



Allgemeine Geschäftsbedingungen der FB Pro GmbH

Präambel

Die FB Pro GmbH, Dammstraße 10, 55459 Grolsheim (nachfolgend „FB Pro“ oder „Anbieter“) bietet ihren Kunden verschiedene Leistungen im IT-Bereich an. Neben Beratungsdienstleistungen im Umfeld Informationssicherheit und Compliance, der Entwicklung und Überlassung von Software bietet sie Betreiberlösungen („Managed Services“) an. Hierbei handelt es sich um die Bereitstellung einer Reihe von Dienstleistungen, die FB Pro GmbH für ihre Kunden übernimmt, bzw. verwaltet. Die nachfolgenden allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) enthalten im ersten Teil allgemeingültige Regelungen für das Vertragsverhältnis zwischen der FB Pro GmbH und ihren Kunden. Zu den einzelnen Leistungen sind in den weiteren Teilen dieser AGB zusätzliche spezielle Regelungen enthalten, welche die allgemeinen Regelungen ergänzen und diesen im Zweifel vorgehen.

1. Teil Allgemeines

§ 1 Geltungsbereich

- (1) Sämtliche Leistungen der FB Pro erfolgen ausschließlich auf der Grundlage dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen in ihrer zum Zeitpunkt der Bestellung gültigen Fassung. Sofern nicht ausdrücklich schriftlich vereinbart finden abweichende Geschäftsbedingungen keine Anwendung.
- (2) Kunde im Sinne dieser Geschäftsbedingungen können ausschließlich Unternehmer sein (nachfolgend „Kunde“ oder „Kunde“). Im Sinne der Geschäftsbedingungen sind dies natürliche oder juristische Personen oder rechtsfähige Personengesellschaften, die bei Vertragsschluss mit dem FB Pro in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handeln.
- (3) Angebote von FB Pro sind stets freibleibend und unverbindlich, es sei denn, sie sind als verbindliche Angebote gekennzeichnet.
- (4) FB Pro erbringt Dienstleistungen in der Regel ausschließlich auf dienstvertraglicher Basis nach Aufwand.
- (5) FB Pro kann sich zur Erbringung der geschuldeten Leistungen der Hilfe von freien Mitarbeitern und Subunternehmern bedienen, soweit nicht berechnete Interessen des Kunden entgegenstehen.

§ 2 Laufzeit, Kündigung

- (1) Der Vertrag hat für Teil 2. und Teil 3. eine Laufzeit von mindestens einem Jahr und verlängert sich jeweils automatisch um ein weiteres Jahr, wenn er nicht bis vier Wochen zum Ablauf, erstmalig zum Ende der Mindestvertragslaufzeit, von einer der Parteien ordentlich in Textform gekündigt wird. Wird der Vertrag nicht zum Ende der Laufzeit gekündigt, so verlängert er sich jeweils automatisch um ein weiteres Jahr.
- (2) Für Teil 4. ergibt sich die Laufzeit aus dem gebuchten Dienstleistungskontingent gemäß Angebot – der Vertrag endet spätestens mit vollständigem Abruf des Kontingents.
- (3) Das Recht jeder Vertragspartei, den Vertrag bei Vorliegen eines wichtigen Grundes außerordentlich und fristlos zu kündigen, bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für den Anbieter insbesondere in jedem Fall vor, in dem
 - a. der Kunde für zwei aufeinander folgende Termine mit der Entrichtung der vereinbarten Vergütung im Verzug ist oder der Kunde in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Termine erstreckt, mit der Entrichtung der Vergütung in Höhe eines Betrags in Verzug gekommen ist, welcher der Vergütung für zwei Monate entspricht;
 - b. der Kunde zahlungsunfähig ist oder über sein Vermögen ein Insolvenzverfahren eröffnet ist oder mangels Masse der Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens abgewiesen worden ist; nach Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen des



Allgemeine Geschäftsbedingungen der FB Pro GmbH

Kunden darf der Anbieter jedoch nicht wegen eines Verzugs mit der Entrichtung der Vergütung, der in der Zeit vor dem Eröffnungsantrag eingetreten ist, oder wegen einer Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden kündigen;

- c. der Kunde gegen wesentliche vertragliche Pflichten verstößt, insbesondere die vertragliche Pflicht, bei der Nutzung der vertraglichen Leistungen des Anbieters das Recht zu beachten, und diesen Verstoß auch nach Abmahnung oder Benachrichtigung über die Sperrung der Inhalte durch den Anbieter nicht unverzüglich abstellt.

