



Allgemeine Geschäftsbedingungen der /
General Terms and Conditions of the

DE software & control GmbH, DE Informatik GmbH,
Cubernetic GmbH & Co. KG und DE computing GmbH

Stand/Status 2019-01-01



§ 1 Geltungsbereich

(1) Die allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden AGB) gelten für alle gegenwärtigen und künftigen Geschäftsbeziehungen, die zwischen der DE software & control GmbH, der DE computing GmbH und den mit der DE software & control GmbH verbundenen Unternehmen DE Informatik GmbH und Cubernetik GmbH & Co, KG (im Folgenden: DE) und Auftraggebern bzw. Kunden (im Folgenden: Kunden) abgeschlossen werden.

(2) Den Allgemeinen Geschäfts- und/oder Einkaufsbedingungen des Kunden wird ausdrücklich widersprochen. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende AGB und/oder Einkaufsbedingungen werden, selbst bei Kenntnis durch DE nicht Vertragsbestandteil, es sei denn ihrer Geltung wurde seitens DE ausdrücklich schriftlich zugestimmt.

(3) Üblicherweise werden zwischen den Vertragsparteien Rahmenverträge geschlossen. In diesem Fall gehen sich aus dem Rahmenvertrag ergebende abweichende Vereinbarungen diesen AGB vor. Alle übrigen Vereinbarungen dieser AGB werden durch den Rahmenvertrag nicht beeinträchtigt und behalten ihre Gültigkeit.

(4) Die zwischen den Vertragsparteien getroffenen Vereinbarungen gelten mit der nachfolgenden aufsteigenden Priorität: AGB – Rahmenvertrag – projektbezogener Einzelauftrag/Vertrag.

§ 2 Begriffsdefinitionen

(1) Standort:

Ist ein räumlich begrenzter Bereich (z.B. Firmengelände) bis zu 10 km Durchmesser, welcher ausschließlich vom Kunden genutzt wird.

Kunde:

Vertragspartner, dem DE Leistungen, Produkte und Dienste überlässt

Nutzer:

Anwender, der die Leistungen, Produkte und Dienste von DE verwendet/nutzt

DE-Standard-Software:

Softwareprodukte, die vollumfänglich im Besitz von DE sind.

§ 1 Scope of application

(1) The General Terms and Conditions apply to all current and future business relationships entered between the DE software & control GmbH, the DE computing GmbH and the DE Informatik GmbH and Cubernetik GmbH & Co, KG that are affiliated with the DE software & control GmbH (hereinafter referred to as DE) as well as clients or customers (hereinafter referred to as Customers).

(2) The Customer's General Terms and Conditions and/or Purchasing Terms are hereby expressly contradicted.

Any differing, conflicting or additional General Terms and Conditions of the Customer shall not become part of the contract - even upon knowledge thereof by DE - unless DE expressly approved of their validity in writing.

(3) Framework contracts are usually concluded between the contractual parties. In this case any differing agreements arising from this framework contract shall have priority over these General Terms and Conditions. All other agreements of these General Terms and Conditions shall not be affected by the framework contract and keep their validity.

(4) The agreements made between the contractual parties shall be valid according to the following ascending priority: General Terms and Conditions – framework contract – project-related individual order/contract.

§ 2 Terminology

(1) Location:

A spatially confined area (e.g. premises) up to a diameter of 10 km used exclusively by the customer.

Customer:

Contractual partner to whom DE delivers goods and services, products and services.

User:

User who uses goods and services, products and services provided by DE.

DE standard software:

Software products that are fully owned by the DE.



Im Rahmen der Rufbereitschaft werden folgende Fehlerklassifikationen vereinbart:

Kritische Fehler:

Die zweckmäßige Nutzung eines Teils des Systems oder des Gesamtsystems ist nicht möglich oder unzumutbar eingeschränkt. Der Fehler hat schwerwiegenden Einfluss auf die Geschäftsabwicklung oder Sicherheit. Eine Weiterarbeit ist nicht möglich. Schwerer Fehler:

die zweckmäßige Nutzung eines Teils des Systems oder des Gesamtsystems ist ernstlich eingeschränkt. Der Fehler hat wesentlichen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung oder Sicherheit, lässt aber eine Weiterarbeit zu.

§ 3 Vertragsabschluss, Leistungsumfang

(1) DE erbringt Leistungen in Form von Beratung, Schulung, Entwurf, Realisierung, Lieferung, Wartung und Betrieb von komplexen Hard- und Softwareprodukten bzw. -projekten nach gesondertem Angebot. Hierunter fallen auch die projektbezogene Know-How-Sicherung; die Bereitschaft zur Erstellung von Grob- und Feinkonzepten; Pflege, Anpassung und Erweiterung des Projekts bzw. der kundenspezifischen Software aufgrund geänderter Rahmenbedingungen; Modultests und Qualitätssicherung; Pflege, Anpassung und Erweiterung der entsprechenden Dokumentation; Beratung der Schnittstellenpartner; Beratung und Unterstützung des kundeneigenen Rollout-Prozesses.

(2) Das Vertragsverhältnis zwischen DE und dem Kunden kommt erst durch Annahme eines Angebots durch DE zustande. Nach Kundenwunsch bietet DE gegen jeweils gesonderte Vergütung die Bereitschaft zur Softwarepflege und Serviceleistungen, sowie eine Hotline/Rufbereitschaft an. Gegenstand der Softwarepflege ist die Bereitschaft, DE-Standard-Software nach interner Prüfung und Freigabe zu erweitern und zu verändern, sowie diese an geänderte Rahmenbedingungen anzupassen. Der Kunde hat hierbei keinen Anspruch auf Änderungen, er erwirbt jedoch das Recht, neuere Versionen im Rahmen der erteilten Lizenz zu nutzen. Die Installation und Inbetriebnahme der vom Kunden abgerufenen neueren Programmversion erfolgt auf Risiko des Kunden. Gegenstand der Serviceleistungen/des Servicevertrags ist die spezifische Anpassung und Inbetriebnahme neuer Softwareversionen.

The following error classifications shall be agreed for the in-call service:

Critical errors:

The purposeful use of a part of the system or the overall system is not possible or unreasonably limited. The error has a serious influence on the business dealings or safety. Further work is not possible.

Serious error:

The purposeful use of a part of the system or the overall system is seriously limited. The error has a significant influence on the business dealings or safety but allows the work to continue.

§ 3 Conclusion of the contract, scope of services

(1) DE shall render services in the form of consultations, training, design, realisation, delivery, maintenance and operation of complex hardware and software products and/or projects based on a separate offer. This also includes the project-related protection of know-how; the readiness to prepare rough and fine concepts; maintenance, adaptations and upgrading of project-specific or customer-specific software due to changed frame conditions; module tests and quality assurance; maintenance, adaptation and upgrading of the corresponding documentation; providing advice to interface partners; consultation and support of the customer's roll-out process.

(2) The contractual relationship between DE and the Customer shall come to a conclusion only after DE has accepted the offer. At the request of the Customer, DE offers for a separate payment software maintenance and services as well as a hotline/in-call service. The object of the software maintenance is the readiness to upgrade and modify DE standard software after an internal inspection and approval as well as to adapt it to any changed frame conditions. The Customer is not entitled to any modifications, however, he shall have the right to use newer versions within the scope of the licence. The installation and commissioning of the newer program versions by the Customer is at the risk of the Customer. The object of the services/service contract is the specific adaptation and commissioning of new software versions.



