



## Allgemeine Geschäftsbedingungen der DOH GmbH

### § 1 Geltungsbereich

- (1) Vorliegende Allgemeine Geschäftsbedingungen („AGB“) gelten in der jeweils gültigen Fassung für alle gegenwärtigen und auch zukünftigen Geschäftsbeziehungen zwischen uns und unseren Kunden, d. h. Unternehmern im Sinne des § 14 BGB (nachstehend „Kunde“). Verträge mit Verbrauchern i. S. d. § 13 BGB werden auf Basis dieser AGB nicht abgeschlossen.
- (2) Spätestens mit der Entgegennahme der vereinbarten Leistung gelten vorliegende AGB als angenommen. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen oder Einkaufsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsgegenstand, es sei denn deren Geltung wurde ausdrücklich in Textform vereinbart.
- (3) Die vorliegenden AGB finden Anwendung auf sämtliche Leistungen und Lieferungen der DOH GmbH („DOH“), je nach Auftrag z. B. im Bereich IT-Consulting, Überlassung und/oder Anpassung von Standardsoftware und/oder Erstellung von Individualsoftware, Überlassung von Standardsoftware auf Zeit, Hardware-Wartung (inkl. Fernwartung), Softwarepflege (ggf. auch Remote), Server-Betreuung (ggf. auch Remote), Support oder ähnliches. Wir behalten uns vor, dass wir uns zur Erfüllung des Vertrages Subunternehmern bedienen.

### § 2 Angebote, Vertragsschluss und Preise

- (1) Unsere Angebote sind freibleibend und stehen bei Lieferungen unter dem Vorbehalt der Selbstbelieferung, es sei denn, dass die Nicht- bzw. Falschlieferrung von uns zu vertreten ist. Technische Änderungen, insbesondere Änderungen der Modelle, der Konstruktion, der Ausstattung, der Form und/oder Farbe sowie bei Programmen der Funktion aufgrund technischer Entwicklungen bleiben vorbehalten.
- (2) Mit Bestellung der Ware/Leistung erklärt der Kunde verbindlich, die bestellte Ware/Leistung zu den Konditionen dieser AGB erwerben/erhalten zu wollen. Bestellungen gelten erst dann als angenommen, wenn sie in Textform von uns bestätigt werden. Der Kunde wird im Falle der Nichtverfügbarkeit der Leistung/Ware unverzüglich informiert. Etwaig bereits geleistete Zahlungen werden unverzüglich durch uns erstattet.
- (3) Für von uns angebotene Leistungen gilt die jeweils aktuelle Preisliste, auf die in den Angebotsunterlagen Bezug genommen wird. Bei unseren Preisen handelt es sich sämtlich um Nettopreise zzgl. der jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer.

### § 3 Service Level Agreements, Störungsklassifizierung

- (1) Sind im Rahmen eines mit dem Kunden vereinbarten Service Level Agreements (SLA) keine expliziten Servicezeiten vereinbart, gelten die Zeiträume von Montag bis Freitag von 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr (mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage am Erfüllungsort) als Servicezeiten. Die konkreten Service Level werden mit dem Kunden individuell in Textform vereinbart.
- (2) Sind entsprechend keine Reaktionszeiten explizit vereinbart, ist mit den Pflegeleistungen unverzüglich nach Zugang der entsprechenden Meldung oder Eintritt des vereinbarten Ereignisses innerhalb der vereinbarten Servicezeiten zu beginnen. Sind keine Wiederherstellungszeiten vereinbart, sind die Pflegeleistungen in angemessener Frist abzuschließen.

- (3) Bei werkvertraglichen Pflegeleistungen genügt bei erfolgreicher und fristgemäßer Erledigung zur Fristwahrung eine Wiederherstellungserklärung, z. B. bei Beseitigung einer Störung die Erklärung der Betriebsbereitschaft.
- (4) Soweit im Vertrag (SLA) nichts Anderes vereinbart ist, wird zwischen folgenden drei Störungsklassen unterschieden:
  - a. Eine betriebsverhindernde Störung liegt vor, wenn die Nutzung der Standardsoftware unmöglich oder schwerwiegend eingeschränkt ist.
  - b. Eine betriebsbehindernde Störung liegt vor, wenn die Nutzung der Standardsoftware erheblich eingeschränkt ist. Eine betriebsbehindernde Störung liegt auch vor, wenn die leichten Störungen insgesamt zu einer nicht unerheblichen Einschränkung der Nutzung der Standardsoftware führen.
  - c. Eine leichte Störung liegt vor, wenn die Nutzung der Standardsoftware ohne oder mit unwesentlichen Einschränkungen möglich ist.

