

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Pinuts digital thinking

A. Allgemeine Bestimmungen (1. Teil)

1. Geltung der AGB

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) gelten für alle Verträge der Pinuts digital thinking GmbH sowie der Pinuts media + science GmbH & Co. KG („Pinuts“) mit Unternehmen, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen („Auftraggeber“) über

- **(Web-/Software-) Projekte**, insbesondere in den Bereichen Content Management Systeme, eCRM-Systeme und Business Process Management, einschließlich (Web-) Design und Content, sowie im Zusammenhang mit der Entwicklung von Individualsoftware (vgl. *Abschnitt B.*);
- **Standardsoftware** (z.B. Universal Messenger), ggf. einschließlich deren Anpassung (vgl. *Abschnitt C.*);
- **Dienstleistungen**, insbesondere in den Bereichen Beratung, (Produkt-/Software-) Pflege, Webcontrolling und Hosting (vgl. *Abschnitt D.*);

wobei Dienstleistungen auch in Form von **(Dienstleistungs-) Kontingenten** beauftragt werden können (vgl. *Abschnitt E.*).

1.2 Soweit nichts Abweichendes geregelt ist, gelten ausschließlich diese AGB und, gegenüber diesen AGB vorrangig, der zwischen Pinuts und dem Auftraggeber gesondert abgeschlossene schriftliche Vertrag. Ergänzend und nachrangig gilt die jeweils gültige Preisliste von Pinuts (diese AGB, der gesonderte Vertrag und die Preisliste zusammen: „Auftrag“).

1.3 Soweit Gegenstand des Auftrags die Lieferung von Drittstandardsoftware oder Open Source Software ist, erfolgt die Lieferung ggf. ergänzend und vorrangig auf Basis der gesonderten (Lizenz-) Bedingungen der Dritten bzw. der anwendbaren Open Source Software Lizenzen.

1.4 Entgegenstehende bzw. abweichende Bedingungen, insbesondere Allgemeine Geschäftsbedingungen des Auftraggebers, werden nicht Vertragsinhalt, auch dann nicht, wenn Pinuts den Auftrag durchführt, ohne solchen Bedingungen ausdrücklich zu widersprechen.

2. Auftragsabschluss, Schriftform

2.1 Der Auftrag kommt, unter Einbeziehung dieser AGB, entweder mit der Annahme des Angebots von Pinuts durch den Auftraggeber oder der Annahme der Bestellung des Auftraggebers durch Pinuts zustande. Im Falle von Widersprüchen oder Zweifeln ist das Angebot von bzw. die Auftragsannahme durch Pinuts maßgebend.

2.2 Der Auftragsabschluss und spätere Änderungen und Ergänzungen des Auftrags bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für den Verzicht auf dieses Schriftformerfordernis.

2.3 Der Auftrag enthält abschließend alle Vereinbarungen der Vertragspartner über den Vertragsgegenstand. Schriftliche und mündliche Nebenabreden sind nicht getroffen bzw. werden durch den Auftrag gegenstandslos. Der Nachweis einer Nebenabrede ist zulässig.

2.4 Alle (Willens-) Erklärungen, insbesondere Kündigungen, Mahnungen und Fristsetzungen, bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

2.5 Die Schriftform wird nicht durch Email gewahrt.

B. (Web-/Software-) Projekte

Wird Pinuts mit einem (Web-/Software-) Projekt, d.h. mit der Erstellung von Websites, webbasierten Produkten und/oder Individualsoftware („Produkt“) beauftragt, gilt Folgendes:

3. Leistungen von Pinuts

3.1 Wird Pinuts mit der Erstellung eines Produktes beauftragt, erbringt Pinuts, je nach Auftrag, Projektleistungen in den folgenden Bereichen:

- Strategie und Beratung;
- Design, Content und Konzeption; und/oder
- Technologie und Entwicklung.

Dabei steuert und koordiniert Pinuts die Durchführung des Projekts, einschließlich des kontinuierlichen Change- und Qualitätsmanagements.

3.2 Leistungen in folgenden Bereichen erbringt Pinuts nur, wenn diese ausdrücklich beauftragt werden:

- Design, Konzeption und Lieferung von anderen Medien als Websites bzw. webbasierten Produkten (z.B. Aufkleber, Briefpapier, Blöcke, Broschüren, CD und DVD (-Cover), Flyer, Faltblätter und Formulare);
- Datenübernahmen aus anderen Systemen (z.B. im Wege der Migration);
- Integration des Produktes in bestehende Systeme und Systemarchitektur;
- Installation und Implementierung, z.B. in Form von Deployment oder Rollout des Produktes (ggf. vor Ort);
- Schulungen und Kurse für alle Beteiligten (z.B. Redakteure, Administratoren und Management);
- Pflege des Produktes;
- Betrieb von Websites bzw. webbasierten Produkten, einschließlich Lieferung von Internet-Domains, Bereitstellung von Speicherplatz (Hosting) und/oder Verschaffung eines Zugangs zum Internet (Access Providing);
- Webcontrolling, einschließlich Strategien zum Webcontrolling und Einbindung von Analyse-Tools in Websites.