Die Leistungen im Rahmen von Softwarewartung und Softwareservice werden ausschließlich in deutscher oder englischer Sprache angeboten.

The services within the scope of the software maintenance and software service will be offered exclusively in German or English.

(3) Die Angebote von DE verstehen sich stets freibleibend zzgl. der jeweiligen gesetzlichen Mehrwertsteuer als Aufforderung zur Abgabe eines Angebots oder einer Bestellung. Die Bestellung eines Kunden stellt einen verbindlichen Auftrag dar, wenn dieser von DE angenommen wird.

(3) DE's offers are always non-binding and do not include the applicable VAT and are an invitation to make an offer and place an order. The order placed by a customer constitutes a binding order if accepted by DE

(4) Der Kunde beauftragt DE mit der Leistungserbringung nach den Maßgaben des jeweiligen gesonderten Einzelauftrags. Für die Leistungen von DE sind maßgebliche Vertragsgrundlage: die beidseitigen schriftlichen Erklärungen der Vertragsparteien zum Inhalt und Umfang des Auftrags/der Bestellung sowie die Auftragsbestätigung von DE, mit der die jeweiligen Leistungsumfänge bestätigt werden. Soweit keine Auftragsbestätigung vorliegt bzw. keine beidseitige schriftliche Erklärung vorliegt, gilt als Maßgabe des geschuldeten Leistungsumfangs der Auftrag des Kunden.

(4) The Customer places an order with DE to render a service according to the specifications of the corresponding individual order. For the services of DE, the important contractual basis is the following: the written declarations from both contractual parties on the content and scope of the job/order as well as the order confirmation from DE that confirm the corresponding scope of services. Insofar as there is no order confirmation available or no written declaration from both parties, the Customer's order shall be relevant for the scope of delivery.

(5) Im Rahmen der Vertragsanbahnung behält sich DE die eigentums- und urheberrechtlichen Verwertungsrechte an Kostenvoranschlägen, Zeichnungen und anderen zur Vertragsanbahnung übergebener Dokumente und Unterlagen uneingeschränkt vor. Eine Weiterleitung durch den Kunden an Dritte ist ohne vorherige schriftliche Genehmigung durch DE untersagt.

(5) Within the scope of the contract initiation, DE reserves - without limitation - the ownership rights and exploitation rights for cost estimates, drawings and other documents and records submitted for the contract initiation. A disclosure by the Customer to a third party requires the previous written approval of DE.

(5) Wird eine Anpassung oder Erweiterung des ursprünglichen Auftrags oder des vereinbarten Leistungsumfangs notwendig, prüft DE zunächst die Durchführbarkeit der Änderungen und/oder Erweiterungen und unterbreitet dem Kunden sodann ein ergänzendes Angebot. DE behält sich ausdrücklich vor, bei einem entstehenden Mehraufwand, der zum Zeitpunkt der Auftragserteilung nicht absehbar war und der aufgrund Änderungen des ursprünglichen Auftrags entsteht, gesondert in Rechnung zu stellen. Das gilt auch, wenn ein Mehraufwand dadurch entsteht, dass der Kunde gegenüber DE zur Erbringung der Leistung maßgebliche Informationen nicht zur Verfügung gestellt hat. Der Kunde akzeptiert die sich hieraus ergebenden Änderungen des vereinbarten Lieferzeitpunktes.

(6) In case an adaptation or expansion of the original contract or the agreed scope of services is needed, DE will first check the feasibility of the changes and/or expansions and then submit a supplementary offer to the Customer.

DE expressly reserves the right to invoice separately any additional costs that could not be foreseen at the time the order was placed and that resulted from the changes to the original order. This shall also apply if the additional costs incur because the Customer did not provide the DE with information important for rendering the service. The Customer shall accept the resulting changes to the agreed time of delivery.



(7) DE behält sich vor, die jeweils vereinbarten Preise angemessen zu erhöhen, wenn nach Abschluss des Vertrags Kostenerhöhungen durch die Anpassung des Leistungsumfangs oder der Leistungsanforderungen des Kunden entstehen oder durch geänderte gesetzliche Anforderungen oder Wechselkurschwankungen Preiserhöhungen eintreten. Dem Kunden werden die Teuerungen nach Aufforderung nachgewiesen.

(8) DE unterhält eine gesondert zu entgeltende Hotline mit folgendem Leistungsinhalt: Hotline-Support zu den vereinbarten Erreichbarkeitszeiten; unmittelbare Weitergabe von Hotfixes nach interner Freigabe; Qualifizierte Mithilfe bei der Fehlerdiagnose und Eingrenzung von Systemfehlern; Erstellung von Notstrategien und Work-Arounds; Beobachtung des Systems per Remote-Zugang; im Bedarfsfall Korrektur fehlerhafter Datenbestände aufgrund Programm- oder Bedienfehlern, soweit dies mit vertretbarem Aufwand möglich ist; Einweisung in die entstörte Software; telefonische Kurzberatung zu der vom Kunden erworbenen Software.

(9) Zur Sicherung der Qualität der von DE zu erbringenden Serviceleistungen im Rahmen der Rufbereitschaft werden folgende Maßnahmen durchgeführt: die Serviceleistungen werden von qualifiziertem Fachpersonal im Serviceteam erbracht; das Serviceteam besteht aus mehreren Personen und wird durch einen Teamleiter organisiert; zu den vereinbarten Erreichbarkeitszeiten ist stets ein Mitglied des Teams telefonisch erreichbar; zu Beginn des Servicevertrags und anschließend in regelmäßigen Abständen wird das Serviceteam durch das Projektteam geschult.

§ 4 Lizenzierung, Urheber- und Verwertungsrechte, geschütztes Know-How

(1) DE räumt dem Kunden das nicht ausschließliche nicht übertragbare Recht ein, mit vollständiger Bezahlung sämtlicher in Auftrag gegebener Leistungen die von DE entwickelten und erbrachten Leistungen, insbesondere Software zeitlich unbeschränkt im vertraglich vereinbarten Umfang und zur Erfüllung des vertraglich festgelegten Zwecks zu nutzen. Die hierzu ausgegebenen oder gesondert vereinbarten Lizenzbedingungen gehen den Regelungen dieser AGB vor.

(7) DE reserves the right to increase the agreed prices to a reasonable amount if after the conclusion of the contract the costs increase due to an adjustment of the scope of services or the service requirements of the Customer or if the prices increase due to changed legal requirements or currency rate fluctuations. Upon request, proof for the increase in prices is to be provided to the Customer.

(8) DE maintains a hot line with the following service content that is to be paid separately: Hotline support at the agreed availability times; direct disclosure of hot fixes after internal approval; qualified assistance with the error diagnosis and the localisation of system errors; preparation of emergency strategies and work arounds; monitoring of the system via remote access; when needed, correction of faulty datasets due to program or operating errors insofar as the effort is reasonable; instructions for the repaired software, brief phone consultation on the software purchased by the Customer.

(9) The following measures are taken within the scope of the on-call service to ensure the quality of the services to be rendered by DE: the services shall be provided by qualified personnel of the service team; the service team consists of several persons and is organised by a team leader; a member of the team shall always be available at the agreed availability times; the service team shall be instructed by the project team at the beginning of the service contract and afterwards in regular intervals.

