

# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

## NEWBOOKS Solutions

Datum: 02.08.2021  
Version: 1.0



# Inhaltsverzeichnis

A.	Allgemeine Bestimmungen .....	2
1.	Aufbau und Geltungsbereich.....	2
2.	Nutzungsrechte .....	2
3.	Lizenzaudit .....	3
4.	Personaleinsatz und Subunternehmer .....	3
5.	Mitwirkungspflichten des Kunden .....	3
6.	Vergütung und Zahlungsbedingungen .....	4
7.	Gewährleistung.....	5
8.	Freistellung .....	6
9.	Haftung.....	6
10.	Laufzeit und ordentliche Kündigung von Dauerschuldverhältnissen.....	7
11.	Datenschutz.....	7
12.	Geheimhaltung Vertraulicher Informationen .....	7
13.	Abtretungsverbot, Aufrechnung .....	8
14.	Anwendbares Recht, Erfüllungsort, Gerichtsstand.....	8
15.	Sonstiges .....	8
B.	Besondere Bestimmungen für Projektverträge .....	9
1.	Anwendungsbereich und Vertragsgegenstand .....	9
2.	Beauftragung von Weiterentwicklungsleistungen .....	9
3.	Erbringung von Weiterentwicklungsleistungen.....	9
4.	Change Requests .....	10
5.	Abnahme .....	10
C.	Besondere Bestimmungen für Softwarewartung, -pflege und Support .....	11
1.	Anwendungsbereich und Vertragsgegenstand .....	11
2.	Softwarewartung und Pflege .....	11
3.	Störungsmeldungen .....	11
4.	Software-Support.....	11
5.	Reaktionszeit .....	12
D.	Besondere Bestimmungen für die Nutzung elektronischer Katalogdaten aus der NEWBOOKS Fachbuchdatenbank .....	12
1.	Anwendungsbereich und Vertragsgegenstand .....	12
2.	Nutzungsrechte .....	12
3.	Verfügbarkeit .....	13
4.	Freistellung .....	13
	Anlage: Mitwirkungspflichten des Kunden .....	14

# A. Allgemeine Bestimmungen

## 1 Aufbau und Geltungsbereich

- a. Solutions erbringt gegenüber dem Kunden je nach Vertrag unterschiedliche Leistungen: So erbringt Solutions softwarespezifische Beratungsleistungen, entwickelt individuelle Softwarelösungen für Kunden und erbringt Softwarewartungs-, pflege-, und Supportleistungen. Zudem bietet Solutions ihren Kunden verschiedene Novitätendienste, insbesondere die Nutzung der elektronischen Katalogdaten aus der NEWBOOKS Fachbuchdatenbank an. Die Leistungen sind im Einzelnen in den Leistungsbeschreibungen beschrieben.
- b. Die in diesem Kapitel A. enthaltenen „Allgemeinen Bestimmungen“ finden auf alle Verträge zwischen Solutions und dem Kunden Anwendung. Kapitel B. regelt ergänzend „Besondere Bestimmungen für Projektverträge“, Kapitel C. „Besondere Bestimmungen für Softwarewartung, -pflege und Support“ und Kapitel D. „Besondere Bestimmungen für die Nutzung der elektronischen Katalogdaten aus der NEWBOOKS Fachbuchdatenbank“. Sofern für einen Vertragstyp keine besonderen Bestimmungen beigefügt sind, finden ausschließlich die in diesem Kapitel A enthaltenen Bestimmungen Anwendung.
- c. Diese AGB gelten für alle zwischen Solutions und dem Kunden geschlossenen Verträge, soweit die Parteien nicht individualvertraglich abweichende Bestimmungen treffen. Sie gelten auch für künftige Verträge, ohne dass erneut auf die Geltung dieser AGB hingewiesen wurde.

## 2. Nutzungsrechte

- a. Solutions gewährt dem Kunden an der Software und der zugehörigen Dokumentation ein nichtausschließliches (an für den Kunden individuell entwickelter Software ein ausschließliches), zeitlich unbeschränktes, auf das Gebiet der Bundesrepublik Deutschland beschränktes, nicht-unterlizenzierbares Recht zur Nutzung der Software zu eigenen geschäftlichen Zwecken im vertraglich bestimmten Umfang. Der Quellcode ist nicht Gegenstand der Rechtsübertragung.
- b. Die Rechte des Kunden zur Nutzung der elektronischen Katalogdaten aus der NEWBOOKS Fachbuchdatenbank bestimmen sich nach Kapitel D. „Besondere Bestimmungen für die Nutzung der elektronischen Katalogdaten aus der NEWBOOKS Fachbuchdatenbank“.
- c. Schutzrechts- oder sonstige Rechteinhabervermerke auf Datenträgern und der Benutzerdokumentation dürfen nicht entfernt werden.
- d. Der Kunde ist berechtigt, eine Sicherungskopie des Programms zu erstellen. Er hat auf der erstellten Sicherungskopie den Vermerk „Sicherungskopie“ sowie einen Urheberrechtsvermerk des Herstellers sichtbar anzubringen. Im Übrigen sind Vervielfältigungen des Programms unzulässig, soweit sie nicht zu dem vertraglich bestimmten Gebrauch notwendig sind.