### § 4 Zahlungsbedingungen, Abrechnung

- (1) Der Kunde ist verpflichtet, innerhalb von zehn Tagen nach Erhalt der Rechnung den Rechnungsbetrag ohne Abzug auszugleichen, soweit nicht ausdrücklich etwas Anderes bei Vertragsabschluss in Textform vereinbart worden ist.
- (2) Nach Ablauf der unter Abs. 1 genannten Zahlungsfrist befindet sich der Kunde in Zahlungsverzug. Der Kunde hat während des Verzuges Zinsen in Höhe von 9 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz zu zahlen. Die Geltendmachung eines darüber hinausgehenden Verzugschadens bleibt vorbehalten.
- (3) Soweit nicht abweichend vereinbart, erfolgt die Abrechnung monatlich für die im jeweils zurückliegenden Monat erbrachten Leistungen nach Aufwand entsprechend den vereinbarten Stunden- und Tagessätzen.
- (4) Die Aufrechnung gegen unsere Forderungen ist ausgeschlossen, es sei denn, die Gegenforderung, mit der aufgerechnet werden soll, wurde rechtskräftig festgestellt oder ist unbestritten oder bestritten, aber entscheidungsreif; entsprechendes gilt für die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts durch den Kunden. Der Kunde kann ein Zurückbehaltungsrecht nur ausüben, wenn sein Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

### § 5 Leistungszeiten und Mitwirkungspflichten

- (1) Liefertermine oder sonstige Leistungszeiten sind nur verbindlich, wenn sie ausdrücklich in Textform vereinbart werden. Wir kommen erst dann mit unserer Lieferung/Leistung in Verzug, wenn eine seitens des Kunden in Textform gesetzte, den Umständen nach angemessene Nachfrist, die mindestens zwei Wochen zu betragen hat, fruchtlos abgelaufen ist. Auf die vorgenannten Umstände können wir uns nur dann berufen, wenn wir den Kunden unverzüglich über die Umstände und die sich daraus ergebenden Lieferungs-/Leistungshindernisse informiert haben. Die Einhaltung der Liefer- und Leistungsverpflichtungen setzt zudem die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung hierzu notwendiger Mitwirkungspflichten des Kunden voraus.
- (2) Soweit die Überlassung von Standardsoftware vereinbart wurde, wird diese entsprechend der jeweiligen Produktbeschreibung ausgeliefert, mangels anderer Absprache in der bei Auslieferung



aktuellen Fassung. Für die Beschaffenheit der Funktionalität der von uns gelieferten Software ist allein die Produktbeschreibung maßgeblich; eine darüber hinausgehende Beschaffenheit der Software ist nicht geschuldet.

- (3) Der Kunde wird uns bei der Erbringung unserer Leistungen in angemessenem Umfang unterstützen. Der Kunde trifft insbesondere angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass die eigene oder gelieferte Hardware und/oder Software ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäß arbeitet (z. B. durch ordnungsgemäße Datensicherung, Störungsdiagnose, regelmäßige Überprüfung der Ergebnisse). Mangels eines ausdrücklichen Hinweises (in Textform) im Einzelfall können unsere Mitarbeiter immer davon ausgehen, dass alle Daten, mit denen sie in Berührung kommen können, ordnungsgemäß gesichert sind. Der Kunde trägt Nachteile und Mehrkosten aus einer Verletzung seiner Pflichten selbst. Solange der Kunde die ihm obliegenden Mitwirkungsleistungen nicht oder nicht rechtzeitig oder nicht ordnungsgemäß erbringt, gerät DOH mit der Durchführung der vereinbarten Leistungen nicht in Verzug.
- (4) Die ohne anders lautende Vereinbarung dem Kunden obliegende Datensicherung umfasst alle technischen und/oder organisatorischen Maßnahmen zur Sicherstellung der Verfügbarkeit, Integrität und Konsistenz der Systeme einschließlich der auf diesen Systemen gespeicherten und für Verarbeitungszwecke genutzten Daten, Programme und Prozeduren. Ordnungsgemäße Datensicherung bedeutet, dass die getroffenen Maßnahmen in Abhängigkeit von der Datensensitivität eine sofortige oder kurzfristige Wiederherstellung des Zustandes von Systemen, Daten, Programmen oder Prozeduren nach erkannter Beeinträchtigung der Verfügbarkeit, Integrität oder Konsistenz aufgrund eines schadenswirkenden Ereignisses ermöglichen; die Maßnahmen umfassen dabei mindestens die Herstellung und Erprobung der Rekonstruktionsfähigkeit von Kopien der Software, Daten und Prozeduren in definierten Zyklen und Generationen.

