

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der interSales AG Internet Commerce

Stand: September 2015

## Vorbemerkung und Struktur der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der interSales

Die interSales AG Internet Commerce (nachfolgend **interSales** genannt), entwickelt Software und implementiert IT-Lösungen im Bereich Backoffice und eBusiness. Sie realisiert ganzheitliche Komplettsysteme und stimmt diese mit den Kundenanforderungen ab. interSales bietet insbesondere folgende Leistungen an: Beratung, Konzeption, Produktentwicklung, Projektdurchführung, Standardsoftware, Anpassung und Installation, Schulung sowie Support. Für diese vielfältigen Vorgänge werden nachfolgende Teile dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend **AGB** genannt) in den Vertrag zwischen interSales und dem Kunden einbezogen:

Die AGB bestehen aus folgenden sechs Teilen:

### I. Allgemeiner Teil der AGB

Besonderer Teil der AGB der interSales mit folgenden Abschnitten:

II. AGB für Verträge über die Lieferung, Erstellung oder Anpassung von Software

III. AGB für Verträge über die Miete von Software

IV. AGB für Verträge über Wartung und Support

V. AGB für Verträge über Schulung und sonstige Dienstleistungen

VI. AGB für das Hosting

Der allgemeine Teil der AGB gilt für **alle Verträge** zwischen der interSales und ihren Kunden.

Bei **Verträgen über die Lieferung, Erstellung oder Anpassung von Software** gelten zusätzlich die „AGB für Verträge über die Lieferung, Erstellung oder Anpassung von Software“.

Bei **Verträgen über die Miete von Software** gelten zusätzlich die „AGB für Miete von Software“.

Bei **Verträgen über Wartung und Support** gelten zusätzlich die „AGB für Wartung und Support“.

Bei **Verträgen über die Schulung und sonstige Dienstleistungen** gelten zusätzlich die „AGB für Schulung und sonstige Dienstleistungen“.

Bei **Verträgen über das Hosting** gelten zusätzlich die „AGB für das Hosting“.

Die Regelungen des besonderen Teils gehen den Regelungen des allgemeinen Teils vor; spezielle Regelungen gehen allgemeinen Regelungen vor. Individualvertragliche Regelungen gehen den Regelungen dieser AGB vor.

## I.

### Allgemeiner Teil der AGB

#### A. Geltungsbereich der AGB

1. Die AGB von interSales gelten für jedes Rechtsgeschäft zwischen interSales und dem Kunden. Sie gelten ausschließlich, soweit sie nicht durch ausdrückliche schriftliche Vereinbarung zwischen interSales und dem Kunden abgeändert werden. Allen abweichenden Bedingun-

gen des Kunden wird widersprochen; diese werden nur wirksam, soweit interSales ihnen schriftlich zustimmt.

2. Die AGB sind, auch ohne gesonderte Vereinbarung, Grundlage für jedes zukünftige Rechtsgeschäft zwischen interSales und dem Kunden. Etwas anderes gilt nur dann, wenn interSales mit dem Kunden andere Bedingungen vereinbart. Selbst bei laufender Geschäftsbeziehung schließen die vorliegenden AGB entgegenstehende Bedingungen des Kunden aus.

#### B. Vertragsschluss und Änderungswunsch des Kunden

1. Ein Vertrag kommt mit der Gegenzeichnung des Angebots der interSales durch den Kunden und den Zugang dieser Erklärung bei interSales zustande. Der Vertragsinhalt ergibt sich aus dem Angebot.

2. Trägt der Kunde nach Vertragsschluss einen Änderungswunsch in Textform an interSales heran, prüft interSales gegen gesonderte Vergütung, in welchem Umfang (Kosten, Zeitaufwand, Terminverschiebung etc.) sich die Umsetzung der Änderungswünsche auswirkt und teilt dies dem Kunden mit. interSales führt während dieser Prüfung weiter Arbeiten am ursprünglichen Auftrag durch. Hält der Kunde am Änderungswunsch fest, einigen sich die Parteien ergänzend über die wesentlichen Vertragsinhalte. Kommt eine Einigung nicht zustande, verbleibt es beim ursprünglichen Auftrag.

#### C. Preise, Zahlungsbedingungen, Verzug

1. Es gilt die jeweils gültige Preisliste von interSales oder die jeweils einzelvertraglich vereinbarten Preise. Die Preise von interSales gelten, soweit nicht anders vereinbart, zuzüglich Porto-, Verpackungs-, Versicherungs- und Reisekosten sowie der gesetzlichen Umsatzsteuer.

2. interSales übereignet dem Kunden Gegenstände und räumt ihm Rechte nur aufschiebend bedingt durch die vollständige Zahlung der vereinbarten Vergütung ein.