3.3 Leistungen im Bereich Strategie und Beratung

a) Wird Pinuts mit Leistungen im Bereich Strategie und Beratung beauftragt, berücksichtigt Pinuts insbesondere (i) die Zielgruppen und die übergreifenden Geschäftsziele des Auftraggebers sowie (ii) allgemeine Kenntnisse, die Pinuts von den Gewohnheiten und Bedürfnissen von Internetnutzern (z.B. im Hinblick auf Ladezeiten sowie auf die Gewichtung von Texten und grafischen Elementen) hat. Dabei können branchenspezifische Kenntnisse von Pinuts nicht erwartet werden.

b) Insbesondere folgende Leistungen erbringt Pinuts nur, wenn diese ausdrücklich beauftragt werden:

- Benchmark Analysen und andere Erhebungen, Untersuchungen oder sonstige Mittel der Marktforschung, einschließlich der Gewinnungen von spezifischen Erkenntnissen über die Gewohnheiten und das Nutzerverhalten von Personen, die zu den Zielgruppen zählen;
- Entwicklung und Erstellung von Anforderungskatalogen und Ausschreibungen.

3.4 Leistungen im Bereich Design, Content und Konzeption

a) Wird Pinuts mit Leistungen im Bereich Design, Content und Konzeption beauftragt, wird Pinuts (i) für eine hohe gestalterische Qualität des Produktes Sorge tragen und dabei, im Rahmen der Vorgaben des Auftraggebers, aktuelle Erkenntnisse über Gewohnheiten, Trends und Entwicklungen im Bereich des (Web-) Designs und der allgemeinen Gebrauchsgrafik berücksichtigen und (ii) Vorgaben des Auftraggebers (z.B. Corporate Design) berücksichtigen. Dabei können technische Erfordernisse des (Web-) Designs u.U. der Umsetzung der Vorgaben des Auftraggebers entgegenstehen.

b) Insbesondere folgende Leistungen erbringt Pinuts nur, wenn diese ausdrücklich beauftragt werden:

- Erstellung von mehr als einem Vorschlag für das Design des Produktes;
- Durchführung von mehr als einem Korrekturzyklus;
- Barrierefreie Gestaltung des Produktes;
- Optimierung für Browser mit einem Marktanteil im deutschen Sprachraum kleiner 10%.

3.5 Leistungen im Bereich Technologie und Entwicklung

a) **Individualsoftware.** Wird Pinuts im Bereich Technologie und Entwicklung im Rahmen von (Web-/Software-) Projekten mit der Erstellung von (webbasierter) Individualsoftware beauftragt, insbesondere mit Programmierungen von

- Funktionalitäten, ob als Ergänzung zu anderen Systemen oder als unabhängiges Modul;
- Schnittstellen zu Fremdsystemen;
- Anpassungen von Produkten oder Software (z.B. an geänderte und/oder neue Systemumgebungen oder Betriebssysteme; Anpassungen von Masken, Formularen und Auswertungen; von Schnittstellen zu Fremdsystemen);

liefert Pinuts die erstellte Individualsoftware („**Individualsoftware**“) im Objektcode (Object Code) an den Auftraggeber. Für die Beschaffenheit der Individualsoftware sind ausschließlich die insoweit vereinbarten Anforderungen maßgeblich. Bei der Programmierung verwendet Pinuts allgemeine Standards und Programmiersprachen sowie offene Schnittstellen.

b) **Dokumentation.** Mit der Individualsoftware liefert Pinuts die für deren Nutzung erforderliche Benutzerdokumentation.

c) Insbesondere folgende Leistungen erbringt Pinuts nur, wenn diese ausdrücklich beauftragt werden:

- Erstellung eines Konzeptes (z.B. Pflichtenheft oder Feinkonzept);
- Lieferung von (webbasierter) Individualsoftware im Quellcode (Source Code);
- Lieferung einer technischen Dokumentation;
- Installation und Implementierung, Deployment und Rollout der Software;
- Pflege der Software, einschließlich Lieferung von Updates, Upgrades oder anderen neuen Versionen.

4. Durchführung des Projektes

4.1 Projektleiter und Projektleitungsausschuss

a) **Projektleiter.** Beide Vertragspartner werden unverzüglich, spätestens innerhalb einer Woche nach Auftragsabschluss für die Dauer des Projekts jeweils einen Projektleiter benennen. Die Projektleiter sind für den jeweils anderen Vertragspartner der erste Ansprechpartner bei allen Fragen, die das Projekt betreffen.

b) Projektleiter sollen möglichst nur aus wichtigem Grund und in Abstimmung mit dem anderen Vertragspartner ausgetauscht werden. Ein Austausch ist dem anderen Vertragspartner unverzüglich mitzuteilen. Bei einem Austausch tragen die Vertragspartner dafür Sorge, dass möglichst keine Störungen des Projektes eintreten und neu benannte Personen über alle notwendigen Informationen und über die Sachkunde verfügen, die für einen reibungslosen weiteren Projektverlauf notwendig sind.

c) Die Vertragspartner stellen sicher, dass der von ihnen benannte Projektleiter umfassend zu allen Entscheidungen bevollmächtigt ist, die das Projekt und dessen Realisierung betreffen.

d) Die Projektleiter treffen sich auf Wunsch eines Vertragspartners zu regelmäßigen Projektbesprechungen (vor Ort, per Videokonferenz oder telefonisch).

e) **Projektleitungsausschuss.** Jeder Projektleiter kann jederzeit den Projektleitungsausschuss anrufen. Der Projektleitungsausschuss besteht jeweils aus einem Mitglied der Geschäftsleitung beider Vertragspartner oder einem für das Projekt entscheidungsbefugten sonstigen Mitarbeiter des jeweiligen Vertragspartners. Alle Beschlüsse des Projektleitungsausschusses sollen schriftlich festgehalten und von den Mitgliedern des Projektleitungsausschusses unterzeichnet werden.

