

# Allgemeine Geschäftsbedingungen



## Smart Customer Master Data Management - Customer Provided Infrastructure ("CPI")

der Firma Uniserv GmbH, Rastatter Str. 13, 75179 Pforzheim  
Stand: Dezember 2014

### 1. Gegenstand und Zustandekommen des Vertrages

- 1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen ("AGB") der UNISERV GmbH ("UNISERV"), sowie deren Anlage "Service Level Agreement" regeln die Leistungen und Nutzungsbedingungen rund um die UNISERV Lösung *Smart Customer Master Data Management* ("Smart Customer MDM") zwischen UNISERV und Unternehmen oder juristische Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen ("Kunde"). Smart Customer MDM beinhaltet (i) die Softwarelösung Customer Data Hub Solution in der Form eines zeitlich begrenzten Nutzungsrechts, sowie (ii) den Customer Data Hub Managed Service in der Form einer Dienstleistungsvereinbarung (Service Level Vereinbarung) mit dem Kunden.
- 1.2. Customer Data Hub Solution ("CDH Solution") im Sinne dieser AGB meint (i) die UNISERV Customer Data Hub ("CDH") Standard Software, (ii) neue oder geänderte Fassungen dazu (insbesondere Releases, Updates, Patches, Korrekturen, Ergänzungen und Änderungen im Rahmen der Projektarbeit) und (iii) vollständige oder teilweise Kopien davon. Der Kunde stellt die IT Infrastruktur zum Betreiben der CDH Solution zur Verfügung, sogenannte Customer Provided Infrastructure ("CPI").
- 1.3. Application Programming Interfaces ("API") im Sinne dieser AGB meint Anwendungsprogrammchnittstellen, die anderen Software-Produkten die Möglichkeit einräumt, mit der CDH Solution zu kommunizieren oder sie aufzurufen.
- 1.4. "Instanz" im Sinne dieser AGB ist eine physikalische Instanz des CDH, die eine logische Instanz mit der spezifischen Konfiguration und den Daten enthält.
- 1.5. In allen Vertragsbeziehungen zum UNISERV Produkt des Smart Customer MDM gelten – soweit nichts Abweichendes geregelt ist – ausschließlich diese AGB in der jeweiligen Fassung zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses. Die Regelungen gelten entsprechend für vorvertragliche Beziehungen. Für Drittsoftware, die UNISERV gegebenenfalls mitverteilt, gelten die nachfolgenden Regelungen zur UNISERV Software CDH Solution entsprechend, soweit nicht in diesen AGB oder dem Angebot der UNISERV anderweitig geregelt.
- 1.6. Auf die vertragsgegenständlichen Leistungen finden ausschließlich diese AGB Anwendung. Die Bestellung der vertragsgegenständlichen Leistungen erfolgt ausschließlich über ein schriftliches UNISERV Angebot und Unterzeichnung durch den Kunden ("UNISERV Angebot") oder mittels schriftlicher Bestellung des Kunden und Zugang einer entsprechenden Auftragsbestätigung von UNISERV ("UNISERV Auftragsbestätigung") beim Kunden. Der Vertrag wird weiterhin als "Smart Customer MDM Vertrag" bezeichnet. Anlagen werden nur Teil des Smart Customer MDM Vertrages, wenn auf diese ausdrücklich in diesen AGB, den UNISERV Angebot oder der UNISERV Auftragsbestätigung Bezug genommen wurde.

### 2. Lieferung CDH Solution

- 2.1. UNISERV liefert die CDH Solution entsprechend der Produktbeschreibung des UNISERV Angebots spätestens einen Monat nach Abschluss des Vertrages in der bei der Auslieferung jeweils aktuellen Fassung.
- 2.2. Für die Beschaffenheit der Funktionalität der CDH Solution ist die Produktbeschreibung abschließend maßgeblich. Eine darüber hinausgehende Beschaffenheit der CDH Solution schuldet UNISERV nicht. Eine solche Verpflichtung kann der Kunde insbesondere nicht aus anderen mündlichen oder schriftlichen Darstellungen und Präsentationen der CDH Solution oder aus Vertriebsgesprächen mit UNISERV herleiten, es sei denn, UNISERV hat die darüber hinausgehende Beschaffenheit ausdrücklich schriftlich bestätigt. Garantien bedürfen der ausdrücklichen und schriftlichen Bestätigung durch die UNISERV Geschäftsleitung.
- 2.3. Die Lieferung erfolgt dadurch, dass UNISERV über das obligatorische von UNISERV betriebene Testinstanz dem Kunden Zugang auf die vertragsgegenständliche CDH Solution gibt ("Electronic Delivery"). Für die Einhaltung von Lieferterminen und den Gefahrübergang ist bei Electronic Delivery der Zeitpunkt maßgeblich, in dem der Zugang auf die vertragsgegenständliche CDH Solution für den Kunden eingerichtet ist und dies dem Kunden mitgeteilt wird.
- 2.4. Der Quellcode (Source Code) der CDH Solution ist nicht Vertragsbestandteil.

### 3. Erstmalige Konfiguration und Installation der CDH Solution

- 3.1. Die erstmalige Konfiguration und Installation der CDH Solution für den Kunden auf der von UNISERV bereitgestellten IT -Infrastruktur erfolgt durch UNISERV nach Vertragsabschluss nach den Regeln des Dienstleistungsvertragsrechts auf Zeitbasis zu den im Angebot vereinbarten Konditionen ("CDH Onboarding").
- 3.2. Soweit dabei Leistungen beim Kunden erbracht werden, ist der Kunde nicht gegenüber den von UNISERV eingesetzten Mitarbeitern weisungsbefugt. Die Mitarbeiter werden nicht in den Betrieb des Kunden eingegliedert. Der Kunde kann nur dem UNISERV Projektkoordinator Vorgaben machen, nicht unmittelbar den einzelnen UNISERV Mitarbeitern.
- 3.3. Der Kunde trägt das Risiko, ob die in Auftrag gegebenen Leistungen seinen Wünschen und Bedürfnissen entsprechen. Über Zweifelsfragen hat er sich rechtzeitig durch Mitarbeiter der UNISERV oder durch fachkundige Dritte beraten zu lassen.