## § 6 Abnahme

- (1) Hat der Vertrag eine individuelle Anpassung von Standardsoftware oder die Erstellung von Individualsoftware zum Gegenstand und ist im Vertrag eine Abnahme vereinbart oder gesetzlich vorgesehen (insb. beim Werkvertrag), so gilt Folgendes.
- (2) Nach fertiger Installation der Software oder der Anpassung wird der Kunde eine Abnahme der Software oder der Anpassungsleistungen durchführen. Die Abnahme der Leistungen setzt eine Funktionsprüfung voraus. Die Funktionsprüfung ist erfolgreich durchgeführt, wenn die Software oder die Anpassungsleistungen die vereinbarten Anforderungen gemäß der jeweiligen Leistungsbeschreibung erfüllen.
- (3) Während der Funktionsprüfung wird der Kunde alle auftretenden Abweichungen der gelieferten Anpassungsleistungen von den Leistungsanforderungen unverzüglich mitteilen. Wird die Funktionsprüfung erfolgreich durchgeführt, ist die Abnahme unverzüglich in Textform zu erklären.
- (4) Erklärt der Kunde nicht fristgerecht die Abnahme, können wir eine angemessene Frist zur Abgabe der Erklärung setzen. Die Erstellungs- oder Anpassungsleistungen gelten mit Ablauf der Frist als abgenommen, wenn der Kunde weder die Abnahme in Textform erklärt noch in Textform darlegt, welche Mängel noch zu beseitigen sind oder wenn der Auftraggeber - unabhängig von jeder Frist - die Software oder die Anpassungsleistungen im operativen Betrieb nutzt.

## § 7 Gewährleistung

- (1) Hat der jeweilige Einzelvertrag die Anpassung oder Lieferung von Standardsoftware oder die Erstellung von Individualsoftware zum Gegenstand, so gilt in Bezug auf Mängel Folgendes.



- (2) Bei Mängeln (Sach- oder Rechtsmängel) gelten die einschlägigen gesetzlichen Regelungen, soweit nicht die nachstehenden Bestimmungen etwas Anderes vorsehen.
- (3) Als vereinbarte Beschaffenheit der zu erstellenden oder zu liefernden Software oder Anpassungsleistungen gilt die Leistungsbeschreibung im jeweiligen Pflichtenheft, sofern ein solches erstellt wurde, bei Standardsoftware im Übrigen die Produktbeschreibung.
- (4) Treten an den von uns gelieferten Programmen und sonstigen Leistungen Mängel auf, wird der Kunde diese unverzüglich unter Angabe der für die Mängelerkennung zweckdienlichen Informationen melden. Sind wir zur Mangelbeseitigung oder fehlerfreien Neulieferung nicht in der Lage, so werden wir dem Kunden Fehlerumgehungsmöglichkeiten aufzeigen. Soweit diese dem Kunden zumutbar sind, gelten sie als Nacherfüllung.
- (5) Schlägt die Nacherfüllung auch nach zwei Nachbesserungsversuchen fehl, kann der Kunde nach seiner Wahl Herabsetzung der Vergütung (Minderung) oder Rückgängigmachung des Vertrages (Rücktritt) verlangen. Bei einem nur geringfügigen Mangel bzw. einer nur geringfügigen Abweichung der Ist- von der vereinbarten Sollbeschaffenheit, steht dem Kunden kein Rücktrittsrecht zu.
- (6) Wählt der Kunde wegen eines Rechts- oder Sachmangels nach gescheiterter Nacherfüllung das Recht, von dem Vertrag zurückzutreten, steht ihm daneben kein Schadenersatzanspruch wegen der Mangelhaftigkeit zu. Wählt der Kunde indes nach gescheiterter Nacherfüllung Schadenersatz, verbleibt die gelieferte Software beim Kunden, soweit ihm dies zumutbar ist.
- (7) Die Gewährleistungsfrist beginnt mit der Übergabe zu liefernder Software bzw. mit der Abnahme zu erstellender oder anzupassender Software und beträgt ein (1) Jahr.
- (8) Soweit auf den Vertrag Mietrecht anzuwenden ist, z. B. bei der Überlassung von Standardsoftware für eine bestimmte Laufzeit, wird die verschuldensunabhängige Haftung für anfängliche Mängel gemäß § 536a BGB abbedungen.
- (9) Gewährleistungsansprüche erlöschen, falls der Kunde an mangelhaften Gegenständen selbst Nachbesserungsversuche unternimmt oder aber durch Dritte unternommen lässt, es sei denn der Kunde weist im Einzelfall nach, dass derartige Handlungen nicht mitursächlich für die Mangelhaftigkeit geworden sind.
- (10) Für rein dienstvertragliche Leistungen, z. B. Beratung oder Support, sieht das Gesetz keinerlei Gewährleistung für die Freiheit von Sach- und Rechtsmängeln vor, so dass insoweit statt der vorgenannten Gewährleistungsvorschriften die gesetzlichen Vorschriften des allgemeinen Leistungsstörungenrechts (§§ 280 ff. BGB) Anwendung finden, soweit hiervon in diesem Vertrag nicht abgewichen wird.
- (11) Vorrangige Fehlerbeseitigungspflichten und -fristen im Rahmen von Service Level Agreements (SLA) bleiben von den vorstehenden Regelungen unberührt.

