).

Plattform - eine Reihe von APIs und Diensten, die es anderen, einschließlich Anwendungsentwicklern und Website- Besitzern, ermöglichen, Daten von Diensten von KEYVANCE IT abzurufen oder Daten an KEYVANCE IT zu liefern.

Systemumgebung - die vom Kunden verwendete Hardware- und Softwareumgebung, in der die Software verwendet werden.

Problem - jeder Umstand, durch den die betreffende Software oder der betreffende Hosting-Dienst bei der Nutzung in der vertraglich vereinbarten Systemumgebung erheblich von der Programm- oder Hosting-Beschreibung in der von KEYVANCE IT zur Verfügung gestellten Dokumentation abweicht oder von den im Vertrag oder in einem anderen schriftlichen Dokument, dem KEYVANCE IT ausdrücklich zugestimmt hat, vereinbarten Funktionalitäten (Eigenschaften und/oder Merkmale) abweicht und infolgedessen (a) nicht funktioniert, (b) nicht ordnungsgemäß funktioniert oder (c) Ergebnisse erzeugt, die nicht den in der Dokumentation beschriebenen oder von KEYVANCE IT garantierten entsprechen.

Fehler - jeder Teil des Codes in der Software, der nicht vollständig korrekt geschrieben ist, sowie jeder Fehler im Design der Softwarearchitektur oder jedes technische Versagen der Hardware von KEYVANCE IT.

Standardleistungen - Lieferung und Installation der Software sowie Hosting der für den Betrieb der erforderlichen Server im Auftrag des Kunden, Ad-hoc-Wartung und Support der vorgenannten Leistungen, etwaige Schulungsmaßnahmen (einschließlich Telefonschulungen), organisatorische, betriebliche und systemtechnische Beratung.

Nicht-Standard-Dienstleistungen - jede Dienstleistung im Zusammenhang mit

a) Software, die verändert, angepasst, erweitert oder mit anderen Produkten kombiniert oder verknüpft wurde, ohne dass dies von KEYVANCE IT vorgenommen wurde;
b) Probleme, einschließlich Software-Probleme, die durch das Verschulden des Kunden verursacht werden, z.B. durch illegale, falsche oder nicht vertragsgemäße Installation oder Nutzung der Software;
c) Software, die vom Kunden in einer Systemumgebung verwendet wird, die nicht oder nicht mehr den für diese Software festgelegten Anforderungen an die Systemumgebung entspricht.
d) Probleme aufgrund von Änderungen in der Systemumgebung des Kunden - auch wenn diese noch den für die Software spezifizierten Anforderungen gerecht wird- oder aufgrund von Fehlern in der Systemumgebung.
e) jedes Produkt, einschließlich Software, das dem Kunden nicht von KEYVANCE IT lizenziert wurde.

Arbeitstage - die Wochentage von Montag bis Freitag, ausgenommen Feiertage.
Manntag - ein Arbeitstag mit einer Dauer von 8 Stunden.
Normale Geschäftszeiten - von 9 Uhr bis 16 Uhr Ortszeit an jedem Geschäftstag

II. Allgemeine Bedingungen

1 ARTIKEL I Rechte am GEISTIGEN EIGENTUM der KEYVANCE IT

1.1 KEYVANCE IT räumt dem Kunden ein nicht ausschließliches Recht ein, die Software ausschließlich in seiner Systemumgebung und in Übereinstimmung mit den Interoperabilitätsbestimmungen in Abschnitt II.1.4 zu nutzen.

1.2 Alle Urheberrechte und sonstigen geistigen Eigentumsrechte an der Software verbleiben auch nach Beendigung des jeweiligen Vertrages im Alleineigentum von KEYVANCE IT.

1.3 Der Kunde wendet mindestens die gleiche Sorgfalt an wie beim Schutz seiner eigenen wesentlichen Geschäftsgüter, wie z.B. seiner vertraulichen Informationen (einschließlich der entsprechenden Schutzmaßnahmen), mindestens aber immer ein angemessenes Maß an wirksamer Sorgfalt, um jeden Missbrauch zu vermeiden.
Zu letzteren gehören, ohne dass diese Aufzählung abschließend wäre:

a) Bei der Ausübung seines beschränkten Rechts, bis zu 5 Sicherungskopien von jedem Softwareprodukt anzufertigen, muss der Kunde alle alphanumerischen Codes, Markenzeichen und Urheberrechtsvermerke in jede Kopie aufnehmen. Diese Angaben dürfen nicht verändert werden;
b) Der Kunde führt eine Liste mit der Anzahl und dem Standort der Sicherungskopien des Originalsoftwareprodukts und der Dokumentation, und verpflichtet sich, diese KEYVANCE IT auf einfache Anfrage unverzüglich zur Verfügung zu stellen;
c) Der Kunde darf keinen Teil der Dokumentation vervielfältigen;
d) Der Kunde sorgt für eine angemessene physische Sicherung der Bereiche, in denen der Zugriff auf die Software oder die Dokumentation möglich ist, sowie für angemessene Kontrollen einschließlich einer Protokollierung des Zugriffs auf diese Bereiche, so dass Unbefugte keinen Zugriff auf die Software oder die Dokumentation erhalten können.

Der Kunde wird KEYVANCE IT unverzüglich und umfassend informieren, wenn er feststellt oder vermutet, dass eine unbefugte Person Zugang zu Teilen der Software oder der Dokumentation gehabt haben könnte, und dabei (1) alle Informationen zur Verfügung stellen, die für KEYVANCE IT relevant sind, um die Situation richtig einschätzen zu können; und (2) einen Vorschlag zur Beseitigung dieser Situation unterbreiten.
Die Beweislast liegt beim Kunden.

Absatz II.1.3 gilt nach der Lieferung für einen Zeitraum von fünf Jahren weiter.

1.4 Es ist dem Kunden strengstens untersagt, die Software zu verändern, zu erweitern, zu dekompilieren, zu disassemblieren oder zurückzuentwickeln.
Der Kunde hat nicht das Recht, die Software in andere Anwendungen in einer Weise zu integrieren, die über eine einfache Interoperabilität hinausgeht.

1.5 Verstößt der Kunde gegen die Bestimmungen des Absatzes II.1-4 oder droht er damit, ist KEYVANCE IT berechtigt, (1) die Leistungen sofort einzustellen und die eingeräumten Nutzungsrechte zu widerrufen; (2) einen Unterlassungsanspruch und/oder einen anderen vor dem zuständigen Gericht zulässigen Rechtsbehelf geltend zu machen.

2 ARTIKEL II BEREITSTELLUNG VON SOFTWARE DURCH KEYVANCE IT UND ANDERE STANDARDDIENSTE

2.1 Der Kunde stellt KEYVANCE IT eine Einrichtung zum Fernzugriff auf seine Systemumgebung zur Verfügung.

2.2 KEYVANCE IT bietet ihre Software als Software as a Service an (SaaS). Der Kunde erkennt an und akzeptiert, dass die Installation einer neuen Version, eines neuen Releases oder eines Updates dazu führen kann, dass die Software und/oder die gesamte Systemumgebung für eine gewisse Dauer inaktiv ist, und dass er dieses Risiko zu tragen hat.

