

EINLEITUNG

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen bestehen aus

- den Allgemeinen Bedingungen, Teil A,
- den Bedingungen für Softwareentwicklung, Teil B,
- den Bedingungen für Support und Weiterentwicklung, Teil C,
- den Bedingungen für Softwaremiete, Teil D,
- den Bedingungen für SEO / SEA, Teil E.

Alle Teile der Allgemeinen Geschäftsbedingungen werden nachfolgend zusammengefasst „**AGB**“ genannt. Diese AGB gelten für alle Verträge, aufgrund welcher die EXWE GmbH, Leierweg 13, 44137 Dortmund, nachfolgend „**EXWE**“ genannt – Leistungen gegenüber ihrem gewerblichen Vertragspartner – dieser nachfolgend „**Kunde**“ genannt – erbringt bzw. durchführt.

TEIL A – ALLGEMEINE BEDINGUNGEN

1. Geltungsbereich

- 1.1 Die Regelungen des Teils A gelten, soweit nicht in den Teilen B bis einschließlich D anderweitige Regelungen getroffen werden.
- 1.2 Es gelten ausschließlich diese AGB.
- 1.3 Geschäftsbedingungen des Kunden werden auch dann nicht Vertragsinhalt, wenn EXWE ihrer Einbeziehung nicht ausdrücklich widerspricht. Dem formularmäßigen Hinweis auf Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden wird hiermit ausdrücklich widersprochen.
- 1.4 Eines erneuten Hinweises auf die Geltung dieser AGB bei zukünftigen Angeboten und Verträgen bedarf es nicht.
- 1.5 EXWE ist berechtigt, diese Vertragsbedingungen wie folgt zu ändern oder zu ergänzen: EXWE wird dem Kunden die Änderungen oder Ergänzungen spätestens sechs Wochen vor ihrem Wirksamwerden in Textform ankündigen. Ist der Kunde mit den Änderungen oder Ergänzungen der Vertragsbedingungen nicht einverstanden, so kann der Kunde den Änderungen mit einer Frist von zwei Wochen zum Zeitpunkt des beabsichtigten Wirksamwerdens der Änderungen oder Ergänzungen widersprechen. Der Widerspruch bedarf der Textform. Widerspricht der Kunde nicht, so gelten die Änderungen oder Ergänzungen der Vertragsbedingungen als von ihm genehmigt. EXWE wird den Kunden mit der Mitteilung der Änderungen oder Ergänzungen der Vertragsbedingungen auf die Widerspruchsfrist und die vorbezeichnete Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen.

2. Definitionen

- 2.1. „Software“ bezeichnet das System, das durch EXWE im Rahmen der agilen Methode entwickelt werden soll, insbesondere die Entwicklung von Online-Shops. Hiervon sind sämtliche Bestandteile und Schnittstellen umfasst, die durch EXWE entwickelt werden, oder in ihren Aufgabenbereich fallen. Einzelheiten ergeben sich aus dem Vertragsgegenstand in Verbindung mit dem Angebot von EXWE.
- 2.2. „Vertrag“ bezeichnet die vollständige Vereinbarung zwischen den Parteien, welche aus dem Angebot von EXWE zusammen mit dieser AGB sowie den in dem Angebot ausdrücklich als Teil des Vertrages aufgeführten sonstigen Unterlagen besteht. Im Falle eines Widerspruchs oder einer Mehrdeutigkeit zwischen dem Angebot von EXWE und dieser AGB hat das Angebot von EXWE Vorrang vor diesen AGB.

3. Vergütung, Zahlungsweise, Fälligkeit

- 3.1. Pauschalvergütung: Die Vertragsparteien vereinbaren für die Erbringung der in dem Angebot aufgeführten Entwicklungsleistungen einen agilen Festpreis. Dabei wird der Umfang der zu erwartenden Entwicklungsleistungen geschätzt und ein pauschaler

Werklohn im Angebot zwischen den Parteien verbindlich vereinbart.

Die vor dem Projektstart definierten Realisierungsabschnitte werden durch EXWE im Wege der Angebotslegung mittels geschätztem Aufwand für die entwicklungstechnische Umsetzung anhand von Erfahrungswerten in Manntagen klassifiziert. Die so ermittelten Manntage ergeben umgerechnet den agilen Festpreis. Pro Manntag vereinbaren die Vertragsparteien einen Tagessatz gemäß Angebot.

Soweit dies nicht anders schriftlich vereinbart ist, werden Abschlagszahlungen bei Werkleistungen wie folgt fällig:

- 1/3 bei Vertragsbeginn,
- 1/3 bei mittlerer Teillieferung,
- 1/3 bei Abnahme.

- 3.2. Aufwand („Time & Material“): Die in dem Angebot und diesen AGB aufgeführten Software-Dienstleistungen werden von EXWE auf Stundenhonorarbasis nach Zeitaufwand und den aktuellen Stundensätzen der beteiligten Mitarbeiter von EXWE abgerechnet, welche sich aus dem Angebot, spätestens jedoch bei Auftragserteilung ergeben.

Bei Leistungen, die nach Aufwand abzurechnen sind, ist die Vergütung mit Zugang der Rechnung fällig.

- 3.3. Die Kalkulation basiert auf Erfahrungswerten. Je nach Aufwand können Mehr-/Minderkosten entstehen. Zeichnet sich ab, dass die Mehrkosten über Toleranzgrenzen hinausgehen, wird EXWE den Kunden rechtzeitig darüber in Kenntnis setzen.
- 3.4. Soweit EXWE zur Durchführung der vertraglichen Leistung Kosten in angemessener Höhe verauslagt (z.B. Bildkauf, Bildbearbeitung), die sie für erforderlich halten durfte, werden diese nach tatsächlichem Anfall gesondert in Rechnung gestellt und sind vom Kunden auf Anforderung zu erstatten.
- 3.5. Sämtliche Rechnungen von EXWE sind, soweit dies nicht anders schriftlich vereinbart ist, spätestens 30 Tage nach Zugang und Fälligkeit ohne Abzug bargeldlos auf ein von EXWE angegebene Bankkonto zu zahlen.
- 3.6. Die vereinbarten Preise sind Nettopreise und verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

4. Referenzen

EXWE GmbH darf mit der erbrachten Leistung bzw. der entwickelten Software werben.

- 4.1. EXWE wird berechtigt, den Kunden als Referenzkunden zu benennen. Der Kunde kann seine erteilte Zustimmung widerrufen. In dem Fall bleibt EXWE berechtigt, bereits erstelltes Werbematerial zu verbrauchen.
- 4.2. Die Angabe kann dabei auch online etwa auf der Unternehmenswebseite von EXWE einschließlich der Darstellung des Firmenlogos des Kunden erfolgen. Der Kunde räumt EXWE zu diesem Zweck ein einfaches, zeitlich und räumlich unbeschränktes, nicht übertragbares Nutzungsrecht hinsichtlich der hierfür erforderlichen Namens- und Markenrechte ein.

5. Sachmängelgewährleistung für Werkleistungen

- 5.1. Ansprüche des Kunden wegen mangelhafter Werkleistungen verjähren in 12 Monaten ab der Abnahme. Durch die Nacherfüllung beginnt die Verjährungsfrist nicht erneut.
- 5.2. Der Kunde ist verpflichtet, Mängel unverzüglich gegenüber EXWE zu melden. Dabei sind vom Kunden auf Anfrage von EXWE alle notwendigen Informationen zur Verfügung zu stellen. Der Kunde wird die Hinweise von EXWE zur Problemanalyse im Rahmen des ihm Zumutbaren berücksichtigen und alle ihm vorliegenden,

für die Beseitigung des Mangels erforderlichen Informationen an EXWE weiterleiten.

- 5.3. Sofern von EXWE gelieferte Arbeiten und Leistungen lizenzgebührenfrei und/oder zu Präsentationszwecken gratis überlassen worden sind, wie z.B. im Rahmen von kostenlosen Testphasen, Demoversionen oder Open Source-Software, haftet EXWE nur, wenn sie den Sachmangel arglistig verschwiegen hat.
- 5.4. Die Mangeldiagnose und -beseitigung erfolgt nach Wahl von EXWE bei EXWE oder am Ort der gelieferten Arbeiten und Leistungen des Kunden. Der Kunde gewährt EXWE zur Fehlersuche und -behebung Zugang zu der Software, nach Wahl von EXWE unmittelbar und/oder mittels Fernzugriff.
- 5.5. Nimmt der Kunde oder ein Dritter unsachgemäß Änderungen oder Erweiterungen der gelieferten Arbeiten und Leistungen der EXWE vor, so bestehen für solche Änderungen oder Erweiterungen und die daraus entstehenden Folgen keine Mängelansprüche. Mängelansprüche bestehen ebenfalls nicht bei Abnutzung durch normalen Gebrauch, bei nur unerheblicher Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit, bei nur unerheblicher Beeinträchtigung der Brauchbarkeit oder Schäden, die nach dem Gefahrübergang infolge fehlerhafter oder nachlässiger Behandlung, übermäßiger Beanspruchung oder die aufgrund besonderer äußerer Einflüsse entstehen, die nach dem Vertrag nicht vorausgesetzt sind.
- 5.6. Im Übrigen richtet sich die Haftung für Rechtsmängel nach Ziffer 6.6 (Gewerbliche Schutzrechte und Urheberrechte; Rechtsmängel) und die Haftung für Schadensersatz nach Ziffer 7.7 (Haftung).