3. Soweit bei Dauerschuldverhältnissen Leistungen für einen Monat, ein Quartal oder ein Jahr berechnet werden, kann interSales die Vergütung für das laufende oder das gesamte Jahr im Voraus berechnen.

4. Der Kunde zahlt den Gesamtbruttobetrag einer Rechnung spätestens innerhalb von 14 Tagen nach dem Rechnungsdatum (Zahlungsfrist). Der Betrag ist rechtzeitig gezahlt, wenn der Gesamtbruttobetrag in dieser Zeit auf einem der auf der Rechnung angegebenen Konten von interSales gutgeschrieben wurde.

5. Überschreitet der Kunde die Zahlungsfrist nach Ziffer I. C. 4 dieser AGB, kommt er ohne Weiteres in Verzug. interSales kann in diesem Fall

a) den Kunden auffordern, sämtliche begonnenen und noch ausstehenden Leistungen von interSales sofort zu bezahlen und

b) ihr Zurückbehaltungsrecht geltend machen und weitere Leistungen unverzüglich einstellen.

#### D. Aufrechnung, Zurückbehaltungsrecht, Abtretung

1. Der Kunde darf von fälligen Rechnungsbeträgen mit Ausnahme eines vereinbarten Skontos Abzüge nicht

vornehmen, insbesondere für Porto-, Verpackungs-, Versicherungs-, Überweisungs- oder Reisekosten.

2. Der Kunde kann nur mit unbestrittenen, bestrittenen aber entscheidungsreifen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen gegen interSales aufrechnen.
3. Der Kunde kann Zurückbehaltungsrechte nur wegen Gegenansprüchen aus diesem Vertrag geltend machen.
4. Der Kunde darf Rechte und Pflichten aus einem Vertrag mit interSales nur mit vorheriger Zustimmung von interSales abtreten.

#### **E. Vertragserfüllung durch Dritte**

interSales ist berechtigt, zur Erfüllung der ihr obliegenden Verpflichtungen Dritte einzuschalten.

#### **F. Mitwirkungspflichten des Kunden**

1. Der Erfolg der Tätigkeit von interSales hängt entscheidend davon ab, ob und in welchem Umfang der Kunde an der Realisierung des Projektes mitwirkt. Der Kunde ist hierzu bereit und verpflichtet.
2. Soweit einzelvertraglich nicht etwas anderes geregelt ist, wird der Kunde, soweit vertraglich erforderlich, interSales
  - a) bei der Vertragsdurchführung in zumutbarem Maße unterstützen;
  - b) alle Informationen, Vorlagen, Unterlagen oder Daten unentgeltlich übergeben, die für die Vertragsdurchführung benötigt werden;
  - c) auf eigene Kosten Zugang zu Räumen (inklusive Benachrichtigung etwaiger Wachdienste, der Mitteilung über Hausregeln und der Einbindung in Schließsysteme), Sachmitteln (inklusive Bereitstellung der erforderlichen Stromversorgung, Telefon- und Internetverbindungen sowie insbesondere der erforderlichen Softwarelizenzen) und Mitarbeitern gewähren;
  - d) für die Abstimmung und Vorbereitung der für die Vertragsdurchführung erforderlichen Termine und für Besprechungen zur Verfügung stehen;
  - e) über die Sicherheitsvorschriften und die Regeln des Arbeitsschutzes informieren, die für die Vertragsdurchführung von Bedeutung sind;
  - f) festgestellte Mängel spätestens vier Wochen nach deren Entdeckung schriftlich oder in Textform mitteilen.
3. Der Kunde verpflichtet sich, regelmäßig eine angemessenen Sicherung seiner Daten vorzunehmen.

#### **G. Mängelhaftung**

1. interSales wird Mängel nach entsprechender Mitteilung und der möglichst präzisen Beschreibung des Mangels durch den Kunden innerhalb angemessener Zeit beheben.
2. Die Mängelansprüche verjähren innerhalb eines Jahres ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Dies gilt nicht für Ansprüche, die auf der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, auf grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz beruhen.