§ 4 Licensing, copyrights and exploitation rights, protected know-how

(1) DE shall grant the Customer the non-exclusive, non-transferrable right to use the services developed and provided by DE indefinitely, especially software, within the contractually agreed scope and for the stipulated purpose after all ordered services have been paid in full. The corresponding and separately agreed terms of the licence have priority over the provisions of these General Terms and Conditions.



(2) Soweit DE dem Kunden eine Software zur Verfügung stellt, räumt sie dem Kunden das entgeltliche, nicht ausschließliche und zeitlich unbegrenzte Recht ein, diese vertragsgemäß und zur Erfüllung des vereinbarten Zwecks bestimmungsgemäß zu nutzen. Jede Vervielfältigung, Weitergabe, Dekompilierung und Verwendung zum nicht vertraglich vereinbarten oder bestimmungsgemäßen Zweck und am nicht vertraglich vereinbarten Ort wird untersagt. Diese Aufzählung ist nicht abschließend. Nach gesonderter schriftlicher Vereinbarung und gesonderter Vergütung können die Parteien eine abweichende Regelung treffen. Eine Weitergabe an Dritte oder Tochterunternehmen des Kunden ist ohne schriftliche Genehmigung von DE ausdrücklich untersagt. Bei Verletzung der Lizenzbedingungen verpflichtet sich der Kunde zur Zahlung eines pauschalierten Schadensersatzes in Höhe der doppelten gezahlten Lizenzgebühr. Die Geltendmachung eines darüber hinausgehenden Schadens bleibt hiervon unberührt. Dem Kunden ist es gestattet nachzuweisen, dass DE ein geringerer Schaden entstanden ist.

(3) DE ist nicht verpflichtet, dem Kunden den Quellcode und andere Konstruktionsdokumente zur Verfügung zu stellen. DE stellt dem Kunden gegen gesonderte Vergütung die Möglichkeit zur Verfügung, den Quellcode bei einem von DE gewählten Rechtsanwalt sicher zu verwahren. Hierüber treffen die Parteien und der Rechtsanwalt eine gesonderte Vereinbarung auch darüber, unter welchen Bedingungen eine Herausgabe an den Kunden erfolgt.

(4) Soweit Arbeitnehmererfindungen des Kunden zur Durchführung und Verwirklichung des Projekts von DE zu nutzen sind, werden diese DE unentgeltlich zur Verfügung gestellt.

(5) Stellt DE dem Kunden eine Demo- oder Testversion zur Verfügung, so ist der Kunde berechtigt, die Software im Rahmen einer zeitlich begrenzten Testphase zu nutzen. Der Kunde ist während der Testphase nur berechtigt, die Software zu eigenen Testzwecken und nicht im produktiven Betrieb/in der laufenden Produktion einzusetzen. Für Schäden, die dem Kunden durch die Nutzung von Demo-/Testversionen entstehen, haftet DE nicht. Insbesondere für Schäden, die dem Kunden wegen der Nichtbeachtung dieser

(2) Insofar as DE provides the Customer with a software, it grants the Customer the non-gratuitous and time-limited right to use the software in accordance with the contract and for the agreed purpose. Any copy, transfer, decompilation and use for a purpose that was not contractually agreed on or intended and at a location not agreed on in the contract shall not be permitted. This list is not complete. The parties may make a differing arrangement after concluding a separate written agreement and after a separate payment. A disclosure to a third party or subsidiaries of the Customer requires the express written approval of DE. In case the terms of the licence are violated, the Customer shall be obligated to pay a lump sum loss payment twice the amount of the paid licence fee. This shall not affect the right to claim a further compensation of damage. The Customer is free to provide proof that less damage has incurred to DE

(3) DE shall not be obligated to provide the Customer with the source code and other design documents. For a separate payment, DE shall give the Customer the option to keep safe the source code at a lawyer's office chosen by DE. The parties and the lawyer shall make a separate agreement specifying under what terms the Customer is given the source code.

(4) Insofar as inventions by the employees of the Customer are needed by DE to execute and realise the project, they shall be made available to DE free of charges.

(5) In case DE provides the Customer with a demo version or test version the Customer shall have the right to use the software within a time-limited test phase. During the test phase, the Customer shall have the right to use the software only for his own test purposes and not for the production. DE shall not be liable for any damage incurred to the Customer by the use of demo/test versions. In particular, DE shall not be liable for damage resulting from the non-compliance with these provisions.

The Customer must delete all files



Bestimmungen entstehen, haftet DE nicht. Nach Ablauf des Testzeitraums hat der Kunde alle Dateien von seinen Rechnern zu löschen.

from his computers once the test period is over.

§ 5 Leistungserbringung

(1) DE ist berechtigt, zur Erbringung der vereinbarten Leistung Unteraufträge zu vergeben. Soweit Mitarbeiter von DE beim Kunden selbst tätig werden, unterstehen diese ausschließlich der Weisungsbefugnis von DE, der Kunde hat keine eigene Weisungsbefugnis.

(2) DE behält sich vor, Änderungen an den Produkten vorzunehmen, soweit diese notwendig sind oder damit eine technische Verbesserung einhergeht und dies dem Kunden im Vergleich zum vertraglich vereinbarten Leistungsgegenstand zumutbar ist.

§ 5 Service Provision

(1) DE shall have the right to award subcontracts for the provision of the agreed service. Insofar as DE staff members work on the Customer's premises, they have to exclusively follow the directives of DE; the Customer has no authority to give directives.

(2) DE reserves the right to make modifications to the products if required and if it leads to a technical improvement and if this is reasonable for the Customer compared to the contractually agreed performance object.

§ 6 Serviceleistungen / Rufbereitschaft

(1) Damit die von DE im Rahmen des gesonderten Softwarepflege- und Servicevertrags zu erbringenden Leistungen ordnungsgemäß und zielgerichtet erfolgen können, verpflichtet sich der Kunde zur Erfüllung der folgenden Bedingungen: die Kontaktpersonen des Kunden sind spätestens bei Vertragsunterzeichnung namentlich zu benennen; Kontaktpersonen des Kunden sind mit dem System soweit vertraut, dass ihnen Normalbetrieb, Fehlerdiagnose und Beseitigung typischer Anwenderfehler geläufig sind; (fern-)mündliche und/oder schriftliche Fehlermeldungen sind hinreichend genau zu beschreiben; ein Remote-Zugang zu den relevanten Systemen ist vor Beginn der Vertragslaufzeit einzurichten; im Bedarfsfalle werden die Mitarbeiter von DE vor Ort von Mitarbeitern des Kunden unterstützt (z.B. beim Ein- und Ausschalten, Prüfung der Papierlage, Bedienung der Anlage etc.).

(2) Eine Mindestdauer bis zu Erreichung der Fehlerbehebung wird nicht garantiert.

(3) Für die in § 2 dieser AGB genannten Fehlerklassen vereinbaren die Parteien nach gesondertem Angebot genaue Bestimmungen zur Erreichbarkeit und zu Reaktionszeiten von DE. Fehler, die andere als die in § 2 genannten Maßnahmen erfordern, werden während der bei DE üblichen Kernarbeitszeiten gemeldet und bearbeitet. Die Kernarbeitszeiten von DE sind:

§ 6 Services / on-call service

(1) In order to be able to properly and purposefully render the services to be provided within the scope of the separate software maintenance and service contract, the Customer shall be obligated to satisfy the following conditions: The Customer's contacts are to be named no later than at the time of the conclusion of the contract; the Customer's contact persons shall be familiar with the normal operation, error diagnosis and the troubleshooting of typical user errors; error messages by phone and/or in writing are to be described in sufficient detail; a remote access to the relevant systems is to be set up prior to the beginning of the contract term; if needed, the DE staff members shall be supported on the site by the Customer's employees (e.g. during the switching on and off, checking of the paper position, operation of the system etc.).