6. Gewerbliche Schutzrechte und Urheberrechte; Rechtsmängel

- 6.1. Sofern ein Dritter wegen der Verletzung von gewerblichen Schutzrechten und Urheberrechten (im Folgenden: „Schutzrechte“) durch im Land des Lieferorts vertragsgemäß genutzte Software und Leistungen von EXWE gegen den Kunden berechnete Ansprüche erhebt, haftet EXWE gegenüber dem Kunden innerhalb der in Ziffer 5.1 (Sachmängelgewährleistung für Werkleistungen / Verjährung) bestimmten Frist wie folgt:
 - a) EXWE ist berechtigt, innerhalb angemessener Frist durch schriftliche Anzeige gegenüber dem Kunden die außergerichtliche und gerichtliche Verteidigung gegen die geltend gemachten Ansprüche in enger Abstimmung mit dem Kunden zu übernehmen.
 - b) Wünscht EXWE die Übernahme der Verteidigung, wird ihr der Kunde hierzu alle erforderlichen Ermächtigungen und Befugnisse erteilen.
 - c) EXWE kann nach eigener Wahl und auf ihre Kosten für die betreffend erbrachten Arbeiten und Leistungen entweder ein Nutzungsrecht erwirken oder die betroffenen Arbeiten und Leistungen ohne bzw. nur mit für den Kunden zumutbaren Auswirkungen so ändern oder ersetzen, dass das Schutzrecht nicht verletzt wird. Ist dies EXWE nicht zu angemessenen Bedingungen möglich, stehen dem Kunden die gesetzlichen Rücktritts- oder Minderungsrechte zu.
 - d) Die Pflicht von EXWE zur Leistung von Schadensersatz richtet sich nach Ziffer 7. (Haftung).
 - e) Die vorstehend genannten Verpflichtungen von EXWE bestehen nur, soweit der Kunde EXWE über die vom Dritten geltend gemachten Ansprüche unverzüglich schriftlich informiert, eine Verletzung nicht anerkennt und EXWE alle Vergleichsverhandlungen und Abwehrmaßnahmen vorbehalten bleiben. Sofern der Kunde die Nutzung der erbrachten Arbeiten und Leistungen zur Schadensminderung oder aus anderen Gründen einstellt, ist er verpflichtet, den Dritten darauf

hinzuweisen, dass hierin kein Anerkenntnis einer Schutzrechtsverletzung liegt.

- 6.2. Der Kunde wird EXWE bei der Abwehr der geltend gemachten Ansprüche in zumutbarem Umfang unterstützen. Übernimmt der Kunde die Abwehr der geltend gemachten Ansprüche, wird ihn EXWE hierbei in einem zumutbaren Umfang unterstützen.
- 6.3. Sofern nicht anders vereinbart, ist EXWE nicht verpflichtet, die Leistung in einem anderen Land, als dasjenige in dem die jeweilige Leistung vereinbarungsgemäß erbracht wird, ohne Verletzung von gewerblichen Schutzrechten und Urheberrechten Dritter (Schutzrechte) zu erbringen.
- 6.4. Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen, soweit er die Schutzrechtsverletzung zu vertreten hat.
- 6.5. Ansprüche des Kunden sind ferner ausgeschlossen, soweit die Schutzrechtsverletzung durch eine von EXWE nicht vorhersehbare Verwendung, durch spezielle Vorgaben des Kunden oder durch eine kundenseitige Veränderung der erbrachten Arbeiten und Leistungen von EXWE verursacht wurde.
- 6.6. Weitergehende Ansprüche als die in dieser Ziffer 6 (Gewerbliche Schutzrechte und Urheberrechte; Rechtsmängel) geregelten Ansprüche des Kunden wegen einer Verletzung von Schutzrechten Dritter sind ausgeschlossen. Dies gilt nicht im Fall von Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, Verletzung einer wesentlichen Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde vertrauen durfte sowie bei der Verletzung des Körpers, der Gesundheit, des Lebens und im Falle einer Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.

7. Haftung

- 7.1. Soweit nicht anderweitig in diesem Vertrag geregelt, sind Schadensersatzansprüche des Kunden, gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere wegen Verletzung von Pflichten aus dem Schuldverhältnis und aus unerlaubter Handlung, ausgeschlossen.
- 7.2. Dies gilt nicht, soweit wie folgt gehaftet wird:
 - a) wegen der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit,
 - b) bei Nichteinhaltung einer übernommenen Garantie,
 - c) nach dem Produkthaftungsgesetz,
 - d) bei Vorsatz,
 - e) bei grober Fahrlässigkeit von leitenden Angestellten, Inhabern oder gesetzlichen Vertretern,
 - f) bei Arglist, oder
 - g) wegen der schuldhaften Verletzung wesentlicher Vertragspflichten.
- 7.3. Der Schadensersatzanspruch für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist jedoch auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, soweit nicht ein anderer der vorgenannten Fälle vorliegt.
- 7.4. Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.
- 7.5. Die festgelegten Haftungsbegrenzungen gelten auch zugunsten Subunternehmern, Mitarbeitern, Vertretern von EXWE oder sonstiger für EXWE handelnder Personen.

8. Höhere Gewalt

- 8.1. Bei Eintreten eines Ereignisses höherer Gewalt ist die betroffene Partei solange und soweit nicht zur Erfüllung der vertraglichen Verpflichtung verpflichtet, wie dies zur Bewältigung der Auswirkungen des Ereignisses höherer Gewalt erforderlich ist.
- 8.2. „Ereignisse höherer Gewalt“ sind Umstände, die außerhalb des Einflussbereichs einer Partei oder ihrer Unterbeauftragten liegen, die nicht durch Anwendung

der im Verkehr erforderlichen Sorgfalt hätten verhindert werden können und die dazu führen, dass eine Partei („betroffene Partei“) ihre Verpflichtungen nicht erfüllen kann oder dass sie die vollumfängliche oder teilweise Erfüllung nach diesem Vertrag nur verzögert leisten kann.

Insbesondere folgende Umstände sind als höhere Gewalt in diesem Sinne anzusehen:

- Seuchen, Quarantäne-Anordnungen (z.B. Corona-Pandemie)
 - von der Partei nicht zu vertretende(s) Feuer / Explosion / Überschwemmung,
 - nicht von einer Partei beeinflussbare technische Probleme des Internets, der Server und Serverinfrastruktur,
 - Nichterteilung von Lizenzen, Genehmigungen oder Zustimmungen, behördliche Verbote, angeordnete Schließungen oder sonstige Handlungen örtlicher Regierungen und Behörden,
 - Ein- und Ausreiseverbote, Grenzschließungen und Werkstilllegungen,
 - Krieg, Meuterei, Blockade, Embargo, Terrorismus, innere Unruhen, oder
 - über sechs Wochen andauernder und von der Partei nicht schuldhaft herbeigeführter Arbeitskampf.
- 8.3. Die betroffene Partei benachrichtigt die jeweils andere Partei zeitnah über das Ereignis höherer Gewalt und ihre davon betroffenen Verpflichtungen

9. Allgemeine Regelungen

- 9.1. Sollten einzelne Regelungen dieser AGB oder der in Bezug genommenen Dokumente wie Angebote unwirksam sein oder werden, wird die Wirksamkeit im Übrigen nicht betroffen. Die Parteien verpflichten sich, an der Vereinbarung einer Regelung mitzuwirken, die den wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Regelung grad möglichst weitgehend zur Geltung bringt und diese ersetzt.
- 9.2. Änderungen und Ergänzungen sowie alle vertragsbeendenden Erklärungen bedürfen der Schriftform.
- 9.3. Es gilt ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss der Bestimmungen des einheitlichen UN-Kaufrechts (CISG).
- 9.4. Gerichtsstand ist der Sitz von EXWE in Dortmund. EXWE behält sich das Recht vor, ein Gericht, welches für den Sitz oder die Niederlassung des Kunden zuständig ist, anzurufen.