§ 3 Vergütung, Fälligkeit, Verzug

- (1) Die Vergütung ergibt sich aus den verbindlichen Angeboten von FB Pro.
- (2) Die Vergütung ist jeweils innerhalb von zwei Wochen nach Rechnungsstellung zur Zahlung fällig.
- (3) Der Kunde ist zu einer Nutzung der Software, die über die in diesem Vertrag eingeräumten Nutzungsrechte hinausgeht, nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von FB Pro berechtigt. Bei Mehrnutzung ohne Zustimmung (insb. beim gleichzeitigen Einsatz einer größeren Zahl von Nutzern als vereinbart) ist FB Pro berechtigt, den für die weitergehende Nutzung anfallenden Betrag gem. der zu diesem Zeitpunkt gültigen Preisliste von FB Pro in Rechnung zu stellen, soweit der Kunde nicht einen wesentlich niedrigeren Schaden nachweist. Weitergehende außervertragliche Schadensersatzansprüche bleiben unberührt.
- (4) Sämtliche Preise verstehen sich als Nettopreise zzgl. der jeweiligen gesetzlichen Mehrwertsteuer.
- (5) Verzug tritt 14 Tage nach Zugang einer Rechnung ein, ohne dass es einer Mahnung bedarf. FB Pro ist im Falle eines Verzugs berechtigt, hinsichtlich für den Kunden aus dem gleichen Vertragsverhältnis zu erbringender Leistungen ein Zurückbehaltungsrecht geltend zu machen. Die fälligen Zahlungen sind während des Verzugs mit dem jeweils geltenden gesetzlichen Verzugszinssatz zu verzinsen. Zudem kann FB Pro die gesetzliche Verzugs pauschale verlangen. Die Geltendmachung eines weitergehenden Schadens durch FB Pro bleibt vorbehalten.
- (6) Einwendungen des Kunden gegen Rechnungen von FB Pro sind innerhalb von drei Monaten nach Rechnungszugang in Textform anzuzeigen. Hiernach ist die Geltendmachung von Einwendungen ausgeschlossen.
- (7) Der Anbieter ist berechtigt, die Vergütung für die von ihm angebotenen Leistungen einmal pro Vertragsjahr, erstmalig frühestens 12 Monate nach Abschluss des Vertrages, nach billigem Ermessen an die Entwicklung der für die Leistungserbringung maßgeblichen Kosten (insbesondere Personal-, Lizenz- und Infrastrukturkosten) anzupassen. Kostensenkungen sind dabei in gleicher Weise zu berücksichtigen wie Kostensteigerungen. Eine Anpassung wird einen Monat nach ihrer Mitteilung in Textform wirksam. Der Kunde kann im Falle einer Erhöhung für den Zeitpunkt des Wirksamwerdens außerordentlich kündigen. Der Anbieter weist den Kunden auf dieses Kündigungsrecht hin.

§ 4 Haftung

- (1) FB Pro haftet für die dem Kunden im Zusammenhang mit der Leistungserbringung entstandenen Schäden, soweit diese auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten beruhen, unbegrenzt.
- (2) FB Pro haftet darüber hinaus für die dem Kunden im Zusammenhang mit der Leistungserbringung entstandenen Schäden, soweit diese durch einfach fahrlässige Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht verursacht worden sind. In diesem Fall ist die Haftung von FB Pro auf den bei Vertragsschluss typischerweise vorhersehbaren Schaden beschränkt.
- (3) Im Übrigen ist die Haftung seitens FB Pro ausgeschlossen.
- (4) Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrensprechender Anfertigung von Datensicherungen durch den Kunden eingetreten wäre, soweit nicht die Voraussetzungen des Absatzes 1 vorliegen.
- (5) Ausgeschlossen ist jede Haftung bei Störungen der Kundensysteme, kundenseitigen Infrastruktur



Allgemeine Geschäftsbedingungen der FB Pro GmbH

(Hard- und Software, Rechenzentren, Netzwerk, etc.) sowie der Kommunikationswege der Kundeninfrastruktur zu FB Pro.

- (6) Eine Haftung ist in Fällen höherer Gewalt ausgeschlossen.
- (7) Der Kunde ist verpflichtet, wirksame Maßnahmen zur Verhinderung und Minderung von Schäden zu treffen. Für den Verlust von Daten und/oder Programmen haftet FB Pro insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass es der Kunde unterlassen hat, Datensicherungen durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verlorengegangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.
- (8) Die Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten der Erfüllungsgehilfen von FB Pro sowie für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Organe des Anbieters.
- (9) Die genannten Haftungsbegrenzungen gelten nicht bei der Haftung für Körperschäden (Leib, Leben, Gesundheit) und bei der Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.
- (10) Ansprüche des Kunden verjähren in 12 Monaten. Dies gilt nicht bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit sowie bei Körperschäden, bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz, bei der Nichterfüllung selbständiger Garantien und bei Arglist des Anbieters. Die Frist beginnt mit dem Ende des Monats, in dem der Anspruch entstanden ist und der Kunde von den anspruchsbegründenden Umständen Kenntnis erlangt oder ohne grobe Fahrlässigkeit erlangen müsste.

§ 5 Höhere Gewalt

- (1) Solange FB Pro (i) auf die Mitwirkung oder Informationen des Kunden wartet oder (ii) durch Streiks oder Aussperrungen in Drittbetrieben oder im Betrieb von FB Pro (im letzteren Fall jedoch nur, wenn der Arbeitskampf rechtmäßig ist), behördliches Eingreifen, gesetzliche Verbote oder andere unverschuldete Umstände in seinen Leistungen behindert ist („höhere Gewalt“), gelten Lieferfristen und Leistungspflichten um die Dauer der Behinderung und um eine angemessene Anlaufzeit nach Ende der Behinderung („Ausfallzeit“) als ausgesetzt und es liegt für die Dauer der Ausfallzeit keine Pflichtverletzung vor. FB Pro teilt dem Kunden derartige Behinderungen und ihre voraussichtliche Dauer unverzüglich mit. Dauert die höhere Gewalt ununterbrochen länger als drei Monate an, steht beiden Parteien ein sofortiges Recht zum Rücktritt vom Vertrag zu.