#### **H. Haftungsbeschränkung**

1. interSales haftet unbeschränkt
  - a) für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung von interSales oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von interSales beruhen, und
  - b) im Übrigen nur bei Arglist, bei Nichtvorhandensein einer garantierten oder zugesicherten Beschaffenheit sowie für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit ihrer gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen.
2. Für leichte Fahrlässigkeit haftet interSales nur, sofern eine Pflicht verletzt wird, deren Einhaltung für die Erreichung des Vertragszwecks von besonderer Bedeutung ist (Kardinalpflicht). Dabei ist die Haftung auf 10.000,- Euro sowie auf solche Schäden beschränkt, mit deren Entstehung im Rahmen des konkreten Vertrages und der Vertragsdurchführung typischerweise gerechnet werden muss.
3. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

#### **I. Geheimhaltung und Datenschutz**

1. Die Vertragsparteien verpflichten sich, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von Betriebs- und Geschäftsgeheimnissen des Vertragspartners oder dessen Geschäftspartnern streng vertraulich zu behandeln und von diesen weder für sich noch für Dritte Gebrauch zu machen oder diese an Dritte weiterzugeben.
2. interSales ist verpflichtet, die ihr überlassenen Unterlagen streng vertraulich zu behandeln, gegen die Kenntnisnahme durch Unbefugte zu sichern und ohne Einwilligung des Kunden weder zu vervielfältigen noch an Dritte weiterzugeben oder den Inhalt Dritten sonst wie zugänglich zu machen.
3. Soweit interSales im Rahmen der Erbringung ihrer Verpflichtungen aus diesem Vertrag personenbezogene Daten verarbeitet, wird sie die gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz einhalten.

#### **J. Schlussbestimmungen**

1. Änderungen und Ergänzungen eines Vertrages bedürfen der Schriftform. Änderungen und Ergänzungen müssen als solche ausdrücklich gekennzeichnet und vom Kunden und interSales unterzeichnet sein. Mündliche Nebenabreden wurden nicht getroffen.
2. interSales ist berechtigt, diese AGB unter Einhaltung einer angemessenen Ankündigungsfrist jederzeit ganz oder teilweise zu ändern. interSales leitet dem Kunden zu diesem Zweck eine Änderungsmitteilung zu. Der Kunde hat das Recht, innerhalb von sechs Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung jeder einzelnen oder allen Änderungen zu widersprechen. Widerspricht der Kunde den Änderungen insgesamt fristgerecht, bleiben diese AGB unverändert bestehen. Widerspricht der Kunde nicht oder nicht fristgerecht, so werden alle Änderungen wirksam. Bei einem fristgerechten Teilwiderspruch werden nur solche Änderungen wirksam, denen

der Kunde nicht widersprochen hat. interSales informiert den Kunden über die Widerspruchsmöglichkeit und die Widerspruchsfrist zusammen mit der Änderungsmitteilung.

3. Gerichtsstand ist Köln.
4. Es findet ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts Anwendung.
5. Sind einzelne Klauseln ganz oder teilweise nicht Vertragsbestandteil geworden oder unwirksam, so bleibt der Vertrag im Übrigen wirksam. Soweit Bestimmungen nicht Vertragsbestandteil geworden oder unwirksam sind, richtet sich der Inhalt des Vertrags nach den gesetzlichen Vorschriften.

## II.

### **AGB für Verträge über die Lieferung, Erstellung oder Anpassung von Software (AGB - Software)**

#### **A. Geltungsbereich der AGB - Software**

Soweit interSales mit dem Kunden einen Vertrag über die Lieferung, Erstellung oder Anpassung von Software abschließt, die nicht unter die übrigen Abschnitte des besonderen Teils dieser AGB fallen, bestimmen die nachstehenden AGB dessen Inhalt.

#### **B. Leistungspflichten von interSales**

##### **a) Lieferung von Standardsoftware**

1. Soweit interSales selbst Hersteller der Standardsoftware ist, räumt interSales dem Kunden für die erstellte oder angepasste Software für die Dauer des gesetzlichen Urheberrechts das nicht ausschließliche, nicht übertragbare Recht ein, die Software auf einer vertraglich bestimmten Anzahl von Einzelrechnern und Netzwerkarbeitsplätzen gleichzeitig zu nutzen.
2. Soweit interSales nicht selbst Hersteller der Standardsoftware ist, räumt interSales seinen Kunden die Nutzungsrechte ein, die interSales vom Hersteller oder Lieferant der Standardsoftware eingeräumt wird.
3. interSales empfiehlt seinen Kunden, mit dem Hersteller oder Lieferant der Standardsoftware gesonderte Wartungsverträge abzuschließen.

##### **b) Erstellung und Anpassung von Software**

1. interSales erstellt anhand der Vorgaben aus dem Pflichtenheft eine zweckmäßige und wirtschaftliche IT-Lösung in Form von geeigneter Software.
2. interSales räumt dem Kunden für die erstellte oder angepasste Software für die Dauer des gesetzlichen Urheberrechts das nicht ausschließliche, nicht übertragbare Recht ein, die Software auf einer vertraglich bestimmten Anzahl von Einzelrechnern und Netzwerkarbeitsplätzen gleichzeitig zu nutzen.
3. interSales sichert zu, dass die Software frei von Schutzrechten Dritter ist und dass nach ihrer Kenntnis keine sonstigen Rechte bestehen, die die Nutzung durch den Kunden einschränken oder ausschließen. Abweichungen enthält das Angebot.