10. Datenschutz / Geheimhaltung

- 10.1. Soweit EXWE für den Kunden eine Auftragsverarbeitung (im Sinne des Art. 28 der Datenschutz-Grundverordnung) durch-führt, schließen die Parteien eine gesonderte Vereinbarung über die Auftragsverarbeitung.
- 10.2 Die Parteien werden über alle vertraulich zu behandeln Informationen, die ihnen im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses zur Kenntnis gelangt sind, Stillschweigen bewahren beziehungsweise diese nur im vorher schriftlich hergestellten Einvernehmen der jeweils anderen Partei Dritten gegenüber - gleich zu welchem Zweck - verwenden. Zu den als vertraulich zu behandelnden Informationen zählen die von der Information gebenden Partei ausdrücklich als vertraulich bezeichneten Informationen und solche Informationen, deren Vertraulichkeit sich aus den Umständen der Überlassung eindeutig ergeben. Durch EXWE vertraulich zu behandeln sind insbesondere die Anwendungsdaten, sofern sie von diesen Kenntnis erlangt.
- 10.3. Die Verpflichtungen nach Absatz 1 entfallen für solche Informationen oder Teile davon, für die die empfangende Partei nachweist, dass sie

- ihr vor dem Datum bekannt oder allgemein zugänglich waren;

- der Öffentlichkeit vor dem Datum bekannt oder allgemein zugänglich waren;

- der Öffentlichkeit nach dem Datum bekannt oder allgemein zugänglich wurden, ohne dass die Information empfangende Partei hierfür verantwortlich ist.

11. Abwerbeverbot

Der Kunde verpflichtet sich, keine Mitarbeiter von EXWE abzuwerben. Insbesondere dürfen Mitarbeiter von EXWE und verbundener Firmen, die für EXWE gearbeitet haben, zwei Jahre lang nach Ende ihrer Tätigkeit nicht für den Kunden als Mitarbeiter oder verbundener Firmen angestellt, als freiberufliche Dienstleister beauftragt oder über Drittfirmen eingesetzt werden.

Der Kunde verpflichtet sich, für jeden Fall des schuldhaften Verstoßes gegen vorgenanntes Abwerbeverbot eine Vertragsstrafe in Höhe eines doppelten Brutto-Jahresgehaltes inklusive Prämien etc. an EXWE zu zahlen. Die Geltendmachung eines darüber hinausgehenden Schadensersatzanspruchs bleibt davon unberührt. Die Vertragsstrafe wird auf etwaige Schadensersatzansprüche angerechnet.

TEIL B – SOFTWAREENTWICKLUNG

12. Leistungsgegenstand, Überblick über die vereinbarten Leistungen

Die Regelungen dieser Bedingungen gelten ergänzend, sofern die in dem Vertrag vereinbarten Leistungen von EXWE auch die Softwareentwicklung (insbesondere betreffend Online-Shops) umfassen.

- 12.1. Diese Regelungen beziehen sich auf die für den Kunden zu entwickelnde Software (insbesondere Online-Shops) und regeln die Erbringung der nachfolgenden Software Werk- und Dienstleistungen durch EXWE für den Kunden (nachfolgend zusammenfassend: „Leistung“ genannt):
- 12.2. Die entgeltliche Erstellung und dauerhafte Überlassung von Software durch EXWE richtet sich nach werkvertraglichen Regelungen.
- 12.3. Hinzu kommen Leistungen von EXWE, die nach dienstvertraglichen Regelungen erarbeitet werden. Diese Leistungen sind im Angebot von den Parteien ausdrücklich als Dienstleistungen gekennzeichnet und ggf. mit dem Zusatz „Optional“ oder „optionaler Posten“ oder Ähnliches versehen. Der genaue Leistungsumfang sowie das etwaige Lieferobjekt und die Kosten werden erst bei Auftragserteilung hinsichtlich dieser Dienstleistungen verbindlich festgelegt. Diese Dienstleistungen sind gemäß Ziffer 3.2 nach Aufwand abzurechnen.
- 12.4. Sofern im Angebot die Rede von „Schätzung“, „geschätzt“, „grob kalkuliert“ oder Ähnliches die Rede ist, stellen etwaige Kostenangaben eine unverbindliche Schätzung dar. Die Abrechnung erfolgt in dem Falle nach Aufwand gemäß Ziffer 3.2.
- 12.5. Support- und Weiterentwicklungen, wie Software-Updates, Fehlerkorrekturen und technischer Support hinsichtlich der zu entwickelnden Software, die über die Mängelhaftung hinausgehen, sind nicht Gegenstand dieser Vereinbarung. EXWE bietet diese Leistungen mit gesonderter Vereinbarung an (vgl. Teil C dieser AGB).
- ### 13. Leistungserbringung, Lieferung, Termine
- 13.1. Die Organisation der Erbringung der Leistungen und das Weisungsrecht über ihre Mitarbeiter obliegen allein EXWE. Dies gilt auch, wenn die Leistungen in den Räumen des Kunden erbracht werden.
- 13.2. EXWE ist berechtigt, für die Leistungserbringung im eigenen Namen Subunternehmer einzusetzen.

- 13.3. EXWE ist zu Teillieferungen berechtigt.
- 13.4. Von EXWE genannte Liefer- und Leistungstermine gelten nur dann als verbindlich, wenn diese von EXWE vorher ausdrücklich schriftlich als verbindlich bezeichnet wurden.
- 13.5. Die Einhaltung von Fristen für von EXWE zu liefernder Software und zu erbringender Leistungen setzt den rechtzeitigen Eingang sämtlicher vom Kunden zu liefernden Unterlagen, erforderlichen Inhalte, Genehmigungen und Freigaben, sowie die Einhaltung der vereinbarten Zahlungsbedingungen und sonstigen Verpflichtungen durch den Kunden voraus. Werden diese Voraussetzungen nicht rechtzeitig erfüllt, so verlängern sich die Fristen angemessen. Bei nachträglichen kundenseitigen Änderungen des Leistungsumfanges wird keine Gewähr für die Einhaltung eines vereinbarten Produktivsetzungs-Termins („Go Live“) oder die Einhaltung von vereinbarten Fristen übernommen und die Fristen verlängern sich ebenfalls angemessen. Der volle Vergütungsanspruch von EXWE bleibt auch dann bestehen, wenn die Umsetzung verspätet oder nicht erfolgt. Dies gilt nicht, wenn EXWE die Verzögerung zu vertreten hat.
- 13.6. Fristen verlängern sich ebenfalls angemessen, wenn die Nichteinhaltung auf einen der folgenden Gründe zurückzuführen ist:
- höhere Gewalt gemäß Ziffer 8. (Höhere Gewalt),
 - Schadprogramme und Angriffe Dritter auf das IT-System von EXWE (wie Virenangriffe, Hackerangriffe), soweit diese trotz Einhaltung der bei Schutzmaßnahmen üblichen Sorgfalt erfolgten,
 - nicht rechtzeitige oder ordnungsgemäße Belieferung von EXWE, oder
 - Hindernisse aufgrund von deutschen sowie sonstigen anwendbaren nationalen, EU- oder internationalen Vorschriften des Außenwirtschaftsrechts oder aufgrund sonstiger Umstände, die EXWE nicht zu vertreten hat.
- 13.7. Für Schadensersatzansprüche des Kunden wegen Verzögerung von EXWE zu liefernder Arbeiten und zu erbringender Leistungen gilt Ziffer 7.7 (Haftung).
- 13.8. Der Kunde ist verpflichtet, auf Verlangen von EXWE innerhalb einer angemessenen Frist zu erklären, ob er wegen der Verzögerung der Überlassung weiter auf die Überlassung besteht oder seine anderen gesetzlichen Rechte geltend macht.
- 14. Softwareerstellung nach werkvertraglichen Regelungen, Leistungsphasen**
- 14.1. Die Software besteht aus dem ausführbaren, vervielfältigbaren Programmcode. Der Quellcode ist quelltextoffen. Die Lieferung umfasst nicht die zugehörige Dokumentation. Diese wird dem Kunden auf Anfrage nach gesonderter Vereinbarung und separater Vergütung in deutscher Sprache und in elektronischer Form zur Verfügung gestellt.
- 14.2. Die überlassene Software wird in der in den Lizenzdaten genannten Version geliefert. Die Lieferung und der Gefahrübergang der Software erfolgen nach Wahl von EXWE entweder durch Bereitstellung der Software auf den Servern des Kunden oder als Download, sofern nicht die Installation durch EXWE vereinbart ist.
- 14.3. Die Software enthält möglicherweise Open Source-Software und Software Dritter unter gebührenfreier Lizenz (nachfolgend gemeinsam: „FOSS“ genannt). Eine aktuelle Liste der enthaltenen FOSS und die jeweils geltenden FOSS-Lizenzbedingungen werden dem Kunden auf Anfrage spätestens bei Auslieferung der Software zur Verfügung gestellt.
- 14.4. Sofern mit der Software auch Softwareprodukte von Drittanbietern bereitgestellt werden, die nicht unter FOSS fallen, dürfen diese ausschließlich in Verbindung mit der Software genutzt werden. Möglicherweise gelten

hierbei spezielle Nutzungsbedingungen, auf die der Kunde in geeigneter Form hingewiesen wird.