§ 6 Abwerbungsverbot

Der Kunde verpflichtet sich, während der Dauer der Zusammenarbeit der Parteien und für einen Zeitraum von einem Jahr danach keine Mitarbeiter des Anbieters abzuwerben. Für jeden Fall der schuldhaften Zuwiderhandlung verpflichtet sich der Kunde, eine von FB Pro der Höhe nach festzusetzende und im Streitfall vom zuständigen Gericht zu überprüfende Vertragsstrafe zu zahlen.

§ 7 Geheimhaltung und Datenschutz

- (1) Die Vertragsparteien werden über alle ihnen im Zusammenhang mit diesem Vertrag zur Kenntnis gelangten vertraulichen Informationen, insb. Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse der anderen Vertragspartei, strengstes Stillschweigen bewahren und diese weder weitergeben noch auf sonstige Art verwerten. Eine Weitergabe vertraulicher Informationen an Mitarbeiter der jeweiligen Vertragspartei sowie an eingesetzte Subunternehmer ist, nur zulässig, sofern die Weitergabe der betreffenden Informationen zur ordnungsgemäßen Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen durch den jeweiligen Mitarbeiter oder Subunternehmer erforderlich ist.
- (2) „Vertrauliche Informationen“ sind alle Informationen, die eine Vertragspartei der anderen Vertragspartei im Zusammenhang mit diesem Vertrag mitteilt oder überlässt, gleich ob in schriftlicher, mündlicher, visueller oder elektronischer Form, und die als „vertraulich“ gekennzeichnet sind oder deren vertraulicher Charakter sich aus den Umständen ergibt.

Nicht als vertrauliche Informationen gelten Informationen, die



Allgemeine Geschäftsbedingungen der FB Pro GmbH

- (a) eine Vertragspartei von Dritten, die gegenüber der anderen Vertragspartei nicht zur Geheimhaltung verpflichtet waren, rechtmäßig erworben hat,
 - (b) eine Vertragspartei ohne Rückgriff auf oder unter Verwendung von vertraulichen Informationen selbständig entwickelt hat, oder
 - (c) ohne Verschulden oder Zutun einer Vertragspartei öffentlich bekannt sind oder wurden.
- (3) Die Vertragsparteien verpflichten sich, mit allen von ihnen im Zusammenhang mit der Vertragsdurchführung eingesetzten Mitarbeitern eine mit dieser Ziffer inhaltsgleiche Regelung zu vereinbaren.
- (4) Ist eine Vertragspartei aufgrund einer hoheitlichen Maßnahme, bspw. aufgrund einer gerichtlichen oder behördlichen Verfügung, zur Offenlegung vertraulicher Informationen verpflichtet, so gilt die Verpflichtung zur Vertraulichkeit nur insoweit nicht, als die Weitergabe der vertraulichen Information zur Einhaltung der zur Offenlegung zwingenden hoheitlichen Maßnahme erforderlich ist. In einem solchen Fall ist die Vertragspartei, die Adressat der hoheitlichen Maßnahme ist, verpflichtet, die andere Vertragspartei vor der Offenlegung schriftlich unverzüglich zu unterrichten und in Abstimmung mit dieser vor der Offenlegung jede zumutbare Maßnahme zu ergreifen, um Offenlegungsforderungen zurückzuweisen und/oder die Vertraulichkeit der Informationen zu gewährleisten.
- (5) Die Geheimhaltungsverpflichtung gilt, unbeschadet ggf. weitergehender zwingender gesetzlicher Geheimhaltungsverpflichtungen, für einen Zeitraum von fünf (5) Jahren nach Vertragsbeendigung weiter.
- (6) Der Anbieter wird beim Umgang mit personenbezogenen Daten die jeweils einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen einhalten.

§ 8 Nennung als Referenzkunde

- (1) Der Anbieter ist nach vorheriger schriftlicher Zustimmung des Kunden berechtigt, diesen als Referenzkunden zu benennen. Der Kunde kann seine Zustimmung jederzeit ohne Angabe von Gründen verweigern und eine einmal erteilte Zustimmung widerrufen. Im Falle des Widerrufs bleibt der Anbieter berechtigt, bereits gedrucktes Werbematerial zu verbrauchen.
- (2) Die Angabe kann dabei auch online etwa auf der Unternehmenswebseite des Anbieters, einschließlich der Darstellung des Firmenlogos des Kunden erfolgen. Der Kunde räumt dem Anbieter zu diesem Zweck ein einfaches, zeitlich und räumlich unbeschränktes, nicht übertragbares Nutzungsrecht hinsichtlich der hierfür erforderlichen Namens- und Markenrechte ein.