4.2 Agiles Vorgehensmodell

a) Soweit die Vertragspartner nichts anderes vereinbaren, setzt Pinuts ein agiles Vorgehensmodell ein (d.h. ein strukturiertes, und doch flexibles Vorgehen). Folgende Elemente bilden den methodischen Kernansatz des agilen Vorgehensmodells:

- Iteratives und inkrementelles Vorgehen (z.B. erfolgt die Entwicklung und Erstellung des Produktes in mehreren Phasen).
- Steuerung durch den Kundennutzen: Die Umsetzung der fachlichen Anwendungsfälle steht im Vordergrund und stellt den Projektfortschritt dar.
- Risikoorientierung: Das Vorgehen orientiert sich stets an den schwerwiegendsten Risiken und versucht diese frühzeitig zu beheben bzw. zu verhindern.
- Unmittelbarer Test und ständiges Feedback des Auftraggebers ist die Basis für die erfolgreiche Entwicklung und Erstellung sowie die stetige Verbesserung des Produktes mit jeder Iteration.
- Adaptive (rolling wave) Planung hält das Projekt auf Kurs.

b) Im Falle der Erstellung einer Website umfasst das agile Vorgehensmodell in der Regel die Erstellung einer HTML Dummy Website. Die HTML Dummy Website lässt die Struktur der Website erkennen und verfügt über alle wesentlichen gestalterischen Merkmale und Grundfunktionalitäten.

4.3 Änderungswünsche (Change Requests)

a) **Agiles Vorgehensmodell.** Wählen die Vertragspartner das agile Vorgehensmodell, nimmt Pinuts während des gesamten Projektverlaufs Veränderungen der Rahmenbedingungen und der Anforderungen auf und lässt diese in das Projekt einfließen.

Änderungen der Anforderungen können insbesondere zwischen den Projektleitern jederzeit vereinbart werden. Eine solche Änderungsvereinbarung soll von den Projektleitern dokumentiert werden (z.B. in Form von Emails oder im Rahmen eines Protokolls).

b) **Andere Modelle – Änderungsverfahren.** Wählen die Vertragspartner ein anderes Vorgehensmodell, oder ist die Erstellung eines Konzeptes (z.B. Pflichtenheft oder Feinkonzept) vereinbart, gilt:

aa) Jeder Vertragspartner kann bis zur Abnahme des Produktes Änderungen der vereinbarten Leistungen, insbesondere der Anforderungen an das Produkt verlangen. Änderungen der Anforderungen kann Pinuts von Anpassungen des Zeitplans und der Vergütung abhängig machen.

bb) Wünscht der Auftraggeber eine Änderung der vereinbarten Leistung, teilt er Pinuts sein Änderungsverlangen mit. und Pinuts unterbreitet dem Auftraggeber in angemessener Frist ein entsprechendes Änderungsangebot.

Erfordert das Änderungsverlangen von Pinuts eine umfangreiche Prüfung, ob und zu welchen Bedingungen die Änderung durchführbar ist, kann Pinuts hierfür eine zusätzliche Vergütung verlangen.

Pinuts kann die Unterbreitung eines Änderungsangebotes nur dann verweigern, wenn der Auftraggeber die zusätzliche Vergütung verweigert oder die Umsetzung der Änderungen für Pinuts als erfahrenes und spezialisiertes Unternehmen unmöglich oder unzumutbar ist.

cc) Wünscht Pinuts eine Änderung der vereinbarten Leistungen, unterbreitet Pinuts dem Auftraggeber ein entsprechendes Änderungsangebot.

dd) Das Änderungsangebot von Pinuts muss eine Beschreibung der gewünschten Änderungen und kann Angaben zu den Auswirkungen der Änderungen, die Priorität, den Zeitplan, den Einfluss auf die Leistungen, insbesondere deren Art, Menge und Qualität, sowie die Vergütung enthalten.

ee) Der Auftraggeber wird das Änderungsangebot in angemessener Zeit prüfen; während dieser Zeit ist Pinuts an das Änderungsangebot gebunden. Dem Auftraggeber steht es frei, das Änderungsangebot anzunehmen.

ff) Sofern die Projektleiter keine Einigung im Zusammenhang mit einem Änderungswunsch erzielen, kann jeder Projektleiter eine Sitzung des Projektleitungsausschusses einberufen.

c) **Dokumentation.** Wird eine Änderung vereinbart, soll diese dokumentiert werden (z.B. in Form von Emails oder im Rahmen eines Protokolls).

5. Lieferung, Abnahme und Mängel

5.1 Die Lieferung des Produkts, einschließlich der Dokumentation, erfolgt nach Wahl von Pinuts entweder (i) in gedruckter Form oder auf Datenträgern (körperlicher

Versand), oder (ii) in elektronischer Form (z.B. als in einem Netz abrufbar; elektronischer Versand).

