
Mit den nachstehenden Geschäftsbedingungen regeln

ALBACO Business & IT Solutions e. K.
Inhaber Thomas Bünning, Erdkampsweg 79, D-22335 Hamburg
(HRA 99013, Amtsgericht Hamburg)

nachstehend **ALBACO** genannt und ihr Vertragspartner, nachstehend **Kunde** genannt,
ihre Rechtsbeziehung vorbehaltlich individualvertraglicher Regelungen

für die Nutzung der Software „Online Preiskalkulator und Produktkonfigurator“ über das Internet.

Präambel

ALBACO stellt dem Kunden während der Vertragslaufzeit, die vertriebsunterstützende Software „Online Preiskalkulator und Produktkonfigurator“, nachfolgend auch kurz „Online Kalkulator“ genannt, für die Nutzung über das Internet (mittels Browser) bereit. Diese Software ermöglicht es dem Kunden, Online-Angebote (Preiskalkulationen) für strukturierte, komplexe Produkte und Dienstleistungen zu erstellen.

Die Nutzung des „Online Kalkulators“ als unternehmenskritische Anwendung ist ausgeschlossen. Die vertragsgemäß bereitgestellte Verfügbarkeit sowie Datensicherheit und Datenschutz im Internet sind für allerhöchste Anforderungen nicht hinreichend.

§1 Vertragsgegenstand

- (1) ALBACO gewährt dem Kunden das nicht ausschließliche, auf die Laufzeit dieses Vertrages beschränkte einfache Nutzungsrecht (den „Online Kalkulator“ mittels geeigneter Internetbrowser zu nutzen) zu den Vereinbarungen im Vertrag. Darüber hinausgehende Rechte, insbesondere an der Softwareapplikation erhält der Kunde nicht.
- (2) ALBACO ist berechtigt, dritte Dienstleister und Erfüllungsgehilfen mit der Erbringung von Teilen oder des ganzen Leistungsspektrums zu beauftragen.
- (3) ALBACO betreibt kein eigenes Rechenzentrum. ALBACO installiert für den Kunden auf einem angemieteten Server (mehrere Kunden teilen sich einen Server) die aktuelle Programmversion des „Online Kalkulators“.
- (4) ALBACO ist kein Netzbetreiber und stellt dem Kunden keinen Internetzugang zur Verfügung. Aus diesem Grund übernimmt ALBACO keine Verantwortung für die Funktionstüchtigkeit des jeweiligen Zugangs in das Internet.
- (5) Der „Online Kalkulator“ steht (spätestens ab Vertragsbeginn) für den Kunden im Internet gemäß Anlage *Leistungsschein* des Vertrages bereit. Der Regelbetrieb findet montags bis freitags (außer feiertags) zwischen 8 Uhr und 20 Uhr ME(S)Z statt. Betriebsnotwendige Pflegeprozeduren und die Softwarewartung (Backups, Updates usw.) werden außerhalb des Regelbetriebs durchgeführt, sofern keine besondere Dringlichkeit vorliegt. Innerhalb des Wartungsfensters (nach 20 Uhr bis 8 Uhr morgens und am Wochenende), sind deutlich längere Antwortzeiten möglich und die Erreichbarkeit kann zeitweise unterbrochen sein (s. §10 Wartung).
- (6) ALBACO stellt dem Kunden mit dem „Online Kalkulator“ ein Vertriebswerkzeug zur Verfügung. Für die (insbesondere rechtlich) korrekte Konfigurierung und Ausgestaltung aller Inhalte (beispielsweise *Unverbindlichkeit des kalkulierten Angebotes, Urheberrechte, Bruttopreisanzeige, Impressum* oder *Widerspruchsbelehrung*) ist ausschließlich der Kunde verantwortlich.
- (7) Die Zugangsdaten zur Nutzung des „Online Kalkulators“ werden dem Kunden per E-Mail oder Briefpost mitgeteilt (Zugangskennung, Passwort und Webadresse).
- (8) ALBACO stellt dem Kunden ein deutschsprachiges Handbuch (und ggf. weitere, ergänzende technische Dokumentation) im PDF-Format zum Herunterladen aus dem Internet bereit. Dieses Handbuch beschreibt die kardinalen Funktionalitäten der Software. Alle Handbücher sind nach Vertragsende vom Kunden von Datenträgern zu löschen bzw. Ausdrücke sind zu vernichten. Eine gegebenenfalls erforderliche Schulung des Kunden ist gesondert vergütungspflichtig und nicht von den Bedingungen dieses Vertrages erfasst.
- (9) Das Systemhandbuch „ALBACO Online Preiskalkulator und Produktkonfigurator; Administratorhandbuch Leistungsbeschreibung“ beschreibt, in seiner jeweils aktuellen Fassung, den vertragsgemäßen Leistungsumfang der bereitgestellten Software.