### 3. Lizenzaudit

- a. Solutions ist berechtigt, die Einhaltung der Nutzungsrechte bei dem Kunden während dessen üblichen Geschäftszeiten in dessen Geschäftsräumen selbst, durch einen zur Vertraulichkeit verpflichteten Sachverständigen oder mittels Remote-Zugriff zu überprüfen. Solutions wird eine Überprüfung mit angemessener Zeit vorab ankündigen. Der Kunde wird Solutions bei der Überprüfung im erforderlichen und angemessenen Umfang unterstützen und dafür Sorge tragen, dass die Überprüfung ungehindert durchgeführt werden kann. Sofern Solutions im Rahmen einer Überprüfung personenbezogene Daten des Kunden zur Kenntnis nehmen muss, werden die Parteien die erforderlichen Maßnahmen ergreifen, um die geltenden Datenschutzbestimmungen einzuhalten. Solutions verpflichtet sich, etwaig erlangte Informationen ausschließlich zur Überprüfung und Durchsetzung des Vertrags zu verwenden.
- b. Für jeden Fall der Zuwiderhandlung gegen die vereinbarten Nutzungsrechte verpflichtet sich der Kunde zur Nachzahlung allfälliger Lizenzgebühren auf der Grundlage der jeweils gültigen Preisliste von Solutions. Die Geltendmachung eines weitergehenden Schadensersatzanspruchs bleibt unberührt.

### 4. Personaleinsatz und Subunternehmer

- a. Solutions ist frei bei der Auswahl der Personen, die zur Erbringung der Leistungen eingesetzt werden. Der Kunde ist nicht weisungsbefugt und zwar auch dann nicht, wenn die Leistungen in seinen Räumlichkeiten erbracht werden.
- b. Solutions ist berechtigt, die vertraglich geschuldeten Leistungen durch Subunternehmer erbringen zu lassen. Auf schriftliche Anfrage des Kunden wird Solutions dem Kunden die im Vertragsverhältnis eingesetzten Subunternehmer benennen.
- c. Der Kunde hat das Recht, den Austausch eines Subunternehmers zu verlangen, wenn die Beauftragung dieses Subunternehmers für den Kunden schwerwiegende Nachteile bedeutet, z.B. Offenlegung von Informationen an einen Konkurrenten. Der Kunde trägt die aufgrund des Austausches entstehenden Mehrkosten und akzeptiert etwaige mit dem Austausch verbundene Nachteile bei der Leistungserbringung.

### 5. Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde ist im Rahmen der Vertragserfüllung zur Mitwirkung verpflichtet. Die ihm im Einzelnen obliegenden Pflichten ergeben sich aus der Anlage zu diesen AGB.