2.3 KEYVANCE IT kann nicht dazu verpflichtet werden, Aktualisierungslieferungen für seine Software freizugeben, damit diese in einer Systemumgebung läuft, die von den Spezifikationen für die betreffende Software abweicht.

2.4 Sofern nicht anders vereinbart, bearbeitet KEYVANCE IT Standard-Serviceanfragen in der Reihenfolge der

Meldung oder nach der mit dem Kunden vereinbarten Priorität. Die Dienstleistungen stehen dem Kunden während der normalen Geschäftszeiten zur Verfügung. Serviceanfragen über elektronische Medien kann der Kunde jederzeit melden.

2.5 KEYVANCE IT wird sich bemühen, die Standardleistungen nach bestem Wissen und Gewissen zu erbringen, vorausgesetzt, der Kunde nutzt die Software in einer Systemumgebung, wie sie für diese Software spezifiziert oder vereinbart wurde, und vorausgesetzt, KEYVANCE IT ist in der Lage, diese Leistungen mit ausreichendem und angemessenem Aufwand zu erbringen.

2.6 In der Regel werden die Leistungen durch eigenes Personal von KEYVANCE IT erbracht. KEYVANCE IT ist jedoch berechtigt, Servicearbeiten an Dritte zu übertragen. Eine vertragliche Beziehung zwischen dem Kunden und dem Drittanbieter kommt jedoch nicht zustande.

2.7 Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass er die angegebene Drittsystemumgebung rechtzeitig und auf seine Kosten erwirbt, mietet usw. und dass die von ihm verwendete Drittsoftware den Nutzungsbestimmungen des Anbieters entspricht (keine illegalen Kopien, keine Rückstände bei den Lizenzgebühren Dritter usw.).

3 ARTIKEL III ERBRINGUNG VON DIENSTLEISTUNGEN DURCH KEYVANCE IT WIE KeyVance Forms - Digitaler Coach UND KeyVance Connect

3.1 Der Kunde nutzt die Dienste auf eigenes Risiko. Die Dienste werden auf einer "wie gesehen" und "wie verfügbar" Basis bereitgestellt.

3.2 KEYVANCE IT gibt keine Garantien, die über die geregelten Gewährleistungsansprüche hinausgehen- insbesondere garantiert KEYVANCE IT nicht, dass die Dienste den Anforderungen oder Erwartungen des Kunde entsprechen, dass die Dienste ununterbrochen, rechtzeitig, sicher oder fehlerfrei sind, dass die Ergebnisse, die durch die Nutzung der Dienste erzielt werden können, genau oder zuverlässig sind oder dass etwaige Fehler in den Diensten korrigiert werden.

Der Kunde erkennt an und erklärt sich damit einverstanden, dass KEYVANCE IT keinen Schadensersatz schuldet, der über die hier ausdrücklich geregelten Schadensersatzansprüche hinausgeht, insbesondere nicht für direkte, indirekte, zufällige, besondere Folge- oder moralische Schäden haftet, einschließlich, aber nicht beschränkt auf entgangenen Gewinn, Verlust des Firmenwerts, Verlust des geschäftlichen Ansehens, Verlust von Daten, Anschaffungskosten für Ersatzwaren oder -dienste oder andere immaterielle Verluste, die sich ergeben aus: der Nutzung oder Unmöglichkeit der Nutzung der Dienste, Änderungen, die KEYVANCE IT an den Diensten vornimmt, oder einer dauerhaften oder vorübergehenden Unterbrechung der Bereitstellung der Dienste; dem unbefugten Zugriff auf oder der Veränderung von Übertragungen oder Daten des Kunden; dem Löschen, der Beschädigung oder der Unmöglichkeit der Speicherung von Inhalten und anderen Kommunikationsdaten, die von oder durch die Nutzung der Dienste gespeichert oder übertragen werden; oder anderen Angelegenheiten im Zusammenhang mit den Diensten.

3.3 Der technische Support wird nach bestem Wissen und Gewissen und ausschließlich per E-Mail geleistet.

3.4 Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass sich KEYVANCE IT Dritter (z.B. Hosting-Partner) bedienen kann, um die für den Betrieb der Dienste notwendigen Ressourcen (z.B. Hardware, Software, Netzwerke, Speicherplatz, etc.) bereitzustellen.

3.5 KEYVANCE IT kann nach eigenem Ermessen Dienste (oder Funktionen innerhalb der Dienste) (dauerhaft

oder vorübergehend) einstellen, entfernen, ändern oder hinzufügen. Alle neuen, geänderten oder entfernten Funktionen unterliegen den Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Die fortgesetzte Nutzung der Dienste nach solchen Änderungen gilt als Zustimmung des Kunden zu den Änderungen.

4 ARTIKEL IV NUTZUNG DER VON KEYVANCE IT ANGEBOTENEN DIENSTE WIE ZB. KeyVance Forms - Digitaler Coach UND KeyVance Connect

4.1 Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, die Dienste nur für Zwecke zu nutzen, die durch die ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN und alle anwendbaren Gesetze, Verordnungen u.ä. erlaubt sind.

4.2 Für bestimmte Dienstleistungen kann KEYVANCE IT dem Kunden anbieten oder von ihm verlangen, sich für ein Konto zu registrieren. Der Kunde garantiert, dass alle von ihm angegebenen Registrierungsdaten stets gültig, korrekt und aktuell sind. Der Kunde ist dafür verantwortlich, die Sicherheit seines Kontos und seines Passworts zu gewährleisten. Durch Bots oder andere automatische Methoden registrierte Konten sind nicht zulässig.

4.3 Für bestimmte Dienste kann KEYVANCE IT anbieten, Fotos und/oder Logos hochzuladen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, keine anstößigen Fotos oder falschen Logos hochzuladen, keine Urheber- oder Markenrechte zu verletzen und kein Design zu verwenden, das von KEYVANCE IT-Nutzern als anstößig empfunden werden könnte. Der Kunde darf keine Inhalte wie Fotos und/oder Logos hochladen und keine Handlungen in den Diensten vornehmen, wenn diese die Rechte anderer verletzen oder in anderer Weise gegen das Gesetz verstoßen.

4.4 Für bestimmte Dienstleistungen kann KEYVANCE IT anbieten, eine persönliche URL (Webadresse) zu definieren. Dem Kunden ist bekannt, dass KEYVANCE IT die persönliche URL umbenennen oder ablehnen kann, z.B. wenn sie absichtlich oder unabsichtlich einen Markeninhaber beeinträchtigt oder weil die persönliche URL als anstößig empfunden wird.

4.5 Für bestimmte Dienste kann KEYVANCE IT anbieten, Inhalte einzugeben oder hochzuladen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, keine anstößigen Inhalte einzugeben oder hochzuladen, keine Urheberrechte oder Markenrechte zu verletzen und keine Wörter zu verwenden, die von KEYVANCE IT-Nutzern als anstößig empfunden werden könnten. Der Kunde darf keine Inhalte eingeben oder Handlungen in den Diensten vornehmen, wenn diese die Rechte anderer verletzen oder anderweitig gegen das Gesetz verstoßen.