§ 9 Sanktionsklausel

- (1) Der Kunde sichert zu und gewährleistet, dass er selbst sowie seine Tochtergesellschaften, wirtschaftlich Berechtigten, Gesellschafter, Geschäftsführer und sonstige maßgebliche Beteiligte nicht Gegenstand von Sanktionen, Embargobestimmungen oder sonstigen restriktiven Maßnahmen der Europäischen Union und der Vereinten Nationen sind.
- (2) Der Kunde sichert ferner zu, dass gegen ihn und die unter Absatz (1) benannten Personen und Gesellschaften keine behördlichen oder gerichtlichen Verfahren wegen des Verdachts der Verletzung von Sanktionsbestimmungen anhängig sind und sie in der Vergangenheit nicht wegen eines solchen Verstoßes verurteilt wurden.
- (3) Der Kunde verpflichtet sich sicherzustellen, dass er die vom Anbieter lizenzierte Software seinerseits nicht für die Leistungserbringung an Personen, Unternehmen oder Organisationen, die Sanktionen oder Embargobestimmungen gemäß Absatz (1) unterliegen, verwendet.
- (4) Der Kunde verpflichtet sich, den Anbieter unverzüglich zu informieren, sofern sich eine Änderung seiner Sanktions-Compliance ergibt, insbesondere wenn er, eine seiner Tochtergesellschaften oder eine der in Absatz (1) genannten Personen von Sanktionen betroffen ist oder gegen ihn ein entsprechendes Verfahren eingeleitet wird.



Allgemeine Geschäftsbedingungen der FB Pro GmbH

- (5) Verstößt der Kunde gegen eine der vorgenannten Verpflichtungen oder wird er, eine seiner Tochtergesellschaften oder eine der in Absatz (1) genannten Personen während der Vertragslaufzeit auf eine Sanktionsliste der Europäischen Union oder der Vereinten Nationen gesetzt, ist der Anbieter berechtigt, den Vertrag mit sofortiger Wirkung zu kündigen. Dies entbindet den Kunden nicht von der Haftung für einen Verstoß. Ein Anspruch des Kunden auf Schadensersatz oder sonstige Ausgleichszahlungen aufgrund dieser Kündigung ist ausgeschlossen.

§ 10 Sonstiges

- (1) Die Abtretung von Forderungen ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der jeweils anderen Partei zulässig. Die Zustimmung darf nicht unbillig verweigert werden. Die Regelung des § 354 a HGB bleibt hiervon unberührt.
- (2) Ein Zurückbehaltungsrecht kann nur wegen Gegenansprüchen aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis geltend gemacht werden.
- (3) Die Vertragsparteien können nur mit Forderungen aufrechnen, die rechtskräftig festgestellt oder unbestritten sind.

§ 11 Schlussbestimmungen

- (1) Sämtliche Vereinbarungen zwischen den Parteien sind in den verbindlichen Angeboten, dieser AGB und ihren Anlagen enthalten. Weitergehende Vereinbarungen bestehen nicht.
- (2) Änderungen und/oder Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Textform.
- (3) Sofern der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, ist ausschließlicher Gerichtsstand für etwaige Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag der Geschäftssitz des Anbieters. Der Anbieter ist jedoch auch berechtigt, nach seiner Wahl den Kunden an dessen allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen.
- (4) Der Vertrag unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss der Rechtsnormen, die in eine andere Rechtsordnung verweisen; die Anwendung des UN-Kaufrechts (CISG) wird ausdrücklich ausgeschlossen.
- (5) Sollte eine Bestimmung dieses Vertrags unwirksam sein oder werden, so bleibt die Wirksamkeit dieses Vertrags im Übrigen hierdurch unberührt.

2. Teil Zusätzliche Bedingungen für Software-Überlassung („subscription“)

§ 1 Leistungsgegenstand

- (1) FB Pro vermietet an den Kunden für die Laufzeit des Vertrages die im Angebot aufgeführte Software einschließlich der hierin enthaltenen Datenbestände (nachfolgend „Software“). Die nähere Beschreibung der Software ergibt sich aus verbindlichen Angeboten von FB Pro.
- (2) Der Quellcode (Source Code) der Software ist nicht Leistungsbestandteil.
- (3) Für die Beschaffenheit der von FB Pro vermieteten Software ist die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltende Leistungsbeschreibung abschließend maßgeblich, die auch in der Anwendungsdokumentation noch einmal beschrieben ist. Eine darüberhinausgehende Beschaffenheit der Software schuldet FB Pro nicht. Eine solche Verpflichtung kann der Kunde insb. nicht aus anderen Darstellungen der Software in öffentlichen Äußerungen oder in der Werbung von FB Pro und/oder des Herstellers, sowie deren Angestellten oder Vertriebspartner herleiten, es sei denn, FB Pro hat die darüber hinausgehende Beschaffenheit ausdrücklich schriftlich bestätigt.