(2) A minimum time period for the elimination of the error is not guaranteed.

(3) For the error classes named in § 2 of these General Terms and Conditions, the parties shall agree on detailed provisions in regard to the availability and response time of DE based on a separate offer. Any errors requiring measures other than those mentioned in § 2 shall be reported and processed during the regular working hours at DE. The DE working hours are as follows:



Montag bis Freitag, jeweils von 09:00 bis 17:00 Uhr (MEZ). Die Behebung von Fehlern wird im Rahmen des projektbezogenen Release-Managements in Abstimmung mit dem Kunden geplant und durchgeführt.

(4) Fehler werden folgendermaßen behandelt:

Der Kunde versucht den Fehler zunächst einzugrenzen und selbst zu beheben. Ist die eigenständige Fehlerbehebung nicht möglich, wird der Fehler vom Kunden nach den Maßgaben von § 2 dieser AGB bzw. Abs. 3 dieses Paragraphen klassifiziert. Er sammelt die notwendigen Informationen und meldet den Fehler telefonisch an das Serviceteam von DE. Zunächst wird eine telefonische Fehlerbehebung versucht. Spätestens nach einer Stunde erfolgloser telefonischer Fehlerbehebung wird per Remote-Zugang das System des Kunden analysiert. Wird ein kritischer Fehler nach höchstens fünf Stunden weder per Telefonsupport, noch per Remote-Zugang beseitigt, oder ist er nicht innerhalb dieser Zeit durch Bereitstellung eines Work-Around kein kritischer Fehler mehr, wird das Problem intern bei DE eskaliert. Das heißt: Die Geschäftsleitung von DE wird informiert, die in Abstimmung mit den bisher Beteiligten weitere qualifizierte DE-Mitarbeiter zur schnellstmöglichen Fehlerbehebung organisiert. Ist ein kritischer Fehler dann nicht nach weiteren 24 Stunden per Remote-Zugriff behoben, wird versucht, den Fehler vor Ort zu beheben. Die Anreise der Mitarbeiter von DE erfolgt bei kritischen Fehlern in Abstimmung mit dem Kunden am auf das Scheitern der Fehlerbehebung per Fernwartung folgenden Arbeitstag. Bei allen anderen Fehlern erfolgt die Anreise nach Abstimmung mit dem Kunden. Mit der Beseitigung schwerer Fehler wird am auf die Fehlermeldung folgenden Arbeitstag begonnen. Mit der Beseitigung aller anderen Fehler wird spätestens fünf Tage nach Eingang der Fehlermeldung begonnen. Die Beseitigung von anderen als kritischen Fehlern durch einen Vor-Ort-Service wird im Einzelfall nach Abstimmung mit dem Kunden vorgenommen. Sämtliche Maßnahmen werden protokolliert und nach Abschluss der Maßnahmen den nach § 6 Abs. 1 zu nennenden Kontaktpersonen des Kunden zugestellt.

Monday to Friday, 09:00 am to 05:00 pm (CET). The troubleshooting shall be planned and executed in co-operation with the Customer within the scope of the project-related release management.

(4) Errors are handled as follows:

First, the Customer shall try to limit and eliminate the error himself. If it is not possible for him to eliminate the error, the Customer shall classify the error according to § 2 of these General Terms and Conditions and/or paragraph 3 of this section. He will collect all the required information and report the error by phone to the DE service team. Initially, there will be an attempt to eliminate the error over the phone. If the troubleshooting is not successful after an hour the system of the Customer shall be analysed via remote access. If a critical error can not be eliminated via phone support or remote access after five hours at the most or if it is still a critical error, the problem will be internally escalated at DE. This means the following: The DE management will be informed, which will organise in co-operation with the parties involved further qualified DE employees in order to eliminate the error as fast as possible. In the event a critical error is not eliminated after another 24 hours via remote access, an attempt will be made to eliminate the error on the site. In case of critical errors, the DE employees - after consultation with the Customer in regard to the failure to eliminate the error via remote access - will arrive the following working day. In case of all other errors the arrival will be co-ordinated with the Customer. The troubleshooting of serious errors will start on the working day following the error message. The troubleshooting of all other errors will start no later than five days after the receipt of the error message.

The elimination of errors other than critical errors by an on-site service will be carried out in individual cases after consultation with the Customer. All measures shall be recorded and sent - after the measures have been completed - to the Customer's contact persons to be named according to § 6 section 1.



§ 7 Release Management

Produktenerweiterungen und/oder -modifikationen, die sich aufgrund geänderter Rahmenbedingungen ergeben, werden fachlich und zeitlich in gemeinsamer Abstimmung organisiert. Hierbei handelt es sich um geplante Maßnahmen. Bevor modifizierte Module an den Kunden ausgeliefert werden, werden sie bei DE intern angemessen getestet. Der Integrationstest wird auf dem kundeneigenen Testsystem durch den Kunden selbst vorgenommen. Die dafür notwendigen Testfälle werden vom Kunden erstellt. Mängel werden DE schriftlich mitgeteilt. Mit der Mängelbeseitigung wird schnellstmöglich während der Kernarbeitszeiten von DE begonnen. Die Überführung ins Produktivsystem übernimmt der Kunde. Während des gesamten Roll-Out-Prozesses steht DE nach Maßgabe der Servicebedingungen zur Verfügung. Die identifizierten Aktionen werden entweder nach Festpreis oder nach Aufwand abgerechnet.

§ 8 Zahlungsbedingungen

(1) Sämtliche Rechnungen sind sofort fällig und innerhalb von 30 Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug zu zahlen, soweit nichts anderes vereinbart ist.

(2) Der Kunde gerät 30 Tage ab Rechnungszugang automatisch in Verzug, ohne dass es einer Mahnung bedarf. Ab diesem Zeitpunkt ist der Rechnungsbetrag mit 8 Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz zu verzinsen, wenn es sich bei dem Kunden um ein Unternehmen/einen Kaufmann handelt.

(3) Der Kunde ist nur berechtigt, die Aufrechnung mit anerkannten oder rechtskräftig titulierten Forderungen gegen die Forderungen von DE zu erklären.

(4) Soweit vom Kunden die Zahlungsbedingungen und Zahlungstermine nicht eingehalten werden und bei bankentsprechender Betrachtung Zweifel an der Zahlungsfähigkeit des Kunden bestehen, ist DE berechtigt die Leistung nur Zug um Zug gegen Zahlung, Vorleistung des Kunden, Sicherheitsleistung durch Bestellung einer Bankbürgschaft oder in sonstiger Weise verlangen. In diesem Fall sind alle Forderungen von DE sofort fällig, auch wenn Ratenzahlungen vereinbart waren.

§ 7 Release management

Product upgrades and/or modifications resulting from changed frame conditions shall be coordinated technically and in terms of schedule. These are planned measures.

Before modified modules are delivered to the Customer, they will be properly tested internally at DE.