## 6. Vergütung und Zahlungsbedingungen

- a. Die vertragsgegenständlichen Leistungen werden nach Maßgabe der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses aktuellen Preisliste von Solutions vergütet. Im Rahmen von Dauerschuldverhältnissen, wie der Beauftragung von Softwarewartung, -pflege und Support, behält sich Solutions vor, die Preise mit einer Ankündigungsfrist von zwei (2) Monaten zum Beginn des Folgemonats bei Veränderung der die Kosten der Leistungen beeinflussenden Faktoren zu erhöhen. Im Fall einer Erhöhung ist der Kunde berechtigt, den Vertrag unter Einhaltung einer Frist von einem (1) Monat zum Ende des Monats vor Inkrafttreten der Vergütungserhöhung zu kündigen.
- b. Die im Rahmen von Projektverträgen erbrachten Leistungen werden entweder nach Aufwand oder auf Festpreisbasis vergütet. Sofern nicht anders vereinbart, wird die Vergütung mit Abnahme der vertragsgegenständlichen Leistung fällig. Soll die Leistung in Teilen abgenommen werden und haben die Parteien eine Vergütung für die einzelnen abgenommenen Teile bestimmt, so ist die Vergütung für jeden Teil bei dessen Abnahme zu entrichten. Im Übrigen ist Solutions gemäß § 632a BGB berechtigt, Abschlagszahlungen zu verlangen.
- c. Softwarewartungs- und Softwarepflegeleistungen werden mit einer monatlichen Pauschale, die der Vergütung für zwei Manntage entspricht, abgerechnet. In dieser Pauschale ist die Zurverfügungstellung der notwendigen Ressourcen, die Reaktion innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit sowie die Analyse und Behebung von Störungen enthalten. Die pauschale Vergütung für Wartungs- und Pflegeleistungen ist jeweils für ein Kalenderjahr im Voraus zu zahlen.
- d. Soweit im Rahmen der Erbringung von Wartungs- und Pflegeleistungen zusätzlicher Beratungsaufwand entsteht, wird dieser separat nach dem tatsächlich entstandenen Aufwand vergütet.
- e. Supportleistungen werden ebenfalls nach Aufwand vergütet.
- f. Die für die Nutzung der elektronischen Katalogdaten aus der NEWBOOKS Fachbuchdatenbank zu zahlende Vergütung besteht aus einer bei Vertragsschluss einmalig anfallenden Gebühr für die Bereitstellung der Datenbank sowie einer jährlichen Nutzungsgebühr. Die Einzelheiten ergeben sich aus dem Auftragsformular.
- g. Die Rechnungstellung für nach Aufwand erbrachte Leistungen erfolgt jeweils in dem auf die Erbringung der Leistungen folgenden Monat und enthält eine Stundenübersicht.
- h. Reisezeiten werden zur Hälfte als Arbeitszeit vergütet.
- i. Materialaufwand, Reisekosten und Spesen werden gesondert in der tatsächlich angefallenen Höhe ausgewiesen und von dem Kunden erstattet.
- j. Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.
- k. Die Vergütung und alle sonstigen Beträge sind innerhalb von vierzehn (14) Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug zu begleichen.

## 7. Gewährleistung

- a. Soweit nach dem Gesetz für die vertragsgegenständlichen Leistungen Gewährleistungsrechte bestehen (bspw. für individuell entwickelte Software), wird Solutions Mängel in angemessener Zeit nach Anzeige durch den Kunden beseitigen. Die Beseitigung von Sachmängeln erfolgt nach Wahl von Solutions durch Anpassung oder durch eine Neu-Lieferung der vertragsgegenständlichen Leistung. Im Falle des Bestehens von Rechtsmängeln leistet Solutions nach ihrer Wahl dadurch Gewähr, dass sie entweder die notwendigen Rechte von dem Dritten erwirbt oder die vertragsgegenständliche Leistung so abändert, dass keine Rechte Dritter mehr verletzt werden.
- b. Führen voraussichtlich weder die Anpassung noch die Neulieferung zur Beseitigung des Fehlers, ist Solutions berechtigt, den Mangel durch eine Fehlerumgehung zu beseitigen. Soweit diese für den Kunden zumutbar ist, gilt sie als Nacherfüllung.
- c. Der Kunde ist erst wenn die Nachbesserung bezüglich desselben Mangels mindestens zweimal fehlgeschlagen ist, berechtigt, die weiteren gesetzlichen Gewährleistungsrechte geltend zu machen, insbesondere vom Vertrag zurückzutreten oder Schadensersatz zu verlangen. Schadensersatzansprüche bestehen nur nach Maßgabe von Ziffer 9 dieses Kapitels.
- d. Zeigt sich, dass eine angezeigte Störung nicht auf einen von Solutions zu vertretenden Mangel zurückzuführen ist, wird der Kunde Solutions für die erbrachten Leistungen, die zur Aufklärung des Sachverhalts erforderlich waren, angemessen vergüten.
- e. Gewährleistungsansprüche bestehen nicht, soweit der Kunde oder ein Dritter ohne Zustimmung von Solutions die vertragsgegenständlichen Leistungen ändert oder diese nicht in der vereinbarten Art und Weise (bspw. in der vereinbarten hardware- und/oder softwareseitigen Systemumgebung) einsetzt, es sei denn der Kunde weist nach, dass diese Änderung oder dieser Einsatz für den gemeldeten Mangel nicht ursächlich war.
- f. Darüber hinaus erstrecken sich die Mängelansprüche nicht auf Beta- und Test-Versionen von Software, d.h. auf solche Software, die der Kunde in Betrieb genommen hat bzw. mit deren Inbetriebnahme der Kunde Solutions beauftragt hat, bevor Solutions diese zur Abnahme freigegeben hat.
- g. Gewährleistungsansprüche des Kunden verjähren nach zwölf (12) Monaten ab Lieferung der vertragsgegenständlichen Leistung (soweit diese nicht auf Mietvertragsbasis erbracht wird). Abweichend von Satz 1 verjähren die Gewährleistungsansprüche in der regelmäßigen Verjährungsfrist, wenn Solutions den Mangel arglistig verschwiegen hat. Die Haftung gemäß Ziffer 9 dieses Kapitels bleibt hiervon unberührt.