§2 Anschriften und Ansprechpartner, Betriebsstätte

- (1) Beide Parteien verpflichten sich, Änderungen von Anschriften, Email-Adresse usw. (soweit diese vertragsrelevant sind) der anderen Partei unverzüglich mitzuteilen.
- (2) Es gilt die Anlage *Anschriften und Ansprechpartner* zum Vertrag.

§3 Vertragsbeginn, Laufzeit und Kündigung

- (1) **Testphase**
ALBACO ermöglicht dem Kunden in einer mindestens zweiwöchigen Testphase, den „Online-Kalkulator“ für eigene Zwecke zu überprüfen.
- (2) **Vertragsbeginn**
Es gilt der Vertragsbeginn gemäß Vertrag. Falls der Vertragsbeginn im Vertrag nicht explizit geregelt sein sollte, gilt das Datum der Bereitstellung der Software im Internet (Zusendung der Zugangsdaten) als Vertragsbeginn.
- (3) **Laufzeit und Kündigung**
Sofern im Vertrag nicht abweichend geregelt, wird der Vertrag für eine Mindestlaufzeit von einem Jahr geschlossen. Danach verlängert sich der Vertrag um jeweils ein Jahr, sofern er nicht von einer der Parteien mit einer Frist von 6 Wochen zu dem jeweiligen Laufzeitende gekündigt wird.
- (4) **Außerordentliche Kündigung**
Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund zur außerordentlichen Kündigung liegt vor, wenn die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalles und unter Abwägung der beiderseitigen Interessen bis zur vereinbarten Beendigung oder bis zum Ablauf der Kündigungsfrist unzumutbar ist. Vor einer solchen Kündigung ist eine Abmahnung erforderlich, es sei denn, ein Erfolg ist nicht zu erwarten oder das Vertrauensverhältnis ist so nachhaltig gestört, dass eine sofortige Beendigung des Vertrags gerechtfertigt erscheint.
Jede der Parteien hat das Recht zur außerordentlichen Kündigung insbesondere,
 - wenn die andere Partei zahlungsunfähig wird, gegen sie ein Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens gestellt und nicht als unbegründet abgelehnt ist oder die Durchführung eines Insolvenzverfahrens mangels Masse abgelehnt wird;
 - wenn die andere Partei Vertragspflichten verletzt und diese Verletzung auf schriftliche Aufforderung der Partei nicht innerhalb einer angemessenen Frist beendet wird. Eine Abmahnung bzw. Fristsetzung ist entbehrlich, sofern die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses aufgrund der Schwere des Pflichtverstoßes als unzumutbar erscheint, ein Erfolg nicht zu erwarten ist oder eine sofortige Kündigung unter Abwägung der beiderseitigen Interessen gerechtfertigt erscheint, wobei im Falle eines Mangels dem Provider regelmäßig ein zweimaliges Nachbesserungsrecht zusteht. Eine fristlose Kündigung kommt grundsätzlich nicht in Betracht, sofern diese Vertragspflichtverletzung unwesentlich ist, so dass nach Abwägung aller Umstände eine fristlose Kündigung nicht als angemessen erscheint;
 - für den Kunden darüber hinaus, wenn ALBACO eine wesentliche Vertragspflicht,

insbesondere die Bereitstellung des „Online Kalkulators“, für länger als zehn Werktage aufgrund höherer Gewalt unmöglich ist;

- für ALBACO darüber hinaus,
 - wenn der Kunde mit der Zahlung des monatlichen Entgelts mit mindestens 60 Tagen in Verzug ist
 - bei einem Verstoß des Kunden gegen gesetzliche Verbote, insbesondere die Verletzung urheber-, wettbewerbs-, namens- oder datenschutzrechtlicher Bestimmungen
 - bei Veröffentlichung von nationalsozialistischen, rassistischen, radikalen, oder in anderer Form illegalen Inhalten durch den Kunden
 - bei einer grundlegenden Änderung des rechtlichen oder technischen Standards im Internet, wenn es für ALBACO dadurch unzumutbar wird, seine Leistungen ganz oder teilweise weiter zu erbringen.