4. interSales erstellt eine Dokumentation der von ihr erstellten Software und übergibt sie dem Kunden in Textform.
5. interSales stellt dem Kunden die Software auf einem FTP-Server zum Download bereit und teilt ihm die Zugangsdaten mit. Andere Formen (z.B. kostenpflichtige Installation auf Rechnern des Kunden oder kostenpflichtiges Hosting bei interSales) werden gesondert vereinbart.
6. interSales ist nicht verpflichtet, den Quell-Code an den Kunden herauszugeben oder diesen zu hinterlegen.
7. Soweit die Parteien nichts anderes vereinbart haben, erklärt der Kunde die Abnahme spätestens innerhalb von vier Wochen nach Mitteilung der Zugangsdaten.
8. interSales ist berechtigt, für einen Zeitraum von bis zu zwei Wochen dem Kunden die Software in einer Testumgebung (oder Teststellung) vor der Ablieferung bereitzustellen. Der Kunde ist dann in diesem Zeitraum verpflichtet, die Software zu testen und interSales Hinweise zur Verbesserung der Software zu geben.

## III.

### **AGB für Verträge über die Miete von Software (AGB - Miete)**

#### **A. Geltungsbereich der AGB - Miete**

Soweit interSales mit dem Kunden einen Vertrag über die Miete von Software abschließt, die nicht unter die übrigen Abschnitte des besonderen Teils dieser AGB fallen, bestimmen die nachstehend abgedruckten AGB dessen Inhalt.

#### **B. Vermietung von Software**

1. interSales stellt dem Kunden die im Angebot genannte Software zur Nutzung auf dem im Angebot genannten System des Kunden zur Verfügung. Der Kunde hat vor Abschluss des Vertrages geprüft, dass die Software seinen Bedürfnissen entspricht.
2. interSales räumt dem Kunden an der gemieteten Software das nicht ausschließliche Recht ein, die vermietete Software im Rahmen und während der Laufzeit dieses Vertrages zu nutzen. Der Quellcode steht dem Kunden nicht zu.
3. Der Kunde darf die vermietete Software an Dritte nicht weitergeben.

#### **C. Pflichten des Kunden**

1. Der Kunde ist verpflichtet, den unbefugten Zugriff Dritter auf das Programm sowie die Dokumentation durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern.
2. Verletzt ein Mitarbeiter des Kunden das Nutzungsrecht der interSales, ist der Kunde verpflichtet, nach Kräften an der Aufklärung der Rechtsverletzung mitzuwirken, insbesondere die interSales unverzüglich über die entsprechenden Verletzungshandlungen in Kenntnis zu setzen.
3. Der Kunde darf Urhebervermerke, Seriennummern sowie sonstige der Programmidentifikation dienende Merkmale auf keinen Fall entfernen oder verändern. Gleiches gilt für die Anzeige entsprechender Merkmale.

#### **D. Rückgabe- und Löschungspflicht**

1. Mit Beendigung dieses Mietvertrages ist der Kunde verpflichtet, ohne besondere Aufforderung alle Kopien der vermieteten Software sowie die gesamte Dokumentation vollständig zu vernichten oder, soweit sich die vermietete Software auf Datenträgern oder anderen Speichermedien befindet, diese sicher zu löschen und die Erfüllung dieser Verpflichtung interSales gegenüber schriftlich zu bestätigen. Soweit der Kunde gesetzlich verpflichtet ist, die vermietete Software aufzubewahren, hat er dies interSales anzuzeigen, entsprechend der jeweils gültigen Preisliste von interSales zusätzlich zu vergüten und die vermietete Software einschließlich zugehöriger Dokumentation nach Ablauf der gesetzlichen Aufbewahrungsfrist im Sinne des Vorstehenden zu behandeln.
2. interSales weist den Kunden ausdrücklich darauf hin, dass er nach Beendigung des Vertragsverhältnisses die Software nicht weiterbenutzen darf und im Falle der Nichtbeachtung das Urheberrecht des Rechtsinhabers verletzt.

#### **E. Beginn, Dauer und Beendigung**

1. Der Vertrag über die Miete von Software beginnt zu dem im Angebot angegebenen Zeitpunkt. Enthält das Angebot keinen Zeitpunkt des Beginns, beginnt der Vertrag mit der Lieferung der Software, die Gegenstand der Miete ist.
2. Soweit die Parteien nichts anderes vereinbart haben, wird der Vertrag über die Miete von Software zunächst bis zum Ende des laufenden Kalenderjahres abgeschlossen und verlängert sich im Anschluss daran auf unbestimmte Zeit. Er kann nach Ende des ersten Kalenderjahres von beiden Seiten jeweils mit einer Frist von drei Monaten entweder zum 30.06. oder zum 31.12. gekündigt werden.
3. interSales kann den Mietvertrag außerordentlich fristlos kündigen, wenn der Kunde die Zahlung endgültig einstellt, Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden gestellt wird oder dieser Antrag abgelehnt wird, der Kunde sich um ein Moratorium der Gläubiger bemüht oder wenn der Kunde für zwei aufeinander folgende Termine mit der Entrichtung der Miete in Verzug ist.