- 14.5. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass seine Hard- und Softwareumgebungen den Systemanforderungen der Software nach Ziffer 18.118.1 entsprechen. Des Weiteren ist der Kunde für die Einrichtung einer ausreichend dimensionierten Hard- und Softwareumgebung sowie die Installation der Software zuständig, sofern die Erbringung der Installation nicht durch EXWE im Angebot zwischen den Parteien vereinbart ist. Auf Wunsch des Kunden kann EXWE die Installation gegen eine gesondert zu vereinbarende Vergütung übernehmen. Es ist ferner Sache des Kunden, dass die Leistungen seinen Wünschen und Bedürfnissen entsprechen, soweit diese nicht ausdrücklich zum Vertragsbestandteil gemacht wurden. Im Zweifel hat sich der Kunde vor Vertragsschluss durch EXWE bzw. durch fachkundige Dritte beraten zu lassen.

14.6. Vorvertragliche Regelungen, Planungsphase

Der Kunde hält mit EXWE grundsätzlich aufgrund gesonderter Vereinbarung im Vorfeld eine Besprechung ab, welche Betriebsabläufe der Kunde mit der neuen Software simulieren möchte. Hierbei ermitteln die Parteien unter Berücksichtigung der durch die Besprechung gewonnenen Erkenntnisse erste sachliche und funktionelle Kundenanforderungen an das System.

Auf Basis dieser ersten Kundenanforderungen erstellt EXWE ebenfalls aufgrund gesonderter Vereinbarung im Vorfeld ein Angebot, das eine spätere Umsetzung der Festlegungen in das System unter Berücksichtigung von Logik und Durchführbarkeit beschreibt, wobei EXWE für den Kunden vorteilhafte, für EXWE offensichtlich erkennbar gewordene Änderungen anregt. Im Angebot werden ggf. auch die Termine hinsichtlich einzelner Realisierungsschritte bis zur abnahmefähigen Fertigstellung unverbindlich geschätzt.

Der Kunde überprüft auf Anwenderebene die Vollständigkeit des Angebots und entscheidet innerhalb einer angemessenen Überlegungsfrist über den Realisierungsauftrag auf Grundlage des Angebots von EXWE. Alle Angebote von EXWE sind freibleibend, sofern nicht im Angebot ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist. Der Kunde teilt EXWE gegebenenfalls Änderungsvorschläge mit und ob die Realisierung der Software mit oder ohne die Änderungen begonnen werden soll.

Die Rechte an dem erstellten Angebot werden dem Kunden aufschiebend bedingt erst mit Erteilung des Realisierungsauftrags und vollständiger Zahlung eingeräumt.

14.7. Realisierungsphase

EXWE schuldet die Entwicklung eines funktionsfähigen Systems gemäß dem in dem Angebot genannten Zweck.

EXWE ist zur Teilleistung berechtigt und die Ergebnisse der jeweiligen Realisierungsabschnitte werden nach Besprechungen zwischen den Parteien zum Schluss eines jeweiligen Realisierungsabschnittes dem Kunden von EXWE zwecks Überprüfung und Freigabe zur Verfügung gestellt. Die Freigabe gilt als Teilabnahme für den jeweiligen Realisierungsabschnitt.

Abschließend stellt EXWE dem Kunden sämtliche Software-Werkleistungen zur Durchführung der Endabnahmeprüfung abnahmefähig zur Verfügung. Der Kunde testet und prüft im Rahmen der Endabnahme, ob die Realisierungsabschnitte, die als freigegeben dokumentiert wurden, in der Gesamtfunktionalität insgesamt erfolgreich umgesetzt wurden und ob die Software-Werkleistungen die Anforderungen der Ziffer 14.714.6 erfüllen.

15. Änderungen des Vertragsgegenstandes

- 15.1. Der Kunde ist berechtigt, bis zur Abnahme zumutbare Änderungen des Vertragsgegenstandes zu verlangen. Bei Änderungswünschen, die rasch geprüft und voraussichtlich innerhalb eines Arbeitstages umgesetzt werden können, kann EXWE von dem Änderungsverfahren nach den Abs. 15.215.2 bis 15.615.6 absehen und die Änderung direkt ausführen. In diesem Fall verlängern sich vereinbarte Fristen zugunsten von EXWE entsprechend.
- 15.2. EXWE wird dem Kunden zeitnah mitteilen, ob die Änderung möglich ist und gibt eine erste Einschätzung, welche Auswirkungen diese auf den Vertrag, insbesondere auf Termine und die vereinbarte Vergütung, haben wird. Sind mit dem Änderungsverlangen des Kunden erhebliche Prüfungen durch EXWE verbunden, so informiert diese den Kunden über die geschätzte Dauer und Kosten dieser detaillierten Prüfung.
- 15.3. Der Kunde hat EXWE unverzüglich in Textform gem. § 126b BGB (z.B. Brief, E-Mail) mitzuteilen, ob er diese Verschiebung und diese Kosten annimmt oder ablehnt.
- 15.4. Kommt eine Einigung nicht zustande oder endet das Änderungsverfahren aus einem anderen Grund, so verbleibt es bei dem ursprünglichen Leistungsumfang. Kommt es zu einer vorzunehmenden Änderung, wird diese von den Parteien schriftlich festgehalten.
- 15.5. EXWE wird während des laufenden Änderungsverfahrens die vertragsgegenständlichen Leistungen unverändert weiterführen, es sei denn der Kunde weist EXWE schriftlich an, dass die Arbeiten bis zur Entscheidung über die Leistungsänderung eingestellt oder eingeschränkt werden sollen.
- 15.6. Der Kunde hat die durch das Änderungsverlangen entstehenden Aufwände zu tragen. Hierzu zählen insbesondere die Prüfung des Änderungswunsches, das Erstellen eines Änderungsvorschlags und etwaige Stillstandszeiten. Die Aufwände werden für den Fall, dass zwischen den Parteien eine Vereinbarung auf Stundenhonorarbasis nach Zeitaufwand getroffen wurde, nach dieser, im Übrigen nach der üblichen Vergütung von EXWE berechnet.

16. Projektleitung, Ansprechpartner

- 16.1. Beide Parteien werden spätestens bei Vertragsschluss jeweils einen Projektleiter und dessen Stellvertreter sowie einen „Eskalationsmanager“ benennen (Projektteam). Ist eine der vorgenannten Personen auf absehbar unangemessen lange Zeit verhindert oder scheidet aus dem Unternehmen aus, ist rechtzeitig eine Ersatzperson zu benennen.
- 16.2. Die Projektleiter der Parteien und deren Stellvertreter sind zur Entgegennahme sämtlicher Erklärungen im Zusammenhang mit diesem Vertrag befugt. Sie bereiten notwendige Entscheidungen ihrer Unternehmen zügig vor und sorgen, soweit sie nicht selbst vertretungsbefugt sind, für eine rasche Herbeiführung der Entscheidung.
- 16.3. Die Projektleiter halten im gegenseitigen Einvernehmen unter rechtzeitiger Vorankündigung regelmäßige Projektbesprechungen ab. Inhalt der Besprechungen ist die Klärung sämtlicher Fragen im Zusammenhang mit diesem Vertrag sowie die Verständigung über Fortschritte und Hindernisse bei der Vertragsdurchführung, um gegebenenfalls lenkend in die Durchführung des Vertrages eingreifen zu können.
- 16.4. In Streitfällen sollen die Projektleiter auf eine Einigung hinwirken. Kommt es zu keiner Einigung, kann sich jede Partei unmittelbar an den „Eskalationsmanager“ der anderen Partei wenden. Diese ist verpflichtet, unverzüglich eine Entscheidung über die ungeklärte Frage zu treffen und der anderen Partei diese mitzuteilen.