The Customer shall carry out the integration test using his own testing system. The Customer shall prepare the required test cases. DE shall be informed about any defects in writing. DE shall start with the elimination of the defects during the working hours as soon as possible.

The Customer is responsible for the integration into the production system. DE shall be available during the entire roll-out process in accordance with the service conditions.

The identified activities shall be invoiced either according to a fixed price or according to effort.

§ 8 Payment terms

(1) All invoices are due immediately and to be paid in full within 30 days after the date of invoice unless agreed otherwise.

(2) Without requiring a reminder, the Customer will be automatically in default 30 days after the receipt of the invoice. From this time the interest paid on the invoice amount is 8 percentage points above the relevant base rate if the Customer is a company/merchant.

(3) The Customer shall have the right to offset the DE claims only against recognised or legally binding claims.

(4) Insofar as the Customer does not comply with the payment terms and payment dates and if there are doubts as to the Customer's ability to pay, DE shall have the right to provide the service only against payment, advance payment, provision of a security by providing a bank guarantee or in some other manner. In this case all claims from the DE are immediately due even if instalments had been agreed on



§ 9 Lieferungs- und Leistungsbedingungen / Gefahrübergang

(1) Erfüllungsort für Leistungen von DE ist deren Firmensitz. Der Versand erfolgt auf Gefahr und auf Kosten des Kunden.

(2) Die vollständige oder teilweise Leistungserbringung beim Kunden erfolgt nach gesonderter schriftlicher Vereinbarung.

(3) Liefer- oder Leistungsfristen sind unverbindlich und vorbehaltlich einer rechtzeitigen Selbstbelieferung des Kunden, es sei denn, es ist schriftlich eine anderslautende Vereinbarung getroffen. Beim Eintritt unvorhergesehener Umstände und Hindernisse, insbesondere höhere Gewalt, staatliche Maßnahmen, Nichterteilung behördlicher Genehmigungen, unverschuldeter Softwarefehler und Arbeitskämpfe und ähnlichem gerät DE nicht in Verzug, wenn hierdurch Liefer- und Leistungsfristen überschritten werden. Die vorgenannten Ereignisse hemmen den Lauf der vereinbarten Liefer- und Leistungstermine um die Dauer des unvorhergesehenen Leistungshindernisses. Dies gilt auch, wenn sie während eines bereits eingetretenen Verzugs auftreten.

(4) Die Einhaltung von Fristen für Lieferung und Leistung setzt voraus, dass der Kunde alle erforderlichen Informationen, Unterlagen und Daten sowie Unterstützung für die Durchführung des Auftrags rechtzeitig und kostenfrei an DE, deren Mitarbeiter oder Subunternehmer zur Verfügung gestellt hat. Der Kunde trägt die Verantwortung für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Informationen, Unterlagen und Daten und haftet dafür, dass diese frei von Schutzrechten Dritter sind. Für den Fall, dass eine angemessene Verlängerung der Leistungs- oder Lieferfrist wegen eines Umstands nach § 8 Abs. 4 für DE nicht zumutbar ist, steht DE das Recht zu, nach vorheriger Ankündigung ganz oder teilweise vom Vertrag zurück zu treten. Gegenseitige Schadensersatzansprüche werden für diesen Fall ausgeschlossen. DE ist von der Leistungspflicht befreit, wenn aufgrund eines der in § 8 Abs. 4 genannten Umstände die Leistungserbringung unzumutbar wird. DE ist von der Leistungspflicht auch dann befreit, wenn die Leistungserbringung aufgrund eines in

§ 9 Terms of delivery and service / passing of risk

(1) The place of performance for DE services is its registered office. The shipment takes place at the risk and at the expense of the Customer.

(2) The complete or partial service provided at the Customer is based on a separate written agreement.

(3) Delivery or performance deadlines are non-binding and subject to a timely self-delivery of the Customer unless agreed on otherwise. In the event of unforeseen circumstances and obstacles, especially force majeure, government actions, non-issue of official permits, software defects through no fault of his own and labour disputes and similar, DE shall not be in default if the delivery and performance deadlines have been exceeded because of this. The aforementioned events shall impede the delivery and performance dates by the duration of the unforeseen impediment to performance. This shall also apply if these events occur during a default.

(4) The adherence to the deadlines for the delivery and performance requires that the Customer has provided the DE, its employees or subcontractors with all the required information, documents and data as well as the support with the execution of the contract in a timely manner and free of charge. The Customer shall be liable for the correctness and completeness of the information, documents and data and shall guarantee that these are free from the property rights of third parties. In case that a reasonable extension of the performance and delivery date is not acceptable for the DE due to circumstances according to § 8 section 4, DE shall have the right to completely or in part withdraw from the contract following a previous announcement. Mutual compensation claims shall be excluded in this case. DE shall be released from the performance obligation if the service provision is unreasonable due to one of the circumstances named in § 8 section 4. DE shall be released from the performance obligation even if the service provision becomes



Abs. 3 dieses Paragraphen genannten Umstände unzumutbar oder unmöglich wird.

(5) DE ist zur Erbringung von Teilleistungen oder Teillieferungen berechtigt.

§ 10 Montageleistungen, Inbetriebnahme

(1) Ist vereinbart, dass DE auch Montageleistungen und ggf. die Inbetriebnahme zu erbringen hat, so hat der Kunde das hierzu benötigte Hilfspersonal, erforderliche Gegenstände, Werkzeuge, Rechnerzeiten, Energie und ähnliches unentgeltlich zur Verfügung zu stellen. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass eine sichere Aufbewahrungsmöglichkeit für Material und Werkzeuge zur Verfügung steht. Ist die Inbetriebnahme Gegenstand des Vertrags, ist den Mitarbeitern von DE ein angemessener Büroarbeitsplatz zur Verfügung zu stellen.

(2) Verzögert sich die Montage oder Inbetriebnahme aufgrund von Umständen, die der Kunde zu vertreten hat, trägt er die Kosten für anfallende Ausfall- oder Mehrzeiten sowie zusätzlich anfallende Reise- und Übernachtungskosten des Personals von DE und eventuell beauftragter Subunternehmer.

§ 11 Abnahme, Gefahrenübergang

Bei Werkverträgen hat DE den Anspruch, die Abnahme und Teilabnahme der erbrachten Leistungen zu verlangen, soweit die Leistungen vertragsgemäß erbracht wurden und eine jeweilige Projektstufe abgeschlossen ist. Der Kunde hat binnen 2 Wochen nach schriftlicher Anzeige der Abnahmebereitschaft von Leistungen oder Teilleistungen diese abzunehmen und ein Abnahmeprotokoll zu fertigen. Kommt es binnen der vorgenannten Frist nicht zu einer Abnahme, obwohl die Voraussetzungen der Abnahme vorliegen, oder kommt es aus Gründen, die nicht im Verantwortungsbereich von DE liegen nicht zu einer Abnahme, gilt das Werk frühestens mit rügeloser Ingebrauchnahme, spätestens 3 Wochen nach Anzeige der Abnahmebereitschaft als vom Kunden abgenommen (Abnahmefiktion). Die rügelose Zahlung steht der Abnahme gleich.

unreasonable or impossible due to circumstances named in section 3 of this paragraph.

(5) DE shall have the right to render a partial performance or partial deliveries.