### 4. Nutzungsumfang CDH Solution

- 4.1. Alle Rechte an der CDH Solution insbesondere das Urheberrecht, Rechte an Erfindungen, sowie technische Schutzrechte und sonstige IP Rechte – stehen im Verhältnis zum Kunden ausschließlich der UNISERV, ggf. deren Lizenzgebern zu. Dies gilt auch soweit die CDH Solution

- durch Vorgaben oder Mitarbeit des Kunden entstanden ist. Der Kunde hat an der vertragsgegenständlichen CDH Solution nur die nachfolgenden Befugnisse. Vorstehende Sätze 1 bis 3 gelten entsprechend für alle sonstigen dem Kunden eventuell im Rahmen der Vertragsanbahnung und – durchführung einschließlich Nacherfüllung und der Pflege überlassene CDH Solution, Gegenstände, Arbeitsergebnisse (insbesondere im Rahmen des CDH Onboarding) und Informationen.
- 4.2. Der Kunde erhält das nicht ausschließliche, räumlich und zeitlich gemäß dem UNISERV Angebot begrenzte Nutzungsrecht an der CDH Solution.
  - 4.3. Der Kunde darf die CDH Solution nur in dem Umfang nutzen, der vertraglich im UNISERV Angebot festgelegt ist. Sollte dort nichts vereinbart sein, erhält der Kunde das Nutzungsrecht an der CDH Solution für eine (1) Test und eine (1) Produktivinstanz, sowie zwei (2) Datenquellen. Die Nutzungsbefugnis ist auf die CDH Solution im vereinbarten Umfang beschränkt, auch wenn die CDH Solution ohne technische Beschränkungen zur Verfügung gestellt wird und auch wenn der Kunde dadurch technisch auf andere Komponenten oder eine höhere Anzahl (z. B. Anzahl der Records, Anzahl der Datenquellen) zugreifen oder diese einrichten kann. Der Kunde erhält die Nutzungsbefugnis für die vertraglich vereinbarte Dauer.
  - 4.4. Sofern nicht ausdrücklich in diesen AGB vorgesehen, ist es dem Kunden nicht gestattet die CDH Solution zu kopieren, zu vervielfältigen oder zu modifizieren.
  - 4.5. Der Kunde darf die CDH Solution nur zu dem Zweck einsetzen, seine internen Geschäftsvorfälle und die von seinen im Sinne des § 15 AktG verbundenen Unternehmen abzuwickeln. Alle darüber hinausgehenden Rechte, insbesondere das Recht zur Verbreitung einschließlich der Vermietung, zur Übersetzung, Bearbeitung und zur öffentlichen Zugänglichmachung der CDH Solution verbleiben ausschließlich bei UNISERV. Der Rechenzentrumsbetrieb für andere als die verbundenen Unternehmen oder die Nutzung der CDH Solution zur Schulung von Personen, die nicht Mitarbeiter des Kunden oder seiner verbundenen Unternehmen sind, sind nicht erlaubt. Weitere Einzelheiten bestimmen sich nach dem Angebot der UNISERV oder der UNISERV Auftragsbestätigung. Der Kunde darf die CDH Software nicht an Dritte überlassen.
  - 4.6. Geschäftspartnern des Kunden ist die Nutzung ausschließlich durch Bildschirmzugriff auf der Weboberfläche und / oder API auf die CDH Solution und nur in Verbindung mit der Nutzung durch den Kunden gestattet und die Nutzung zur Abwicklung von eigenen Geschäftsvorfällen untersagt.
  - 4.7. Der Kunde erhält keinen administrativen Zugriff auf die Betriebssystemebene und Anwendungskonfigurationsebene.
  - 4.8. Die CDH Solution enthält zusätzliche integrierte UNISERV Funktionen und UNISERV Produkte ("Integrierte Produkte"). Diese Integrierten Produkte dürfen nur über das CDH API benutzt werden. Eine Nutzung der Integrierten Produkte direkt auf dem Server ist untersagt.
  - 4.9. Sofern im UNISERV Angebot nicht anders geregelt, ist eine separate Nutzung der vom CDH genutzten und auf den Instanzen implementierten Lösungen (z.B. DQBT oder Identity RT) für andere Einsatzzwecke als durch den CDH nicht gestattet.
  - 4.10. Für die Testinstanz beschränkt sich die Nutzungsbefugnis des Kunden auf solche Handlungen, die der Feststellung des Zustands der CDH Solution und der Eignung für den Betrieb des Kunden dienen. Insbesondere sind Dekompilierungen gemäß Abschnitt 4.12 und ein produktiver Betrieb der CDH Solution oder dessen Vorbereitung auf Testinstanzen unzulässig.
  - 4.11. Der Kunde darf Datensicherung nach den Regeln der Technik betreiben und hierfür die notwendigen Sicherungskopien der CDH Solution erstellen. Eine Sicherungskopie auf einem beweglichen Datenträger ist als solche zu kennzeichnen und mit dem Urheberrechtsvermerk des Originaldatenträgers zu versehen, soweit dies nicht technisch unzumutbar ist. Der Kunde darf Urheberrechtsvermerke von UNISERV nicht verändern oder entfernen.
  - 4.12. Vor einer Dekompilierung der CDH Solution fordert der Kunde UNISERV schriftlich mit angemessener Fristsetzung auf, die zur Herstellung der Interoperabilität nötigen Informationen und Unterlagen zur Verfügung zu stellen. Erst nach fruchtlosem Fristablauf ist der Kunde in den Grenzen des § 69 e UrhG zur Dekompilierung berechtigt. Vor der Einschaltung von Dritten (z. B. nach § 69 e Abs. 1 Nr. 1, Abs. 2 Nr. 2 UrhG) verschafft er UNISERV eine schriftliche Erklärung des Dritten, dass dieser sich unmittelbar gegenüber UNISERV zur Einhaltung der in diesen Abschnitt 4 enthaltenen Regelungen verpflichtet.
  - 4.13. Erhält der Kunde von UNISERV eine neue Fassungen der CDH Solution (z. B. im Rahmen der Nachbesserung oder dem CDH Managed Service), die eine vorherige Fassung der CDH Solution ersetzt, besteht das Nutzungsrecht des Kunden an der CDH Solution ausschließlich für diese zuletzt erhaltene Fassung. Das Nutzungsrecht für die zuvor gelieferte Fassung erlischt, sobald die neue Fassung der CDH Solution zur Nutzung durch den Kunden von der Testinstanz auf die Produktivinstanz umgestellt ist. Für die ersetzte Fassung gelten die Regelungen von Abschnitt 9.