17. Pflichten des Kunden

- 17.1. Während des Projekts hat der Kunde, soweit für die Erbringung der Leistungen von EXWE erforderlich bzw. in Zusammenhang mit diesen geboten, folgende Mitwirkungshandlungen rechtzeitig und unentgeltlich zu erbringen:
- 17.2. Der Kunde wird EXWE alle bei ihm vorhandenen und für die Erbringung der vereinbarten Leistung erforderlichen Daten, Produktinformationen, Vorlagen und sonstige Inhalte rechtzeitig und vollständig pro-aktiv zur Verfügung stellen.
- 17.3. Der Kunde stellt für die Unterstützung der erforderlichen Arbeiten ein eigenes Projektteam gemäß Ziffer 15.16 in einem zeitlich und qualitativ angemessenen Umfang zur Verfügung. Insbesondere wird der Kunde soweit Testläufe oder Abnahmetests, Präsentationen oder andere Zusammenkünfte notwendig oder zweckmäßig werden, sachkundige Mitarbeiter zur Teilnahme an den Zusammenkünften abstellen, die bevollmächtigt sind, alle notwendigen oder zweckmäßigen Entscheidungen zu treffen.
- 17.4. Der Kunde wird Nachfragen von EXWE, insbesondere zur Gestaltung und Durchführung einer Entwicklungs- und Konfigurationsarbeit an der Software zeitnah beantworten.
- 17.5. Sofern EXWE dem Kunden Testversionen, Vorschläge, Entwürfe oder ähnliches zur Verfügung stellt, ist der Kunde im Rahmen des Zumutbaren verpflichtet, diese vor einer Freigabe gegenüber EXWE und der weiteren Verwendung sorgfältig zu betrachten und auf Vollständigkeit, Fehlerfreiheit und Verwertbarkeit zu prüfen. Beanstandungen und Änderungswünsche wird der Kunde EXWE jeweils unverzüglich mitteilen.
- 17.6. Der Kunde wird die für eine Verwendung der Software notwendige Sorgfaltspflicht wahren und beachtet die von EXWE für den Betrieb der Software gegebenen Hinweise. Die Software ist ausschließlich durch qualifiziertes Fachpersonal zu bedienen. Für Schäden durch unsachgemäße Bedienung oder nicht bestimmungsgemäßen Gebrauch übernimmt EXWE keine Haftung.
- 17.7. Zu den Mitwirkungspflichten des Kunden gehört das rechtzeitige Zurverfügungstellen von Kommunikationsmitteln und -anschlüssen sowie von Hard- und Software und das Zugänglichmachen von Räumlichkeiten, soweit dies erforderlich ist.
- 17.8. Der Kunde ist verpflichtet, angemessene Vorkehrungen für den Fall zu treffen, dass die Software ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäß arbeitet (z. B. durch tägliche Datensicherung, Störungsdiagnose, regelmäßige Überprüfung der Datenverarbeitungsergebnisse). Soweit der Kunde nicht ausdrücklich vorab darauf hinweist, darf EXWE davon ausgehen, dass alle Daten des Kunden, mit denen EXWE in Berührung kommen kann, gesichert sind.
- 17.9. Der Kunde ist verpflichtet, die Software durch geeignete Maßnahmen vor dem Zugriff durch unbefugte Dritte zu sichern, insbesondere sämtliche Kopien an einem geschützten Ort zu verwahren.
- 17.10. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass er kein Businessmodell verfolgt, welchem Rechtsverstöße inhärent sind, u.a. durch rechtskonforme Gestaltung seiner Apps/Online-Präsenzen/Werbebehauptungen o.Ä. (wie z.B. durch Vollständigkeit und Richtigkeit gesetzlicher Pflichtangaben, Fernabsatzrecht, Wettbewerbsrecht, Datenschutzrecht, Preisabgabenverordnung). Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass er für den Fall der Missachtung gesetzlicher Regelungen von Dritten zur Unterlassung der Nutzung des betroffenen Inhalts, bei Verschulden auf Schadensersatz in Anspruch genommen werden kann, sowie daneben ggf. Vernichtungs-, Straf- und/oder Bußgeldvorschriften bestehen.

- 17.11. Die vom Kunden zu erbringenden Leistungen stellen eine echte vertragliche Verpflichtung gegenüber EXWE und nicht nur eine Obliegenheit dar – es sei denn es ist ausdrücklich von „Obliegenheit“ oder „obliegt“ die Rede. Erbringt der Kunde die von ihm zu erbringenden Leistungen nicht oder nicht vertragsgemäß und hat dies Auswirkungen auf die von EXWE zu erbringenden Leistungen, so kann EXWE - unbeschadet weitergehender Rechte - eine entsprechende angemessene Anpassung der vertraglichen Vereinbarungen (z.B. Änderungen des Zeitplans und der Vergütung) verlangen. Sofern EXWE durch die nicht vertragsgemäße Erbringung der Leistungen des Kunden ein Mehraufwand entsteht, kann sie dem Kunden diesen Mehraufwand unter Anwendung der – jeweils gültigen Stunden-/Manntagesätze – in Rechnung stellen. Vereinbarte Termine und Fristen verlängern sich in angemessenem Umfang.
- 18. Kundenseitige Nutzungsvoraussetzungen, vom Kunden bereitzustellende Inhalte**
- 18.1. Die Entwicklung der Software setzt voraus, dass der Kunde EXWE den in die Software einzubindenden Inhalt in digitaler Form zur Verfügung stellt. Für die Herstellung des Inhalts ist allein der Kunde verantwortlich. Zu dem vom Kunden bereitzustellenden Inhalt gehören insbesondere die in die Software einzubindenden Texte, Bilder, Logos, Tabellen und sonstigen Grafiken. Soweit EXWE mit dem Kunden nicht ein bestimmtes Dateiformat einschließlich technischer Einzelheiten (zum Beispiel Bildauflösung) der einzubindenden Inhalte vereinbart, sind Logos und Bilder vom Kunden als .jpg, .tif, .png oder .pdf zur Verfügung zu stellen und Texte als .doc, .docx, .txt oder .pdf.
- 18.2. Stellt der Kunde EXWE Inhalte zur Verfügung, so hat er diese EXWE gemäß den vereinbarten technischen Spezifikationen, den vereinbarten Terminen und mangelfrei zur Verfügung zu stellen. Werden die notwendigen Inhalte vom Kunden nicht innerhalb der im Projektauftrag vereinbarten Frist oder mangelhaft zur Verfügung gestellt, trägt der Kunde die hieraus resultierenden zusätzlichen Kosten und sonstigen Folgen.
- Soweit der Kunde EXWE Inhalte für die auftragsgemäße Nutzung überlässt, versichert er, dass er zur Verwendung dieser Inhalte und Übergabe zur Bearbeitung durch EXWE berechtigt ist. Der Kunde verschafft EXWE sämtliche für die auftragsgemäße Nutzung der zur Verfügung gestellten Inhalte erforderlichen Ermächtigungen und urheberrechtlichen Verwendungs-, Leistungsschutz- und sonstigen Rechte, insbesondere das Recht zur Vervielfältigung, Verbreitung, öffentlichen Zugänglichmachung, Übertragung, Bearbeitung, Speicherung in und Abruf aus einer Datenbank, und zwar zeitlich, örtlich und inhaltlich in dem für die Durchführung des Projektauftrages erforderlichen Umfang. Die Abgeltung gegebenenfalls vorhandener Rechte Dritter an vom Kunden an EXWE für die auftragsgemäße Nutzung überlassenen Inhalten (z.B. Rechte Dritter an verwendetem Bildmaterial) ist Sache des Kunden.
- 19. Abnahme von Werkleistungen**
- 19.1. Soweit nicht anders vereinbart, sind für Teil-Leistungen auch Teil-Abnahmen möglich. Auf die Ausführungen in Ziffer 14.714.7 zur Teil-Abnahme wird verwiesen.
- 19.2. Der Kunde testet die Arbeitsergebnisse und die Software vor deren Einsatz gründlich auf Mangelfreiheit und ggf. auf Verwendbarkeit in der bestehenden Hard- und Softwarekonfiguration. Stellen sich bei dem Test Fehler heraus, wird der Kunde über den Test und dessen Ergebnis ein Protokoll erstellen und dieses EXWE durch Erklärung in Textform gem. § 126b BGB (z.B. Brief, E-Mail) umgehend mitteilen. Anderenfalls hat der Kunde Werkleistungen innerhalb von 30 Tagen nach Freigabe von EXWE abzunehmen. EXWE verzichtet auf den Zugang der Abnahmeerklärung.
- 19.3. Bei fehlender Erklärung innerhalb einer Frist von 30 Tagen nach Freigabe durch EXWE oder bei Inbetriebnahme/Produktivnutzung gilt die Abnahme als erfolgt. Verweigert der Kunde die Abnahme, obwohl die Voraussetzungen dazu gegeben sind, gilt die (Teil-)Leistung bei Werkleistungen als abgenommen.
- 19.4. Die Verjährungsfristen für Mängelansprüche beginnen mit der Erklärung der jeweiligen (Teil-)Abnahme. Soweit Mängel bzw. fehlende Funktionen oder Störungen durch den Kunden mitgeteilt werden, so gilt als Abnahmedatum der erste Tag, an dem der letzte nicht nur unwesentliche Mangel beseitigt bzw. die letzte nicht nur unwesentliche fehlende Funktion fehlerfrei integriert wurde.
- 20. Rechtsübertragung**
- 20.1. Der Kunde erwirbt mit der vollständigen Zahlung der bis (einschließlich) zur Abnahme fälligen Teilbeträge das einfache, nicht-ausschließliche, zeitlich unbegrenzte Recht, die vertragsgegenständliche Software bestimmungsgemäß zu nutzen. Der Kunde ist zur Weiterentwicklung und Bearbeitung der Software zu eigenen Zwecken berechtigt.
- 20.2. Der Kunde ist nicht berechtigt, Unterlizenzen zu erteilen. Eine Nutzung der Software in i.S.d. §§ 15 ff. AktG verbundenen Unternehmen und Unternehmen, an denen der Kunde sonst unmittelbar oder mittelbar beteiligt ist, ist ohne gesonderte Einwilligung von EXWE in Textform nicht gestattet. Ergänzend gelten die Regeln der §§ 69a ff. UrhG im Sinne des Erwerbes gegen Einmüllizenz auf Dauer. Die kostenfreie Nutzung zu Testzwecken ist auch vor der Abnahme gestattet.
- 20.3. Es werden dabei nur diejenigen und solche Nutzungsrechte eingeräumt, die der Kunde benötigt, um die Software bestimmungsgemäß nutzen zu können. Dies umfasst insbesondere die kommerzielle Nutzung der Software durch die Installation, das Laden in den Arbeitsspeicher, das Anzeigen und Ablaufen lassen der Software sowie den bestimmungsgemäßen Gebrauch der Software durch den Kunden für eigene Geschäftszwecke.
- 20.4. Die Nutzung der Software und der überlassenen Leistungsergebnisse ist nur in den vereinbarten Bestimmungsländern zulässig. Sofern nicht abweichend vereinbart, ist dies das Land, in dem der Kunde seinen Verwaltungssitz hat.
- 20.5. Soweit in die Software Softwareprodukte integriert werden, die von Dritten erstellt werden, z. B. Programmbibliotheken, Teile von Softwaretools und anderes, erhält der Kunde die in den Nutzungsbedingungen der eingesetzten Softwareprodukte eingeräumten Rechte an diesen Softwareprodukten, mindestens jedoch ein einfaches, nicht ausschließliches, zeitlich unbefristetes, unwiderrufliches und nicht übertragbares Recht, diese Softwareprodukte auf seiner Anlage zu nutzen.
- 20.6. Die statische oder dynamische Einbeziehung von Software, die der GNU Public License (GPL) jeder Version oder anderen sog. Copy-Left-Lizenzen unterliegt, bedarf gesonderter Vereinbarung.
- 20.7. EXWE behält sich unabhängig von der Rechtseinräumung die Möglichkeit der Bearbeitung, Weiterentwicklung der Software sowie der Erstellung vergleichbarer Software mit denselben Funktionalitäten vor. EXWE ist nicht gehindert, Konzepte, Methoden und Erkenntnisse, die sie bei Ausführung des zwischen den Parteien geschlossenen Vertrages angewandt, weiterentwickelt oder gewonnen hat, für Dritte unter Beachtung ihrer Geheimhaltungspflichten zu verwenden.