§ 10 Installation services, commissioning

(1) If it has been agreed that DE has to provide installation services and, if applicable, the commissioning as well then the Customer has to provide the required support personnel, items, tools, computer times, energy and similar free of charge. The Customer has to ensure that material and tools can be securely stored. If the commissioning is the subject of the contract the DE employees shall have to be provided with a proper office desk.

(2) If in case the installation or commissioning is delayed due to circumstances for which the Customer is responsible for, he shall bear the costs for any resulting downtimes or additional times as well as additional travel and accommodation costs for the DE personnel and any possible subcontractors.

§ 11 Acceptance, passing of risk

In case of service contracts DE may demand the acceptance and partial acceptance of the services rendered if the services have been provided in accordance with the contract and if the corresponding project phase has been completed. The Customer must inspect the performance or partial performance within 2 weeks after a written notification of the readiness for acceptance. If there is no inspection within the aforementioned time even though the preconditions for the acceptance exist or if an inspection is not carried out for reasons for which DE is not responsible, then the work shall be considered accepted when used without raising an objection at the earliest but no later than 3 weeks after announcing the readiness for acceptance (deemed acceptance). If a payment made without raising an objection it will be considered as accepted.



§ 12 Eigentumsvorbehalt

(1) Sämtlich von DE nach dem zugrundeliegenden Vertrag zu erbringende Leistungen bleiben bis zu vollständigen Erbringung der Gegenleistung/Zahlung Eigentum von DE. Für den Fall, dass der Kunde eine juristische Person des öffentlichen Rechts, öffentlich rechtliches Sondervermögen oder ein Unternehmer in Ausübung seiner gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit ist, gilt dies darüber hinaus bis zum vollständigen Ausgleich der im Zusammenhang mit dem Vertrag der DE aus der laufenden Geschäftsbeziehung zustehenden Forderungen.

(2) Kommt es zu einem Zahlungsverzug des Kunden oder kommt es zum Vermögensverfall des Kunden, ist DE berechtigt vom Vertrag zurück zu treten und ist im Fall der Geltendmachung von Schadensersatz statt der Leistung berechtigt, die Geschäfts- oder Produktionsräume des Kunden zu betreten um die Vorbehaltsware und -leistungen an sich zu nehmen. Im Falle einer Vergütung der Rücknahme sind sich DE und der Kunde darüber einig, dass diese zum gewöhnlichen Verkehrswert des Gegenstandes zum Zeitpunkt der Rücknahme erfolgt.

(3) Die Geltendmachung des Eigentumsvorbehalts, der Entzug der Rechtegewährung und die Pfändung der Liefergegenstände durch DE gelten nicht als Rücktritt vom Vertrag, sofern der Kunde Kaufmann ist.

(4) Übergibt oder liefert DE Datenträger, Gegenstände oder Software zu Vorführ- oder Testzwecken, verbleiben diese im Eigentum und unter dem Schutzrechtsvorbehalt von DE. Der Kunde ist berechtigt, die übergebenen Gegenstände, Datenträger und Software zu Test- und Vorführzwecken zu nutzen. Eine darüber hinausgehende Nutzung ist dem Kunden untersagt, es sei denn es wird eine anderslautende schriftliche Vereinbarung getroffen.

§ 12 Reservation of ownership

(1) All services to be rendered by DE in accordance with the underlying contract shall remain the property of the DE until the return service/payment has been completed. In case that the Customer is a legal entity under public law, a public separate estate or an entrepreneur involved in a commercial or self-employed activity, then this applies also until the claims arising in connection with the contract of the DE from the current business relationship have been completely settled.

(2) In case the Customer defaults on his payment or if the Customer's assets deteriorate, DE shall have the right to withdraw from the contract and in case of an assertion of compensation it shall have the right to access the premises or production rooms of the Customer in order to seize the reserved goods and services. Should payment be made following seizure, DE and the Customer shall agree that this takes place for the current market value of the contractual object at the time of seizure.

(3) The assertion of the reservation of ownership, the withdrawal of the granting of rights and the seizure of the delivered objects by DE shall not be deemed as a withdrawal from the contract if the Customer is a merchant.

(4) If the DE hands over or delivers data carriers, objects or software for presentation or test purposes these shall remain the property of DE and is subject to the reservation of property rights of DE. The Customer shall have the right to use the handed over objects, data carriers and software for test and presentation purposes. Any other use by the Customer is not permitted unless agreed otherwise in writing.



§ 13 Nacherfüllung, Gewährleistung

(1) DE und der Kunde sind sich darüber bewusst und einig, dass es nach dem Stand der Technik nicht möglich ist, Fehler in der Software unter allen Anwendungsbedingungen vollständig auszuschließen. DE erbringt ihre Leistungen nach den zum Zeitpunkt der Auftragserteilung allgemein anerkannten Regeln der Technik und mit der branchenüblichen Sorgfalt.

(2) Treten Mängel oder Fehler auf, hat der Kunde dies unverzüglich unter genauer Beschreibung des Fehlers und der Anwendungsbedingungen, unter der er aufgetreten ist schriftlich gegenüber DE anzuzeigen und zur Nacherfüllung aufzufordern. Der Kunde gewährt DE eine angemessene Zeit und die Gelegenheit den Fehler zu beseitigen. Sollte hierzu der Zugang zum Betrieb des Kunden notwendig sein, hat der Kunde DE diesen jederzeit zu gewähren. Verweigert der Kunde die Gewährung des Zugangs oder eine angemessene Frist zu Nachbesserung, ist DE von der Pflicht zur Nachbesserung befreit. Im Übrigen stehen dem Kunden die gesetzlichen Mängelgewährleistungsrechte zu, soweit in diesen AGB nicht etwas anderes geregelt ist.

(3) Unter Maßgabe des vorstehenden Absatzes beträgt die Gewährleistungsfrist für von DE selbst erstellte Software 24 Monate, für sonstige Gegenstände, insbesondere Hardware, 12 Monate. Die Gewährleistungsfrist beginnt mit dem Zeitpunkt der Leistungserbringung bzw. des Gefahrübergangs bzw. der Abnahme. Für Hardware, die DE nach dem vertraglich vereinbarten Leistungsumfang zum späteren Einsatz beim Kunden für den Kunden erwirbt, beginnt die Gewährleistungsfrist mit der Lieferung der für den Einsatz beim Kunden bestimmten Hardware an DE.

(4) Soweit der Kunde Mängel oder Abweichungen vom vereinbarten Leistungsumfang rechtzeitig und ordnungsgemäß rügt, ist DE zur unverzüglichen Nachbesserung verpflichtet. Die Vertragsparteien sind sich darüber einig, dass DE mindestens ein zweimaliges Nachbesserungsrecht hinsichtlich desselben Mangels zusteht. DE hat das Recht, die Nachbesserung nach ihrer Wahl auch durch Ersatzlieferung/-leistung vorzunehmen. Zur Vornahme der notwendigen Nachbesserungsmaßnahmen oder Ersatzleistungen hat

§ 13 Supplementary performance, warranty

(1) DE and the Customer know and agree that the best available technology can not completely rule out errors in the software under all application conditions. DE provides its services according to the generally accepted rules of technology at the time of the placing of the order and with the care customary within the industry

(2) In case of defects or errors the Customer has to immediately inform DE in writing including a detailed description of the error and the application conditions under which it occurred and request a supplementary performance. The Customer shall grant DE a reasonable time to eliminate the error. Should this require access to the Customer, the Customer has to give DE access at any time. In case the Customer does not allow access or a reasonable time for the rectification, then DE shall not be obligated to rectify the error. The Customer can exercise his legal warranty rights unless stipulated otherwise in these General Terms and Conditions.