4.6 KEYVANCE IT behält sich das Recht vor (ist aber nicht dazu verpflichtet), nach eigenem Ermessen Inhalte oder Konten von einzelnen oder allen Diensten von KEYVANCE IT vorzuprüfen, zu überprüfen, zu kennzeichnen, zu filtern, zu ändern, abzulehnen oder zu entfernen. Der Kunde ist sich bewusst, dass er durch die Nutzung der Dienste Inhalten ausgesetzt sein kann, die beleidigend, unanständig oder anstößig sein können, und dass der Kunde die Dienste in dieser Hinsicht auf eigenes Risiko nutzt.

4.7 Der Kunde sichert zu, dass er ausschließlich seine eigene Identität nutzt.

4.8 Der Kunde wird sich nicht an Aktivitäten beteiligen, die die Dienste (oder die mit den Diensten verbundenen Server und Netzwerke) stören oder unterbrechen.

4.9 Der Kunde darf die Dienste ohne die ausdrückliche schriftliche Zustimmung von KEYVANCE IT nicht reproduzieren, vervielfältigen, kopieren oder weiterverkaufen.

4.10 Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass er die alleinige Verantwortung für jede Verletzung seiner Verpflichtungen aus den ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN und dass er die Folgen (einschließlich etwaiger Verluste oder Schäden, die KEYVANCE IT erleidet) einer solchen Verletzung trägt.

4.11 Der Kunde erklärt sich mit der PRIVACY POLICY von KEYVANCE IT einverstanden.

5 ARTIKEL V ANZEIGEN IN DEN VON KEYVANCE IT ANGEBOTENEN DIENSTEN WIE KeyVance Forms - Digitaler Coach UND KeyVance Connect

5.1 Einige Dienste werden durch Werbeeinnahmen unterstützt und können Werbung und Promotionen anzeigen. Diese Werbung kann auf den Inhalt der Informationen zugeschnitten sein, die in den Diensten gespeichert sind oder diesen zur Verfügung gestellt werden.

5.2 Art und Weise und Umfang der Werbung für die Dienste können ohne besondere Mitteilung an den Kunden geändert werden.

5.3 Der Kunde ist damit einverstanden, dass KEYVANCE IT solche Werbung für die Dienste schalten darf.

5.4 Wenn der Kunde eine kostenlose Version der Dienste nutzt, kann er diese Werbung nicht blockieren.

6 ARTIKEL VI API-BEDINGUNGEN FÜR VON KEYVANCE IT ANGEBOTENE DIENSTE WIE KeyVance Forms - Digitaler Coach UND KeyVance Connect

Jede Nutzung der Anwendungsprogrammierschnittstelle (API) unterliegt den ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN sowie den folgenden besonderen Bedingungen:

6.1 Missbräuchliche oder übermäßig häufige Anfragen über die API können zu einer vorübergehenden oder dauerhaften Sperrung des Zugangs führen. KEYVANCE IT bestimmt Missbrauch oder übermäßige Nutzung der API nach eigenem Ermessen.

6.2 KEYVANCE IT behält sich das Recht vor, den Zugang des Kunden zur API (oder zu Teilen davon) jederzeit mit oder ohne Ankündigung vorübergehend oder dauerhaft zu ändern oder einzustellen. Insbesondere behält sich KEYVANCE IT das Recht vor, die Anzahl der Anfragen über die API auf bestimmte Obergrenze pro Zeitintervall zu begrenzen.

6.3 KEYVANCE IT behält sich das Recht vor, die API jederzeit in einen kostenpflichtigen Dienst umzuwandeln und für einige oder alle Anfragen an die API Gebühren zu erheben. In einem solchen Fall wird der Kunde vor die Wahl gestellt, die Nutzung der API einzustellen oder den kostenpflichtigen Dienst weiter zu nutzen.

7 ARTIKEL VII PLUG-IN-BEDINGUNGEN FÜR VON KEYVANCE IT BEREITGESTELLTE DIENSTE WIE zB. KeyVance Forms - Digitaler Coach

Jede Nutzung von herunterladbaren Plug-ins (z.B. Outlook-Plug-in) unterliegt den ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN sowie den folgenden besonderen Bedingungen:

7.1 Ein Plug-in kann automatisch Updates von KEYVANCE IT herunterladen und installieren. Bei diesen Updates kann es sich um Fehlerkorrekturen, erweiterte Funktionen, neue Softwaremodule und komplett neue Versionen handeln. Der Kunde stimmt zu, dass KEYVANCE IT solche Plug- ins zur Verfügung stellt als Teil der Nutzung der Dienste durch den Kunden.

7.2 KEYVANCE IT behält sich das Recht vor, jederzeit einzelne oder alle Plug-ins in einen kostenpflichtigen Dienst umzuwandeln und für die Nutzung des/der Plug-ins teilweise oder vollständig ein Entgelt zu berechnen. In einem solchen Fall wird der Kunde vor die Wahl gestellt, die Nutzung der Plug-ins einzustellen oder den kostenpflichtigen Dienst weiter zu nutzen.

8 ARTIKEL VIII KEYVANCE IT BEDINGUNGEN UND MODALITÄTEN FÜR DIENSTE WIE KeyVance Forms - Digitaler Coach UND KeyVance Connect

Jede Nutzung von KEYVANCE IT-Diensten wie KeyVance Forms – Digitaler Coach und KeyVance Connect unterliegt den ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN sowie den folgenden besonderen Bedingungen:

8.1 KEYVANCE IT-Dienste wie KeyVance Forms – Digitaler Coach und KeyVance Connect werden im Voraus in Rechnung gestellt und werden weder vollständig noch teilweise zurückerstattet. Eine Rückerstattung erfolgt auch nicht in den folgenden Fällen: Nichtverfügbarkeit der Dienste, Downgrade, nicht genutzte Dienste oder wenn die Funktionalität der Dienste geändert wird.

8.2 KEYVANCE IT-Dienste wie zB. KeyVance Forms – Digitaler Coach und KeyVance Connect können für einen bestimmten Zeitraum (z. B. 1 Jahr) abonniert werden. Das Abonnement für einen bestimmten Zeitraum verlängert sich automatisch, wenn es nicht 3 Monate vor Ablauf des Zeitraums ausdrücklich schriftlich gekündigt wird.

8.3 Der Missbrauch oder die übermäßige Nutzung eines Kontos durch einen KEYVANCE IT-Dienst wie KeyVance Forms – Digitaler Coach und KeyVance Connect kann zu einer vorübergehenden oder dauerhaften Sperrung des Kontos führen. KEYVANCE IT bestimmt Missbrauch oder übermäßige Nutzung nach eigenem Ermessen.

8.4 Falls der Kunde KEYVANCE IT-Dienste wie KeyVance Forms – Digitaler Coach und KeyVance Connect abonniert, wählt der Kunde die Anzahl der Nutzer aus, die berechtigt sind, den KEYVANCE IT-Dienst des Kunden zu nutzen. Ein Nutzer ist in diesem Zusammenhang ein Nutzer, der neue Ereignisse erstellen und, falls vorgesehen, E-Mails versenden kann. Ein Nutzer wird durch seine E-Mail Adresse identifiziert. Verwendet ein Kunde mehrere verschiedene E-Mail-Adressen, um neue Ereignisse zu erstellen, so zählt jede eindeutige E-Mail-Adresse als ein separater Nutzer. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die maximale Anzahl der Nutzer für seinen spezifischen KEYVANCE IT-Dienst nicht überschritten wird und dass er bei Überschreitung der maximalen Nutzerzahl ein Upgrade auf ein höheres Abonnement vornimmt.