§4 Vergütung

- (1) Für die Nutzung des „Online Kalkulators“ zahlt der Kunde für die jeweilige Nutzungsperiode (Monat, 1 Jahr usw.) eine Vergütung gemäß Vertrag.
- (2) Die Fälligkeit der Vergütung tritt mit der Rechnungsstellung ein.
- (3) Eine Erhöhung der gesetzlichen Mehrwertsteuer trägt der Kunde.
- (4) Bei Zahlungsverzug ist der Kunde verpflichtet, Zinsen in Höhe von 8 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz an ALBACO zu bezahlen. ALBACO kann darüber hinaus aus einem anderen Rechtsgrund höhere Zinsen verlangen. Die Geltendmachung eines weiteren Schadens bleibt ALBACO ausdrücklich vorbehalten.
- (5) ALBACO ist berechtigt, leistungsfähigere Versionen des „Online Kalkulators“ oder qualitätssteigernde Hardware bzw. Dienstleistungen Dritter einzusetzen. Ist mit dieser Erweiterung bzw. Verbesserung eine Erhöhung der monatlichen Vergütung verbunden, so steht dem Kunden ein Recht zur außerordentlichen Kündigung zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preiserhöhung zu.
- (6) Preiserhöhungen
ALBACO ist berechtigt, die üblichen oder listenmäßigen Preise für die vertraglichen Leistungen zum Ausgleich von Personal- und sonstigen Kostensteigerungen einmal jährlich angemessen zu erhöhen. ALBACO wird diese Preiserhöhungen dem Kunden vorab schriftlich bekannt geben. Die Preiserhöhungen gelten nicht für die Zeiträume, für die der Kunde bereits Zahlungen geleistet hat. Beträgt die Preiserhöhung mehr als 10% des bisherigen Preises, so ist der Kunde berechtigt, den Vertrag bis zu 6 Wochen nach Zugang der Preiserhöhung, mit einer Frist von einem Monat zum Ende eines Kalendermonats, im Ganzen zu kündigen. Macht er von diesem Kündigungsrecht Gebrauch, so werden bis zum Wirksamwerden der Kündigung die nicht erhöhten Preise berechnet. Eine Erhöhung der Preise innerhalb von drei Monaten nach Vertragsabschluss ist ausgeschlossen.

§5 Kundenseitige Voraussetzungen für die Leistungserbringung

- (1) **Internetzugang**
Nutzer des Online-Kalkulators müssen einen Zugang zum Internet bereitstellen, um die Software über einen Browser nutzen zu können. Die Anforderungen an die Netz-Bandbreite sind von der jeweiligen Produktstruktur im Produktkatalog abhängig. Je mehr Komponenten (und je mehr Abbildungen) auf einer Seite angezeigt werden, desto höher sind die Anforderungen an die Netzkapazität. *Administratoren*, die den Produktkatalog pflegen, sollten einen Internetzugang mit mindestens 6.000 Kbit/s bereitstellen. Für sonstige Systembenutzer sind mindestens 1.000 Kbit/s notwendig.
- (2) **PC**
Die PC-Hardware von Systembenutzern muss normalen Anforderungen für internet- und grafikfähige Büro-PCs genügen. *Administratoren* sollten Bildschirme mit hoher Bildschirmbreite einsetzen (mindestens 1280 Pixel, besser 1440 bis 1920 Pixel), für sonstige Systembenutzer ist eine Mindestauflösung von 1024 x 768 Pixel notwendig.
Der Zugriff auf den *Online-Kalkulator* über Spielekonsolen, Mobiltelefone, Organizer u. ä. Geräte (die keine eigentlichen PCs sind), wird nicht unterstützt.
- (3) **Erforderlicher Browser**
Nutzer des Online-Kalkulators müssen einen gängigen Internetbrowser in aktueller Version auf ihrem PC installiert haben, um den *Online-Kalkulator* nutzen zu können.
Eine Funktionsgarantie für bestimmte Browser ist **nicht** Leistungsbestandteil. Im Einzelfall ist es für einen Benutzer u. U. erforderlich auf einen anderen Browser auszuweichen.

§6 Zugelassene Beanspruchung (kritische Schwellenwerte für die Systembelastung)

- (1) ALBACO kann seine Leistungen nur vertragsgemäß erbringen, wenn vom Kunden die Einhaltung der nachfolgend bezeichneten Schwellenwerte sichergestellt wird. Bei Überschreitung von kritischen Schwellenwerten, die zu betriebsbehindernden oder betriebsverhindernden Störungen auf dem jeweiligen Server führen, schaltet ALBACO den die Störung verursachenden *Online-Kalkulator* kurzfristig (u. U. ohne Vorankündigung) zeitweise ab, um schnellstmöglich den normalen, vertragsgemäßen Betrieb für alle übrigen Kunden sicherzustellen. In Zusammenarbeit mit dem Kunden ermittelt ALBACO anschließend die Ursache für die Systemüberlastung und schlägt Maßnahmen vor, um zukünftige Systemüberlastungen zu vermeiden. Wurde der Auslöser der Störung identifiziert und ein Lösungsweg gefunden, schaltet ALBACO den abgeschalteten *Online-Kalkulator* wieder an.
- (2) Der Kunde kann die Einhaltung der Schwellenwerte nicht zeitnah und genau überwachen bzw. steuern. Er ist allerdings verpflichtet, Links zum Online-Kalkulator nur auf Websites einzubetten, deren Nutzungsfrequenz (Anzahl von Seitenabrufen) eine Überlastung des *Online-Kalkulators* nicht erwarten lässt. Eine Website mit täglich 1.000 bis 2.000 Webseitenabrufen (ohne auffallende Lastspitzen) ist in diesem Sinne unkritisch. Bei hohen Lastspitzen (bspw. mehr als 200 Seitenabrufe pro Minute) oder einer großen Anzahl täglicher Webseitenabrufe (5.000 und mehr), wäre dagegen eine Überschreitung kritischer