5.2 Das Produkt ist vom Auftraggeber abzunehmen. Hierfür gilt Ziffer 19.

5.3 Für Mängelansprüche gilt Ziffer 22.

6. Nutzungsrechte

Für das Nutzungsrecht an dem Produkt, einschließlich der Dokumentation, gilt Ziffer 23 mit der folgenden, vorrangigen Maßgabe:

Bestandteile einer Website oder eines webbasierten Produktes dürfen nur im Zusammenhang mit der Website bzw. dem webbasierten Produkt genutzt werden.

C. Standardsoftware

Wird Pinuts mit der Lieferung von Standardsoftware, ggf. einschließlich deren Anpassung, beauftragt, gelten die gesetzlichen Bestimmungen des Kaufvertragsrechts (§§ 434 ff. BGB) und Folgendes:

7. Leistungen von Pinuts

7.1 Standardsoftware. Wird Pinuts mit der Lieferung von Standardsoftware beauftragt, liefert Pinuts die Standardsoftware in der bei Vertragsschluss aktuellen Version („**Standardsoftware**“) im Objektcode (Object Code). Für die Beschaffenheit der Software ist ausschließlich die bei Vertragsabschluss gültige Produktbeschreibung maßgeblich.

7.2 Angepasste Standardsoftware. Wird Pinuts mit der Lieferung und Anpassung, d.h. dem Customizing von Standardsoftware, insbesondere mit Anpassungen von

- Masken, Formularen und Auswertungen;
- automatischen Prozeduren;
- Schnittstellen zu Fremdsystemen;

beauftragt, passt Pinuts die bei Vertragsschluss aktuelle Version der Standardsoftware auftragsgemäß an und liefert die angepasste Standardsoftware („**Angepasste Standardsoftware**“) im Objektcode (Object Code).

Für die Beschaffenheit der Angepassten Software sind ausschließlich die bei Vertragsabschluss gültige Produktbeschreibung der Standardsoftware und die für die Anpassung vereinbarten Anforderungen maßgeblich.

7.3 Dokumentation und andere Leistungen. Ziffer 3.5 b) und c) gelten entsprechend.

8. Lieferung, Untersuchungs- und Rügepflicht sowie Mängel

8.1 Für die Lieferung gilt Ziffer 5.1 entsprechend.

8.2 Der Auftraggeber wird die Standardsoftware unverzüglich nach Lieferung auf ihre Mangelfreiheit überprüfen und Pinuts ggf. vorhandene Mängel melden. Es gilt § 377 HGB.

8.3 Für Mängelansprüche gilt Ziffer 22.

9. Nutzungsrechte

9.1 Standardsoftware. Liefert Pinuts Standardsoftware, deren Ersteller/Inhaber Pinuts oder ein mit Pinuts im Sinne der §§ 15 ff. AktG verbundenes Unternehmen ist („**Pinuts-**

Standardsoftware“), gilt für das Nutzungsrecht an der Software und der Dokumentation Ziffer 23.

Liefert Pinuts andere Standardsoftware („**Drittstandardsoftware**“), gilt für das Nutzungsrecht an der Software und der Dokumentation Ziffer 23 mit der Maßgabe, dass ggf. ergänzend und vorrangig die gesonderten (Lizenz-) Bedingungen des Dritten gelten.

9.2 Angepasste Standardsoftware. Liefert Pinuts Angepasste Standardsoftware, gilt für das Nutzungsrecht an

- den Anpassungen der Standardsoftware und der Dokumentation Ziffer 23; und
- der Standardsoftware und der Dokumentation (als Bestandteil der Angepassten Software) Ziffer 9.1.

D. Dienstleistungen

10. Leistungen von Pinuts

Wird Pinuts in den Bereichen

- Beratung;
- (Produkt-/Software-) Pflege für Individualsoftware und Pinuts-Standardsoftware;
- (Webprodukt-/Software-) Pflege für Drittstandardsoftware;
- Webcontrolling;
- Hosting;

mit Leistungen beauftragt, erbringt Pinuts Dienstleistungen. Für die Erbringung gelten die gesetzlichen Bestimmungen des Dienstvertragsrechts (§§ 611 ff. BGB) und Folgendes:

10.1 Beratung

Wird Pinuts mit Leistungen im Bereich Beratung beauftragt, erbringt Pinuts, je nach Auftrag, Dienstleistungen in den folgenden Bereichen:

- Strategien zum Einsatz browserbasierter Technologien;
- Suchmaschinenoptimierung;
- kontinuierliche Weiterentwicklung von Websites;
- Kundengewinnungs- und -bindungsstrategien.

10.2 (Produkt-/Software-) Pflege für Individualsoftware und Pinuts-Standardsoftware

a) Wird Pinuts mit Leistungen im Bereich (Produkt-/Software-) Pflege für Individualsoftware und Pinuts-Standardsoftware beauftragt, erbringt Pinuts Dienstleistungen in folgenden Bereichen im Zusammenhang mit der im Auftrag bezeichneten Individualsoftware bzw. Pinuts-Standardsoftware („zu pflegende Software“):

- Neue Versionen der zu pflegenden Software;
- Hotline;
- Beseitigung von Mängeln.

b) Insbesondere folgende Leistungen erbringt Pinuts nur, wenn diese ausdrücklich beauftragt werden:

- Monitoring der Funktionsfähigkeit der zu pflegenden Software (z.B. Überwachung der Funktionalität von Hyperlinks);
- Lieferung von Content;
- Installation und Implementierung neuer Versionen der zu pflegenden Software ;
- Support vor Ort.