(3) According to the preceding paragraph, the warranty period for software developed by DE is 24 months, for other objects, especially hardware, it is 12 months. The warranty period begins with the service provision and/or the passing of risk and/or the acceptance. In case of hardware that DE purchases for the Customer based on the contractually agreed scope of services for a later use, the warranty period begins with the delivery of the hardware to DE that is intended for the use at the Customer.

(4) Insofar as the Customer reports properly and in time defects or deviations from the agreed scope of services, DE shall be obligated to immediately rectify the problem. The contractual parties shall agree that DE is entitled to attempt a rectification of the same defect at least two times. DE shall have the right to rectify the defect at its discretion via a replacement delivery/compensatory service. In order to carry out the required rectification measures or compensatory service the



der Kunde DE und eventuell eingesetzten Subunternehmern ausreichend Zeit und Gelegenheit zu gewähren.

Customer must grant DE and any possible subcontractor sufficient time and opportunity.

(5) DE übernimmt keine Gewähr dafür, dass sich die gelieferten und erbrachten Leistungen zu einem anderen Zweck eignen, als in den Anforderungen bei Auftragserteilung schriftlich vereinbart. Dies gilt auch für eventuelle Erweiterungen oder Änderungen der Anwendungsbedingungen.

(5) DE does not guarantee that the supplied and rendered services are suited for a purpose other than the one agreed on in writing at the time of the placement of the order. This also applies to any possible expansions or changes to the application conditions.

(6) Von der Gewährleistung ausgeschlossen sind Mängel und Schäden, die auf unsachgemäßen Gebrauch, Bedienungsfehler und fahrlässiges Verhalten des Kunden bzw. der ihm zurechenbaren Personen zurückzuführen sind. Ausgeschlossen ist die Gewährleistung auch für Schäden oder Mängel, die durch Überspannung, Blitzschlag, Brand, Explosion, falsche oder fehlerhafte Programme/Software anderer Anbieter und ähnliches entstehen. Die Gewährleistung entfällt darüber hinaus bei Eingriffen in die von DE entwickelte Software und die sonstigen Leistungsbestandteile, wenn der Eingriff durch andere als von DE autorisierte Dritte vorgenommen wird.

(6) The warranty excludes defects and damage that result from improper use, operating errors and negligent behaviour of the Customer or the persons associated with him. The warranty also excludes damage or defects caused by overvoltage, lightning, fire, explosion, incorrect or faulty programs/software from other providers or similar. The warranty shall also become void in case of changes to the software developed by DE or other parts of the performance if that change was carried out by a third party not authorised by DE.

(7) Die Übertragung von Gewährleistungsansprüchen ist ausgeschlossen.

(7) The transfer of warranty claims shall be ruled out.

(8) Ergibt die Überprüfung einer Mängelanzeige, dass ein Gewährleistungsfall nicht vorliegt, ist DE berechtigt, die hierfür anfallenden Aufwendungen ersetzt zu verlangen.

(8) If the examination of a notice of defects shows that a warranty does not apply, DE shall have the right to demand compensation for the resulting expenses.

(9) DE steht im Rahmen der gesetzlichen Bedingungen dafür ein, dass der Übertragung von Rechten an den Kunden, gemäß dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen und der einzelvertraglichen Regelungen keine Rechte Dritter entgegenstehen.

(9) Within the legal framework, DE shall be responsible to ensure that the assignment of rights to the Customer according to these General Terms and Conditions and individual contracts do not contradict the rights of third parties. In case defects of title still exist DE shall have the right to take suitable actions at its discretion

Wenn feststeht, dass dennoch Rechtsmängel bestehen, ist DE berechtigt, nach ihrer Wahl geeignete Maßnahmen zu ergreifen,

- um die den Nutzen des Leistungsergebnisses oder Lizenzgegenstandes beeinträchtigenden Rechte Dritter oder deren Geltendmachung zu beseitigen, oder
- das Leistungsergebnis oder den Lizenzgegenstand in der Weise zu ersetzen oder zu verändern, dass sie

- in order to eliminate the rights of third parties affecting the use of the performance result or the object of the licence or their assertions or
- to replace or change the performance result or the object of the licence in a way that they no longer violate the rights of third parties if



Rechte Dritter nicht mehr verletzen, wenn und soweit dadurch die vereinbarte Funktionalität des Leistungsergebnisses oder des Lizenzgegenstandes nicht beeinträchtigt wird.

and to the extent to which the agreed functionality of the performance result or the object of the licence is not affected.

Soweit es DE nach den vorstehenden Maßgaben binnen einer vom Kunden zu setzenden angemessenen Frist nicht gelingt, Rechtsmängel zu beseitigen, kann der Kunde nach seiner Wahl der Herabsetzung der vereinbarten Vergütung verlangen oder, sofern die Rechtsmängel nicht unerheblich sind, den Einzelvertrag außerordentlich kündigen.

If DE cannot manage to eliminate defects of title within a period of time to be set by the Customer in accordance with the preceding requirements, the Customer may request at his discretion a reduction of the agreed payment or - if the defect of title is significant - an extraordinary termination of the individual contract.

§ 14 Haftung

(1) DE haftet nur für Umstände und Schäden beim Kunden, die vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht werden. Für einfache Fahrlässigkeit haftet DE –außer im Fall der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit- nur, sofern wesentliche Vertragspflichten (Kardinalpflichten) verletzt werden. DE haftet darüber hinaus nicht für nicht vorhersehbare Schäden, Mangelschäden und sonstige mittelbare Schäden sowie für Schäden aus entgangenem Gewinn.

(2) Schadensersatzansprüche des Kunden gegen DE verjähren binnen 2 Jahren. Die Verjährungsfrist beginnt mit dem Zeitpunkt des Schadensereignisses.

(3) DE haftet nicht für Schäden, die durch mangelhafte Mitwirkung durch den Kunden entstehen und nicht für Schäden oder Ansprüche Dritter, wenn diese auf der Bereitstellung von Informationen, Unterlagen oder Daten gem. § 9 Abs. 4 beruhen.

(4) Ist der Schaden durch eine vom Kunden abgeschlossene Versicherung gedeckt, haftet DE nur für die durch nach der Schadensregulierung beim Kunden eingetretenen Nachteile, wie z.B. höhere Versicherungsbeiträge oder Zinsnachteile. Unberührt davon haftet DE verschuldensunabhängig bei arglistigem Verschweigen eines Mangels, bei Übernahme einer Garantie und nach dem Produkthaftungsgesetz.

(5) DE haftet nicht für Schäden, die dem Kunden durch die nicht lizenzgerechte Nutzung von Software entstehen, z.B. weil der Kunde

§ 14 Liability

(1) DE shall be liable only for circumstances and damage that were caused wilfully or through gross negligence. DE shall only be liable for simple negligence - except where injury to life, body or health is involved - if essential contractual obligations (cardinal obligations) are infringed. DE shall also not be liable for unforeseeable damage, damage caused by defects and other indirect damage as well as for damage due to lost profits.

(2) The Customer's claims for damages against DE shall lapse within 2 years. The statute of limitation begins at the time of the damaging event.