## 5. CDH Managed Service

- 5.1. Der Customer Data Hub Managed Service ("CDH Managed Service") ist integrierter Bestandteil der UNISERV Smart Customer MDM. Eine Kündigung des CDH Managed Service, ohne Kündigung des gesamten Smart Customer MDM Vertrages und damit verbunden die Beendigung des Nutzungsrechts an der CDH Solution, ist nicht möglich.
- 5.2. UNISERV erbringt den CDH Managed Service im Rahmen des Life Cycle der CDH Solution und gemäß seiner Release-Strategie, für die aktuelle Fassung der CDH Solution sowie ggf. für ältere Fassungen. Details zu den Leistungen und Bedingungen des CDH Managed Service ergeben sich aus der Anlage "Service Level Agreement", welcher als Anlage Bestandteil dieser AGB ist.
- 5.3. UNISERV ist berechtigt, das Leistungsspektrum des CDH Managed Service der Weiterentwicklung der CDH Solution und dem technischen Fortschritt anzupassen. Können durch eine Leistungsänderung berechnete Interessen des Kunden nachteilig berührt werden, so teilt UNISERV diese Leistungsänderung dem Kunden schriftlich oder auf elektronischem Wege mindestens drei Monate vor ihrem Wirksamwerden mit und weist ihn in dieser Mitteilung auf sein nachfolgend geregeltes Kündigungsrecht und die Folgen der Nichtausübung des Kündigungsrechts hin. Dem Kunden steht in diesem Fall das Recht zu, den Vertrag vorzeitig mit einer Frist von zwei Monaten auf den Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung zu kündigen (Sonderkündigungsrecht). Macht der Kunde von seinem Kündigungsrecht nicht Gebrauch, wird der CDH Managed Service mit dem geänderten Leistungsspektrum fortgeführt.
- 5.4. UNISERV wird die CDH Managed Service Leistungen remote über Remote Desktop Sharing HTTPS oder einen anderen sicheren Zugang durchführen. Der Kunden wird hierfür einen stabilen Remotezugriff über eine gesicherte

Internetverbindung von UNISERV auf die relevante CDH Solution bereitstellen. Eine Leistung vor Ort beim Kunden ist nicht Bestandteil der Vergütung. Dafür benötigt UNISERV bzw. muss der Kunde administrative Rechte auf dem Server, einen funktionsfähigen unbeschränkten Internetzugang sowie eine entsprechend performante Hardware- und Softwareinfrastruktur bereitstellen.

## 6. Kündigung

- 6.1. Der Smart Customer MDM Vertrag hat, soweit im UNISERV Angebot nicht anderes genannt ist, eine Mindestlaufzeit von drei (3) Jahren ab Vertragsabschluss ("Mindestvertragslaufzeit"). Anschließend verlängert sich der Smart Customer MDM Vertrag jeweils automatisch um ein weiteres Jahr ("Verlängerung").
- 6.2. Die Kündigung des Smart Customer MDM Vertrages ist schriftlich mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der Verlängerung, erstmals jedoch zum Ablauf der Mindestlaufzeit möglich. Sonderkündigungsrechte und Kündigungen aus wichtigem Grund bleiben vorbehalten.
- 6.3. Kündigungen aus wichtigem Grund bedürfen zur Wirksamkeit der Schriftform. Die Regeln über Nachfristsetzungen in Abschnitt 14.1 gelten entsprechend. UNISERV behält sich eine Kündigung aus wichtigem Grund insbesondere bei mehrfacher oder grober Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (z. B. Abschnitte 4, 10 und 13) vor. UNISERV behält in diesem Fall den Anspruch auf die bis zur Kündigung entstandene Vergütung und kann einen sofort fälligen Anspruch auf pauschalen Schadensersatz in Höhe von 60 % der bis zu dem Zeitpunkt entstehenden Vergütung verlangen, auf den der Kunde den Vertrag hätte erstmals ordentlich kündigen können. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass UNISERV ein niedrigerer Schaden entstanden ist.