c) Neue Versionen des Produktes

aa) Pinuts stellt dem Auftraggeber alle von Pinuts freigegebenen neuen Versionen der zu pflegenden Software (z.B. Updates, Upgrades, neue Releases) zur Verfügung, ggf.

einschließlich der neuen Version der Benutzerdokumentation.

bb) Für die Lieferung der neuen Versionen gilt Ziffer 5.1 entsprechend.

cc) Die Installation und Implementierung der neuen Versionen übernimmt Pinuts nur, wenn dies ausdrücklich beauftragt wurde. Der Pflege nach dieser Ziffer 10.2 unterliegt die zu pflegende Software nur in der jeweils letzten von Pinuts gelieferten Version. Ältere Versionen der zu pflegenden Software werden längstens für einen Zeitraum von sechs Monaten ab Verfügbarkeit der jeweils neuesten Version unterstützt.

dd) Installiert und implementiert der Auftraggeber die neue Version der zu pflegenden Software nicht, so wird Pinuts nach sechs Monaten von sämtlichen Leistungen im Bereich Pflege frei, ausgenommen die Pflicht zur Zur-Verfügung-Stellung der folgenden neuen Versionen der zu pflegenden Software .

Ist eine Übernahme der neuesten Version für den Auftraggeber unzumutbar, insbesondere wegen des mit der Übernahme verbundenen Umstellungsaufwands, kann er die Fortsetzung der Pflege der von ihm genutzten Version über den Ablauf von sechs Monaten hinaus verlangen, bis Pinuts eine weitere Version anbietet, längstens jedoch für zwei Jahre.

ee) Im Übrigen hat der Auftraggeber keinen Anspruch darauf, dass Pinuts gleichzeitig eine ältere und die neueste Version pflegt.

d) Hotline. Pinuts berät den Auftraggeber fernmündlich bei Mängeln, Anwendungsproblemen oder sonstigen Fragen und Problemen im Zusammenhang mit Abläufen der zu pflegenden Software.

Die Inanspruchnahme dieser Leistungen

- ermöglicht Pinuts von Montag bis Freitag von 10:00 bis 17:00 Uhr, außer an Samstagen, Sonntagen, gesetzlichen Feiertagen des Landes Berlin und am 24.12. sowie 31.12. eines jeden Jahres;
- kann von Pinuts auf bestimmte, besonders qualifizierte Mitarbeiter des Auftraggebers beschränkt werden.

e) **Beseitigung von Mängeln.** Zur Beseitigung von Mängeln erbringt Pinuts folgende Dienstleistungen:

aa) Pinuts analysiert vom Auftraggeber gemeldete Mängel der zu pflegenden Software sowie der zugehörigen Dokumentation und beseitigt diese Mängel innerhalb angemessener Frist, vorausgesetzt die Mängel sind reproduzierbar. Richtet Pinuts ein Mängel-Management-System (z.B. ein sog. Ticket-System) zur Kommunikation im Zusammenhang mit Mängeln ein, nutzt der Auftraggeber dieses.

bb) Ein Mangel der zu pflegenden Software liegt vor, wenn die zu pflegende Software

(i) bei vertragsgemäßigem Einsatz die in der Produkt-/

Leistungsbeschreibung festgelegten Funktionalitäten nicht oder nur eingeschränkt erbringt; oder
(ii) sich für die vertraglich vorausgesetzte Verwendung nicht eignet; oder
(iii) sich für die gewöhnliche Verwendung nicht eignet und nicht die Beschaffenheit aufweist, die bei Produkten bzw. Software der gleichen Art üblich ist und der Auftraggeber diese nach der Art der zu pflegenden Software erwarten kann.

Ein Mangel liegt insbesondere nicht vor, wenn die Störung durch unsachgemäße Behandlung oder unsachgemäßen Betrieb der zu pflegenden Software hervorgerufen wurde (z.B. Betrieb in anderen als den im Auftrag spezifizierten Systemen und Hardwareumgebungen).

cc) Ein Mangel der Dokumentation liegt vor, wenn ein verständiger, mit Grundkenntnissen in der Anwendung der zu pflegenden Software ausgestatteter Nutzer sich mit Hilfe der Dokumentation die Bedienung einzelner Funktionen nicht mit zumutbarem Aufwand erschließen oder auftretende Probleme nicht mit zumutbarem Aufwand lösen kann.

dd) Art und Weise der Beseitigung von Mängeln stehen im billigen Ermessen von Pinuts. Pinuts kann dem Auftraggeber zur Beseitigung von Mängeln Patches, Bugfixes oder neue Software anbieten. Lehnt der Auftraggeber deren Installation ab, wird Pinuts von der Pflicht zur Beseitigung der Funktionsstörungen frei, es sei denn, die zu pflegende Software würde nach Installation der Patches, Bugfixes oder der neuen Software eine geringere oder verschlechterte Funktionalität aufweisen als zuvor.

ee) Gelingt es Pinuts innerhalb einer angemessenen Frist nicht, einen Mangel zu beseitigen, so ist der Auftraggeber berechtigt, Pinuts eine angemessene Frist mit der Androhung zu setzen, nach deren Ablauf die Vergütung für die Pflege solange angemessen zu mindern, bis der Mangel beseitigt ist.

ff) Erbringt Pinuts Leistungen im Rahmen der Beseitigung von Mängeln, obwohl ein Mangel der zu pflegenden Software nicht besteht, kann Pinuts hierfür eine Vergütung verlangen, sofern dem Auftraggeber bei der Meldung des Mangels Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last fällt; Ziffer 20.5 gilt entsprechend.