- 20.8. Alle weiteren nicht ausdrücklich eingeräumten Rechte an der Software, insbesondere sämtliche Rechte an den Geschäftsgeheimnissen, der Marke, oder anderem geistigen Eigentum der Software verbleiben bei EXWE. Kennzeichnungen der Software, insbesondere Urheberrechtsvermerke, Marken, Seriennummern oder Ähnliches dürfen nicht entfernt, verändert oder unkenntlich gemacht werden.
- 20.9. EXWE ist berechtigt zu prüfen, ob die Software in Übereinstimmung mit den eingeräumten Nutzungsrechten verwendet wird.

TEIL C – BEDINGUNGEN FÜR SUPPORT UND WEITERENTWICKLUNG

20. Geltungsbereich der nachstehenden Regelungen

- 20.1 Die Regelungen dieser Bedingungen gelten ergänzend, sofern die in dem Vertrag vereinbarten Leistungen von EXWE auch Support und Weiterentwicklung von Software umfassen.
- 20.2 Support und Weiterentwicklung der Software unter diesen Bedingungen umfassen folgende Dienstleistungen von EXWE:
- a) das Vorhalten eines Ticketsystem (Ziffer 21.).
 - b) Dienstleistungen bei auftretenden Störungen (Ziffer 22.),
 - c) Updates und die Weiterentwicklung der Software (Ziffer 23.).
- 20.3 Soweit EXWE unter diesem Vertrag Dienstleistungen zur Behebung auftretender Störungen zu erbringen hat, schuldet EXWE dem Kunden die Leistungen von Maßnahmen zur Störungsbeseitigung im Rahmen der branchenüblichen Sorgfalt. Eine Garantie zur Beseitigung der Störung überhaupt oder innerhalb einer bestimmten Zeit übernimmt EXWE nicht. Es besteht auch keine Verpflichtung, eine bestimmte Verfügbarkeit der Software sicherzustellen.

21. Ticketsystem

- 21.1 EXWE stellt dem Kunden für Störungsmeldungen ein Ticketsystem zur Verfügung.
- 21.2 Servicezeiten für Beratung und Support sind Montag - Freitag zwischen 8:00 Uhr und 17:00 Uhr mit Ausnahme von Feiertagen am Sitz von EXWE sowie mit Ausnahme des jeweiligen 24.12. und 31.12. In Einzelfällen können die Parteien auch eine Erbringung von Leistungen der Störungsbehandlung außerhalb dieser Zeiten gegen gesonderte Vergütung vereinbaren.

22. Dienstleistungen bei Auftreten von Störungen

- 22.1 Eine Störung im Sinne dieser Bedingungen liegt vor, wenn die Software bei bestimmungsgemäßer Anwendung die Funktionalität gemäß Leistungsbeschreibung nicht aufweist und sich dies mehr als nur unwesentlich im Betrieb des Kunden auswirkt.
- 22.2 Jede Störungsmeldung vom Kunden hat unverzüglich nach Entdeckung der Störung zu erfolgen.
- 22.3 Der Kunde wird Störungen der Software möglichst detailliert unter Beschreibung der Fehler-Symptome, der Einsatzbedingungen, vorausgegangener Anweisungen an die Software, einer Schilderung der System- und Hardwareumgebung einschließlich etwaiger verwendeter Drittsoftware erläutern. Der Kunde bedient sich zur Meldung von Störungen der von EXWE hierfür bereitgestellten Meldewege (Ticketsystem).
- 22.4 Der Kunde unterstützt EXWE bei deren Dienstleistung, beispielsweise durch die Übermittlung von Testfällen und/oder Testdaten, das Bereitstellen von Fehlerprotokollen, Screen-Shots, Meta-Daten etc.

- 22.5 EXWE hat unter Berücksichtigung der Störungssituation die Wahl, welche Maßnahmen durchgeführt werden. In Frage kommen folgende Maßnahmen:

- a) Bereitstellung einer Version der Software auf Datenträgern oder online, die vom Kunden selbst zu installieren ist. Dies umfasst regelmäßig die Überlassung von Softwarebestandteilen („Patches“), unter Umständen aber auch die Überlassung einer vollständigen neuen Version der Software, bei der u.U. eine Neuinstallation erforderlich wird;
- b) Beseitigungsmaßnahmen über einen Fernzugriff auf die Systeme des Kunden, durch die die Software selbst oder in den Einstellungen geändert werden kann;
- c) Vorschlag an den Kunden zur Umgehung oder Beseitigung der Störung („Workaround-Lösung“).

- 22.6 Nach gesonderter Vereinbarung wird EXWE im Einzelfall Dienste mit dem Zweck der Beseitigung von Störungen auch außerhalb der Servicezeiten erbringen. Der Kunde wird in diesem Fall alle für die Tätigkeit von EXWE erforderlichen Maßnahmen ergreifen. Die Parteien vereinbaren in einem solchen Fall jeweils eine doppelte Vergütung für EXWE nach der in dem Angebot vereinbarten Höhe.

- 22.7 Störungsbehebungsmaßnahmen gelten nicht als Anerkenntnis einer Störung als Mangel im Sinne des Gewährleistungsrechts.

- 22.8 Übernimmt EXWE die Wartung einer Fremdsoftware, die nicht von EXWE für den Kunde entwickelt wurde, haftet EXWE vorbehaltlich von Ziffer 7 nicht für Folgefehler, die im Rahmen der Störungsbeseitigung nicht erkennbar waren.

23. Updates / Weiterentwicklungen

- 23.1 EXWE stellt dem Kunden aktuelle Updates zur Verfügung. Diese Updates dienen dazu, die Software auf den jeweils neusten Stand zu bringen und gegebenenfalls Funktionalitäten zu erweitern. EXWE wird zudem kleinere Updates und Patches bereitstellen, mit denen Fehler der Software ausgebessert werden sollen. EXWE entscheidet nach billigem Ermessen, wann solche Updates und Patches bereitgestellt werden.

- 23.2 EXWE ist zu einer Anpassung der Software an sich ändernde rechtliche Rahmenbedingungen (d.h. zwingende Gesetze, Rechtsverordnungen, aufsichtsrechtliche Anforderungen) oder aufgrund sich ändernder Anforderungen in der Sphäre des Kunden nicht verpflichtet. Entsprechende Leistungen können von EXWE gegen gesonderte Vergütung erbracht werden.