#### **F. Vergütung**

1. Die Höhe der Vergütung für die Miete von Software ergibt sich aus dem Angebot.
2. Beginnt der Vertrag über die Miete von Software vor dem oder am 15. eines Monats, wird der gesamte Monat berechnet. Beginnt der Vertrag über die Miete von Software nach dem 15. eines Monats, wird der gesamte Monat nicht berechnet.

#### **G. Mängel**

1. Der Kunde wird interSales alle Mängel unverzüglich anzeigen. Die Mängelbeseitigung erfolgt nach Wahl von interSales durch kostenfreie Nachbesserung oder Ersatzlieferung.
2. Mängelansprüche des Kunden erstrecken sich nicht auf die vermietete Software, die der Kunde geändert hat o-

der die er nicht auf dem im Vertrag vereinbarten System einsetzt, es sei denn, der Kunde weist nach, dass diese Nutzung für den gemeldeten Mangel nicht ursächlich ist.

3. Der Kunde darf eine Mietminderung nicht durch Abzug vom vereinbarten Mietzins durchsetzen. Entsprechende Bereicherungs- oder Schadensersatzansprüche bleiben unberührt.

#### **H. Haftungsbegrenzung**

1. Für Schäden wegen fehlender zugesicherter Eigenschaften haftet interSales unbeschränkt. Gleiches gilt für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung von interSales oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von interSales beruhen.
2. Im Übrigen haftet interSales nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit auch seiner gesetzlichen Vertreter und leitenden Angestellten, sofern nicht eine Pflicht verletzt wird, deren Einhaltung für die Erreichung des Vertragszwecks von besonderer Bedeutung ist (Kardinalpflicht).
3. Bei Verletzung einer Kardinalpflicht haftet interSales auch für leichte Fahrlässigkeit. Die Haftung ist summenmäßig beschränkt auf das Fünffache der monatlichen Miete und auf solche Schäden, mit deren Entstehung im Rahmen der Vermietung von Software typischerweise gerechnet werden muss.
4. Die verschuldensunabhängige Haftung von interSales für bereits bei Vertragsabschluss vorhandene Fehler nach § 536a Abs. 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs wird ausdrücklich ausgeschlossen, es sei denn, es liegt eine der Voraussetzungen nach Ziffer 1. S. 2 oder 2. vor.
5. Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrensprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre; es sei denn, es liegt eine der Voraussetzungen nach Ziffer 1. S. 2 oder 2. vor.

### **IV.**

#### **AGB für Verträge über Wartung und Support (AGB - Wartung)**

##### **A. Geltungsbereich der AGB - Wartung**

Soweit interSales mit dem Kunden einen Vertrag über Wartung oder Support abschließt, die nicht unter die übrigen Abschnitte des besonderen Teils dieser AGB fallen, bestimmen die nachstehend abgedruckten AGB dessen Inhalt.

##### **B. Wartung**

1. interSales erbringt Wartung nur für von ihr hergestellte Standard-Software.
2. Die Wartung umfasst die Fehlerbeseitigungen, Ergänzungen, Verbesserungen, Weiterentwicklungen und Änderungen der Software. interSales liefert hierzu dem Kunden Upgrades, Updates oder Releases. interSales legt die Art und Zeitpunkt der Übermittlung an den Kunden fest und teilt sie ihm mit.
3. Die Wartung setzt voraus:

- a) Der Kunde setzt die aktuelle Version der Software ein.
  - b) Der Kunde gewährt interSales den Zugang zu allen IT-Systemen, zu welchen der Zugang im Rahmen der Wartungsarbeiten erforderlich ist.
  - c) Der Kunde aktualisiert die IT-Umgebung (z.B. Betriebssystem, Netzwerk), die der Software zugrunde liegt, regelmäßig und führt regelmäßig technisch erforderliche Wartungen durch; interSales empfiehlt, die Maßnahmen vorher mit interSales abzustimmen.
  - d) Der Kunde führt vor jeder Wartungsmaßnahme von interSales eine angemessene Sicherung seiner Daten durch.
  - e) Der Kunde überprüft und lässt Hinweise auf Verbesserungen der IT-Landschaft von interSales von seinen IT-Fachleuten umsetzen.
3. Die Wartung umfasst nicht:
- a) Die Installation von Upgrades, Updates oder Releases auf IT-Systemen des Kunden
  - b) Die Datensicherung beim Kunden
  - c) Schulungen oder Einarbeitungen von Mitarbeitern des Kunden
  - d) Die Konvertierung von Datenbeständen des Kunden
  - e) Die Beseitigung der Auswirkungen der Wartung auf Formulare und individuelle Programmanpassungen des Kunden
4. interSales wird Mängelanzeigen und Anfragen des Kunden innerhalb einer angemessenen Zeit beheben. Die Parteien können im Rahmen eines gesonderten Vertrages die Eskalationsstufen und die Reaktionszeiten im Einzelnen bestimmen.
5. interSales ist berechtigt, dem Kunden ihren Aufwand in Rechnung zu stellen, wenn der Kunde die Wartung durch einen eigenen Fehler verursachte.