10.3 (Produkt-/Software-) Pflege für Drittstandardsoftware

Wird Pinuts mit Leistungen im Bereich (Produkt-/Software-) Pflege für Drittstandardsoftware beauftragt, erbringt Pinuts die im Auftrag ausdrücklich beschriebenen Leistungen als Dienstleistungen im Zusammenhang mit der im Auftrag bezeichneten Software.

10.4 Webcontrolling

Wird Pinuts mit Leistungen im Bereich Webcontrolling beauftragt, erbringt Pinuts folgende Dienstleistungen:

- Bereitstellung und Betrieb einer eingerichteten Webcontrolling-Anwendung.

Insbesondere folgende Leistungen erbringt Pinuts nur, wenn diese ausdrücklich beauftragt werden:

- Einbindung von Analyse-Tools in Websites;
- Kontinuierliche Analyse und Interpretation der erhobenen Daten;
- Analyse des Rankings in Suchmaschinen und Ableitung von Handlungsstrategien;

- Beratung und Entwicklung von Strategien zu Optimierungen (z.B. von Maßnahmen zur Trafficsteigerung im Zielkundensegment).

10.5 Hosting

Wird Pinuts mit Leistungen im Bereich Hosting beauftragt, erbringt Pinuts folgende Dienstleistungen:

- Bereitstellung von notwendigem Speicherplatz;
- Beratung über den Umfang des Speicherplatzes;
- Bereithaltung der gespeicherten Daten zum Abruf für Dritte.

Insbesondere folgende Leistungen erbringt Pinuts nur, wenn diese ausdrücklich beauftragt werden:

- Lieferung von Internet-Domains;
- Pflege;
- Webcontrolling.

11. Sonstige Dienstleistungen von Pinuts

Wird Pinuts mit Leistungen außerhalb der Bereiche gemäß Ziffer 10 beauftragt („**Sonstige Dienstleistungen**“), erbringt Pinuts diese Leistungen als Dienstleistungen, sofern sich aus dem Auftrag nichts anderes ergibt. Folgende Leistungen sind stets Sonstige Dienstleistungen:

- Support vor Ort;
- Beseitigung von Mängeln außerhalb der Pflege gemäß Ziffer 10.2 e);
- Installation, Implementierung, Deployment und Rollout von neuen Versionen;
- Schulungen.

12. Nutzungsrechte

Liefert Pinuts im Zusammenhang mit der Erbringung der Dienstleistungen Ergebnisse, die durch gewerbliche Schutzrechte, insbesondere das Urhebergesetz, geschützt sind (z.B. Updates, Upgrades, neue Versionen/Releases; Patches, Bugfixes oder neue Software), einschließlich Dokumentation, gilt für das Nutzungsrecht an diesen Ziffer 23.

13. Vertragsdauer, Kündigung

13.1 Ein Auftrag in den Bereichen

- (Produkt-/Software-) Pflege;
- Webcontrolling; und
- Hosting;

begründet ein Dauerschuldverhältnis. Dieses tritt mit Vertragsabschluss in Kraft und läuft zunächst für zwei Vertragsjahre. Danach verlängert es sich jeweils um ein weiteres Vertragsjahr, wenn es nicht drei Monate vor Ablauf der jeweiligen Vertragsdauer von einem der Vertragspartner gekündigt wird.

13.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

13.3 Ein Auftrag kann nicht teilweise gekündigt werden.

E. (Dienstleistungs-) Kontingente

14. Leistungen von Pinuts

14.1 Vereinbaren die Vertragspartner ein (Dienstleistungs-) Kontingent, erhält der Auftraggeber einen Anspruch darauf, dass Pinuts

- Dienstleistungen in den in Ziffer 10 definierten Bereichen; und

- Sonstige Dienstleistungen gemäß Ziffer 11; erbringt, wenn und soweit der Auftraggeber diese Dienstleistungen abrufen.

14.2 Der Anspruch besteht innerhalb des vereinbarten Kontingent-Zeitraumes (vereinbaren die Vertragspartner keinen Kontingentzeitraum, gilt das Kontingent für ein Vertragsjahr, beginnend mit dem Auftragsabschluss) und des Kontingent-Volumens zu den Kontingent-Preisen.

15. Abruf von Leistungen

15.1 Ruft der Auftraggeber Leistungen aus dem Kontingent ab, (i) gelten für die Erbringung der Leistungen die Ziffern unter Abschnitt D. entsprechend; und (ii) wird der von Pinuts geleistete Zeitaufwand von dem Kontingent abgebucht; insoweit gilt Ziffer 20.1 und 20.2 entsprechend. Pinuts informiert den Auftraggeber monatlich im Nachhinein über den aktuellen Saldo des noch zur Verfügung stehenden Kontingent-Volumens.

15.2 Ist das Kontingent-Volumen aufgebraucht, endet der Anspruch des Auftraggebers. Ist das Kontingent-Volumen am Ende des Kontingent-Zeitraumes nicht vollständig aufgebraucht, verfällt dieses. Eine Rückerstattung ist ausgeschlossen.