- 23.3 EXWE spielt Updates und Patches in Abstimmung mit dem Kunden ein, sofern es sich dabei nicht um Major Releases handelt, für die eine gesonderte Vergütungsvereinbarung erforderlich ist. Sofern es sich nicht um Sicherheitsupdates handelt, entscheidet EXWE über den Zeitpunkt des Einspielens von Updates und Patches.

- 23.4 EXWE erbringt als Weiterentwicklungen und/oder Anpassungen der Software auf Kundenwunsch. Weiterentwicklungen kann der Kunde individuell per E-Mail beauftragen. Soweit nicht ausdrücklich abweichend vereinbart, erhält der Kunde an den Programmteilen der Software Nutzungsrechte im Umfang von Teil B.

24. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 24.1 Der Kunde wird EXWE in angemessenem Umfang bei der Erfüllung der Leistungen auf eigene Kosten unterstützen. Bei den Mitwirkungspflichten des Kunden handelt es sich um echte Obliegenheiten des Kunden.

24.2 Der Kunde wird auf Anforderung durch EXWE oder soweit für ihn als erforderlich erkennbar insbesondere

- a) während der Vertragslaufzeit einen Verantwortlichen benennen, der alle für die Zwecke der Durchführung dieser Vereinbarung erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt;
- b) Störungsmeldungen nur durch den Verantwortlichen oder in seiner Abwesenheit durch seinen Vertreter melden;
- c) Störungen unverzüglich nach Entdeckung über das Ticketsystem von EXWE melden;
- d) bei Störungsmeldungen die aufgetretenen Symptome, Software sowie die System- und Hardwareumgebung detailliert beobachten und EXWE die Störung unter Angabe von für die Störungsbeseitigung zweckdienlichen Informationen, beispielsweise Anzahl der betroffenen User, Schilderung der System- und Hardware-umgebung sowie ggf. simultan geladener Drittsoftware, und Unterlagen schriftlich/in Textform melden;
- e) EXWE im Rahmen seiner Möglichkeiten nach besten Kräften bei der Suche nach der Störungsursache unterstützen und erforderlichenfalls seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit den von EXWE Beauftragten anhalten;
- f) den für die Durchführung der Leistungen von EXWE beauftragten Mitarbeitern Zugang zu den Rechnern gewähren, auf denen die Software gespeichert und/oder geladen ist;
- g) Software und/oder Programmteile (Patches, Bugfixes etc.) nach näheren Hinweisen von EXWE (unverzüglich) einspielen und die von EXWE übermittelten Vorschläge und Handlungsanweisungen zur Störungs-behebung einhalten;
- h) alle im Zusammenhang mit der gepflegten Software verwendeten oder erzielten Daten in maschinenlesbarer Form als Sicherungskopie bereithalten, welche eine Rekonstruktion verlorener Daten mit vertretbarem Aufwand ermöglichen;
- i) EXWE auf eigene Kosten einen Fernzugriff (VPN-Verbindung oder Remote Desktop Sharing) zur Verfügung stellen. Hierbei wird EXWE nach dem Stand der Technik angemessene Maßnahmen zur Verhinderung von Virusinfektionen oder anderen Beeinträchtigungen des Systems der EXWE durch Systeme des Kunden treffen;
- j) die regelmäßige Sicherung seiner Daten durchführen. EXWE weist darauf hin, dass eine Datensicherung insbesondere vor jeder Support- oder Weiterentwicklungsleistung von dem Kunden durchzuführen ist.

24.3 Ist EXWE der Ansicht, dass der Kunde eine ihm obliegende Mitwirkungsleistung nicht vertragsgemäß erbringt, wird EXWE den Kunden darauf hinweisen und dem Kunden eine angemessene Nachfrist für die Erbringung der Mitwirkungsleistung setzen. Solange Mitwirkungsleistungen nicht vertragsgemäß erbracht werden, ist EXWE von der betreffenden Leistungspflicht ganz oder teilweise insoweit befreit, wie EXWE auf die jeweilige Mitwirkung angewiesen ist. EXWE ist nicht verantwortlich für Leistungsstörungen die durch die nicht vertragsgemäße Erbringung von Mitwirkungsleistungen durch den Kunden entstehen.

24.4 Durch die nicht vertragsgemäße Erbringung der Mitwirkungsleistung entstehender Mehraufwand von EXWE kann von EXWE gesondert in Rechnung gestellt werden. Gegebenenfalls weitergehende Ansprüche von EXWE bleiben unberührt

25. Vergütung

25.1 Die Parteien vereinbaren ein monatliches Budget in dem Angebot. Die Parteien sind sich darüber bewusst, dass das Monatsbudget lediglich eine Schätzung ist. Die

tatsächliche Abrechnung kann in Abhängigkeit von den durch den Kunden beauftragten und durch EXWE erbrachten Leistungen höher ausfallen. Der Kunde nimmt jedoch mindestens das vereinbarte Monatsbudget ab. Die im Rahmen der Manntage nicht genutzten Stunden verfallen am Ende des Monats.

25.2 Darüberhinausgehende Leistungen, für die EXWE eine gesonderte Vergütung verlangen kann, sind nach Maßgabe der jeweils zum Zeitpunkt der Leistungsbeauftragung geltenden Preise gemäß Angebot gesondert zu vergüten, soweit die Parteien nichts Abweichendes vereinbart haben.

25.3 Die Vergütung ist jeweils monatlich im Nachhinein zahlbar. Sie ist jeweils mit Zugang der Rechnung fällig und innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsdatum zur Zahlung fällig.

25.4 EXWE ist berechtigt, die Vergütungen und Preise einmal pro Kalenderjahr nach Maßgabe der folgenden Regelungen zu erhöhen. Über die Erhöhung wird EXWE den Kunden mindestens 60 Tage vor dem geplanten Inkrafttreten der Erhöhung in Kenntnis setzen. Ist der Kunde mit der Erhöhung nicht einverstanden, so kann er den Vertrag durch schriftliche Mitteilung innerhalb von 45 Tagen ab Zugang der Mitteilung mit Wirkung zum Zeitpunkt des beabsichtigten Wirksamwerdens der Änderung außerordentlich kündigen. Erfolgt keine fristgerechte Kündigung, so gilt die Erhöhung für alle ab Fristablauf erbrachten Leistungen als wirksam vereinbart. Bei der vorgenannten Mitteilung weist EXWE auf die vorgenannte Frist sowie auf die Rechtsfolgen ihres Verstreichens bei Nichtwahrnehmung der Kündigungsmöglichkeit hin.

25.5 EXWE ist zudem berechtigt, die vereinbarte Vergütung gemäß den nachstehenden Regelungen anzupassen, und zwar im Fall

- einer wesentlichen Änderung der Marktbedingungen,
- einer allgemeinen Änderung der Löhne oder sonstigen Beschäftigungskosten und/oder
- einer Änderung der Beschaffungskosten (z. B. aufgrund von Preisanpassungen von Lieferanten oder aufgrund Änderungen von Steuern oder sonstiger Abgaben).

Die Anpassung erfolgt in demjenigen Umfang, in dem sich der/die vorgenannte(-n) Fall/Fälle auf die vereinbarten Leistungen auswirken. EXWE wird den Kunden über eine Anpassung mindestens 60 Tage vor deren Inkrafttreten in Kenntnis setzen. Eine Anpassung darf nur einmal pro Kalenderjahr erfolgen. Im Fall einer solchen Anpassung hat der Kunde kein außerordentliches Kündigungsrecht. Während der ersten zwölf Monate der Vertragslaufzeit ist eine Anpassung jedoch ausgeschlossen.

26. Laufzeit / Kündigung

26.1 Vertragsbeginn und -laufzeit ergeben sich aus dem Angebot. Wird kein Vertragsbeginn vereinbart, erbringt EXWE die vorgenannten Leistungen bei vorangehender Softwareentwicklung ab Abnahme der Software.

26.2 Vorbehaltlich einer abweichenden Vereinbarung in dem Angebot beträgt die Mindestvertragslaufzeit 12 Monate. Der Vertrag kann mit einer Frist von drei Monaten zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit schriftlich gekündigt werden. Andernfalls verlängert der Vertrag sich automatisch um jeweils ein Jahr, sofern keine Kündigung binnen vorstehender Frist erfolgt.

26.2 Die Anwendung von § 648 BGB wird ausgeschlossen.

26.3 Das Recht zur außerordentlichen schriftlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Vor einer solchen Kündigung hat die kündigende Partei innerhalb eines Zeitraums von 14 Tagen, nachdem ihr der wichtige Grund bekannt wurde, zunächst erfolglos schriftlich eine Abhilfefrist zu setzen oder die andere Partei schriftlich abzumahnern.