### **C. Support**

1. Der Support umfasst Hilfestellungen (telefonisch oder per E-Mail) bei der Anwendung einer von interSales hergestellten Software. interSales bestimmt Art, Umfang und Zeitpunkt der Hilfestellung.
2. Der Support umfasst nicht:
  - a) Hilfestellungen bei Problemen mit der Hardware
  - b) Hilfestellungen bei der Anwendung des Betriebssystems oder anderer Software des Kunden
  - c) Schulungen oder Einarbeitungen von Mitarbeitern des Kunden
  - d) Hilfestellungen bei der Anwendung der Datensicherung des Kunden
3. interSales erbringt die Leistungen innerhalb der Betriebszeiten (Mo – Fr jeweils 9 – 16 Uhr) von interSales, jedoch nicht an den gesetzlichen Feiertagen des Landes Nordrhein-Westfalen und nicht an Rosenmontag sowie nicht am 24. und 31. Dezember. Die Parteien können im Rahmen eines gesonderten Vertrages die Eskalationsstufen und die Reaktionszeiten im Einzelnen bestimmen.

4. interSales wird dem Kunden wird dem Kunden Sicherheitsupdates zu der von ihr gelieferten Software zur Verfügung stellen.

### **D. Beginn, Dauer und Beendigung**

1. Der Vertrag über die Wartung oder den Support beginnt zu dem im Angebot angegebenen Zeitpunkt. Enthält das Angebot keinen Zeitpunkt des Beginns, beginnt der Vertrag mit der Lieferung der Software, die Gegenstand der Wartung oder des Supports ist.
2. Soweit die Parteien nichts anderes vereinbart haben, wird der Vertrag über die Wartung oder den Support zunächst bis zum Ende des laufenden Kalenderjahres abgeschlossen und verlängert sich im Anschluss daran auf unbestimmte Zeit. Er kann nach Ende des ersten Kalenderjahres von beiden Seiten jeweils mit einer Frist von drei Monaten entweder zum 30.06. oder zum 31.12. gekündigt werden.

### **E. Vergütung**

1. Die Höhe der Vergütung für die Wartung oder den Support ergibt sich aus dem Angebot. Sie richtet sich nach der Höhe des Entgelts für die gelieferte Software und wird monatsweise, pro Quartal oder pro Jahr berechnet.
2. Beginnt der Vertrag über die Wartung oder den Support vor dem oder am 15. eines Monats, wird der gesamte Monat berechnet. Beginnt der Vertrag über die Wartung oder den Support nach dem 15. eines Monats, wird der gesamte Monat nicht berechnet.

## **V.**

### **AGB für Verträge über Schulung und sonstige Dienstleistungen (AGB - Dienstleistungen)**

#### **A. Geltungsbereich der AGB - Dienstleistungen**

Soweit interSales mit dem Kunden einen Vertrag über Schulungen oder sonstige Dienstleistungen abschließt, die nicht unter die übrigen Abschnitte des besonderen Teils dieser AGB fallen, bestimmen die nachstehend abgedruckten AGB dessen Inhalt.

#### **B. Schulungen**

1. interSales führt Schulungen in den Räumlichkeiten des Kunden oder nach Absprache im eigenen Schulungszentrum durch. Der konkrete Schulungsinhalt, die maximale Teilnehmerzahl, die Zielgruppe und der Referent sind im Angebot enthalten.
2. Die Absage einer Schulung durch den Kunden ist kostenfrei möglich, wenn sie bis spätestens 14 Tage vor Beginn der Schulung erfolgt.
3. Für eine verbindlich zugesagte Schulungs- oder Seminarernteilnahme zahlt der Kunde an interSales ein Ausfallentgelt, wenn er nicht teilnimmt oder die Teilnahme nicht rechtzeitig absagt. Das Ausfallentgelt beträgt pauschal 30 % der Schulungsgebühren. Dem Kunden ist der Nachweis gestattet, dass interSales ein Schaden nicht entstanden ist oder aber niedriger ist als die Pauschale.