Schwellenwerte wahrscheinlich. Für die Einbindung des *Online-Kalkulators* in E-Mails oder andere beliebige Online- oder traditionelle Werbekampagnen gilt entsprechendes.

- (3) Falls in der Anlage *Leistungsschein* des Vertrages nicht abweichend geregelt, gelten folgende kritische Schwellenwerte:

Kritische Schwelle	Limit	Anmerkung
Kalkulatorseiten-Abrufe pro Minute (Spitzenlast)	30	Eine Kalkulatorseite ist eine Webseite, die im Hauptmenü des Kalkulators angeklickt oder durch weiter bzw. zurück in der Fußzeile ausgewählt wird (<i>Start, Produkt wählen</i> usw.). Seitenabrufe des kennwortgeschützten Administratorbereichs werden nicht mitgezählt.
Kalkulationen pro Tag (Spitzenlast)	1.000	Eine Kalkulation ist der Vorgang, beim dem für ein zuvor konfiguriertes Produkt der Preis berechnet, ein detailliertes Angebot erstellt und dem Kunden angezeigt wird.
Kalkulationen pro Tag (Monatsdurchschnitt)	500	„-“
Kalkulationen pro Stunde (Spitzenlast)	200	„-“
Kalkulationen ² pro Minute (Spitzenlast)	5	„-“

§7 Sonstige tariflichen Leistungsparameter und minderkritische Schwellenwerte

- (1) Es gelten die in der Anlage *Leistungsschein* des Vertrages aufgeführten tariflichen Leistungsparameter bzw. Schwellenwerte.
 Kurzzeitige Überschreitungen von Schwellenwerten von nicht mehr als 10% sind unkritisch. Stellt ALBACO die Überschreitung eines Schwellenwertes für mehr als 10 aufeinanderfolgende Tage (oder mehr als 20%) fest, teilt ALBACO dies dem Kunden mit. Der Kunde ergreift innerhalb von 10 Werktagen entweder Maßnahmen, um die Grenzwerte wieder nachhaltig zu unterschreiten oder bittet ALBACO um ein Angebot für einen dedizierten Server (ein Server wird exklusiv für den *Online-Kalkulator* des Kunden bereitgestellt). Dauert eine Überschreitung länger als 30 Tage an, kann ALBACO Teilfunktionen des *Online-Kalkulators* nach Ankündigung zeitweise sperren (bspw. das Hochladen zusätzlicher Produktbilder unterbinden) oder andere Maßnahmen ergreifen, um eine weitere Erhöhung der unzulässigen Systemnutzung auszuschließen.
- (2) Falls in der Anlage *Leistungsschein* des Vertrages nicht abweichend geregelt, gelten folgende Standardwerte:

Leistungsparameter / Schwellenwert	Wert	Anmerkung
1 Systembenutzer mit Zugangskennung	10	Maximale Anzahl von Administratoren und Vertriebsmitarbeiter. Diese müssen organisatorisch zur Betriebsstätte (gemäß Anlage <i>Anschriften und Ansprechpartner</i> des Vertrages) gehören.
2 Kunden / Kontakte	3.000	Maximale Größe der Kundendatenbank.
3 Angebote / Anfragen	10.000	Maximale Anzahl von Angeboten / Preisfragen in der Kundenhistorie. Anonyme bzw. abgebrochene Konfigurationen, werden nach kurzer Zeit automatisch gelöscht.
4 Anzahl Komponenten im Produktkatalog	10.000	Komponenten sind die Einzelbausteine (Leistungen, Artikel, Varianten, Optionen), aus denen Produkte zusammengesetzt sind.
5 Speicherplatz für hochgeladenen Inhalte	100 MB	Dies sind in erster Linie die Bilder im Produktkatalog sowie hochgeladene Kundendateien (Anmerkungen zur Konfigurationen). <i>Dieses Limit kann auf 500 MB erhöht werden, wenn der</i>

Leistungsparameter / Schwellenwert	Wert	Anmerkung
		Kunde ALBACO schriftlich von der Datensicherungspflicht für diese Inhalte freistellt und die Datensicherung eigenverantwortlich übernimmt.
6 Bilder im Produktkatalog	3.000 128 KB	Maximale Anzahl Bilder im Produktkatalog. Maximale Dateigröße.
7 Anmerkungen zur Konfiguration (als Dateiuupload)	100 500 KB	Maximale Anzahl gleichzeitig gespeicherter Kundendateien. Maximale Dateigröße. Hochgeladene Dateien werden nicht auf Virenbefall gescannt!