## 8. Freistellung

- a. Der Kunde wird Solutions unverzüglich über die Geltendmachung von Ansprüchen Dritter informieren, die darauf beruhen, dass der Kunde durch eine vertragsgemäße Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistung geistige Eigentumsrechte des Dritten verletzt.
- b. Solutions wird versuchen, den Anspruch des Dritten abzuwehren. Der Kunde wird Solutions alle erforderlichen Ermächtigungen erteilen, damit Solutions sich gegen die geltend gemachten Ansprüche Dritter verteidigen kann. Der Kunde wird die Ansprüche Dritter nicht ohne vorherige Zustimmung von Solutions anerkennen. Der Kunde wird Solutions proaktiv in der Verteidigung gegen die Ansprüche Dritter unterstützen, insbesondere ihr die zur sachgemäßen Verteidigung erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen.
- c. Solutions ersetzt dem Kunden nach Maßgabe von Ziffer 9 etwaig entstandene Schäden (einschließlich erforderlicher Anwaltskosten), soweit Solutions an der Rechtsverletzung ein Verschulden trifft.
- d. Soweit die Ansprüche des Dritten nicht abgewehrt werden können, wird Solutions den Kunden von daraus resultierenden Zahlungsverpflichtungen an den Dritten freistellen, soweit Solutions an der Rechtsverletzung ein Verschulden trifft.

## 9. Haftung

- a. Solutions haftet unbeschränkt bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, für die Verletzung von Leben, Leib oder Gesundheit, nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes, soweit Solutions einen Mangel arglistig verschwiegen hat sowie im Umfang einer übernommenen Garantie.
- b. Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer für den Vertrag wesentlichen Pflicht, d.h. einer solchen Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf (sog. Kardinalspflicht) ist die Haftung von Solutions der Höhe nach auf den bei Vertragsschluss typischerweise vorhersehbaren Schaden begrenzt.
- c. Im Übrigen ist eine Haftung von Solutions ausgeschlossen.
- d. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Organe von Solutions.

## 10. Laufzeit und ordentliche Kündigung von Dauerschuldverhältnissen

- a. Dauerschuldverhältnisse, wie Softwarewartung, -pflege und Support, sowie die Nutzung der elektronischen Katalogdaten aus der NEWBOOKS Fachbuchdatenbank, beginnen mit ihrer Unterzeichnung und haben eine anfängliche Vertragslaufzeit von zwei Jahren.
- b. Nach Ablauf der anfänglichen Vertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag automatisch jeweils um ein weiteres Jahr, sofern er nicht von einer Partei unter Wahrung einer Kündigungsfrist von drei (3) Monaten zum Ablauf der jeweiligen Vertragsperiode schriftlich gekündigt wird.
- c. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

## 11. Datenschutz

Die Parteien werden alle sie betreffenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen einhalten und ihre Mitarbeiter auf das Datengeheimnis nach § 5 BDSG verpflichten.

## 12. Geheimhaltung Vertraulicher Informationen

- a. Die Parteien vereinbaren, auch über das Ende der Vertragslaufzeit hinaus, über Vertrauliche Informationen der jeweils anderen Partei Stillschweigen zu bewahren und alle notwendigen technischen und organisatorischen Maßnahmen zu treffen, um die Vertraulichen Informationen der jeweils anderen Partei vor unberechtigter Kenntnisnahme durch Dritte zu schützen.
- b. Die Parteien werden Dritten Zugang zu Vertraulichen Informationen nur dann gewähren, wenn diese dem Berufsgeheimnis unterliegen oder wenn diesen zuvor diesen Geheimhaltungsverpflichtungen entsprechende Verpflichtungen auferlegt worden sind. Des Weiteren werden die Parteien nur denjenigen Mitarbeitern die Vertraulichen Informationen offenlegen, die diese für die Durchführung des Vertrags kennen müssen und diese Mitarbeiter auch für die Zeit nach ihrem Ausscheiden in arbeitsrechtlich zulässigem Umfang zur Geheimhaltung verpflichten.
- c. „Vertrauliche Informationen“ sind der Vertrag nebst Anlagen sowie alle Informationen und Unterlagen der jeweils anderen Partei, die als vertraulich gekennzeichnet oder aus den Umständen heraus als vertraulich anzusehen sind, insbesondere Informationen über die vertragsgegenständlichen Leistungen, betriebliche Abläufe, Geschäftsbeziehungen und Know-how.
- d. Von der Verpflichtung zur Vertraulichkeit ausgenommen sind solche Informationen, die
  - i. dem Empfänger bei Abschluss des Vertrags nachweislich bereits bekannt waren oder danach von dritter Seite bekannt werden, ohne dass dadurch eine Vertraulichkeitsvereinbarung, gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen verletzt werden;