8.5 KEYVANCE IT behält sich das Recht vor, ein Konto sofort vorübergehend oder dauerhaft zu sperren, wenn eine der Bestimmungen der ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN verletzt wird. KEYVANCE IT bestimmt den Verstoß nach eigenem Ermessen. Wenn ein Konto gesperrt werden muss, wird KeyVance sich bemühen, den Kontoinhaber vor der Sperrung per E-Mail zu benachrichtigen.

8.6 Ein KEYVANCE IT-Dienst kann mit einem MYKEYVANCE IT-Konto verknüpft sein. In diesem Fall werden alle Mitteilungen an die mit diesem MYKEYVANCE IT-Konto verbundene E-Mail-Adresse gerichtet. Der Kunde ist dafür verantwortlich, die Angaben zu seinem MYKEYVANCE IT-Konto auf dem neuesten Stand zu halten.

9 ARTIKEL XI PREISÄNDERUNGEN DER VON KEYVANCE IT ERBRACHTEN LEISTUNGEN WIE KeyVance Forms - Digitaler Coach UND KeyVance Connect

9.1 Die Preise für alle Dienste können sich ändern. Wenn sie sich ändern, sind die laufenden Abonnements nicht betroffen, sondern die Änderungen gelten nur für jeden nachfolgenden Abonnementzeitraum (Verlängerung der Vertragslaufzeit), den der Kunde erwerben möchte.

10 ARTIKEL XII WARTUNGS- UND UNTERSTÜTZUNGSDIENSTE

10.1 KEYVANCE IT bietet Wartungs- oder Supportleistungen über die verfügbaren Fernwartungstools an. Wartungs- oder Supportleistungen werden nur während der normalen Geschäftszeiten angeboten. KEYVANCE IT wird jede Anfrage für diese Dienste mit der größtmöglichen Sorgfalt bearbeiten.

Die Reaktion erfolgt unverzüglich (ohne schuldhaftes Zögern). Diese besondere Reaktionszeit gilt jedoch nicht für Leistungen im Zusammenhang mit Ereignissen, die sich aus geänderten Systemumgebungen oder Upgrades und/oder kundenspezifischer Software ergeben, oder für Ereignisse, die als Nicht-Standardleistungen eingestuft werden.

10.2 Jede nicht standardisierte Leistung wird mit dem doppelten Standardtarif für Wartungs- oder Supportleistungen berechnet. Wenn KEYVANCE IT sich bereit erklärt, Wartungs- oder Supportleistungen außerhalb der normalen Geschäftszeiten zu erbringen, werden diese Stunden zum doppelten Satz berechnet. Wenn eine Problemanalyse und/oder Fehlerbehebung nur vor Ort möglich ist, werden Spesen in Rechnung gestellt, wobei Reisekosten und Spesen für Reisen außerhalb Deutschlands zu 110% in Rechnung gestellt werden. Jeder Tag außerhalb Deutschlands, einschließlich der Reisetage, wird als ein voller Arbeitstag berechnet.

10.2.1 Der Kunde wird KEYVANCE IT bei der Erbringung ihrer Wartungs- und Supportleistungen umfassend unterstützen. Zu diesem Zweck wird der Kunde:

1. Jedes Problem melden und KEYVANCE IT durch einen Ansprechpartner benachrichtigen, welcher in der Lage ist, Informationen über das aufgetretene Problem zu liefern, und der über hinreichende Anwenderkenntnisse verfügt, um die vorgeschlagenen Maßnahmen in der Systemumgebung des Kunden zu implementieren. Der Ansprechpartner ist bevollmächtigt und fähig, Entscheidungen zu treffen und umzusetzen. Der Ansprechpartner steht in Deutschland zur Verfügung, wenn KEYVANCE IT seine Vermittlungs- und Unterstützungsleistungen erbringt;
2. KEYVANCE IT eine genaue schriftliche Beschreibung des Problems liefern, prompt Antworten auf Fragen, angemessene Zusammenarbeit und Zwischenüberwachung zusichern mit Lösungsvorschlägen und Tests.
3. alle Hard- und Software bereitstellen und betreiben, die notwendig ist, damit KEYVANCE IT eine Ferndiagnose und Fehlerkorrektur der Software in der Systemumgebung des Kunden machen kann, wobei die Verbindung vom Kunden hergestellt werden muss (insbesondere im Hinblick auf die Datensicherheit). Alle diesbezüglichen Informationen sind bei KEYVANCE IT CUSTOMER SUPPORT erhältlich.
4. KEYVANCE IT die Mittel zur Verfügung stellen, die für KEYVANCE IT notwendig sind, um seine Wartungs- und Unterstützungsdienste zu erbringen, wie z.B. - ohne Anspruch auf Vollständigkeit - Büroräume, Papier, Drucker, kostenlose Nutzung von Telefon- und Internetleitungen.

10.3 KEYVANCE IT ist berechtigt, den Fehler zu beheben und die Art und Weise der Fehlerbeseitigung zu bestimmen, z.B. durch eine Update-Lieferung. Solange der Fehler nicht behoben ist, wird sich KEYVANCE IT auf Wunsch des Kunden um eine vorläufige Umgehungslösung für den Fehler bemühen, soweit dies in angemessener Zeit und mit vertretbarem Aufwand möglich ist und wenn der Kunde aufgrund des Fehlers unaufschiebbare Aufgaben nicht erfüllen kann.

10.4 Erhält KEYVANCE IT einen Serviceauftrag für ein Problem, das durch einen Fehler der Software oder des Hosting-Dienstes verursacht wurde und nicht unter die Gewährleistung gemäß Punkt II.14 fällt, ist KEYVANCE IT berechtigt, alle im Zusammenhang mit einem solchen Auftrag erbrachten Leistungen als Ad-hoc-Wartungs- und Supportleistung zu verrechnen.

13 ARTIKEL XIII HOSTING-DIENSTE

13.1 KEYVANCE IT kann Hosting-Dienste erbringen. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass sich KEYVANCE IT Dritter (z.B. Hosting-Partner) bedienen kann, um die notwendigen Ressourcen (z.B. Hardware, Software, Netzwerke, Speicherplatz, etc.) für die Hosting-Dienste bereitzustellen.