## 7. Zukauf

- 7.1. Jede Nutzung der Smart Customer MDM, die über die vertraglichen Vereinbarungen hinausgeht, ist UNISERV schriftlich anzuzeigen. Sie bedarf eines gesonderten Vertrages mit UNISERV über den zusätzlichen Nutzungsumfang ("Zukauf"), etwa zusätzliche Datenquellen oder eine höhere Anzahl an Records.
- 7.2. UNISERV ist berechtigt, die Nutzung der CDH Solution (grundsätzlich einmal jährlich) in Form einer schriftlichen Selbstauskunft des Kunden zu überprüfen.
- 7.3. Ergibt sich über die Selbstauskunft oder in anderer Weise (etwa im Rahmen der CDH Managed Service), dass die Nutzung der CDH Solution durch den Kunden über die vertraglichen Vereinbarungen hinausgeht, ist ein Vertrag mit UNISERV über den Zukauf abzuschließen. UNISERV behält sich insoweit vor, vereinbarte Rabatte, die über die vertraglich vereinbarten Mengenrabatte hinausgehen, in diesem Fall nicht zu gewähren. Abschnitt 7.1 Satz 2 gilt entsprechend. Schadensersatz und die Geltendmachung von Verzugszinsen gemäß Abschnitt 8.4 bleiben vorbehalten.

## 8. Vergütung, Zahlung, Vorbehalt

- 8.1. Der Kunde zahlt UNISERV gemäß der vertraglichen Vereinbarung die Vergütung für das Smart Customer MDM. Skonto wird nicht gewährt.
- 8.2. Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen und ein Zurückbehaltungsrecht nur auf unbestrittene oder rechtskräftig festgestellte Ansprüche stützen. Er kann seine Forderungen – unbeschadet der Regelung des § 354 a HGB – nicht an Dritte abtreten.
- 8.3. UNISERV behält sich alle Rechte an den Arbeitsergebnissen

und der CDH Solution, insbesondere an im Rahmen des CDH Managed Service zur Verfügung gestellten Fassungen, bis zum vollständigen Ausgleich der Forderungen aus dem Vertrag vor. Der Kunde hat UNISERV bei Zugriff Dritter auf dem Vorbehalt unterliegenden UNISERV Leistungen sofort schriftlich zu benachrichtigen und den Dritten über die Rechte von UNISERV zu unterrichten.

- 8.4. Zahlungen sind 14 Kalendertage nach Rechnungsdatum fällig. Mit Fälligkeit kann UNISERV Verzugszinsen in Höhe des jeweils gültigen gesetzlichen Verzugszinssatzes verlangen.
- 8.5. Die Zahlungsbedingungen bestimmen sich nach den Regelungen des UNISERV Angebotes oder der UNISERV Auftragsbestätigung. Soweit dort nichts Abweichendes geregelt ist, ist die Vergütung jährlich im Voraus fällig und die Zahlungspflicht beginnt mit Vertragsabschluss.
- 8.6. Zum Ablauf der vertraglich vereinbarten Mindestlaufzeit oder der entsprechenden Verlängerung kann UNISERV die Vergütung jeweils mit einer Ankündigungsfrist von zwei Monaten durch schriftliche Anpassungserklärung gegenüber dem Kunden nach eigenem Ermessen unter Einhaltung der folgenden Grundsätze ändern:
  - 8.6.1. UNISERV darf die Vergütung höchstens in dem Umfang ändern, in dem sich der nachfolgend unter 8.6.2 genannte Index geändert hat (Änderungsrahmen). Handelt es sich um die erste Vergütungsanpassung, ist für den Änderungsrahmen die Indexentwicklung zwischen dem im Zeitpunkt des Vertragsschlusses veröffentlichten Indexstand und dem im Zeitpunkt der Anpassungserklärung zuletzt veröffentlichten Indexstand maßgeblich. Hat bereits früher eine Vergütungsanpassung stattgefunden, wird der Änderungsrahmen definiert durch die Indexentwicklung zwischen dem im Zeitpunkt der vorangehenden Anpassungserklärung zuletzt veröffentlichten Indexstand und dem im Zeitpunkt der neuen Anpassungserklärung zuletzt veröffentlichten Indexstand.
  - 8.6.2. Für die Ermittlung des Änderungsrahmens ist der Index der durchschnittlichen Bruttomonatsverdienste der vollzeitbeschäftigten Arbeitnehmer in Deutschland für den Wirtschaftszweig Erbringung von Dienstleistungen der Informationstechnologie (derzeit in Quartalszahlen veröffentlicht vom Statistischen Bundesamt in Fachserie 16, Reihe 2.4, Gruppe J 62) zugrunde zu legen. Sollte dieser Index nicht mehr veröffentlicht werden, ist für die Ermittlung des Änderungsrahmens derjenige vom Statistischen Bundesamt veröffentlichte Index maßgeblich, der die Entwicklung der durchschnittlichen Bruttomonatsverdienste im vorgenannten Wirtschaftszweig am ehesten abbildet.
- 8.7. Wenn der Kunde nicht binnen zwei Wochen ab Zugang der Anpassungserklärung die Vereinbarung zum Ende der Vertragslaufzeit kündigt (Sonderkündigungsrecht), gilt die neue Vergütung als vereinbart. Hierauf weist UNISERV in der Anpassungserklärung hin.
- 8.8. Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

## 9. Ende der Nutzungsberechtigung

- 9.1. In allen Fällen der Beendigung der Nutzungsberechtigung (z. B. durch Rücktritt, Ablauf der vereinbarten Vertragsdauer oder Kündigung) ist der Kunde verpflichtet, die Nutzung der Smart Customer MDM und der Vertraulichen Informationen unverzüglich einzustellen und für die Sicherung und Übertragung seiner Daten Sorge zu tragen. Der Kunde hat keinen Anspruch darauf, auch die zur Verwendung der