§8 Verlinkung der „Online Kalkulators“

- (1) Üblicherweise wird der *Online-Kalkulator* auf die Website des Kunden verlinkt (und nicht isoliert betrieben). Technisch kann der *Online-Kalkulator* mit allen Dokumenten verlinkt werden, die HTML-Verweise unterstützen (beispielsweise E-Mails, Pdf-Dokumente usw.). Für die Verlinkung des *Online-Kalkulators* gelten die folgenden vertraglichen Rahmenbedingungen bzw. Einschränkungen.
- (2) Der *Online-Kalkulator* darf nur mit Webseiten/Dokumenten verlinkt werden, die keine Überschreitung kritischer Schwellenwerte verursachen (siehe §6).
- (3) Zulässige Verweisziele sind ausschließlich die Kalkulatorseiten (bspw. <http://kunde.online-kalkulieren.de/meinprodukt.html?Parameter>). Die Verlinkung einzelner Inhaltsdateien (insbesondere Produktabbildungen) mit externen Webseiten bzw. Dokumenten ist **nicht** zulässig.
- (4) Ein Kalkulatorlink ist nur zulässig auf Webseiten bzw. Dokumenten, die organisatorisch zu der in der Anlage *Anschriften und Ansprechpartner* des Vertrages benannten Betriebsstätte gehören.

§9 Datensicherung (Backup)

- (1) Von der *Online-Kalkulator* Datenbank wird von ALBACO täglich eine Sicherungskopie erstellt. 1x wöchentlich wird diese Sicherungskopie auf ein Drittsystem übertragen und für mindestens 4 Wochen archiviert.
- (2) Von den kundenspezifischen Inhaltsdateien (vor allem Produktbilder) wird von ALBACO täglich eine Sicherungskopie erstellt. 1x wöchentlich wird diese Sicherungskopie auf ein Drittsystem übertragen und für mindestens 4 Wochen archiviert.
- (3) **Wiederherstellung**
Nach einem Serverausfall mit Datenverlust, wird ALBACO den *Online-Kalkulator* des Kunden, mit den jüngsten unbeschädigten Backupdateien die verfügbar sind, wiederherstellen.

§10 Wartung (geplante Nichtverfügbarkeit)

- (1) Nicht dringliche Software Wartungs- und sonstige betriebsunterstützende Arbeiten führt ALBACO außerhalb der Regelbetriebszeit (Mo. bis Fr., 8 Uhr bis 20 Uhr) durch. Innerhalb des Wartungsfensters von 20 Uhr bis 8 Uhr morgens und am Wochenende, werden u.a.
 - Skripte, die der Systempflege und Optimierung dienen ausgeführt
(Regellauf zwischen ca. 0.30 Uhr und 7 Uhr)
 - Backups der Datenbanken erstellt und ggf. übertragen
(Regellauf zwischen ca. 0.30 Uhr und 7 Uhr)
 - Backups der Webinhalte erstellt und ggf. übertragen
(Regellauf zwischen ca. 0.30 Uhr und 7 Uhr)
 - Software-Updates installiert
(gewöhnlich am Wochenende oder nach 20 Uhr)
- (2) Wenn und soweit der Kunde in Zeiten der geplanten Nichtverfügbarkeit den *Online-Kalkulator* nutzen kann, so besteht hierauf kein Rechtsanspruch. Kommt es bei der Nutzung des *Online-Kalkulators* in Zeiten der geplanten Nichtverfügbarkeit zu einer Leistungsreduzierung oder Nichtverfügbarkeit, so besteht für den Kunden insbesondere kein Anspruch auf Gewährleistung oder Schadenersatz
- (3) Der Austausch defekter Hardware und dringliche Wartungsarbeiten (wegen betriebsbehindernde oder betriebsverhindernde Störungen) werden während der Regelbetriebszeit durchgeführt. Dies ist im Regelfall ungeplante Nichtverfügbarkeit.
- (4) Kleine Software-Updates werden unterjährig ohne Ankündigung installiert. Größere Updates, die u. U. die Mitwirkung des Kunden erfordern, werden vor ihrer Durchführung angekündigt. Etwa alle 5 Jahre können Versionswechsel notwendig werden, die gravierende Änderungen der Software-Architektur beinhalten. Diese werden nicht durch Updates realisiert. Stattdessen werden die Altdaten (soweit technisch möglich und sinnvoll) ins Neusystem importiert und nach einer Testphase wird das Produktionssystem umgestellt. Ein großer Versionswechsel erfordert regelmäßig eine hohe Mitwirkung des Kunden.