F. Allgemeine Bestimmungen (2. Teil)

16. Rahmen der Leistungserbringung

16.1 Pinuts übernimmt eine Garantie für Leistungen und deren Beschaffenheiten nur, soweit dies ausdrücklich im Auftrag vereinbart wird. Fehlt eine ausdrückliche Regelung über das Bestehen einer Garantie, ist im Zweifel anzunehmen, dass keine Garantie vereinbart wurde.

16.2 Pinuts erbringt ihre Leistungen innerhalb der verbindlichen Termine und Fristen, sofern solche verbindlich vereinbart werden. Sind Termine und Fristen in einem Auftrag zwar vereinbart, werden diese jedoch nicht ausdrücklich als „verbindlich“ bezeichnet, gelten sie als annähernd vereinbart (sog. ca.-Angaben).

17. Ansprüche Dritter; Freistellung

17.1 Macht ein Dritter wegen der von Pinuts gelieferten Leistungen dem Auftraggeber gegenüber Ansprüche aus Patenten, Urheberrechten oder sonstigen gewerblichen Schutzrechten oder anderweitigen Rechtspositionen geltend, so wird der Auftraggeber Pinuts unverzüglich schriftlich und umfassend hierüber unterrichten.

17.2 Macht ein Dritter wegen der von dem Auftraggeber zur Verfügung gestellten/beigestellten Auftraggeber-Content oder sonstigem Content Pinuts gegenüber Ansprüche aus Patenten, Urheberrechten oder sonstigen gewerblichen Schutzrechten oder anderweitigen Rechtspositionen geltend, so wird der Auftraggeber Pinuts von jeglicher Haftung freistellen und Pinuts die angemessenen (Rechtsverteidigungs-) Kosten ersetzen, die Pinuts wegen der Inanspruchnahme entstehen.

18. Mitwirkung des Auftraggebers

18.1 Der Auftraggeber ist im Zusammenhang mit dem Auftrag zur angemessenen Mitwirkung verpflichtet.

a) Jeder Vertragspartner wird bei Dauerschuldverhältnissen (vgl. Ziffer 13.1) während der Vertragslaufzeit einen Verantwortlichen benennen, der für den jeweils anderen Vertragspartner der erste Ansprechpartner bei allen Fragen sein wird, die den Auftrag betreffen, und alle für die Zwecke der Durchführung des Auftrags notwendigen oder zweckmäßigen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt.

b) Der Auftraggeber ist für die von ihm beizustellende Software und Hardware verantwortlich und stellt deren ordnungsgemäßen Betrieb sicher, erforderlichenfalls durch (Wartungs-) Verträge mit Dritten. Er wird es Pinuts ermöglichen, die gemäß diesen (Wartungs-) Verträgen von Dritten zu erbringenden Leistungen zu nutzen, soweit dies für die Zwecke der Durchführung des Auftrags notwendig oder zweckmäßig ist.

c) Bei Mängelbeseitigungen wird der Auftraggeber Pinuts bei der Suche nach der Mangelursache unterstützen.

d) Der Auftraggeber wird die für die Erbringung der Leistungen erforderlichen Informationen, Daten (z.B. Content) und Unterlagen („**Auftraggeber-Content**“) rechtzeitig in der von Pinuts, in Abstimmung mit dem Auftraggeber, bestimmten Form beistellen.

Für Auftraggeber-Content ist allein der Auftraggeber verantwortlich. Pinuts ist nicht verpflichtet,

- den Auftraggeber-Content auf mögliche Rechtsverstöße zu überprüfen;
- zu prüfen, ob sich der Auftraggeber-Content für die vom Auftraggeber verfolgten Zwecke eignet.

Bei offenkundigen, aus Sicht von Pinuts wesentlichen Rechtsverstößen oder offensichtlicher Ungeeignetheit wird Pinuts den Auftraggeber auf die Mängel des Auftraggeber-Content hinweisen.

e) Der Auftraggeber wird Personen, die Pinuts gegenüber dem Auftraggeber benennt, die für die Erbringung der Leistungen erforderlichen Zugangsberechtigungen, insbesondere zu Gebäuden und Räumen sowie zu Technologien und (IT-) Systemen, erteilen und die dazu erforderlichen Medien (z.B. Codekarten, Ausweise, Benutzernamen und Passworte) beistellen.

f) Soweit im Rahmen der Erbringung der Leistungen, insbesondere des agilen Vorgehensmodells und/oder der Mängelbeseitigung, die Mitwirkung von Mitarbeitern des Auftraggebers notwendig oder zweckmäßig wird, wird der Auftraggeber sachkundige Mitarbeiter zur Mitwirkung abstellen.

g) Sofern Pinuts dem Auftraggeber Vorschläge, Entwürfe, (Software-) Testversionen oder ähnliches zur Verfügung stellt, wird der Auftraggeber im Rahmen des Zumutbaren eine schnelle und sorgfältige Prüfung vornehmen. Beanstandungen und Änderungswünsche wird der Auftraggeber Pinuts jeweils unverzüglich mitteilen.

18.2 Der Auftraggeber erbringt Mitwirkungsleistungen auf eigene Kosten (z.B. Verbindungskosten, Remote-Access Kosten).

19. Abnahme

19.1 Pinuts teilt dem Auftraggeber die Abnahmefähigkeit der Leistung mit und stellt dem Auftraggeber die Leistung in abnahmefähiger Art und Weise zur Verfügung. Pinuts ist

berechtigt, Teilabnahmen zu verlangen, wenn es sich um in sich abgeschlossene Teilleistungen handelt.