(3) DE shall not be liable for damage caused by a lack of co-operation of the Customer and damage or claims of third parties if they are based on information, documents or data according to § 9 section 4

(4) In case the damage is covered by an insurance policy taken out by the Customer DE shall be liable only for the disadvantages occurring to the Customer after the claim settlement such as higher insurance premiums or interest. However, regardless of fault DE shall still be liable in case of a fraudulent concealment of a defect, acceptance of a warranty and according to the product liability law.

(5) DE shall not be liable for damage caused by the use of software contrary to the licence, e.g. the Customer uses the software at a location not agreed on or for a purpose other



die Software an einem anderen als dem vereinbarten Standort oder zu einem anderen als dem vereinbarten Zweck einsetzt.

than the one agreed on.

§ 15 Vertraulichkeit / Geheimhaltung

(1) Die Vertragsparteien verpflichten sich gegenseitig zur vertraulichen Behandlung aller im Zusammenhang mit dem Auftrag zur Kenntnis gelangter Informationen, Unterlagen, Dokumente und Entwicklungen / Erfindungen. Eine Zugänglichmachung gegenüber Dritten bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des jeweils anderen Vertragspartners.

(2) Ausgenommen von der Vertraulichkeitsabrede sind Informationen, die offenkundig vorbekannt sind oder nachträglich nachweislich der jeweiligen Vertragspartei von Dritten ohne Verletzung der Vertraulichkeitsverpflichtung zugänglich gemacht wurden. Im Falle des nachträglichen Bekanntwerdens ist der jeweils andere Vertragspartner hierüber unverzüglich schriftlich zu unterrichten. Beide Vertragsparteien verpflichten sich, ihre Mitarbeiter und gegebenenfalls Dritte / Erfüllungsgehilfen / Subunternehmer in diese Vertraulichkeitsvereinbarung einzubeziehen.

(3) Die Vertraulichkeitsabrede gilt über die Dauer des Vertragsverhältnisses hinaus, insbesondere auch nach erfolgter Kündigung oder nach Rücktrittserklärung.

§ 16 Stornierung des Auftrags

Der Kunde ist bei Kündigung oder Stornierung des Vertrags/Auftrags verpflichtet, DE die volle vereinbarte Vergütung für bis zum Zeitpunkt der Kündigung erbrachte Leistungen zu zahlen und darüber hinaus zur Zahlung von mindestens 25% der ursprünglich vereinbarten Vergütung für die noch nicht erbrachten Leistungen. Dies gilt nicht, wenn der Grund für die Kündigung/Stornierung von DE zu vertreten ist.

§ 17 Vertragslaufzeit / Kündigung bei Softwarewartung, Servicevertrag und Rufbereitschaft

Die Laufzeit des jeweiligen Vertrags beträgt 12 Monate; der Vertrag verlängert sich jeweils um weitere 12 Monate, wenn nicht ein Vertragspartner 3 Monate vor Laufzeitende

§ 15 Confidentiality / non-disclosure

(1) The contractual parties shall be obligated to treat all information, documents, papers and developments / inventions obtained in connection with the order as confidential. A disclosure to third parties requires the previous written approval of the other contractual partner.

(2) Exempt from the confidentiality agreement is information that has been evidently known beforehand or that has verifiably been made accessible to the contractual party afterwards by a third party without violating the confidentiality obligation. In case it became known afterwards the other contractual partner is to be informed immediately in writing about this. Both contractual parties shall be obligated to include their employees and, if necessary, third parties / assistants / subcontractors in the confidentiality agreement.

(3) The confidentiality agreement shall be valid beyond the term of the contractual relationship, especially after a termination or letter of withdrawal.

§ 16 Cancellation of the order

When terminating or cancelling the contract/order, the Customer shall be obligated to pay DE the full amount for the services rendered until the time of the termination and in addition to pay at least 25% of the originally agreed compensation for the services not yet provided. This shall not apply if DE is responsible for the termination/cancellation.

§ 17 Term of contract / termination of software maintenance, service contract and on-call service

The term of the respective contract is 12 months; the contract will be automatically renewed for another 12 months if the contractual partner does not terminate the contract in writing 3 months before the end of the



durch schriftliche Erklärung den Vertrag kündigt. DE behält sich vor, die gesondert vereinbarten Servicepauschalen, Stundensätze und

term. DE reserves the right to adjust the separately agreed service flat rates, hourly rates

Entgelte zum Beginn der Vertragsverlängerung anzupassen. Ist der Kunde mit der Preisanpassung nicht einverstanden, steht ihm ein Kündigungsrecht zu. Das sich aufgrund der Preisanpassung ergebende Kündigungsrecht muss binnen 1 Monat ab Bekanntgabe der Preisänderung durch schriftliche Erklärung ausgeübt werden. Nach Ablauf der Frist ist eine Kündigung wegen der Preisanpassung ausgeschlossen.

and fees at the beginning of the contract renewal. If the Customer does not agree with the price adjustment he shall have the right to terminate the contract. The right of termination resulting from the price adjustment must be exercised in writing within 1 month after the announcement of the change in prices. A termination due to the price adjustment shall be ruled out after expiry of the deadline.

§ 18 Anwendbares Recht, Gerichtsstand

Es findet ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss der Vorschriften des Internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts Anwendung. Soweit gesetzlich zulässig, vereinbaren die Vertragsparteien, dass der Gerichtsstand für etwaige Auseinandersetzungen sich nach dem Sitz von DE richtet.

§ 18 Applicable law, place of jurisdiction

German law shall apply exclusively to the exclusion of the regulations of international private law and the United Nations Convention on Contracts for the International Sales of Goods. If legally permissible the contractual parties shall agree that the place of jurisdiction for possible disputes is the registered office of the DE.

§ 19 Datenschutz

DE ist berechtigt, die aus der Geschäftsverbindung bekannt gewordenen Daten zu eigenen Zwecken nach den Vorgaben des Bundesdatenschutzgesetzes zu verwenden. Dieser Hinweis ersetzt die Mitteilung gem. Bundesdatenschutzgesetz, dass persönliche Daten über den Kunden mittels EDV gespeichert und verarbeitet werden.

§ 19 Privacy

DE shall have the right to use the data that became known in the course of the business relationship for its own purposes according to the provisions of the Federal Data Protection Act. This note shall replace the information according to the Federal Data Protection Act that personal data of the Customer are stored and processed via data processing.

§ 20 Schlussbestimmungen

Sämtliche Änderungen und Ergänzungen der Vertragsbedingungen und dieser AGB bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für die Wirksamkeit der Abbedingung der Schriftformklausel. Der zwischen den Parteien geschlossene Einzelvertrag und die in den Vertrag einbezogenen Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthalten die vollständigen Vereinbarungen der Vertragsparteien über den Vertragsgegenstand. Anderweitige Bedingungen des Kunden werden auch ohne ausdrücklichen Widerspruch nicht Vertragsgegenstand.

§ 20 Final provisions

All additions and amendments to the terms of the contract and these General Terms and Conditions require the written form to become effective. This also applies to the effectiveness of the waiving of the clause regarding the written form. The individual contract concluded by the parties and the General Terms and Conditions incorporated into the contract include all agreements of the contractual parties on the subject of the contract. Other conditions of the Customer shall not become the subject of the contract even without an explicit objection.