§11 Mitwirkungspflichten des Kunden

- (1) Der Kunde ist verpflichtet, seine Zugangsdaten bzw. Passwörter sicher zu verwahren und Dritten nicht zu überlassen.
- (2) Die Prüfung von Produktkalkulationen auf (technische) Irrtümer obliegt dem Kunden.
- (3) Der Kunde verpflichtet sich, ab Kenntnis von einer Betriebsstörung oder Softwaremangels, dies ALBACO unverzüglich anzuzeigen.
- (4) Der Kunde verpflichtet sich, jede Kundenanfrage als lokale Kopie auf einem PC zu speichern oder einen Ausdruck zu archivieren, um im Fall einer betriebsverhindernden Störung, die Angebote ggf. manuell weiterverarbeiten zu können. Der Kunde kann entweder eine automatische E-Mailfunktion einrichten, die jede Kundenanfrage an eine hinterlegte E-Mailadresse versendet oder auf der Anfrageübersichtsseite die jeweils neu eingegangene Kundenanfragen einsehen und ausdrucken.

- (5) Der Kunde ist verpflichtet, im Falle der Überschreitung von kritischen Schwellenwerten (siehe §6) bei der Ermittlung von Ursachen für die Systemüberlastung mitzuwirken und die, die Überlastung verursachenden Links ggf. von seiner Website oder anderen Dokumenten zu entfernen.
- (6) Bedienungshandbücher zum *Online-Kalkulator* sind dem Kunden für die Laufzeit dieses Vertrags als digitale Kopie überlassen worden. Daher hat der Kunde diese unverzüglich nach Vertragsbeendigung zu vernichten bzw. von seiner Festplatte zu löschen. Entsprechendes gilt für etwaige Kopien in digitaler oder sonstiger Form.
- (7) Der Kunde verpflichtet sich, ALBACO unverzüglich mitzuteilen, sofern eine Änderung in der Person (Erbfall oder sonstige Gesamtrechtsnachfolge), eine Änderung der Anschrift, des Namens, der Rechtsform der Firma oder eine Änderung der Gesellschafter eintritt.

§ 12 Rechte Dritter

Der Kunde versichert ausdrücklich, dass die Bereitstellung und Veröffentlichung der Inhalte der von ihm eingestellten Produkte weder gegen deutsches noch gegen sein hiervon gegebenenfalls abweichendes Heimatrecht, insbesondere Urheber-, Datenschutz-, Straf- und Wettbewerbsrecht, verstößt.

§13 Freistellung

Der Kunde verpflichtet sich, ALBACO im Innenverhältnis von allen etwaigen Ansprüchen Dritter freizustellen, die auf rechtswidrigen Handlungen des Kunden oder inhaltlichen Fehlern der von diesem zur Verfügung gestellten Informationen beruhen. Dies gilt insbesondere für Urheber-, Datenschutz-, Straf- und Wettbewerbsrechtsverletzungen.

§14 Software / Mängelansprüche

- (1) Ein Mangel des *Online-Kalkulators* liegt vor, wenn sich die Software wesentlich anders als im Handbuch (bzw. ergänzenden technischen Dokumenten) beschrieben oder offensichtlich sinnwidrig (unvollständige Seitenanzeige, Anzeige einer Fehlermeldung o.ä.) verhält.
- (2) Liegt ein vertragsrelevanter von ALBACO zu verantwortender Mangel vor, wird dieser entweder technisch (durch eine Softwareänderung) oder organisatorisch (durch Bereitstellung einer geeigneten Betriebsvorschrift / Bedienungsanweisung) behoben.
- (3) Der Online-Kalkulator ist eine Spezialsoftware, für die Vertrieboptimierung kleiner und mittlerer Unternehmen, mit einer vergleichsweise kleinen Installationsbasis. Die Softwareentwicklungs- und Wartungsprozesse (sowie die Anwendungsarchitektur) sind darauf abgestimmt. Die Software wird inkrementell entwickelt. Es ist normaler Teil des Entwicklungsprozesses und kein Mangel, dass neue Funktionalitäten schrittweise eingeführt und lange Zeit (oder immer) nur eingeschränkt zur Verfügung stehen und bei Nicht-eignung oder sehr geringer Nutzung ggf. wieder entfernt werden.