- ii. bei Abschluss des Vertrags öffentlich bekannt sind oder danach öffentlich bekannt gemacht werden, soweit dies nicht auf einer Verletzung dieses Vertrags beruht;
  - iii. aufgrund eines Gesetzes oder auf Anordnung eines Gerichts oder einer Behörde offengelegt werden müssen; soweit zulässig und möglich wird der zur Offenlegung verpflichtete Empfänger die andere Partei vorab unterrichten und ihr Gelegenheit geben, gegen die Offenlegung vorzugehen;
  - iv. ohne Rückgriff auf die Vertraulichen Informationen der jeweils anderen Partei selbstständig entwickelt wurden; und die
  - v. nach vorheriger Zustimmung der jeweils anderen Partei frei von solchen Einschränkungen sind.
- e. Jede Partei gibt die ihr von der jeweils anderen Partei überlassenen Dokumente, Datenträger und sonstigen Materialien unverzüglich nach Vertragsbeendigung oder sonst nach entsprechender Aufforderung zurück bzw. löscht diese (nach Wahl der offenbarenden Partei), sofern die Dokumente etc. nicht nach dem Vertrag dazu bestimmt sind, auf Dauer bei der empfangenden Partei zu verbleiben oder der Rückgabe/Löschung gesetzliche Aufbewahrungspflichten entgegenstehen.

### 13. Abtretungsverbot, Aufrechnung

- a. Der Kunde ist nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von Solutions berechtigt, die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf Dritte zu übertragen. § 354a HGB bleibt unberührt.
- b. Der Kunde darf nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen.

### 14. Anwendbares Recht, Erfüllungsort, Gerichtsstand

- a. Auf den Vertrag ist das deutsche Recht unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenverkauf vom 11.4.1980 (UN-Kaufrecht) anzuwenden.
- b. Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand ist Köln.

### 15. Sonstiges

- a. Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Schriftform. Das gilt auch für eine Änderung dieser Klausel sowie einen etwaigen Verzicht auf das Schriftformerfordernis.
- b. Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrags unwirksam, undurchführbar oder lückenhaft sein, berührt dies die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen nicht.

## B. Besondere Bestimmungen für Projektverträge

### 1. Anwendungsbereich und Vertragsgegenstand

Die Bestimmungen dieses Abschnitts gelten für die Durchführung von Softwareprojekten, insbesondere der kundenindividuellen Weiterentwicklung von (Solutions-eigener oder Drittanbieter-) Software.

### 2. Beauftragung von Weiterentwicklungsleistungen

- a. Der Kunde, der eine individuelle Weiterentwicklungen von Software beauftragen möchte, muss eine schriftliche Anfrage (im Folgenden ‚Rfl‘ = Request for Improvement) an Solutions richten. Um Solutions effektiv in die Lage zu versetzen die Weiterentwicklung durchzuführen, hat der Kunde in dem Rfl die gewünschte Weiterentwicklung im Hinblick auf die Inhalte der neuen oder veränderten Funktionalitäten oder veränderten fachlichen oder technischen Rahmenbedingungen so genau wie möglich beschreiben. Der Rfl enthält zumindest die folgenden Angaben:
  - den Titel und das Datum des Rfl;
  - eine Beschreibung der neuen Features und der betroffenen Systeme;
  - das Ziel der Weiterentwicklung;
  - die Priorität (hoch, mittel, niedrig) der Weiterentwicklung und
  - den gewünschten Fertigstellungstermin.
- b. Auf Basis des RFI prüft Solutions die Umsetzbarkeit der gewünschten Weiterentwicklung und macht dem Kunden ein Angebot, das auch Angaben zu der zeitlichen Umsetzbarkeit des Projekts („Projektplan“) enthält. Die im Projektplan angegebenen Termine stellen keine verbindlichen Leistungszeitpunkte dar, sondern dienen der Planung des Projekts, wobei den Parteien bewusst ist, dass sich die anvisierten Termine verschieben können.
- c. Ggf. geht der Angebotserstellung ein gemeinsam durchzuführender Workshop voraus, in dem die Anforderungen an die zu beauftragenden Leistungen spezifiziert werden. Zudem können Einzelheiten der Leistungserbringung einer nach Vertragsschluss durchzuführenden Feinspezifikation vorbehalten bleiben.
- d. Der Projektvertrag beginnt mit schriftlicher Annahme des Angebots durch den Kunden.

### 3. Erbringung von Weiterentwicklungsleistungen

- a. Solutions passt die Software an die Erfordernisse des Kunden an. Der von Solutions geschuldete Leistungsumfang ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung des Angebots sowie ggf. der Feinspezifikation.
- b. Soweit zusätzlich vereinbart, erstellt Solutions außerdem eine projektspezifische Dokumentation.