#### **C. Weitere Dienstleistungen**

1. interSales führt Dienstleistungen, wie Analyse, Beratung, Konzeption, Projektleitung etc. für den Kunden durch, soweit diese schriftlich vereinbart werden.

2. Der Kunde zahlt für weitere Dienstleistungen entsprechend der jeweils gültigen Preisliste von interSales oder nach Einzelvereinbarung.

## VI. AGB für Verträge über Hosting (AGB - Hosting)

### A. Geltungsbereich der AGB - Hosting

Soweit interSales mit dem Kunden einen Hostingvertrag abschließt, der nicht unter die übrigen Abschnitte des besonderen Teils dieser AGB fallen, bestimmen die nachstehend abgedruckten AGB dessen Inhalt.

### B. Hosting

1. interSales erbringt gegenüber dem Kunden die im Angebot angegebenen Hosting-Leistungen.
2. Sofern die Parteien nichts anderes vereinbart haben, darf interSales während der Laufzeit des Vertrages
  - a) die Art der konkreten technischen Ausführung auswählen. Hierbei berücksichtigt interSales die Bedürfnisse des Kunden in angemessener Weise und
  - b) die konkrete technische Umsetzung der Leistungspflicht erweitern, dem technischen Fortschritt anpassen und/oder Verbesserungen vornehmen. Dies gilt insbesondere, wenn die Anpassung erforderlich erscheint, um Missbrauch zu verhindern, oder interSales aufgrund gesetzlicher Vorschriften zur Leistungsanpassung verpflichtet ist.
3. Sollte interSales kostenfreie Zusatzleistungen erbringen, erwächst dem Kunden hieraus kein Anspruch. interSales darf diese kostenfreien Zusatzleistungen innerhalb angemessener Frist einstellen oder ändern. interSales informiert den Kunden rechtzeitig.
4. interSales leistet dem Kunden über die Mängelbeseitigung hinausgehende technische Unterstützung (Support) nur, solange und soweit die Parteien dies vereinbart haben.
5. interSales darf die Leistungserbringung Dritten übertragen.
6. interSales erbringt folgende Leistungen nicht:  
interSales räumt dem Kunden einen administrativen Zugang zum IT-System nicht ein.

### C. Verfügbarkeit und Anbindung an das Internet

1. interSales gibt dem Kunden voraussehbare und/oder notwendige Betriebsunterbrechungen rechtzeitig bekannt und spricht diese - falls möglich - im Voraus ab. Zur Wartung von Geräten und Leitungen notwendige Betriebsunterbrechungen sind zu dulden.
2. interSales betreibt kein eigenes Teilnehmernetz zur Anbindung an das Internet. interSales geht wie folgt vor, um sämtliche Kunden von interSales mit dem Internet zu verbinden:
  - a) interSales verbindet den Server, auf dem sie die Software oder Daten des Kunden hostet, physikalisch mit dem Übergabepunkt des verantwortlichen Teilnehmernetzbetreibers am Standort des Servers.

- b) interSales schloss einen Vertrag mit einem Internetdiensteanbieter, um sämtliche Kunden von interSales mit dem Internet zu verbinden.

- c) interSales wird den Vertrag mit dem Internetdiensteanbieter für die Laufzeit des Vertrages mit dem Kunden nicht kündigen, jedenfalls aber dafür sorgen, dass ununterbrochen ein Vertrag mit einem Internetdiensteanbieter besteht.

3. Soweit interSales dem Kunden eine feste IP-Adresse zur Verfügung stellt, darf interSales die dem Kunden zugewiesene IP-Adresse ändern, wenn dies aus technischen oder rechtlichen Gründen erforderlich werden sollte.