- (4) Programmfunktionen können durch Modernisierung der Software in Gestaltung oder Ablauf abgeändert oder entfernt werden. Dies ist kein Mangel. Funktionalitäten können nur entfernt werden, wenn Sie keine kardinalen Vertragspflichten außer Kraft setzen.
- (5) Die Anwendungsarchitektur lässt dem Administrator bei der Produktgestaltung große Freiheiten. Dies ist für die Aufgabenerfüllung zwingend notwendig. Es stehen viele Möglichkeiten zur Verfügung, um die Eigenschaften und das Verhalten von Produkten und Komponenten zu definieren. Die Sinnhaftigkeit der jeweils gewählten Einstellungen, stellt der Kunde eigenverantwortlich sicher. Die Software unterstützt ihn dabei nur in einfachen Fällen mit automatischen Plausibilitätsprüfungen. Dies ist kein Mangel.
- (6) Rundungsungenauigkeiten und Ungenauigkeiten bei der Gleitkommaarithmetik sind systembedingt und stellen keinen Mangel dar.
- (7) Die Antwortzeiten des *Online-Kalkulators* liegen, insbesondere beim Bearbeitungsschritt *Kalkulation* (Preisberechnung/Angebotserstellung), deutlich über den Durchschnittswerten für Webseiten. Dies liegt in der Natur der Anwendung; stark strukturierte Produkte mit vielen Komponenten und gegenseitigen Abhängigkeiten (viele Regeln/Formeln) und stellt keinen vertraglichen Mangel dar. ALBACO speichert für ausgewählte Prozesse die serverseitigen Bearbeitungszeiten (die Zeiten für die Datenübertragung und Darstellung beim Empfänger sind nicht zugänglich) und wertet diese bei Auffälligkeiten gezielt aus.
- (8) Der *Online-Kalkulator* sendet HTML-Seiten über das Internet, die beim Empfänger von einem Internet-Browsern angezeigt werden. Die tatsächliche Darstellung der Seiten liegt außerhalb des Verantwortungs- und Einflussbereichs von ALBACO. Der Benutzer eines Browsers kann diesen so konfigurieren, dass der Online-Kalkulator nicht (korrekt) funktioniert (beispielsweise durch Abschalten der Ausführung von *JavaScript*). Dies ist kein von ALBACO zu verantwortender Mangel.

§15 Pauschale Haftung

- (1) Der Lizenzgeber haftet bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, Ansprüchen nach dem deutschen Produkthaftungsgesetz sowie bei einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit unbeschränkt nach den geltenden gesetzlichen Vorschriften.
- (2) Bei der Verletzung wesentlicher (kardinaler) Vertragspflichten, ist der pauschalierte Schadensersatz in seiner Gesamtsumme für alle Schadensereignisse auf den monatlichen Vertragswert (die Vergütung, bei längerer Laufzeit ggf. anteilig) beschränkt.
- (3) **Betriebsverhindernde Störung**
Bei einer betriebsverhindernden Störung ist der *Online-Kalkulator* nicht in Betrieb. Typische Ursachen sind der Ausfall des Servers (Hardwareschaden), der Ausfall des Webservers oder der Datenbank oder tiefliegende Fehler in der Software, die jeden Gebrauch ausschließen. ALBACO wird innerhalb des Regelbetriebs (Mo. bis Fr., außer feiertags; 8 Uhr bis 20 Uhr), ab Kenntnis einer betriebsverhindernden Störung, schnellstmöglich die Ursache analysieren und die Fehlerbehebung initiieren, sofern die Ursache nicht höhere Gewalt ist (und ALBACO keine Wirkmöglichkeit hat). Betriebsstörungen, die auf Programmfehler im *Online-Kalkulator* zurückzuführen sind, können in der Regel innerhalb weniger Stunden behoben werden.

Bei Totalausfall eines Servers mit Datenverlust, muss ein neuer Server bestellt und vollständig neu aufgebaut werden. Solche extremen Schadensfälle können im Einzelfall mehrtägige Betriebsunterbrechungen verursachen.

Ist der *Online-Kalkulator* für mehr als 3 aufeinanderfolgende Regelbetriebstage (Mo. bis Fr., außer feiertags) außer Betrieb, vermindert sich die Vergütung für den aktuellen Monat um 50%. Ist der *Online-Kalkulator* innerhalb eines Kalendermonats für mehr als 5 Regelbetriebstage (Mo. bis Fr., außer feiertags) außer Betrieb, vermindert sich die Vergütung für den aktuellen Monat (bei Verträgen mit längerer Laufzeit ggf. anteilig) auf 0,00 €.