13.2 Hosting-Dienste können nur in Übereinstimmung mit dem Gesetz bereitgestellt werden. Jegliche Nutzung dieser Dienste, die gegen lokale, staatliche, bundesstaatliche oder internationale Gesetze verstößt, die für

KEYVANCE IT, Ihre lokale Gerichtsbarkeit oder eine Gerichtsbarkeit, unter die Sie oder Ihre Website fallen, gelten, ist strengstens verboten.
Während der Nutzung des Dienstes ist dem Kunden nicht gestattet:

A. die Nutzung des Internets durch andere Nutzer einzuschränken oder zu verhindern;

B. ungesetzliche, bedrohliche, missbräuchliche, verleumderische, beleidigende, skandalöse, obszöne, anstößige, unanständige, gotteslästerliche oder anderweitig anstößige Informationen jeglicher Art zu posten oder zu übertragen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Übertragungen, die ein Verhalten beinhalten oder fördern, das eine Straftat darstellen würde zu einer zivilrechtlichen Haftung führen oder anderweitig gegen lokale, staatliche, bundesstaatliche oder internationale Gesetze verstoßen würden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf US-Ausfuhrkontrollgesetze und -vorschriften sowie Gesetze zum Schutz des geistigen Eigentums, einschließlich Urheberrechtsgesetze, Markengesetze, Gesetze zum Schutz von Geschäftsgeheimnissen, Gesetze zur widerrechtlichen Aneignung und zum Schutz vor Verwässerung;
C. Informationen oder Software einen Virus oder andere schädliche Komponenten , einzustellen, zu veröffentlichen, zu übertragen, zu vervielfältigen oder zu verbreiten; Informationen, Software oder anderes Material, das über den Dienst erhalten wurde, für kommerzielle Zwecke einzustellen, zu veröffentlichen, zu übertragen, zu vervielfältigen, zu verbreiten oder in irgendeiner Weise zu verwerten (es sei denn, der Anbieter dieser Informationen, Software oder dieses anderen Materials hat dies ausdrücklich gestattet).

13.3 Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, KEYVANCE IT zu entschädigen, zu verteidigen und schadlos zu halten von jeglicher Haftung, Geldstrafen, Verlusten, Schäden, Kosten, Ausgaben, Anwaltsgebühren, Rechtsansprüchen oder Forderungen, die durch die Nutzung des Dienstes durch den Kunden verursacht wurden oder indirekt daraus resultieren und die entweder den Kunden, KEYVANCE IT oder eine oder mehrere andere Parteien ohne Einschränkung oder Ausnahme schädigen. Diese Freistellungs- und Haftungsfreistellungsvereinbarung erstreckt sich auf alle Angelegenheiten im Zusammenhang mit dem Hosting für den Kunden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Wahl des Domainnamens und den Inhalt der Website.

13.4 KEYVANCE IT behält sich das Recht vor, nach eigenem Ermessen Hosting-Dienste für jedermann zu verweigern oder zu beenden. KEYVANCE IT kann dem Kunden den Zugang zu den Diensten ganz oder teilweise ohne Vorankündigung verweigern, wenn der Kunde ein Verhalten an den Tag legt, von dem KEYVANCE IT nach eigenem Ermessen annimmt, dass es gegen eine der Bestimmungen dieser Vereinbarung verstößt. KEYVANCE IT ist nicht verantwortlich für die Benachrichtigung von Drittanbietern von Diensten, Waren oder Informationen, noch für irgendwelche Konsequenzen, die aus einer solchen Unterbrechung oder fehlenden Benachrichtigung entstehen.

13.5 KEYVANCE IT gibt keine Garantien oder Zusicherungen jeglicher Art für die angebotenen Hosting-Dienste. Der Hosting-Service wird auf einer "wie gesehen"- und "wie verfügbar"-Basis zur Verfügung gestellt, ohne Garantien Art, weder ausdrücklich noch implizit, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Garantien des Eigentumsrechts, der Nichtverletzung von Rechten, oder implizite Garantien der Marktgängigkeit oder Eignung für einen bestimmten Zweck. Ratschläge oder Informationen, die von KEYVANCE IT oder seinen Mitarbeitern erteilt werden, stellen keine Garantie dar. KEYVANCE IT übernimmt keine Garantie dafür, dass der Hosting-Service ununterbrochen oder fehlerfrei funktioniert oder dass Informationen, Software oder anderes Material, das über den Service zugänglich ist, frei von Viren oder anderen schädlichen Komponenten ist. KEYVANCE IT haftet in keinem Fall für direkte, indirekte, spezielle, strafende oder Folgeschäden, die in irgendeiner Weise aus der Nutzung oder der Unmöglichkeit der Nutzung des Dienstes durch den Kunden oder aus der Nutzung des durch Dritte für den Zugriff auf Ihren Webspace/Webseite oder den Zugriff auf das Internet oder einen Teil davon entstehen, oder für das Vertrauen des Kunden oder eines Dritten auf oder die Nutzung von Informationen, Dienstleistungen oder Waren, die auf oder über den angeboten werden, oder die auf Fehler, Auslassungen, Unterbrechungen, Dateilöschungen, Irrtümer, Defekte, Verzögerungen beim Betrieb oder bei der Übertragung oder auf Leistungsstörungen

zurückzuführen sind. Ist der Kunde mit dem Hosting-Dienst von KEYVANCE IT oder einer Bedingung, Regeln, Politiken, Richtlinien oder Praktiken unzufrieden, besteht das einzige und ausschließliche Rechtsmittel des Kunden darin, die Nutzung des Hosting- Dienstes zu beenden.
Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass durch das Einstellen von Informationen auf den Servern von KEYVANCE IT oder von Drittanbietern (z.B. Hosting-Partnern) diese Informationen allen Internetnutzern zur Verfügung gestellt werden und dass KEYVANCE IT keine Möglichkeit hat, den Zugang zu diesen Informationen zu beschränken oder zu begrenzen oder diese Informationen vor Urheberrechtsverletzungen zu schützen. Der Kunde übernimmt die volle Verantwortung und das Risiko für die Nutzung der Server von KEYVANCE IT oder von Diensten Dritter (z.B. Hosting-Partner) und des Internets durch den Kunden. Es liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden, die Richtigkeit, Vollständigkeit und Nützlichkeit aller Meinungen, Ratschläge, Dienstleistungen und sonstigen Informationen sowie die Qualität und Marktgängigkeit aller Waren zu beurteilen, die über die Server von KEYVANCE IT oder von Dritten (z.B. Hosting-Partnern) oder im Internet im Allgemeinen angeboten werden.

13.6 Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass KEYVANCE IT nicht als "sicheres Kommunikationsmedium" im Sinne des Electronic Communications Privacy Act (ECPA) angesehen wird und kein Anspruch auf Privatsphäre besteht.

13.7 Der Kunde verpflichtet sich, das ordnungsgemäße Funktionieren des Systems nicht absichtlich zu stören, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Vereitelung von Identifizierungsverfahren, die Zugang über das hinaus, wozu Sie berechtigt sind, und die Beeinträchtigung der Verfügbarkeit, Zuverlässigkeit oder Qualität der Dienste für andere Kunden. Der Kunde verpflichtet sich ferner, das ordnungsgemäße Funktionieren anderer über das Internet zugänglicher Systeme nicht zu stören, auch nicht durch den Versuch eines unbefugten Zugangs. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, die Nutzungsbedingungen jedes Netzes oder Dienstes, mit dem er sich verbindet, zu befolgen.
Der Kunde verpflichtet sich, die Systemrichtlinien und alle anderen Richtlinien zum Schutz und zur Verbesserung der Qualität und Zuverlässigkeit der Hosting-Dienste zu befolgen. Der Kunde verpflichtet sich, alle zukünftigen Entscheidungen von KEYVANCE IT zu befolgen.