## § 8 Geistiges Eigentum und Nutzungsrechte

- (1) Alle Rechte und das geistige Eigentum an Software und Arbeitsergebnissen insgesamt liegen und verbleiben bei uns bzw. bei dem jeweiligen Softwarehersteller. Mit dem Abschluss des Vertrages sind keinerlei Rechteeinräumungen verbunden, es sei denn diese werden explizit in Textform geregelt.

(2) Soweit dem Kunden laut Vertrag Software zur Nutzung überlassen wird, gilt ohne abweichende Regelung folgendes:

- a. Der Kunde darf vertragsgegenständliche Standardsoftware nur in dem Umfang nutzen, der im Vertrag festgelegt ist. Der Kunde erhält die Nutzungsbefugnis beim Vertragstyp Kauf auf unbeschränkte Zeit, beim Vertragstyp Miete für die vertraglich vereinbarte Dauer. Ob Standardsoftware nach dem Vertragstyp Kauf oder nach dem Vertragstyp Miete überlassen wird, muss im Rahmen des Vertrages individuell festgelegt werden. Abweichend hiervon kann der Erwerb der erforderlichen Lizenzen auch eine Beistellungspflicht des Kunden darstellen; in diesem Fall richtet sich der Umfang der Nutzungsrechte ausschließlich nach den Vereinbarungen zwischen dem Kunden und dem Softwarehersteller bzw. Händler.
- b. Der Auftraggeber darf vertragsgegenständliche Standardsoftware nur zu dem Zweck einsetzen, seine internen Geschäftsvorfälle abzuwickeln. Nur in diesem Umfang werden Rechte zur Vervielfältigung von Software eingeräumt. Alle darüber hinaus gehenden Rechte, insbesondere das Recht zur Verbreitung einschließlich der Vermietung, zur Übersetzung, Bearbeitung, zum Arrangement und zur öffentlichen Zugänglichmachung der Standardsoftware verbleiben ausschließlich beim Auftragnehmer bzw. einem etwaigen Dritthersteller.
- c. Soll auf Basis des jeweiligen Vertrages eine Individualsoftware (z. B. eine App) nach den individuellen Vorgaben des Kunden erstellt werden, so können diesbezüglich weitergehende Nutzungs- und Verwertungsrechte eingeräumt werden. Der Umfang der konkreten Rechteeinräumung wird in diesem Fall individualvertraglich festgelegt. Ohne gesonderte explizite Regelung diesbezüglich wird ein Bearbeitungsrecht nicht eingeräumt. Ohne explizite Regelung ist die Herausgabe des Quellcodes nicht geschuldet.
- d. Etwaige Nutzungsrechte werden erst nach vollständiger Bezahlung der jeweils vereinbarten Vergütung eingeräumt.
- e. Die vorstehenden Regelungen gelten entsprechend für Software, die im Rahmen eines Pflegevertrages erstellt oder modifiziert wurde (einschließlich Updates und Upgrades der zu pflegenden Software).
- f. Von den vorstehenden Regelungen bleiben die gesetzlichen Mindestrechte des Anwenders gemäß § 69d UrhG unberührt.