- Daten geeignete Software zu erhalten. Innerhalb von zwei (2) Wochen nach Ende der Nutzungsberechtigung vernichtet der Kunde alle Kopien der CDH Solution und der Vertraulichen Informationen in jeglicher Form unwiederbringlich und nicht wiederherstellbar oder übergibt – auf Verlangen von UNISERV – alle Kopien der CDH Solution und der Vertraulichen Informationen an UNISERV, es sei denn, deren Aufbewahrung über eine längere Frist ist gesetzlich vorgeschrieben; in diesem Fall erfolgt die Rückgabe oder Vernichtung am Ende dieser Frist.
- 9.2. Der Kunde hat UNISERV in schriftlicher Form zu versichern, dass er und alle seine Verbundenen Unternehmen die hier in Abschnitt 9 geregelten Verpflichtungen eingehalten haben.

## 10. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 10.1. Der Kunde hat sich über die wesentlichen Funktionsmerkmale des Smart Customer MDM und dessen technischen Anforderungen (z. B. in Bezug auf Datenbank, Betriebssystem, Hardware und Datenträger) zu informieren. Er trägt das Risiko, ob die Smart Customer MDM seinen Wünschen und Gegebenheiten entspricht. Über Zweifelsfragen kann er sich vor Vertragsschluss durch UNISERV Berater oder durch fachkundige Dritte beraten lassen.
- 10.2. Der Kunde sorgt für die Arbeitsumgebung der Smart Customer MDM („IT-Infrastruktur“) ggf. entsprechend den Vorgaben von UNISERV. Es liegt in seinem Verantwortungsbereich, den ordnungsgemäßen Betrieb der notwendigen IT-Systeme erforderlichenfalls durch Wartungsverträge mit Dritten sicherzustellen. Der Kunde beachtet insbesondere die Vorgaben der Produktbeschreibung und die von UNISERV gegebenen Hinweise.
- 10.3. Der Kunde wirkt bei der Durchführung der Leistungen aus dem Vertrag im erforderlichen Umfang unentgeltlich mit, insbesondere gewährt der Kunde UNISERV unmittelbar und mittels Remote Access administrativen Zugang zur CDH Solution und zu den entsprechenden IT-Systemen. Der Kunde benennt einen verantwortlichen Mitarbeiter als zentralen Ansprechpartner für die CDH Lösung für UNISERV. Der Ansprechpartner muss in der Lage sein, für den Kunden die erforderlichen Entscheidungen zu treffen oder unverzüglich herbeizuführen. Der Ansprechpartner sorgt für eine gute Kooperation mit UNISERV.
- 10.4. Der Kunde testet die CDH Solution gründlich auf Mangelfreiheit bevor er mit ihrer operativen Nutzung beginnt. Dies gilt auch für Leistungen, die er im Rahmen der Nacherfüllung erhält.
- 10.5. Der Kunde trifft angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass die CDH Solution ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäß arbeitet (z. B. durch Datensicherung, Störungsdiagnose, regelmäßige Überprüfung der Ergebnisse). Mangels eines ausdrücklichen schriftlichen Hinweises im Einzelfall können alle von UNISERV im Rahmen der Leistungserbringung eingesetzten Personen davon ausgehen, dass alle Daten, mit denen sie in Berührung kommen können, gesichert sind.
- 10.6. Der Kunde übernimmt in Bezug auf alle Lieferungen und Leistungen von UNISERV eine Untersuchungs- und Rügepflicht entsprechend § 377 HGB. Der Kunde erklärt Rügen schriftlich mit einer genauen Beschreibung des Problems. Nur der Ansprechpartner (Abschnitt 10.3) ist zu Rügen befugt.
- 10.7. Der Kunde erbringt darüber hinaus alle zur Vertragsdurchführung, notwendigen und erforderlichen Mitwirkungsleistungen. Ergänzende Regelungen dazu enthält die Anlage "Service Level Agreement", sonstige Anlagen oder Vereinbarungen in Einzelverträgen.
- 10.8. Die Erbringung der Mitwirkungspflichten durch den Kunden ist vertragliche Hauptpflicht und Voraussetzung für die ordnungsgemäße Leistung der UNISERV.
- 10.9. Der Kunde trägt Nachteile und Mehrkosten aus einer Verletzung seiner Pflichten.