Allgemeine Geschäftsbedingungen der FB Pro GmbH

§ 2 Nutzungsumfang

- (1) FB Pro räumt dem Kunden ein einfaches, zeitlich auf die Dauer dieses Vertrages beschränktes Nutzungsrecht an der Software zur zentralisierten Verwaltung von eigenen IT-Systemen (Server- oder Client-Betriebssysteme) ein („Configuration Management“). Dies gilt jedoch nur für das zwischen den Parteien vereinbarte Bestimmungsland, in dem die Software verwendet werden soll. Ohne ausdrückliche Vereinbarung wird das Nutzungsrecht ausschließlich für das Land eingeräumt, in dem der Kunde seinen Geschäftssitz hat. Dieses Nutzungsrecht darf gleichzeitig nur auf maximal der Anzahl der IT-Systeme ausgeübt werden, für die der Kunde die Vergütung gem. Angebot entrichtet hat. Im Falle der Mehrnutzung gilt Teil 1 § 3 Ziff. 3 dieser AGB. Ein IT-System im Sinne dieser Vereinbarung ist eine lauffähige Instanz eines Betriebssystems (Windows, Linux), die durch die Standard-Software verwaltet und konfiguriert wird.
- (2) Der Kunde darf die Software nur auf eigenen Systemen und nur zu dem Zweck einsetzen, seine internen Geschäftsvorfälle und die von solchen Unternehmen abzuwickeln, die mit ihm im Sinne des § 15 AktG verbunden sind („Konzernunternehmen“). Insbesondere (i) ein Rechenzentrumsbetrieb für Dritte oder (ii) das vorübergehende Zur-Verfügung-Stellen der Software (z.B. als Application Service Providing) für andere als Konzernunternehmen oder (iii) die Nutzung der Software zur Schulung von Personen, die nicht Mitarbeiter des Kunden oder seiner Konzernunternehmen sind, sind nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von FB Pro erlaubt. Die gewerbliche Weitervermietung ist generell untersagt.
- (3) Vervielfältigungen der Software sind nur insoweit zulässig, als dies für den vertragsgemäßen Gebrauch notwendig ist. Der Kunde darf von der Software eine oder mehrere Sicherungskopien nach den Regeln des Standes der Technik im notwendigen Umfang anfertigen. Sicherungskopien auf beweglichen Datenträgern sind (falls vorhanden) als solche zu kennzeichnen und mit dem Urheberrechtsvermerk des Originaldatenträgers zu versehen.
- (4) Der Kunde ist zu Änderungen, Erweiterungen und sonstigen Umarbeitungen der Software im Sinne des § 69c Nr. 2 UrhG nur insoweit befugt, als das Gesetz solches unabdingbar erlaubt. Bevor der Kunde selbst oder durch Dritte Fehler beseitigt, gestattet er FB Pro zunächst einen Versuch, den Fehler zu beseitigen.
- (5) Der Kunde ist zum Dekompilieren („Reverse Engineering“) der Software nur in den Grenzen des § 69e UrhG berechtigt und erst, wenn FB Pro nach schriftlicher Aufforderung mit angemessener Frist nicht die notwendigen Daten und/oder Informationen zur Verfügung gestellt hat, um Interoperabilität mit anderer Hard- und Software herzustellen.
- (6) Überlässt FB Pro dem Kunden im Rahmen von Nachbesserung oder Pflege Ergänzungen (z.B. Patches, Ergänzungen des Bedienerhandbuches) oder eine Neuauflage der Software (z.B. Update, Upgrade), die früher überlassene Software („Alt-Software“) ersetzt, unterliegen diese den Bestimmungen dieser Vereinbarung. Stellt FB Pro eine Neuauflage der Software zur Verfügung, so erlöschen in Bezug auf die Alt-Software die Befugnisse des Kunden nach diesem Vertrag auch ohne ausdrückliches Rückgabeverlangen von FB Pro, sobald der Kunde die neue Software produktiv nutzt. FB Pro räumt dem Kunden jedoch eine dreimonatige Übergangsphase ein, in der beide Versionen der Software nebeneinander genutzt werden dürfen.
- (7) Eine Vervielfältigung oder Umarbeitung der Anwendungsdokumentation ist – vorbehaltlich der Ziff. 3, 4 (soweit die Dokumentation in die Software integriert ist) – nicht gestattet.
- (8) In allen Fällen der Beendigung seiner Nutzungsberechtigung (z.B. durch Rücktritt, Nachlieferung) löscht der Kunde sämtliche Kopien der Software, soweit er nicht gesetzlich zu längerer Aufbewahrung verpflichtet ist. Die Erledigung versichert er schriftlich gegenüber FB Pro.

§ 3 Installation, Schulung

- (1) Für die Installation der Software verweist FB Pro auf die in der Anwendungsdokumentation beschriebenen Installationshinweise, insb. auf die Hard- und Software-Umgebung, die beim Kunden vorhanden sein muss. Auf Wunsch des Kunden übernimmt FB Pro die Installation der Software auf der Basis einer gesondert abzuschließenden Vereinbarung unter Anwendung der Regelungen aus Teil 4 der AGB (Professional Services) und der jeweils anwendbaren Preislisten.



Allgemeine Geschäftsbedingungen der FB Pro GmbH

- (2) Einweisung und Schulung leistet FB Pro nach gesonderter Vereinbarung auf der Basis der jeweils anwendbaren Preislisten.

§ 4 Service und Support im Rahmen der Software-Subscription

- (1) Im Rahmen der vereinbarten Servicezeit stellt FB Pro dem Kunden ein Ticket-System und eine Hotline zur Entgegennahme von Störungsmeldungen und Behebung einfacher Störungen und Unterstützung bei Fragen zum laufenden Betrieb der Software zur Verfügung. Bei dem zur Verfügung gestellten Service handelt es sich um einen 2nd Level Support, das heißt der Kunde wird Anfragen von Nutzern im 1st Level selbst entgegennehmen und bearbeiten. Er wird nur qualifizierte Anfragen, die im 1st Level nicht gelöst werden konnten, an den 2nd Level weiterleiten.
- (2) Die Support-Leistungen werden wie folgt definiert:

Zugangswege

- Telefonischer Support Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 17:00 (Service-Zeit)
- Ticketing-Portal online unter <https://support.fb-pro.com> erreichbar
- Dokumentationsportal online unter <https://documentation.fb-pro.com> erreichbar
- Mail-Support erreichbar unter support@fb-pro.com (wird automatisch in Ticket überführt)