13.8 Die Nutzung des Dienstes durch den Kunden erfolgt ausschließlich auf dessen Risiko. KEYVANCE IT ist nicht verantwortlich für die Dateien und Daten des Kunden. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, die volle Verantwortung für die übertragenen Dateien und Daten zu übernehmen und im notwendigen Umfang Sicherungskopien von Dateien und Daten zu erstellen.

13.9 Der Kunde stimmt zu, dass die Sicherheit seiner Daten in s e i n e r alleinigen Verantwortung liegt. Wenn der Kunde der Meinung ist, dass die Sicherheit in irgendeiner Weise beeinträchtigt wurde, muss er KEYVANCE IT unverzüglich in Textform benachrichtigen. Der Kunde haftet in vollem Umfang für jeden Missbrauch oder jede Gefährdung, von der KEYVANCE IT nicht ordnungsgemäß benachrichtigt worden ist. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, Dritten keinen Zugang zu gewähren oder zu überlassen, und dass für jede Nutzung seines Zugangs durch Dritte, denen er diesen Zugang gewährt hat, er ausschließlich selbst verantwortlich ist. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass KEYVANCE IT bei Verdacht auf Sicherheitsverstöße im Zusammenhang mit dem Zugang des Kunden das Recht hat, den Zugang bis zur Untersuchung und Klärung zu sperren.

13.10 Der Kunde verpflichtet sich, keine unaufgeforderte oder verbotene Werbung oder sonstiges belästigendes oder rechtswidriges Material über elektronische Post, Usenet-Postings oder andere Internetmedien zu versenden. Die Nutzung von KeyVance IT oder eines anderen Dienstes, der mit den über KEYVANCE IT bezogenen Diensten in Verbindung steht, für unaufgeforderte Massensendungen, Postings oder andere Aktivitäten, die als Belästigung anderer angesehen werden, allgemein als "Spamming" bezeichnet, ist strengstens untersagt und kann ohne Ankündigung zur sofortigen Beendigung der Dienste des Kunden führen. D e r Kunde haftet in vollem Umfang für alle Schäden, die dem Kunden, KEYVANCE IT oder Dritten

durch ein solches Verhalten entstehen.

14 ARTIKEL XIV GEWÄHRLEISTUNG

14.1 Ein Fehler, der ein Problem verursacht, gilt nur dann als *Mangel*, wenn er nicht unter die in der Definition von Nicht-Standardleistungen (a) bis (d) beschriebenen Umstände fällt, vorbehaltlich der nachstehenden Regelungen.

Hat der Kunde die Software durch Schnittstellen im Rahmen des Vertrages erweitert, so gilt die Gewährleistung von KEYVANCE IT nur bis zur Schnittstelle.
Wurde die Software (1) durch den Kunden oder durch einen Dritten im Auftrag des Kunden oder (2) aufgrund eines Änderungswunsches geändert oder erweitert und kann nicht ausgeschlossen werden, dass diese Änderungen oder Erweiterungen zu dem Problem beigetragen haben, so liegt ein *Mangel* im Sinne der vorgenannten Spezifikation nur dann vor, wenn unwiderlegbar nachgewiesen werden kann, dass das Problem auch ohne diese Änderungen oder Erweiterungen aufgetreten wäre. In allen anderen Fällen hingegen wird die Behandlung des Problems je nach den Umständen als Wartungs- oder Supportleistung, als zusätzliche Softwareentwicklungsleistung oder als Nicht-Standardleistung in Rechnung gestellt, während jeder andere Fehler in einer Version oder einem Release, den der Kunde innerhalb der Frist von Ziffer II.2.4 meldet, von KEYVANCE IT kostenlos behoben wird.

14.2 KEYVANCE IT gewährleistet, dass die Software nur für die Dauer der Gewährleistungsfrist frei von *Mängeln* im Sinne von Abschnitt II 14.1 ist. Die Gewährleistungsfrist ist auf 1 Jahr ab Lieferung beschränkt. Die Gewährleistung umfasst die Diagnose und Behebung *von Mängeln*.

14.3 Der Kunde muss KEYVANCE IT eine Frist von mindestens 20 Arbeitstagen zur Beseitigung eines Mangels setzen (Nachbesserung). Diese Frist muss verlängert werden, wenn die Komplexität oder Schwierigkeit der Fehlerdiagnose und/oder -behebung dies erfordert. Kann die vorgenannte Frist nicht eingehalten werden, muss der Kunde KEYVANCE IT eine weitere Frist von 10 Arbeitstagen zur Behebung des Mangels setzen. Ist KEYVANCE IT nicht in der Lage, den Mangel vor Ablauf der zweiten Frist zu beheben, kann der Kunde im Rahmen der gesetzlichen Grenzen eine Herabsetzung der Vergütung (Minderung) oder den Rücktritt vom Vertrag (Rücktritt) verlangen.

14.4 Der Kunde hat kein Recht zum Rücktritt oder zur Minderung, wenn die Software oder der Hosting-Service einen Fehler aufweist, der entweder nicht als Problem zu qualifizieren ist oder als Problem zu qualifizieren ist, aber von KEYVANCE IT innerhalb einer angemessenen Frist behoben werden kann.

15 ARTIKEL XV DAUER UND BEENDIGUNG

15.1. Vorbehaltlich anderslautender Bestimmungen in einem bestimmten Vertrag erbringt KEYVANCE IT seine Dienstleistungen für eine Vertragslaufzeit von 12 Monaten. Der Vertrag verlängert sich jeweils um weitere 12 Monate, wenn er nicht von einer der Parteien in Textform und unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten zum Ende der Vertragslaufzeit gekündigt wird.

15.2 Jeder Vertrag, der eine feste Laufzeit für wiederkehrende Leistungen vorsieht, verlängert sich automatisch, wenn er nicht mindestens drei Monate vor Ablauf der Vertragslaufzeit schriftlich gekündigt wird, es sei denn, in dem ist etwas anderes bestimmt.

16 ARTIKEL XVI ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

16.1 Alle mit KEYVANCE IT vereinbarten oder von KEYVANCE IT genannten Honorare oder Preise verstehen sich zuzüglich Mehrwertsteuer.

16.2 Sofern nicht anders vereinbart, stellt KEYVANCE IT jede vertragliche Leistung bei Lieferung und Abnahme in Rechnung, indem sie monatlich eine schriftliche Rechnung stellt. Auch wenn KEYVANCE IT einen Teil der Leistungen nicht monatlich abrechnet, wird KEYVANCE IT dem Kunden regelmäßig Stundennachweise, Erläuterungsblätter zu den geleisteten Arbeitsstunden Informationen über die Entwicklung vorlegen.

16.3 Alle Zahlungen sind innerhalb von 10 Werktagen nach Erhalt der Rechnung ohne Abzug fällig. Zahlt der Kunde nicht vollständig innerhalb dieser Zahlungsfrist, gerät er ohne gesonderte Mahnung in Verzug und schuldet die gesetzlich geregelten Verzugszinsen. Darüber hinaus schuldet der Kunde einen pauschalen Schadensersatz in Höhe von 10 % des Rechnungsbetrages. Diese Pauschale gilt als Entschädigung für die durch die Nichtzahlung verursachten außergerichtlichen Kosten und unbeschadet des Rechts der KEYVANCE IT, eine Entschädigung für andere, nicht ausschließlich durch die Nichtbezahlung verursachten Schäden zu fordern. Jede Teilzahlung auf eine Rechnung bedeutet, dass der Kunde diese Rechnung ohne Vorbehalt anerkennt, es sei denn, der Kunde hat vorher ausdrücklich schriftlich etwas anderes erklärt.