## 11. Sach- und Rechtsmängel, Sonstige Leistungsstörung

- 11.1. Für der gesetzlichen Sach- und Rechtsmängelhaftung unterliegende Leistungen leistet UNISERV nach Maßgabe von Abschnitt 11.1 bis Abschnitt 11.8 Gewähr dafür, dass die Smart Customer MDM die ausdrücklich vereinbarten Beschaffenheitsmerkmale (Abschnitt 2.2 und Abschnitt 5.2) hat und dass dem Übergang der vereinbarten Befugnisse auf den Kunden (Abschnitt 4) keine Rechte Dritter entgegenstehen.
- 11.2. Der Kunde wird der UNISERV auftretende Mängel unverzüglich mit genauer Beschreibung des Problems und den für die Fehlerbeseitigung nützlichen Informationen schriftlich mitteilen. Für Arbeitsergebnisse im Rahmen des CDH Managed Services (Abschnitt 5.) gilt zusätzlich: Der Kunde hat die Leistungen unverzüglich nach Ablieferung durch UNISERV, soweit dies nach ordnungsmäßigem Geschäftsgang tunlich ist, zu untersuchen und, wenn sich ein Mangel zeigt, diesen unverzüglich gegenüber UNISERV anzuzeigen. Unterlässt der Kunde die Anzeige, so gilt die Leistung als genehmigt, es sei denn, dass es sich um einen Mangel handelt, der bei der Untersuchung nicht erkennbar war. Zeigt sich später ein solcher Mangel, so muss die Anzeige unverzüglich nach der Entdeckung gemacht werden, anderenfalls gilt das Arbeitsergebnis auch in Ansehung dieses Mangels als genehmigt. Zur Erhaltung der Rechte des Kunden genügt die rechtzeitige Absendung der Anzeige. Hat UNISERV den Mangel arglistig verschwiegen, so kann sich UNISERV auf die Regelungen der vorstehenden Sätze 3 bis 6 nicht berufen. Nur der Ansprechpartner (Abschnitt 10.2) ist zu Rügen im vorstehenden Sinne befugt.
- 11.3. UNISERV leistet bei nachgewiesenen Sachmängeln Gewähr durch Nacherfüllung in der Weise, dass UNISERV nach Wahl dem Kunden einen neuen, mangelfreien Stand überlässt oder den Mangel beseitigt. Die Mangelbeseitigung kann auch darin bestehen, dass UNISERV dem Kunden zumutbare Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Mangels zu vermeiden. Bei nachgewiesenen Rechtsmängeln leistet UNISERV Gewähr durch Nacherfüllung, indem UNISERV dem Kunden eine rechtlich einwandfreie Benutzungsmöglichkeit an der CDH Solution oder nach Wahl an ausgetauschter oder geänderter gleichwertiger UNISERV Software verschafft. Der Kunde muss einen neuen Stand übernehmen, wenn der vertragsgemäße Funktionsumfang erhalten bleibt und die Übernahme nicht unzumutbar ist. Die Mitwirkungspflichten des Kunden gemäß Absatz 10. gelten auch hier entsprechend.
- 11.4. Schlägen zwei Versuche der Nacherfüllung fehl, ist der Kunde berechtigt, eine angemessene Nachfrist zur Mängelbeseitigung zu setzen. Er hat dabei ausdrücklich und schriftlich darauf hinzuweisen dass er sich das Recht vorbehält bei erneutem Fehlschlagen den Vertrag zu kündigen oder die Vergütung zu mindern. Falls die Nacherfüllung nach Ablauf dieser Nachfrist endgültig fehlschlägt, kann der Kunden den Vertrag außerordentlich kündigen oder die geschuldete Vergütung mindern. Gegenstand eines Minderungsrechts ist die im Rahmen des CDH Managed Service geschuldete Vergütung. Die Voraussetzungen der Abschnitte 14.1 und 14.6 sind bei der

- Nachfristsetzung zu erfüllen. Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen eines Mangels leistet UNISERV im Rahmen der in Abschnitt 12 festgelegten Grenzen.
- 11.5. Die Verjährungsfrist für die Ansprüche gemäß den Abschnitten 11.1 bis 11.3 beträgt ein Jahr und beginnt mit der Lieferung der CDH Solution gemäß Abschnitt 2.3. Dies gilt auch für Ansprüche wegen Kündigung und Minderung gemäß Abschnitt 11.4 Satz 1. Die Verkürzung der Verjährungsfrist gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit seitens UNISERV, arglistigem Verschweigen des Mangels, Personenschäden oder Rechtsmängeln im Sinne des § 438 Abs. 1 Nr. 1 a BGB. Die verschuldensunabhängige Haftung für bereits bei Vertragsabschluss vorhandene Mängel gemäß § 536 a Absatz 1 BGB ist ausgeschlossen.
  - 11.6. Für Mängel an Nachbesserungsleistungen, Umgehungen oder Neulieferungen im Wege der Nacherfüllung endet die Verjährung ebenfalls in dem in Abschnitt 11.5 bestimmten Zeitpunkt. Die Verjährungsfrist wird jedoch, wenn UNISERV im Einverständnis mit dem Kunden das Vorhandensein eines Mangels prüft oder die Nacherfüllung erbringt, so lange gehemmt, bis UNISERV das Ergebnis seiner Prüfung dem Kunden mitteilt oder die Nacherfüllung für beendet erklärt oder die Nacherfüllung verweigert. Die Verjährung tritt frühestens drei Monate nach dem Ende der Hemmung ein.
  - 11.7. Erbringt UNISERV Leistungen bei der Fehlersuche oder -beseitigung, ohne hierzu verpflichtet zu sein, so kann UNISERV eine Vergütung gemäß seiner aktuellen Preisliste verlangen. Dies gilt insbesondere, wenn ein gemeldeter Sachmangel nicht nachweisbar ist oder UNISERV nicht zuzuordnen ist, oder wenn die das Smart Customer MDM nicht in Übereinstimmung mit der Produktbeschreibung oder der vertraglichen Vereinbarung genutzt wird. Zu vergüten ist insbesondere auch der Mehraufwand bei der Beseitigung von Mängeln, der bei UNISERV dadurch entsteht, dass der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht ordnungsgemäß erfüllt, die CDH Solution unsachgemäß bedient oder von UNISERV empfohlene UNISERV Dienstleistungen nicht in Anspruch genommen hat.
  - 11.8. Wenn ein Dritter Ansprüche behauptet, die der Ausübung der vertraglich eingeräumten Nutzungsbefugnis entgegenstehen, so hat der Kunde UNISERV unverzüglich schriftlich und umfassend zu unterrichten. Stellt der Kunde die Nutzung der Smart Customer MDM aus Schadensminderungs- oder sonstigen wichtigen Gründen ein, ist er verpflichtet, den Dritten darauf hinzuweisen, dass mit der Nutzungseinstellung ein Anerkenntnis der behaupteten Schutzrechtsverletzung nicht verbunden ist. Er wird die gerichtliche Auseinandersetzung mit dem Dritten nur im Einvernehmen mit der UNISERV führen oder UNISERV zur Führung der Auseinandersetzung ermächtigen.
  - 11.9. Erbringt UNISERV außerhalb des Bereichs der Sach- und Rechtsmängelhaftung Leistungen nicht oder nicht ordnungsgemäß oder begeht UNISERV eine sonstige Pflichtverletzung, so hat der Kunde dies gegenüber UNISERV stets schriftlich zu rügen und UNISERV eine Nachfrist einzuräumen, innerhalb derer UNISERV Gelegenheit zur ordnungsgemäßen Erfüllung der Leistung oder dazu gegeben wird, in sonstiger Weise Abhilfe zu schaffen. Es gilt Abschnitt 14.1. Für Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen gelten die in Abschnitt 12 festgelegten Grenzen.