## 4. Change Requests

- a. Die Parteien können jederzeit Änderungen oder Ergänzungen des vereinbarten Leistungsumfangs vorschlagen („Change Request“).
- b. Solutions prüft innerhalb angemessener Zeit, ob der Change Request technisch durchgeführt werden kann und teilt dem Kunden die Auswirkungen auf die Projektumsetzung, insbesondere auf die Anpassung des Projektplans und die Kostenschätzung in Textform mit. Geht der Change Request von Solutions aus, wird Solutions den Kunden mit dem Change Request die vorgenannten Informationen mitteilen. Der Kunde prüft den Change Request innerhalb angemessener Zeit.
- c. Die Parteien einigen sich schriftlich über die Durchführung des Change Requests.

## 5. Abnahme

- a. Weiterentwicklungen sind von dem Kunden abzunehmen. Solutions zeigt dem Kunden die Abnahmefähigkeit der jeweiligen Leistung an und stellt sie ihm zum Zwecke der Durchführung einer Funktionsprüfung zur Verfügung. Der Kunde prüft daraufhin innerhalb von zwei (2) Wochen, ob die geschuldete Leistung vertragsgemäß erbracht wurde. Soweit erforderlich wird Solutions den Kunden bei der Durchführung der Funktionsprüfung unterstützen.
- b. Bestehen keine die Abnahme hindernden Mängel, hat der Kunde spätestens nach zwei (2) Wochen ab der Anzeige der Abnahmefähigkeit schriftlich die Abnahme zu erklären; nach Ablauf dieser Frist gilt die Leistung als abgenommen. Dasselbe gilt, wenn der Kunde die Software vor Ablauf dieser Frist produktiv nutzt.
- c. Wegen unwesentlicher Mängel darf der Kunde die Abnahme nicht verweigern. Diese Mängel werden detailliert und abschließend in dem jeweiligen Abnahmeprotokoll aufgeführt nach der Abnahme behoben.
- d. Bestehen die Abnahme hindernde Mängel an der geschuldeten Leistung, teilt Solutions dem Kunden die voraussichtliche Dauer der Mängelbeseitigung mit und beseitigt diese. Solutions stellt die geschuldete Leistung sodann erneut zur Abnahme bereit, wobei die Prüfung der geschuldeten Leistung nur die angezeigten Mängel erfasst, soweit sie ihrer Funktion nach Gegenstand einer isolierten Prüfung sein können.

## C. Besondere Bestimmungen für Softwarewartung, -pflege und Support

### 1. Anwendungsbereich und Vertragsgegenstand

Die nachfolgenden Bestimmungen finden auf die Beauftragung von Softwarewartung und -pflege sowie Support Anwendung.

### 2. Softwarewartung und Pflege

- a. Softwarewartung und -pflege umfasst die Bearbeitung von Störungen der vertraglich bestimmten Softwareprodukte durch erforderliche und angemessene Maßnahmen mit dem Ziel der Aufrechterhaltung bzw. Wiederherstellung der Lauffähigkeit und Verfügbarkeit der Produkte. Die Art und Weise der Störungsbeseitigung liegen im Ermessen von Solutions. Zur Beseitigung einer Störung kann Solutions auch Handlungsanweisungen für den Kunden erstellen.
- b. Ferner umfasst die Softwarewartung und -pflege die Anpassung der Produkte an geänderte technische Bedingungen durch angemessene Maßnahmen. Solutions entscheidet darüber, ob und innerhalb welchen Zeitraums die Produkte an geänderte technische Bedingungen angepasst werden. Der Kunde wird hierüber innerhalb angemessener Zeit vorab informiert.

### 3. Störungsmeldungen

Störungsmeldungen durch den Kunden erfolgen ausschließlich an die E-Mail-Adresse [it@newbooks-solutions.com](mailto:it@newbooks-solutions.com). Um Solutions effektiv in die Lage zu versetzen die Störung zu beseitigen, enthält eine Störungsmeldung mindestens eine umfassende Beschreibung der aufgetretenen Störung sowie die Angabe des betroffenen Produkts und der durchgeführten Operation, bei der die Störung aufgetreten ist. Zudem ist der Kunde verpflichtet, eine Telefonnummer anzugeben, unter welcher der Kunde für eventuelle Rückfragen zu erreichen ist.

### 4. Software-Support

- a. Der Software Support besteht in der Beratung und Unterstützung bei Fragen des Kunden, die im Zusammenhang mit der Anwendung der Produkte oder der Beseitigung auftretender Störungen stehen.
- b. Der Support-Desk von Solutions steht an Werktagen zwischen 10:00 Uhr und 17:00 Uhr („Geschäftszeit“) per Telefon unter der Nummer 02324/9192100 sowie per Email unter der Adresse [support@newbooks-solutions.com](mailto:support@newbooks-solutions.com) zur Verfügung. Solutions wird etwaige Änderungen dieser Kommunikationsverbindungen dem Kunden mit angemessener Vorlaufzeit anzeigen.