16.4 Solange der Kunde mit der Bezahlung der Rechnungen im Verzug ist, ruht jedes Nutzungsrecht, wobei KEYVANCE IT bis zur vollständigen Bezahlung aller Beträge alle Eigentums- und Nutzungsrechte an der verkauften Software oder dem Quelltext (Source Code) einschließlich aller Speichermedien behält (Eigentumsvorbehalt). Kommt der Kunde mit der Zahlung der Leistungsentgelte in Verzug, so ist KEYVANCE IT berechtigt, nach vorheriger schriftlicher Mitteilung an den Kunden und nach Ablauf einer von KEYVANCE IT gesetzten Zahlungsfrist (1) die Leistungserbringung für die Dauer des Verzuges einzustellen, (2) vom Vertrag zurückzutreten, hilfsweise (3) den Vertrag zu kündigen und (4) jede Software zurückzufordern, deren Entwicklung noch nicht vollständig bezahlt ist, einschließlich ihrer Test- oder Demoversionen oder Releases.

17 ARTIKEL XVII RISIKEN DES GEISTIGEN EIGENTUMS UND ALLGEMEINE HAFTUNG

17.1 Macht ein Dritter gegenüber dem Kunden geltend, dass die Nutzung der Software unter der vertraglich eingeräumten Lizenz unmittelbar ein Patent, ein Urheberrecht, ein Datenbankrecht, Markenrecht (im Folgenden: *Schutzrechte*) in einem Land verletzt, von dem KEYVANCE IT wusste, dass der Kunde die Software zu nutzen beabsichtigte, so wird KEYVANCE IT den Kunden nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen (Ziffern II.17.2 bis II.17.4) verteidigen und freistellen, vorausgesetzt, der Kunde hält Ziffer II.17.2 strikt und vollständig ein. Eine weitergehende Haftung von KEYVANCE IT für die Verletzung *von Immaterialgüterrechten* ist ausdrücklich ausgeschlossen.

17.2 Sobald der Kunde von den in Abschnitt II.17 genannten Umständen der Rechtsverletzung Kenntnis erhält.

1. (a) KEYVANCE IT unverzüglich und vollständig über den Anspruchsteller sowie den Anspruch zu informieren,
(b) KEYVANCE IT ausschließlich die Kontrolle über Abwehrmaßnahmen oder Vergleiche im Zusammenhang mit dem Anspruch zu übertragen,
(c) KEYVANCE IT auf Kosten von KEYVANCE IT alle Vollmachten, alle Genehmigungen, Informationen und Unterstützung zukommen zu lassen, die KEYVANCE IT zur Abwehr des Anspruchs für erforderlich hält, und
(d) ohne vorherige ausdrückliche schriftliche Zustimmung von KEYVANCE IT keine Einwendungen oder Einreden geltend zu machen, Vergleiche zu schließen oder Vereinbarungen zu treffen. KEYVANCE IT ist berechtigt, nach eigenem Ermessen zu entscheiden, ob die Forderung anerkannt, bestritten oder vergleichsweise erledigt werden soll. Wird der Kunde aufgrund des behaupteten Verstoßes oder einer Entscheidung von KEYVANCE IT, die sich aus der Bearbeitung dieses Anspruchs ergibt, gerichtlich zur Zahlung von Schadenersatz oder Kosten verurteilt oder entstehen dem Kunden Kosten oder Schäden, so gelten die nachstehenden Haftungsbestimmungen von KEYVANCE IT.

17.3 Sobald KEYVANCE IT vom Kunden ordnungsgemäß über die Ansprüche gemäß Ziffer II.17.1 informiert wurde, ist KEYVANCE IT berechtigt, (a) dem Kunden das uneingeschränkte Recht zur vertragsgemäßen Nutzung der Software einzuräumen, (b) die Software so zu ändern, dass sie keine *Schutzrechte* verletzt, oder (c) vom Kunden zu verlangen, dass er die Nutzung der Software oder von Teilen der Software

einstellt, wobei KEYVANCE IT ihm den entsprechenden Teil der Softwareentwicklungsgebühr, vermindert um 20% für jedes volle Jahr (365 Tage) nach dem Lieferdatum, zurückerstattet.

17.4 KEYVANCE IT ist von ihren Verpflichtungen nach den Ziffern II.17.1 II.17.3 befreit, wenn die behauptete *Schutzrechtsverletzung* aus einem oder mehreren der folgenden Fälle resultiert:

(a) Die Software wurde in Verbindung mit kundenspezifischen Methoden oder Verfahren eingesetzt.
(b) Die Software wurde geändert, um die vom Kunden gestellten Anforderungen zu erfüllen. (c) Der Kunde hat nicht die letzte, unveränderte Update-Lieferung der betreffenden Software verwendet und die Verwendung der besagten Update-Lieferung hätte die Umstände, die die behauptete Rechtsverletzung verursachen, verhindert. (d) Die Software wurde mit Programmen verwendet oder kombiniert, die nicht von KEYVANCE IT geliefert wurden, und die Umstände, die zu der behaupteten Rechtsverletzung geführt haben, wären nicht eingetreten, wenn die genannten Fremdprogramme nicht verwendet worden wären. (e) Die Software wurde durch den Kunden oder einen Dritten verändert. (f) Die Software wurde in einer anderen als der von KEYVANCE IT vorgeschriebenen oder im Rahmen des Vertrages erlaubten Art und Weise genutzt.

17.5 KEYVANCE IT erklärt, dass ihr keine Behauptung bekannt ist, dass ihre Software oder andere Dienstleistungen die *geistigen Eigentumsrechte* eines Dritten verletzen würden. KEYVANCE IT sichert zu, dass sie, sobald sie von einer solchen Behauptung Kenntnis erlangt, die Situation unverzüglich analysieren und, falls erforderlich oder erwünscht, eine der in Abschnitt II.17.7 genannten Maßnahmen zum Schutz des Kunden ergreifen wird.

17.6 KEYVANCE IT haftet für jede Handlung oder Unterlassung eines seiner Erfüllungsgehilfen. KEYVANCE IT haftet nicht für leichte Fahrlässigkeit, gleich aus welchem Grund, es sei denn, dass KEYVANCE IT andernfalls eine der Verpflichtungen, zu denen sie sich in einem Vertrag ausdrücklich verpflichtet hat, nicht erfüllen würde oder nicht erfüllen könnte.
Die Haftung von KEYVANCE IT ist auch bei Verletzung von Kardinalpflichten der Höhe nach auf den , vorhersehbaren Schaden begrenzt, und zwar für jeden einzelnen Schadensfall auf das Dreifache (3) bzw. Fünffache (5) der für die jeweilige Software bzw. Leistung in Rechnung gestellten Entgelte, wobei der niedrigere Wert zur Anwendung kommt, wenn es sich um ein Kundenentgelt handelt, und der höhere Wert, wenn es sich um ein sonstiges Entgelt handelt.