## 12. Haftung

- 12.1. In allen Fällen vertraglicher und außervertraglicher Haftung leistet UNISERV Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher

Aufwendungen nur in dem nachfolgend bestimmten Umfang:

- (a) UNISERV haftet bei Vorsatz in voller Höhe, bei grober Fahrlässigkeit und bei Fehlen einer Beschaffenheit, für die UNISERV eine Garantie übernommen hat, nur in Höhe des vorhersehbaren Schadens, der durch die verletzte Pflicht oder die Garantie verhindert werden sollte;
  - (b) in anderen Fällen: nur bei Verletzung einer wesentlichen Pflicht (Kardinalpflicht) und bis zu den im folgenden Unterabsatz genannten Haftungsgrenzen. Die Verletzung einer Kardinalpflicht im Sinne dieses Abschnitts 12.1 (b) liegt vor bei Verletzung einer Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Die Haftung ist in den Fällen von Abschnitt 12.1 (b) beschränkt auf EUR 10.000,- pro Schadensfall, insgesamt pro Jahr auf höchstens 50% des Auftragswertes des jeweiligen Jahres in dem die Schadensfälle eingetreten sind.
- 12.2. Der Einwand des Mitverschuldens bleibt offen. Die Haftungsbegrenzungen gemäß Abschnitt 12.1 gelten nicht bei der Haftung für Personenschäden und bei der Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.
  - 12.3. Für alle Ansprüche gegen UNISERV 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. Sie tritt spätestens mit Ablauf von 5 Jahren ab Entstehung des Anspruchs ein. Die Regelungen der Sätze 1 bis 3 dieses Absatzes gelten nicht für die Haftung bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit oder bei Personenschäden oder nach dem Produkthaftungsgesetz. Die abweichende Verjährungsfrist für Ansprüche wegen Sach- und Rechtsmängeln (Abschnitte 11.5 und 11.6) bleibt von den Regelungen dieses Absatzes unberührt.

## 13. Vertraulichkeit, Datenschutz

- 13.1. „Vertrauliche Informationen“ bezeichnet sämtliche Informationen, die UNISERV oder der Kunde gegen unbeschränkte Weitergabe an Dritte schützen, oder die nach den Umständen der Weitergabe oder ihrem Inhalt nach als vertraulich anzusehen sind. Jedenfalls gelten folgende Informationen als Vertrauliche Informationen von UNISERV: sämtliche UNISERV Software, Programme, Werkzeuge, Daten oder andere Materialien, die UNISERV dem Kunden vorvertraglich oder auf Grundlage des Vertrages zur Verfügung stellt.
- 13.2. Die Vertragspartner verpflichten sich, alle vor und im Rahmen der Vertragserfüllung erlangten Vertraulichen Informationen des jeweils anderen Vertragspartners zeitlich unbegrenzt vertraulich zu behandeln und nur im Rahmen der Vertragserfüllung zu verwenden. Das Vervielfältigen Vertraulicher Informationen in beliebiger Form ist untersagt, es sei denn, es erfolgt in Erfüllung des Zwecks des Vertrages. Vervielfältigungen Vertraulicher Informationen der jeweils anderen Partei müssen alle Hinweise und Vermerke zu ihrem vertraulichen oder geheimen Charakter enthalten, die im Original enthalten sind. In Bezug auf die Vertraulichen Informationen der jeweils anderen Partei (a) unternimmt jede Partei alle Zumutbaren Schritte (gemäß Definition unten), um alle Vertraulichen Informationen vertraulich zu behandeln und (b) gewährt jede Partei nur solchen Personen Zugriff auf die Vertraulichen Informationen der anderen Partei, die den Zugriff zur Vertragserfüllung benötigen. Im Sinne dieser Vereinbarung sind „Zumutbare Schritte“ solche Schritte, die der Empfänger zum Schutz

seiner eigenen vergleichbaren Vertraulichen Informationen unternimmt und die mindestens einer angemessenen Sorgfalt entsprechen; dies schließt seitens des Kunden die sorgfältige Verwahrung und den Schutz der Vertraulichen Informationen gegen Missbrauch ein.