Enthaltene Leistungen

- Grundlegende produktbezogene Störungs-Analyse und Fehlerbehebung und damit zusammenhängende Support-Tätigkeiten (Ticket-basiert)
- Anfallende Arbeiten zur Behebung von Software-Fehlern und Störungen, ggfs. auch Bereitstellung von Patches
- Kundenseitiger Zugriff auf Wissensdatenbank und Dokumentation
- Regelmäßige Bereitstellung aktualisierter Produkt-Versionen für
 - Produktbezogene Performance- / Leistungsoptimierungen,
 - Aktualisierung und Erweiterung der Hardening-Empfehlungen,
 - Kompatibilitäts-Updates für (neue/aktualisierte) Betriebssysteme und
 - neue / optimierte Funktionen im allgemeinen Sinne.

Nicht enthaltene Leistungen

- Unterstützung bei Erstellung und/oder Anpassung von Härtungskonfigurationen
- Erstellung und/oder Anpassungen von Kundenspezifischen angeforderten, script-basierten Integrationslösungen, Anbindung von Drittprodukten per REST-API oder ähnliches
- Analyse von Kompatibilitätsproblemen bei Drittanbieteranwendungen und/oder Unterstützung bei allgemeinen IT-Problemen
- Begleitung von Software-Upgrades / -Updates oder kundenseitig initiiert Migrationen
- Beratung, Schulungen oder strategische Sitzungen
- Durchführung, Koordination oder Verantwortung von Hardening-Rollout-Projekten können unter „Beratung/Consulting“ vereinbart werden

Zusätzliche SLA-Leistungen können unter „Managed Services“ vereinbart werden.

- (3) Die Kontaktdaten für Ticket-System und Service-Hotline wird FB Pro dem Kunden unverzüglich



Allgemeine Geschäftsbedingungen der FB Pro GmbH

nach Vertragsschluss mitteilen.

- (4) Der Kunde benennt einen Organisationsverantwortlichen für das Ticket-System. Erfolgt keine Benennung, wird FB Pro den Hauptansprechpartner als Organisationsverantwortlichen im Ticket-System einrichten. Der Organisationsverantwortliche kann den Zugriff für weitere Personen innerhalb seiner Organisation verwalten (Zugänge erstellen und löschen, Rechte festlegen). Die Verantwortlichkeit für die Zugänge zum Ticket-System innerhalb seiner Organisation trägt entsprechend der Kunde.

§ 5 Schutz von Software und Anwendungsdokumentation

- (1) Soweit nicht dem Kunden nach diesem Vertrag ausdrücklich Rechte eingeräumt sind, stehen alle Rechte an den Softwares (und allen vom Kunden angefertigten Kopien) – insb. das Urheberrecht, die Rechte auf oder an Erfindungen sowie technische Schutzrechte – ausschließlich FB Pro zu. Das gilt auch für Bearbeitungen der Software durch FB Pro.
- (2) Dem Kunden ist es nicht gestattet, Urheberrechtsvermerke, Kennzeichen und/oder Kontrollnummern oder -zeichen von FB Pro zu verändern oder zu entfernen. Ändert oder bearbeitet der Kunde die Software, sind diese Vermerke und Kennzeichen in die geänderte Fassung des Vertragsgegenstands zu übernehmen.

§ 6 Pflichten des Kunden

- (1) Der Kunde hat sich über die wesentlichen Funktionsmerkmale der Software informiert und trägt das Risiko, ob diese seinen Wünschen und Bedürfnissen entspricht; im Zweifel hat er sich vor Vertragsschluss fachkundig beraten zu lassen.
- (2) Die Einrichtung einer funktionsfähigen – und auch unter Berücksichtigung der zusätzlichen Belastung durch die Software ausreichend dimensionierten – Hard- und Software-Umgebung für die Software liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden.
- (3) Der Kunde testet
 - a. die Software vor deren Einsatz gründlich auf Mangelfreiheit und auf Verwendbarkeit in der bestehenden Hard- und Software-Konfiguration. Dies gilt auch für Software, die er im Rahmen der Gewährleistung und der Pflege erhält.
 - b. die erstellte Härungskonfiguration auf dem (Ziel-) IT-System gründlich auf Wechselwirkung mit eigenen oder Drittapplikationen.
- (4) Der Kunde verpflichtet sich, auf Anforderung von FB Pro einen Bericht zu erstellen und zu übermitteln, aus dem hervorgeht, wie viele Systeme durch die lizenzierte Lösung jeweils während der Vertragslaufzeit verwaltet werden bzw. wurden. Der Bericht ist ausschließlich mittels der von FB Pro bereitgestellten Funktionalität innerhalb der Software zu generieren. Die Berichtspflicht dient nur der Kontrolle der Lizenznutzung. Der im PDF-Format generierte Bericht ist innerhalb von einer Woche nach Anforderung zu liefern. Ein Vor-Ort-Audit oder eine Einsichtnahme in weitere Geschäftsunterlagen findet nicht statt.
- (5) Der Kunde trifft angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass die Software ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäß arbeitet (z.B. durch tägliche Datensicherung, Störungsdiagnose, regelmäßige Überprüfung der Datenverarbeitungsergebnisse).
- (6) Der Kunde trägt Nachteile und Mehrkosten aus einer Verletzung dieser Pflichten.