## § 9 Haftung

- (1) In allen Fällen vertraglicher und außervertraglicher Haftung leisten wir Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen nur (a) bei Vorsatz in voller Höhe, bei grober Fahrlässigkeit und bei Fehlen einer Beschaffenheit, für die wir ausdrücklich eine Garantie übernommen haben, nur in Höhe des vertragstypisch vorhersehbaren Schadens, der durch die verletzte Pflicht oder die Garantie verhindert werden sollte, (b) in anderen Fällen nur aus Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht, wenn dadurch der Vertragszweck gefährdet ist (sog. Kardinalpflicht). Die Haftung ist in den Fällen von (b) beschränkt auf den doppelten Betrag des jeweiligen Auftragswerts bzw. bei Dauerschuldverhältnissen auf das Doppelte des Werts der jährlichen Vergütung. Für alle Ansprüche des Kunden gegen uns auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen bei vertraglicher und außervertraglicher Haftung gilt eine Verjährungsfrist von einem Jahr. Die Verjährungsfrist beginnt mit dem in § 199 Abs. 1 BGB bestimmten Zeitpunkt.
- (2) Bei einem durch uns verschuldeten Verlust von Daten haften wir nur für denjenigen Aufwand, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Kunden für die Wiederherstellung der Daten

typischerweise erforderlich ist. Bei leichter Fahrlässigkeit tritt diese Haftung nur ein, wenn der Kunde unmittelbar vor der zum Datenverlust führenden Maßnahme eine ordnungsgemäße Datensicherung (vgl. § 5 Abs. 4) durchgeführt hat.

- (3) Von den vorstehenden Haftungsbeschränkungen bleiben Schadensersatzansprüche aufgrund von Personenschäden, wegen Arglist, wegen des Fehlens einer garantierten Beschaffenheit sowie Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz unberührt.

## § 10 Datenschutz und Vertraulichkeit

- (1) Die Vertragsparteien verpflichten sich zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen, einschließlich der Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) sowie der EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO).
- (2) Soweit im Zusammenhang mit dem Vertrag eine Auftragsverarbeitung durch eine der Vertragsparteien vorliegt, werden die Vertragsparteien eine den Anforderungen des Art. 28 DSGVO entsprechende Vereinbarung über Auftragsverarbeitung abschließen und diese dem Vertrag als gesonderte Anlage beifügen.
- (3) Beide Vertragsparteien verpflichten sich, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von Betriebs- und/oder Geschäftsgeheimnissen der jeweils anderen Partei nur zur Durchführung dieses Vertrages zu verwenden und über die Vertragslaufzeit hinaus vertraulich zu behandeln. Beide Vertragsparteien verpflichten auch ihre Mitarbeiter zur Wahrung der Vertraulichkeit.

## § 11 Schlussbestimmungen

- (1) Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).
- (2) Ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Frankfurt am Main, sofern der Kunde Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist. Dasselbe gilt für den Fall, dass der Kunde keinen allgemeinen Gerichtsstand in der Bundesrepublik Deutschland hat oder (Wohn-)Sitz oder gewöhnlicher Aufenthalt zum Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt sind.
- (3) Erfüllungsort für alle von uns zu erbringenden Leistungen ist, soweit nichts Anderes in Textform vereinbart wurde, Sitz der DOH GmbH, derzeit Mainz.
- (4) Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages mit dem Kunden bzw. einzelne Bestimmungen der vorliegenden AGB ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Dasselbe gilt, falls sich bei der Durchführung des Vertrages bzw. bei den vorliegenden AGB eine Lückenhaftigkeit im Nachhinein herausstellen sollte. Anstelle der unwirksamen Bestimmung gelten in diesem Falle die gesetzlichen Bestimmungen.
- (5) Mündliche Nebenabreden werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn die Vertragsparteien haben einvernehmlich in Textform auf das Textformerfordernis verzichtet. Änderungen und Ergänzungen des Vertrages bedürfen stets zu ihrer Wirksamkeit der Textform. Dies gilt ausdrücklich auch für eine Aufhebung des Textformerfordernisses selbst. Der Nachweis einer ergänzenden oder ändernden Nebenabrede ist zulässig.