## 5. Reaktionszeit

- a. Die Reaktionszeit beschreibt den Zeitraum zwischen dem Eingang einer ordnungsgemäßen Störungsmeldung bzw. dem Eingang einer Anfrage über den Support-Desk und dem Beginn der Störungsbeseitigung durch Solutions.
- b. Die Reaktionszeit beträgt 8 Stunden innerhalb der üblichen Geschäftszeit von Solutions. Die Reaktionszeit wird durch das Ende der Geschäftszeit unterbrochen und mit Beginn der nächsten Geschäftszeit fortgesetzt.

## D. Besondere Bestimmungen für die Nutzung elektronischer Katalogdaten aus der NEWBOOKS Fachbuchdatenbank

### 1. Anwendungsbereich und Vertragsgegenstand

Die nachfolgenden Bestimmungen finden auf Verträge über die Nutzung elektronischer Katalogdaten aus der NEWBOOKS Fachbuchdatenbank Anwendung.

### 2. Nutzungsrechte

- a. Der Kunde erhält das nicht ausschließliche, zeitlich auf die Laufzeit des Vertrags beschränkte, nicht übertragbare und nicht unter lizenzierbare Recht, die elektronischen Katalogdaten und redaktionell angefertigten Zusatzinformationen für eigene geschäftliche Zwecke zu nutzen.
- b. Der Kunde ist insbesondere berechtigt, die elektronischen Katalogdaten und redaktionell angefertigten Zusatzinformationen in eigene Angebote zu integrieren (z.B. eigene Webseite) und dort zum Zwecke der Anzeige seinen Endkunden öffentlich zugänglich zu machen. Es ist dem Kunden jedoch untersagt, Dritten unmittelbaren Zugriff auf die NEWBOOKS Fachbuchdatenbank oder die Katalogdaten zu gewähren oder ein eigenes Datenbankprodukt unter Verwendung der Katalogdaten zu erstellen und an Dritte zu vertreiben.
- c. Soweit der Kunde die elektronischen Katalogdaten und redaktionell angefertigten Zusatzinformationen in ein eigenes Angebot integriert und dort öffentlich zugänglich macht, verpflichtet sich der Kunde, die Herkunft dieser Daten durch einen deutlich sichtbaren Herkunftshinweis auf Solutions kenntlich zu machen. Die Entscheidung über die Platzierung dieses Hinweises und die Art und Weise der Gestaltung liegen beim Kunden.

### 3. Verfügbarkeit

- a. Sofern der Kunde den FTP-Server von Solutions nutzt, wird Solutions den Zugriff auf den FTP-Server mit einer Verfügbarkeit von 95% im Jahr während der Betriebszeiten von Solutions ermöglichen. Der Verfügbarkeit errechnet sich wie folgt: Betriebszeit-ungeplante Ausfallzeit/Betriebszeit.
- b. Die Betriebszeit von Solutions ist montags bis freitags von 9 bis 18 Uhr mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage in Nordrhein-Westfalen sowie des 24.12. und 31.12. und abzüglich der geplanten Ausfallzeiten.
- c. Geplante Ausfallzeiten während der Betriebszeiten werden in dem jeweiligen Auftragsformular vereinbart.

### 4. Freistellung

Sofern der Kunde den FTP-Server von Solutions nutzt, wird der Kunde Solutions von sämtlichen Ansprüchen Dritter freistellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung des FTP-Servers von Solutions durch den Kunden oder mit dessen Kenntnis durch Dritte beruhen.

## Anlage: Mitwirkungspflichten des Kunden

Die nachfolgend genannten Mitwirkungspflichten des Kunden sind echte vertragliche Leistungspflichten und keine bloßen Obliegenheiten. Weitere Mitwirkungspflichten des Kunden können sich aus den übrigen Vertragsdokumenten ergeben.