(4) Betriebsbehindernde Störung

Eine betriebsbehindernde Störung liegt vor, wenn der Kunde eine wesentliche Aufgabe nicht (auch nicht auf anderen Programmwegen) erfüllen kann, weil Seiten (Masken) des Kalkulators nicht wie im Handbuch (oder ergänzenden Dokumenten) beschrieben funktionieren oder sich offen erkennbar sinnwidrig verhalten. Häufig wird in solchen Fällen die Bearbeitung einer Seite mit einer Fehlermeldung abgebrochen oder ist leicht erkennbar unvollständig (weil beispielsweise die Fußzeile fehlt). ALBACO wird innerhalb des Regelbetriebs (Mo. bis Fr., außer feiertags; 8 Uhr bis 20 Uhr), die Störung möglichst zeitnah analysieren und (sofern tatsächlich eine Störung vorliegt) den Fehler zunächst oberflächlich beheben (*bugfix*) und / oder eine Betriebsanweisung veröffentlichen, um das Auftreten der Störung zu verhindern.

Kann ALBACO die betriebsbehindernde Störung nicht innerhalb von 3 Regelbetriebstage (Mo. bis Fr., außer feiertags) organisatorisch (Betriebsanweisung) oder technisch (*bugfix*) zumindest oberflächlich beheben, vermindert sich die Vergütung für den aktuellen Monat (bei Verträgen mit längerer Laufzeit ggf. anteilig) um 20%. Einzelstörungen, die auf die gleiche Ursache zurückzuführen sind, zählen nicht kumulativ, sondern als eine Störung.

(5) Ansprüche des Kunden aus entgangenem Gewinn sind ausgeschlossen.

(6) Alle anderen Ansprüche sind ausgeschlossen

§16 Sperre

(1) Das eingeräumte Nutzungsrecht ruht bei Zahlungsverzug. Eine Sperre des Zugangs zum „*Online Kalkulator*“ ist zulässig, sofern der Kunde mit der Zahlungsverpflichtung von mindestens 150 EUR in Verzug ist und eine geleistete Sicherheit verbraucht ist.

(2) Eine zeitweise Sperre des „*Online Kalkulators*“ ist zulässig, wenn kritische Schwellenwerte für die Systembelastung (siehe §6) überschritten worden sind und es zu Betriebsstörungen des Servers kommt oder die Gefahr für das Auftreten von Betriebsstörungen akut ist.

§17 Höhere Gewalt

(1) Für den Fall, dass eine Partei trotz aller ihr zumutbaren Anstrengungen die geschuldete Leistung aufgrund höherer Gewalt (insbesondere Krieg, Streik, Naturkatastrophen und Stromausfall) nicht erbringen kann, ist sie für die Dauer der Hinderung von ihren Leistungspflichten befreit.

- (2) Ist ALBACO eine wesentliche Vertragspflicht länger als zehn Werktage aufgrund höherer Gewalt unmöglich, so hat der Kunde ein Recht zur außerordentlichen Kündigung.

§18 Schlussbestimmung

- (1) ALBACO ist jederzeit berechtigt, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu ändern oder zu ergänzen. Der Kunde hat das Recht, einer solchen Änderung zu widersprechen. Widerspricht der Kunde den geänderten Bedingungen nicht innerhalb von 6 Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung, so werden diese entsprechend der Ankündigung wirksam. ALBACO weist seine Kunden schriftlich oder per Email bei Beginn der Frist besonders darauf hin, dass die Änderungsmitteilung als akzeptiert gilt, wenn der Kunde ihr nicht binnen 6 Wochen widerspricht.
- (2) ALBACO kann die ihr obliegenden Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf ein anderes Unternehmen übertragen. Der Verkauf einzelner Geschäftsbereiche oder ein Inhaber- bzw. Gesellschafterwechsel begründen kein Sonderkündigungsrecht.
- (3) Vertragssprache ist Deutsch.
- (4) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.
- (5) Gerichtsstand ist Hamburg.
- (6) Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages unwirksam sein, wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.
- (7) Der Vertrag und seine Änderungen sowie alle vertragsrelevanten Erklärungen, Mitteilungs- und Dokumentationspflichten bedürfen der Schriftform, soweit nicht eine andere zusätzliche Form vereinbart ist.
- (8) Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages unwirksam sein, wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.
- (9) Die Anlagen sind Bestandteil des Vertrags.

Hamburg, den 22.08.2011

ALBACO Business & IT Solutions e. K.
Inhaber Thomas Bünning, Erdkampsweg 79, D-22335 Hamburg
(HRA 99013, Amtsgericht Hamburg)

Telefon: +49(0)40 500 81 20
E-Mail: info@albaco.de