- 13.3. Der vorstehende Abschnitt 13.1. gilt nicht für Vertrauliche Informationen, die (a) vom Empfänger ohne Rückgriff auf die Vertraulichen Informationen der offenlegenden Partei unabhängig entwickelt und rechtmäßig und ohne Pflicht zur Geheimhaltung von einem Dritten erworben wurden, der berechtigt ist, diese Vertraulichen Informationen bereitzustellen, (b) ohne Vertragsverletzung durch den Empfänger allgemein öffentlich zugänglich geworden sind, (c) dem Empfänger zum Zeitpunkt der Offenlegung ohne Einschränkungen bekannt waren oder (d) nach schriftlicher Zustimmung der offenlegenden Partei von den vorstehenden Regelungen freigestellt sind.
- 13.4. Der Kunde behandelt die Regelungen des Vertrages, insbesondere die darin enthaltenen Preise, vertraulich. Keine der Parteien verwendet den Namen der jeweils anderen Partei ohne deren vorherige schriftliche Zustimmung in öffentlichkeitswirksamen, Werbe- oder ähnlichen Aktivitäten. In Abweichung hierzu ist UNISERV jedoch befugt, den Namen des Kunden in Referenzkundenlisten zu verwenden, sowie anhand der vertraglichen Inhalte Analysen (z. B. zur Bedarfsprognose) zu erstellen und – vorbehaltlich jeweils einvernehmlicher Vereinbarung – in anderen Marketingaktivitäten von UNISERV zu verwenden.
- 13.5. Die Parteien verpflichten sich zur Einhaltung der einschlägigen Regelungen des Datenschutzrechts. Die abschließenden Regelungen zu datenschutzrechtlichen Verpflichtungen der Vertragsparteien werden beim Vorliegen einer möglichen Auftragsdatenverarbeitung gesondert vereinbart.

## 14. Schlussbestimmungen

- 14.1. Die Zusammenarbeit erfordert ein hohes Maß an Vertrauen, Zusammenwirken und Einigungsbereitschaft. Durch Gesetz oder Vertrag vorgesehene Fristsetzungen des Kunden müssen – außer in Eilfällen – mindestens zehn Arbeitstage betragen. Soll der fruchtlose Ablauf einer gesetzten Frist den Kunden zur Lösung vom Vertrag (z. B. durch Rücktritt, Kündigung oder Schadensersatz statt der Leistung) oder zur Minderung der Vergütung berechtigen, so muss der Kunde diese Konsequenzen des fruchtlosen Fristablaufs schriftlich zusammen mit der Fristsetzung androhen. UNISERV kann nach Ablauf einer gemäß Satz 2 gesetzten Frist verlangen, dass der Kunde seine aus dem Fristablauf resultierenden Rechte binnen zwei Wochen nach Zugang der Aufforderung ausübt.
- 14.2. UNISERV kann Angebote vom Kunden innerhalb von vier Wochen annehmen. Angebote von UNISERV sind freibleibend, soweit schriftlich nichts anderes vereinbart ist. Im Zweifel sind das Angebot oder die Auftragsbestätigung seitens UNISERV für den Vertragsinhalt maßgeblich.
- 14.3. Termine sind unverbindlich, es sei denn, sie sind ausdrücklich und schriftlich als verbindlich vereinbart. Wartet UNISERV auf eine Mitwirkung oder Information des Kunden oder ist durch Streik, Aussperrung, behördliches Eingreifen oder andere unverschuldete Umstände in der Auftragsdurchführung behindert ist, gelten Liefer- und Leistungsfristen um die Dauer der Behinderung und um eine angemessene Anlaufzeit nach Ende der Behinderung als verlängert. UNISERV wird dem Kunden die Behinderung mitteilen.
- 14.4. Die UNISERV Smart Customer MDM unterliegt den

Ausfuhrkontrollgesetzen der Bundesrepublik Deutschland. Der Kunde verpflichtet sich, die Smart Customer MDM nicht in Länder oder an natürliche oder juristische Personen zu exportieren, für die gemäß den entsprechenden Ausfuhrgesetzen Exportverbote gelten. Ferner ist der Kunde für die Einhaltung aller geltenden rechtlichen Vorschriften des Landes, in dem sich der Hauptsitz des Kunden befindet, und anderer Länder in Bezug auf die Nutzung der Smart Customer MDM durch den Kunden und seine Verbundenen Unternehmen verantwortlich.

- 14.5. Für alle vertraglichen und außervertraglichen Ansprüche gilt ausschließlich deutsches Recht ohne das UN-Kaufrecht. Das Kollisionsrecht findet keine Anwendung. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit dem Vertrag ist der Hauptgeschäftssitz der UNISERV. Diese Gerichtsstandvereinbarung gilt auch gegenüber ausländischen Vertragspartnern.
- 14.6. Vertragsänderungen und –ergänzungen sowie alle vertragsrelevanten Willenserklärungen und Erklärungen zur Ausübung von Gestaltungsrechten, insbesondere Kündigungen, Mahnungen oder Fristsetzungen bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für den Verzicht auf das Schriftformerfordernis. Das Schriftformerfordernis kann auch durch Briefwechsel oder (abgesehen von Kündigungen) durch elektronisch übermittelte Unterschriften (Telefax, Übermittlung eingescannter Unterschriften via Email, oder andere vereinbarte elektronische Vertragsschlussverfahren) eingehalten werden. § 127 Abs. 2 und 3 BGB finden jedoch im Übrigen keine Anwendung.
- 14.7. Dem Vertrag entgegenstehende oder ihn ergänzende Bedingungen – insbesondere Allgemeine Geschäftsbedingungen – des Kunden werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn UNISERV einen Vertrag durchführt, ohne solchen Bedingungen ausdrücklich zu widersprechen.
- 14.8. Sonstige Leistungen, die nicht von den ausdrücklichen Leistungsbeschreibungen dieses Vertrages erfasst sind, sind gesondert zu vereinbaren. Mangels abweichender Vereinbarung gelten für diese Leistungen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von UNISERV für Dienstleistungen Stand 2012 und die Vergütungspflicht nach Maßgabe der jeweils gültigen UNISERV Preis- und Konditionenliste.