17.7 Die Haftungsausschlüsse und -beschränkungen in diesen Bedingungen gelten nicht für die Haftung von KEYVANCE IT wegen Arglist, Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit.

17.8 Um die mit der Software verbundenen Risiken zu minimieren, muss der Kunde regelmäßig, mindestens jedoch einmal täglich, Sicherungskopien seiner Daten erstellen.

17.9 Ungeachtet dessen haftet KEYVANCE IT nicht für Ereignisse höherer Gewalt, die KEYVANCE IT, ihre Erfüllungsgehilfen oder ihre Hauptlieferanten betreffen, wie z.B. - ohne dass diese Aufzählung abschließend ist - anhaltende soziale Unruhen, Streiks oder Aussperrungen; Handlungen oder Unterlassungen von Behörden; schwerwiegende Verkehrs-, Strom-, Internet- oder Telekommunikationsprobleme; Naturkatastrophen, Epidemien, länger andauernde Krankheit einer großen Anzahl ihrer Mitarbeiter; Brand, Einbruch oder Vandalismus in ihren Räumlichkeiten; Anschläge mit Schadsoftware auf oder infizierten Informations- oder Kommunikationssystemen, obwohl dem Stand der Technik entsprechende Abwehrmaßnahmen ergriffen wurden; rechtmäßige Software oder Hardware, die unvorhersehbar ausfällt und sämtliche Ersatzsoftware oder -hardware unbrauchbar macht, obwohl dem Stand der Technik entsprechende Abwehrmaßnahmen ergriffen wurden; Aufstände, Aufruhr, Terrorismus, Krieg oder sonstige Gewaltakte.

18 ARTIKEL XVIII DATENSCHUTZ / VERTRAULICHKEIT

18.1 Kundendaten können im Rahmen eines Vertrages auf beliebigen Speichermedien gespeichert und archiviert werden. Sie können zur Bearbeitung durch KEYVANCE IT oder deren Erfüllungsgehilfen übermittelt und von KEYVANCE IT nach den Vorgaben des Vertrages genutzt werden. **DER KUNDE ERKLÄRT SICH DAMIT EINVERSTANDEN, DASS SEINE DATEN VON KEYVANCE IT NACH DEN VORGABEN DIESER BEDINGUNGEN UND DES JEWEILIGEN VERTRAGES VERARBEITET UND GENUTZT WERDEN**. KEYVANCE IT wird alle Daten vertraulich behandeln.

Er wird die Daten des Kunden mit angemessener Vertraulichkeit behandeln und dafür sorgen, dass seine Angestellten, leitenden Angestellten, Berater und Erfüllungsgehilfen über diese Verpflichtung ordnungsgemäß informiert werden und sie einhalten werden.

18.2 Auf Verlangen des Kunden wird KEYVANCE IT Daten (Programm- oder Testdaten) löschen und vom Kunden zur Verfügung gestellte Unterlagen vernichten oder zurückgeben, soweit deren Archivierung nicht zum Nachweis der Erfüllung der vertraglichen Pflichten von KEYVANCE IT erforderlich ist. Auch ohne eine solche Aufforderung wird KEYVANCE IT keine anderen Daten aufbewahren, als die, die für die Erbringung ihrer Leistungen nach diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen und dem Vertrag erforderlich sind, sofern deren Archivierung nicht erforderlich ist, um die Erfüllung der vertraglichen Pflichten von KEYVANCE IT zu belegen.

18.3 KEYVANCE IT bewahrt den Vertragsgegenstand, insbesondere die Quellcodeprogramme und etwaige Dokumentationen des Kunden, sorgfältig auf.

18.4 Die vertrauliche Behandlung von Informationen gilt für keine der Parteien für Informationen, die - nachgewiesen durch klare, eindeutige, datierte und überprüfbare Dokumentation (schriftlich oder in anderer Dokumentenform) - öffentlich bekannt sind oder werden, außer durch Handlungen oder Unterlassungen der empfangenden Partei, oder wenn der Kunde oder KEYVANCE IT bereits im Besitz der Informationen sind, die nicht geheim sind, oder wenn die Informationen vom Kunden oder von KEYVANCE IT unabhängig entwickelt wurden.

18.5 KEYVANCE IT hat das Recht, den Kunden in Pressemitteilungen, Produktbroschüren und Geschäftsberichten als Kunden von KEYVANCE IT zu bezeichnen.

19 Artikel XIX Übertragbarkeit

19.1 KEYVANCE IT kann mit vorheriger schriftlicher Zustimmung des alle Rechte und Pflichten aus diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen und dem Vertrag ganz oder teilweise auf einen Dritten übertragen. Der Kunde kann die Zustimmung zu der beabsichtigten Übertragung nur aus zwingenden Gründen verweigern.

19.2 Rechte und Pflichten jeglicher Art, die sich aus diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den Verträgen ergeben, können vom Kunden nicht auf einen Dritten übertragen werden.

20 Artikel XX Rechtswahl und Gerichtsstand

20.1 Diese Bedingungen und jeder Vertrag unterliegen dem deutschen Recht.
20.2 Gerichtsstand ist Neubrandenburg.

21 Artikel XXI Sonstiges

21.1 Keine Verpflichtung von KEYVANCE IT, die sich aus diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder den Verträgen ergibt, ist als Ergebnisverpflichtung auszulegen, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde, entweder in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder zu einem späteren Zeitpunkt schriftlich durch einen bevollmächtigten (auch gesetzlichen) Vertreter von KeyVance IT. Folglich handelt es sich bei jeder Verpflichtung von KEYVANCE IT um eine Mittelverpflichtung, wobei jede solche Mittelverpflichtung als „Standardleistung" auszulegen ist, sofern nicht ausdrücklich vereinbart wurde, dass diese Mittelverpflichtung als eine Verpflichtung zur Erbringung einer bestimmten Leistung anzusehen ist, entweder in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder zu einem späteren Zeitpunkt schriftlich durch einen bevollmächtigten (auch gesetzlichen) Vertreter von KEYVANCE IT.

21.2 Die Überschriften der Absätze dienen lediglich als praktische Referenz und sind für die Auslegung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht maßgeblich.

21.3 Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) 2025 ersetzen alle früheren Fassungen, wobei diese Allgemeinen auf alle Verträge, einschließlich der bereits abgeschlossenen, Anwendung finden, es sei denn, in einem neuen Vertrag ist ausdrücklich etwas anderes vorgesehen; in diesem Fall sind die abweichenden Bestimmungen auf diesen spezifischen Vertrag beschränkt und streng auszulegen. Wie alle anderen Ergänzungen und Änderungen dieser Allgemeinen Bedingungen bedürfen auch diese abweichenden Bestimmungen der Schriftform und müssen von den bevollmächtigten Vertretern von KEYVANCE IT unterzeichnet sein.

21.4 Sollte eine Bestimmung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so ist sie durch eine Bestimmung zu ersetzen, die ihrem wirtschaftlichen Zweck möglichst nahekommt, während alle anderen Bestimmungen wirksam bleiben.

21.5 Die Parteien werden sich in gegenseitigem Einvernehmen und im Geiste der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen auf eine Regelung einigen. Dies gilt auch für alle Umstände, die in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht vorgesehen sind.