§ 7 Bereitstellung der Software

- (1) Die Software wird in der bei Auslieferung aktuellen Fassung bereitgestellt.
- (2) Die Bereitstellung erfolgt durch Download des Kunden über einen von FB Pro übermittelten Zugang.
- (3) Für die Einhaltung von Lieferterminen und den Gefahrübergang ist der Zeitpunkt, in dem die Software bereitgestellt wurde, maßgeblich.



Allgemeine Geschäftsbedingungen der FB Pro GmbH

§ 8 Haftung

- (1) Die verschuldensunabhängige Haftung von FB Pro nach § 536a Absatz 1, 1. Alternative BGB wegen Mängeln, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhanden sind, ist ausgeschlossen.

§ 9 Gewährleistung

- (1) FB Pro leistet nach den Regeln des Mietrechts Gewähr für die vereinbarte Beschaffenheit der Software und dafür, dass der Nutzung der Software im vertraglichen Umfang durch den Kunden keine Rechte Dritter entgegenstehen. Die Gewähr für die Freiheit der Software von Rechten Dritter gilt jedoch nur für das zwischen den Parteien vereinbarte Bestimmungsland, in dem die Software verwendet werden soll. Ohne ausdrückliche Vereinbarung gilt die Gewähr für das Land, in dem der Kunde seinen Geschäftssitz hat.
- (2) FB Pro leistet bei Sachmängeln zunächst Gewähr durch Nacherfüllung. Hierzu überlässt FB Pro nach eigener Wahl dem Kunden einen neuen, mangelfreien Softwarestand oder beseitigt den Mangel innerhalb angemessener Zeit; der angemessene Zeitraum kann verlängert werden, wenn FB Pro dem Kunden zumutbare Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Mangels vorübergehend zu vermeiden (Workaround). Bei Rechtsmängeln leistet FB Pro zunächst Gewähr durch Nacherfüllung. Hierzu verschafft FB Pro nach eigener Wahl dem Kunden eine rechtlich einwandfreie Benutzungsmöglichkeit an der Software oder an ausgetauschter oder geänderter gleichwertiger Software.
- (3) Der Kunde ist verpflichtet, einen neuen Software-Stand zu übernehmen, wenn der vertragsgemäße Funktionsumfang erhalten bleibt.
- (1) Eine Kündigung des Kunden gemäß § 543 Absatz 2 Satz 1 Nummer 1 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn FB Pro ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist. Von einem Fehlschlagen der Mängelbeseitigung ist erst auszugehen, wenn diese unmöglich ist, wenn sie von FB Pro verweigert oder in unzumutbarer Weise verzögert wird, wenn begründete Zweifel bezüglich der Erfolgsaussichten bestehen oder wenn aus anderen Gründen eine Unzumutbarkeit für den Kunden gegeben ist.
- (2) Die Rechte des Kunden wegen Mängeln sind ausgeschlossen, soweit dieser ohne Zustimmung von FB Pro Änderungen an der Mietsache vornimmt oder vornehmen lässt, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Änderungen keine für FB Pro unzumutbaren Auswirkungen auf Analyse und Beseitigung der Mängel haben. Die Rechte des Kunden wegen Mängeln bleiben unberührt, sofern der Kunde zur Vornahme von Änderungen, insbesondere im Rahmen der Ausübung des Selbstbeseitigungsrechts gemäß § 536a Absatz 2 BGB berechtigt ist und diese fachgerecht ausgeführt sowie nachvollziehbar dokumentiert wurden.
- (3) Erbringt FB Pro Leistungen bei Fehlersuche oder -beseitigung, ohne hierzu verpflichtet zu sein, so kann FB Pro hierfür Vergütung entsprechend ihrer üblichen Sätze verlangen. Das gilt insbesondere, wenn ein Mangel nicht nachweisbar oder nicht FB Pro zuzurechnen ist. Zu vergüten ist außerdem der Mehraufwand auf Seiten von FB Pro, der dadurch entsteht, dass der Kunde seinen Pflichten gem. § 6 nicht ordnungsgemäß nachgekommen ist.
- (4) Behaupten Dritte Ansprüche, die den Kunden hindern, die ihm vertraglich eingeräumten Nutzungsbefugnisse wahrzunehmen, unterrichtet der Kunde FB Pro unverzüglich schriftlich und umfassend. Er ermächtigt FB Pro hiermit, Klagen gegen Dritte gerichtlich und außergerichtlich allein zu führen. Wird der Kunde verklagt, stimmt er sich mit FB Pro ab und nimmt Prozesshandlungen, insb. Anerkenntnisse und Vergleiche, nur mit Zustimmung von FB Pro vor.

3. Teil Zusätzliche Bedingungen für Managed Services

§ 1 Leistungsgegenstand

- (1) Bei den Managed Services handelt es sich um betriebsunterstützende Dienstleistungen. Die



Allgemeine Geschäftsbedingungen der FB Pro GmbH

konkrete Beschreibung der Leistungen der Managed Services einschließlich SLA zu den Managed Services ergeben sich aus **Anlage 1** zu diesen AGB.