### D. Pflichten des Kunden

1. Der Kunde hält seine Zugangsdaten geheim. Der Kunde informiert interSales, falls Dritte die Zugangsdaten kennen oder wenn die Möglichkeit besteht, dass Dritte Kenntnis der Zugangsdaten erlangt haben.
2. Der Kunde versichert, dass er Inhalte auf dem Server nicht speichert und auch nicht zum Abruf bereithält, deren Bereitstellung, Veröffentlichung und Nutzung gegen geltendes Recht verstößt.
3. Der Kunde setzt die von interSales zur Verfügung gestellten Ressourcen nicht für Handlungen ein, die gegen gesetzliche Verbote, die guten Sitten oder Rechte Dritter verstoßen. Hierzu gehören insbesondere nachfolgende Handlungen:
  - a) unbefugtes Eindringen in fremde Rechnersysteme (z.B. Hacking);
  - b) Behinderung von fremden Rechnersystemen durch Versenden/Weiterleiten von Datenströmen und/oder E-Mails (z.B. DoS-/DDoS-Attacken/Spam/Mail-Bombing);
  - c) Suche nach offenen Zugängen zu Rechnersystemen (z.B. Port Scanning);
  - d) Versenden von E-Mails an Dritte zu Werbezwecken, sofern nicht eine ausdrückliche Einwilligung des Empfängers vorliegt, oder sonst ein Erlaubnistatbestand gegeben ist;
  - e) das Fälschen von IP-Adressen, Mail- und Newsheadern sowie die Verbreitung von Schadsoftware.
4. Der Kunde aktualisiert seine eigene IT-Umgebung (z.B. Betriebssystem, Netzwerk), über die er die Hosting-Leistungen in Anspruch nimmt, regelmäßig, führt regelmäßig technisch erforderliche Wartungen durch und ergreift angemessene Maßnahmen der IT-Sicherheit, welche dem jeweils aktuellen Stand der Technik entsprechen.
5. Der Kunde verpflichtet sich, auf Techniken zu verzichten, die die Infrastruktur von interSales übermäßige beansprucht. interSales darf die Leistung verweigern, bis der Kunde die Techniken beseitigt hat.
6. Der Kunde verpflichtet sich, interSales von Ansprüchen Dritter gleich welcher Art freizustellen, die aus einer Rechtsverletzung resultieren, die der Kunde zu vertreten hat. Die Freistellungsverpflichtung umfasst auch die Verpflichtung, interSales von Rechtsverteidigungskosten

ten (z.B. Gerichts- und Anwaltskosten) vollständig freizustellen.

7. Sofern der Kunde auf den Servern Lizenzen selbst verwaltet bzw. einrichtet oder verteilt, ist ausschließlich er zur korrekten Lizenzierung verpflichtet.

#### **E. Datensicherung**

1. interSales führt Datensicherung der Software und Daten, die sie für den Kunden hostet nicht durch.
2. Der Kunde erstellt Sicherungskopien von allen Daten, die er auf Server von interSales überträgt. Die Daten werden nicht auf einem Datenträger bei interSales abgelegt.

#### **F. Beginn, Dauer und Beendigung**

1. Der Vertrag über das Hosting beginnt zu dem im Angebot angegebenen Zeitpunkt. Enthält das Angebot keinen Zeitpunkt des Beginns, beginnt der Vertrag mit der Übermittlung der Zugangsdaten.
2. Der Vertrag über das Hosting wird zunächst bis zum Ende des laufenden Kalenderjahres abgeschlossen und verlängert sich im Anschluss daran auf unbestimmte Zeit. Er kann nach Ende des ersten Kalenderjahres von beiden Seiten jeweils mit einer Frist von drei Monaten entweder zum 30.06. oder zum 31.12. gekündigt werden.
3. interSales hat ein außerordentliches Kündigungsrecht, wenn der Kunde gegen Teil VI. D. 3 dieser AGB verstößt.

#### **G. Vergütung**

1. Die Höhe der Vergütung über das Hosting ergibt sich aus dem Angebot.

2. Beginnt der Vertrag über das Hosting vor dem oder am 15. eines Monats, wird der gesamte Monat berechnet. Beginnt der Vertrag über die Miete von Software nach dem 15. eines Monats, wird der gesamte Monat nicht berechnet.

#### **H. Gewährleistung und Haftung**

1. interSales haftet für die Erbringung der Hosting-Leistungen bis zum Übergabepunkt an den Teilnehmer-netzbetreiber bzw. den Internetdiensteanbieter gemäß Teil I. H. dieser AGB.
2. interSales übernimmt keine Haftung für die Datenübertragung nach Übergabe an den Teilnehmernetzbetreiber bzw. den Internetdiensteanbieter, insbesondere nicht für folgende Störungen oder Fehler:
  - a) Eine Mindestverfügbarkeit oder verfügbare Kapazität (weder in qualitativer noch in zeitlicher Hinsicht) bezüglich der Konnektivität
  - b) Einen störungsfreien Ablauf von Datenübertragungen, Prozeduren, einen etwaigen Verlust und/oder die Verstümmelung von Daten im Zusammenhang mit deren Übertragung
3. Nach Abgabe einer Störungsmeldung sind interSales die durch Fehlersuche entstandenen Aufwendungen zu ersetzen, wenn sich herausstellt, dass eine Störung der interSales-Einrichtungen nicht vorlag.

#### **I. Datenschutz**

interSales erhebt, verarbeitet und nutzt personenbezogene Daten des Kunden im Rahmen der gesetzlichen Datenschutzbestimmungen. Die **beigefügte Datenschutzvereinbarung ist Teil dieses Vertrages**.