- 26.4 Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der Kunde wiederholt fällige Vergütungen nicht leistet. Darüber hinaus liegt für beide Parteien ein wichtiger Grund vor, wenn die andere Partei einen Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens stellt.
- 26.5 Jede Kündigung bedarf der Schriftform.

TEIL D – SOFTWAREMIETE

Ergänzend zu vorstehenden Regelungen gelten im Fall einer in dem Angebot vereinbarten Softwaremiete nachfolgende Regelungen:

- 27.1 EXWE stellt dem Kunden gegen Zahlung des vereinbarten Entgeltes die Nutzung der in dem Angebot beschriebenen Software in dem dort näher beschriebenen Funktionsumfang und unter den dort ebenfalls genannten Funktionsvoraussetzungen während der Vertragslaufzeit zur Verfügung und räumt dem Kunden diesbezügliche Nutzungsrechte ein.
- 27.2 EXWE wird die Software im Rahmen der technischen Möglichkeiten in der aktuellsten angebotenen Version einsetzen. Ein Anspruch des Kunden auf den Einsatz einer vorherigen Version der Software besteht nicht.
- 27.3 EXWE gewährleistet, dass die bereitgestellte Software
- für die sich aus dem Angebot ergebenden Zwecke geeignet ist,
 - während der Vertragslaufzeit frei von Mängeln ist,
 - frei von Viren und ähnlicher Schadsoftware ist, welche die Tauglichkeit der Software zum vertragsgemäßen Gebrauch beeinträchtigen können.
- 27.4 Die Rechteeinräumung erfolgt ausschließlich für die Nutzung auf einem Webserver für einen Online-Shop gemäß Angebot. Sofern die Nutzung auf mehr als einem Server beabsichtigt ist (z.B. für ein verteiltes Hosting zur Lastenverteilung unter Einsatz eines Loadbalancers), ist hierfür eine gesonderte Vereinbarung erforderlich. Die Nutzung für einen weiteren Onlineshop bedarf stets eines weiteren Vertrags und der erneuten Einräumung von Nutzungsrechten durch EXWE.
- 27.5 Der Kunde ist verpflichtet, die Software nach Vertragsbeendigung unwiderruflich zu löschen und etwaige angefertigte Sicherungskopien zu vernichten. Für den Export der Anwendungsdaten ist der Kunde verantwortlich.
- 27.6 Die Miete wird jeweils jährlich im Voraus in Rechnung gestellt und ohne Abzug fällig.

TEIL E - BEDINGUNGEN FÜR SEO / SEA

Sind Gegenstand der Leistungen von EXWE im Bereich der Suchmaschinenoptimierung (SEO) und Search Engine Advertising (SEA) vereinbart, gelten vorrangig und im Übrigen ergänzend folgende Regelungen:

I. SEO

28. Leistungsumfang

- 28.1 Ziel ist es, dass die im Angebot benannte Website des Kunden (im Folgenden: Website) bei der Eingabe bestimmter, zwischen den Parteien vereinbarter relevanter Suchbegriffe (im Folgenden Keywords) in Suchmaschinen durch den Suchmaschinen-Nutzer auf einer höheren Position gelistet werden, als dies derzeit der Fall ist. Eine bestimmte Suchmaschinen-Platzierung wird nicht geschuldet. Ist eine Suchmaschine nicht ausdrücklich spezifiziert, bezieht sich die Beratung allein auf Google.
- 28.2 Dem Kunden ist bekannt, dass SEO ein laufender Prozess ist und es bis zur Sichtbarkeit der ersten Änderungen bis zu 12 Monate nach Umsetzung aller von EXWE vorgeschlagenen Änderungen dauern kann. Dem Kunden ist auch bekannt, dass die

Suchmaschinen-Platzierung von einer Vielzahl von Faktoren abhängig ist, die ständigen Änderungen unterworfen und im Einzelnen nicht bekannt sind. Unvorhergesehene Änderungen in der Platzierung - auch eine drastische Verschlechterung oder eine vollständige Entfernung aus dem Index der jeweiligen Suchmaschine - können nicht ausgeschlossen werden.

29. Beratung für Onpage-Maßnahmen

- 29.1 Im Rahmen der Onpage-Optimierung wird EXWE den Kunden nach eigenem Ermessen hinsichtlich der Seitenstruktur und/oder den Inhalt der Website, deren Titel, Überschriften, Meta-Daten, Bildbeschreibungen usw. beraten und Empfehlungen für Veränderungen geben. Je nach Bedarf wird EXWE den Kunden auch im Hinblick auf Webanalysetools (z. B. Google Analytics), Social Media und andere Website-nahe Themen beraten.
- 29.2 Die Beratung erfolgt nach Ermessen von EXWE per E-Mail, telefonisch oder in Kundengesprächen (Workshops).
- 29.3 Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist, ist der Kunde für die Umsetzung der Vorschläge, insbesondere für eine möglicherweise empfehlenswerte Modifikation des Quelltexts und der Inhalte der Website, selbst verantwortlich.

30. Optionale Leistungen

- 30.1 Soweit EXWE sonstige Dienstleistungsaufträge übernimmt, etwa die Umsetzung vorgeschlagener Onpage-Optimierungsmaßnahmen, Programmierleistungen oder anderweitige zusätzliche Anpassungen, die Erstellung von Inhalten, Workshops, Schulungen oder sonstige Beratungsleistungen, schuldet EXWE das Tätigwerden in dem jeweils vereinbarten Zeitraum und Umfang. Die Einzelheiten der durch EXWE zu erbringenden Dienstleistung ergeben sich aus dem jeweiligen Angebot.
- 30.2 Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, werden optionale Leistungen in Abhängigkeit vom angefallenen Aufwand vergütet.

31. Freistellung

- 31.2 Die Parteien werden einander von jedweden rechtlichen Auseinandersetzungen wegen Maßnahmen der Suchmaschinenoptimierung im Zusammenhang mit diesem Vertrag und jedem etwaigen Verfahrensfortgang unverzüglich in Textform berichten und miteinander abstimmen, wie weiter verfahren werden soll.
- 31.3 Der Kunde stellt EXWE für den Fall der Inanspruchnahme wegen vermeintlicher oder tatsächlicher Rechtsverletzungen und/oder Verletzungen von Rechten Dritter durch die Auswahl der Keywords und/oder auf Grund von Website-Inhalten von sämtlichen sich daraus ergebenden Ansprüchen Dritter frei und verpflichtet sich, alle etwaigen Kosten, die dem Anbieter durch die Inanspruchnahme Dritter entstehen, zu ersetzen. Zu den erstattungsfähigen Kosten zählen insbesondere die Kosten einer angemessenen Rechtsverfolgung und Rechtsverteidigung, die dem Anbieter entstehen sollten.

32. Nutzungsrechte

EXWE behält sich alle Urheberrechte an den von ihr erstellten Konzepten, Programmierarbeiten und sonstigen Arbeitsergebnissen vor. Dem Auftraggeber wird mit Blick auf die für ihn erstellten Arbeitsergebnisse ein einfaches Nutzungsrecht eingeräumt. Dies schließt ein Bearbeitungsrecht mit ein.

33. Gewährleistung

- 33.1 EXWE wird lediglich beratend und unterstützend tätig. Für die Gewährleistung im Übrigen gelten die gesetzlichen Vorschriften, wobei Ansprüche des Kunden gegen den Anbieter wegen Schlechtleistung oder Mängeln in der Ausführung der Dienstleistungen sechs Monate nach Anspruchsentstehung und Kenntnis

bzw. grob fahrlässiger oder vorsätzlicher Unkenntnis der den Anspruch begründenden Umstände verjähren.

- 33.2 EXWE bemüht sich darum, seine Maßnahmen konform zu den Richtlinien der jeweiligen Suchmaschine zu ergreifen. Den Parteien ist jedoch bewusst, dass einzelne vereinbarte Maßnahmen zur Suchmaschinenoptimierung gegen die Richtlinien einzelner Suchmaschinen verstoßen können und dass dies keine mangelhafte Leistung durch EXWE darstellt. Dies gilt insbesondere, wenn der Kunde bestimmte Maßnahmen des Anbieters in Kenntnis der Richtlinien explizit freigegeben hat.

II. SEA

36. Leistungsumfang

Abweichend von Ziffer I. gilt für SEA-Leistungen von EXWE folgender Leistungsinhalt:

Betrieb, Optimierung und der weitere Ausbau der Online Marketing Aktivitäten gemäß Angebot.

Die Schaltung der Google-AdWords-Anzeigen erfolgt durch die Google-Inc. Sofern seitens Google vertraglich vereinbarte Leistungen nicht erbracht werden, steht dies nicht im Verantwortungsbereich von EXWE.

Der Kunde berechtigt EXWE zur Schaltung von Google-AdWords-Anzeigen in seinem Namen und gegebenenfalls Verwendung seiner Kennzeichen / Marken.

37. Vergütung

Es gilt die in dem Angebot vereinbarte Vergütung.

STAND: 04/2022