§ 2 Leistungserbringung

- (1) Der Anbieter wird die Leistungen grundsätzlich per Fernwartung erbringen. Leistungen am Standort des Kunden finden nur unter vorheriger Absprache bei Notwendigkeit statt.

§ 3 Service

- (1) Zur Bereitstellung des „Managed Service“ muss der Kunde dem Anbieter Zugriff auf sein Ticket-System geben und entsprechende Zugänge / Nutzerkonten mit den notwendigen Berechtigungen bereitstellen.
- (2) Störungen können ausschließlich über dieses Ticket-System gemeldet werden. Gemäß der vereinbarten Service-Zeiten (siehe Anlage 1) werden diese durch den Anbieter bearbeitet.
- (3) In Notfall-Szenarien kann auch die bereitgestellte Telefonnummer des Bereitschafts-Teams des Anbieters genutzt werden.

§ 4 Reaktionszeiten

- (1) Der Anbieter wird nach dem Bekanntwerden einer technischen Störung innerhalb der definierten Zeiträume mit der Entstörung beginnen. Die Reaktionszeiten gelten ausschließlich innerhalb der vereinbarten Servicezeiten. Die Reaktionszeiten sind abhängig vom jeweils gebuchten Paket und ergeben sich aus Anlage 1.

§ 5 Pflichten des Kunden

- (1) Der Kunde gewährt dem Anbieter zur Erbringung der Support-Leistungen ungehinderten Zugang zur Software und ggfs. notwendigen weiteren abhängigen Systemen.
- (2) Der Kunde wird auf seine Kosten die für die Fernwartung erforderlichen technischen Voraussetzungen in Abstimmung mit dem Anbieter schaffen.
- (3) Der Kunde wird den Anbieter bei Störungen unverzüglich informieren. Der Kunde ist verpflichtet, die aufgetretenen Störungen im vereinbarten Ticket-System so präzise wie möglich unter Angabe der ihm bekannten und für die Störungsbeseitigung zweckdienlichen Informationen zu beschreiben. Soweit der Kunde nicht in der Lage ist, vom Anbieter billigerweise geforderte Informationen zu liefern, hat der Anbieter sich daraus ergebende Leistungsstörungen nicht zu vertreten.
- (4) Der Kunde wird dem Anbieter die zur Leistungserbringung erforderlichen Informationen, Dokumentationen und Unterlagen aus seiner Sphäre zur Verfügung stellen. Änderungen in seiner Sphäre, die Auswirkungen auf die vom Anbieter zu erbringenden Leistungen haben, bspw. Änderungen der Betriebsbedingungen, wird der Kunde dem Anbieter rechtzeitig in Textform mitteilen.

4. Teil Zusätzliche Bedingungen für Professional Services

§ 1 Leistungsgegenstand

- (1) FB Pro erbringt weitere Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Software (nachfolgend „Leistungen“), die nicht zu den Managed Services aus Teil 3 der AGB gehören, insbesondere zu Installation, Roll-Out und Beratung.
- (2) Beratungsleistungen stellen allgemeine Empfehlungen und Einschätzungen dar. In keinem Fall übernimmt FB Pro durch Beratungen eine Garantie oder gewährleistet einen bestimmten Erfolg.



Allgemeine Geschäftsbedingungen der FB Pro GmbH

§ 2 Leistungserbringung

- (1) FB Pro wird die Leistungen grundsätzlich per Fernwartung erbringen. Leistungen am Standort des Kunden finden nur unter vorheriger Absprache bei Notwendigkeit statt.
- (2) Soweit FB Pro entgeltfreie Dienste und Leistungen erbringt, können diese jederzeit eingestellt werden. Ein Minderungs-, Erstattungs- oder Schadensersatzanspruch des Kunden bzw. von Dritten ergibt sich daraus nicht.

§ 3 Pflichten des Kunden

- (1) Der Kunde wird auf seine Kosten die für die Fernwartung erforderlichen technischen Voraussetzungen in Abstimmung mit dem Anbieter schaffen.
- (2) Der Kunde wird dem Anbieter die zur Leistungserbringung erforderlichen Informationen, Dokumentationen und Unterlagen aus seiner Sphäre zur Verfügung stellen. Änderungen in seiner Sphäre, die Auswirkungen auf die vom Anbieter zu erbringenden Leistungen haben, bspw. Änderungen der Betriebsbedingungen, wird der Kunde dem Anbieter rechtzeitig in Textform mitteilen.

§ 4 Termine, Unmöglichkeit

- (1) Termine zur Leistungserbringung sind für die FB Pro nur dann verbindlich, wenn sie dem Kunden durch FB Pro schriftlich und ausdrücklich als verbindlich zugesagt werden.

§ 5 Arbeitsergebnisse nach Vorgaben des Kunden

Soweit FB Pro Arbeitsergebnisse nach Anweisung des Kunden und/oder auf der Grundlage vom Kunden gelieferter Inhalte erstellt, schuldet FB Pro keine Prüfung der Arbeitsergebnisse auf ihre Rechtskonformität. Für die Rechtmäßigkeit der vom Kunden bereitgestellten Inhalte ist der Kunde verantwortlich. Es obliegt dem Kunden, die von FB Pro erbrachten Dienst- oder Werkleistungen vor deren Einsatz auf ihre rechtliche Zulässigkeit zu prüfen.

Anlage 1 Leistungsbeschreibung und Service Level Agreement für „Managed Services“ (3. Teil)