1. Der Kunde ist verpflichtet, die von Solutions erbrachten Leistungen unverzüglich nach Ablieferung/Zurverfügungstellung zu untersuchen und wenn sich ein Mangel zeigt Solutions unverzüglich Anzeige zu machen. Die Mangelanzeige erfolgt unter detaillierter Beschreibung des Zeitpunkts und der näheren Umstände des Mangels. Der Kunde wird Solutions zudem auf Anforderung alle zur Beurteilung und Beseitigung des Mangels erforderlichen Unterlagen und Informationen zur Verfügung stellen.
2. Der Kunde wird Solutions bei der Suche nach der Ursache eines gemeldeten Mangels soweit erforderlich und angemessen unterstützen und Handlungsanweisungen von Solutions zur Mangelbehebung und -prävention umsetzen.
3. Der Kunde testet die von Solutions erbrachten Leistungen auf Verwendbarkeit, bevor er mit der produktiven Nutzung beginnt. Dies gilt auch für Leistungen, die der Kunde im Rahmen der Gewährleistung oder der Softwarewartung und -pflege erhält.
4. Der Kunde trifft angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass die vertragsgegenständliche Leistung ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäß arbeitet (z.B. durch regelmäßige Datensicherung und externe Speicherung der Sicherungskopien, Störungsdiagnose, regelmäßige Prüfung der Ergebnisse, Notfallplanung). Es liegt in seiner Verantwortung, die Funktionsfähigkeit der Arbeitsumgebung des Programms sicherzustellen.
5. Der Kunde wird trifft alle notwendigen und angemessenen Vorkehrungen, um die vertragsgegenständlichen Leistungen vor dem unberechtigten Zugriff Dritter zu schützen. Er wird insbesondere alle ihm ggf. von Solutions zur Verfügung gestellten Zugangsberechtigungen wie Passwörter und Login-Daten sicher vor dem Zugriff Dritter verwahren und Solutions im Falle einer (vermuteten) unberechtigten Kenntnisnahme Dritter unverzüglich Anzeige machen sowie Solutions in der Ergreifung von Maßnahmen gegenüber solchen Dritten unterstützen.
6. Der Kunde schafft in seiner Sphäre die Voraussetzungen, die erforderlich sind, damit Solutions die geschuldete Leistung erbringen kann. Hierzu zählen insbesondere die:
  - i. Eröffnung des Zugangs zu den Räumlichkeiten des Kunden;
  - ii. Bereitstellung und der Zugriff auf die IT-Infrastruktur des Kunden;
  - iii. Bereitstellung aller zur Leistungserbringung erforderlichen Informationen;
  - iv. Mitwirkung bei der Spezifikation von Leistungen;
  - v. Mitwirkung an Testläufen und Funktionsprüfungen;
  - vi. Beschaffung aller erforderlichen Genehmigungen;
  - vii. ausführliche Beschreibung von Fehlern;

- viii. zeitnahe Herbeiführung aller unternehmensinternen Entscheidungen des Kunden, die vor der Leistungserbringung durch Solutions erforderlich sind;
  - ix. Bereitstellung eines Breitband-DSL-Internetzugangs;
  - x. Nutzung des aktuellsten Browsers (z.B. Internet Explorer Version 10 oder höher, Mozilla Firefox Version 25 oder höher); sowie die
  - xi. Benennung eines für Solutions zuständigen Ansprechpartners und eines Stellvertreters.
7. Der Kunde erbringt seine Mitwirkungspflichten und Beistellungen auf eigene Kosten zum vereinbarten Zeitpunkt bzw. unverzüglich nach entsprechender Aufforderung durch Solutions und in der für den Erfolg des Projekts erforderlichen Art und Weise.
  8. Solutions ist bis zu der vollständigen Erfüllung der Mitwirkungsleistungen des Kunden nicht zur Leistung verpflichtet. Darüber hinaus ist Solutions berechtigt, die weiteren ihr zustehenden gesetzlichen Rechte wie Kündigung, Rücktritt oder die Geltendmachung von Entschädigungs- oder Schadensersatzansprüchen auszuüben.
  9. Nach Ablauf von zwei (2) Wochen seit Fälligkeit der Mitwirkungshandlung ist Solutions nicht mehr verpflichtet, Ressourcen für die Durchführung des Projektes vorzuhalten. Nachdem der Kunde die geschuldete Mitwirkungshandlung erbracht hat, werden die Parteien unter Berücksichtigung der Verzögerung und etwaigen Leistungspflichten von Solutions gegenüber anderen Kunden die voraussichtlichen Leistungszeitpunkte im Projektplan angemessen verschieben.
  10. Für den Zeitraum zwischen der vereinbarten Vornahme der Mitwirkungshandlung und der nachgeholtten Vornahme bzw. der Erklärung der Kündigung oder des Rücktritts, längstens jedoch für die Dauer von zwei (2) Wochen, zahlt der Kunde Solutions eine Vergütung für die Bereitstellung der Ressourcen gemäß der aktuellen Preisliste von Solutions. Die Vergütung reduziert sich um den Betrag ersparter Aufwendungen oder um den Betrag, den Solutions durch eine anderweitige Beauftragung in dem Zeitraum hätte erwerben können.



## **NEWBOOKS Solutions GmbH**

Am Malzbüchel 6-8  
50667 Köln

Phone +49 221 2722991-0  
Fax +49 221 2722991-99

[info@newbooks-solutions.com](mailto:info@newbooks-solutions.com)  
[www.newbooks-solutions.com](http://www.newbooks-solutions.com)