19.2 Der Auftraggeber unterzieht die Leistungen fachlichen und technischen Funktionsprüfungen zur Feststellung der Abnahmereife; Pinuts wird den Auftraggeber hierbei unterstützen. Art, Umfang und Dauer der Funktionsprüfungen werden von den Vertragspartnern vor Durchführung festgelegt.

Es wird ein Abnahmeprotokoll erstellt. In das Abnahmeprotokoll sind sämtliche Fehler der Leistungen aufzunehmen. Dabei sind die Fehler folgenden Fehlerkategorien zuzuordnen:

Fehlerkategorie	Beschreibung
1 („kritisch“)	Fehler, die so wesentlich sind, dass die Leistung, entweder insgesamt oder in wesentlichen Teilen, nicht genutzt werden kann.
2 („wichtig“)	Fehler, die die Nutzung der Leistung, entweder insgesamt oder in Teilen, wesentlich beeinträchtigen.
3 („weniger wichtig“)	Fehler, die die Nutzung der Leistung, entweder insgesamt oder in Teilen, nur unwesentlich beeinträchtigen, beispielsweise fehlende Nice-to-have-Funktionen oder ungünstig definierte Grundeinstellungen.

19.3 Nach der Durchführung der Abnahmeprüfungen nehmen die Vertragspartner in das Abnahmeprotokoll auf, ob die Leistungen abnahmereif sind, und unterzeichnen das Abnahmeprotokoll gemeinsam.

Eine Leistung ist nicht abnahmereif, wenn

- mehrere Fehler der Kategorie 1 vorliegen; oder
- mehrere Fehler der Kategorie 2 vorliegen, die zusammen so wesentlich sind, dass die Leistung, entweder insgesamt oder in wesentlichen Teilen, nicht genutzt werden kann oder die Nutzung dem Auftraggeber nicht zumutbar ist.

Wegen unwesentlicher Mängel kann die Abnahme nicht verweigert werden.

19.4 Ist eine Leistung abnahmereif, erklärt der Auftraggeber die Abnahme; die Abnahme kann im Abnahmeprotokoll erklärt werden. Sind in dem Abnahmeprotokoll Fehler aufgenommen, wird Pinuts diese unverzüglich beseitigen; insofern gilt Ziffer 22.

Erklärt der Auftraggeber die Abnahme trotz Abnahmereife nicht, kann Pinuts eine angemessene Frist zur Abgabe der Erklärung setzen. Die Leistungen gelten mit Ablauf der Frist als abgenommen, wenn der Auftraggeber die Abnahme nicht erklärt, obwohl die Leistungen abnahmereif sind.

Die Abnahme kann auch im Wege schlüssigen Verhaltens des Auftraggebers erfolgen, insbesondere durch

- die produktive Nutzung der Leistungen über einen Zeitraum von 4 Wochen;
- vorbehaltlose Zahlung der für die Leistungen geschuldeten Vergütung; oder
- Beauftragung weiterer, auf den Leistungen aufbauender Leistungen.

Ist eine Leistung nicht abnahmereif, leistet Pinuts Nacherfüllung innerhalb angemessener Nachfrist, wobei für eine wirksame Nachfristsetzung die Schriftform erforderlich ist. Anschließend erfolgt eine weitere Abnahmeprüfung. Für diese gelten die vorangehenden Regelungen für die erste Abnahmeprüfung entsprechend.

19.5 Falls eine vom Auftraggeber gesetzte angemessene Frist zur Nacherfüllung erfolglos verstrichen ist und die Nacherfüllung nach Ablauf einer zweiten, vom

Auftraggeber schriftlich gesetzten angemessenen Nachfrist endgültig fehlschlägt, kann der Auftraggeber die Vergütung mindern oder den Auftrag rückgängig machen. Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen kann der Auftraggeber nur im Rahmen der Grenzen gemäß Ziffer 24 verlangen.

20. Vergütung und Zahlungsbedingungen

20.1 Vergütung. Der Auftraggeber ist zur Zahlung einer Vergütung für die von Pinuts gemäß dem Auftrag erbrachten Leistungen verpflichtet. Die Höhe der Vergütung richtet sich, soweit im Auftrag nichts anderes vereinbart ist,

- bei der Lieferung von Standardsoftware nach den zu entrichtenden (Lizenz-) Gebühren; und
- bei allen anderen Leistungen und Lieferungen nach dem Zeitaufwand, einschließlich Reisezeitaufwand, und den Auslagen von Pinuts sowie den Preisen, einschließlich (Lizenz-) Gebühren;

wobei für diese Preise und Gebühren die jeweils gültigen Preislisten von Pinuts und, hilfsweise, die für Drittstandardsoftware anwendbaren Preislisten Dritter gelten. Soweit für Reisezeiten in den Preislisten keine gesonderten Preise ausgewiesen werden, werden Reisezeiten zu hälftigen Tages- bzw. Stundensätzen in Rechnung gestellt.

20.2 Zeitaufwand. Der Zeitaufwand wird in Zeiteinheiten von angefangenen Viertelstunden (15 Minuten) erfasst und berechnet. Pinuts ist zu einer zeitnahen und übersichtlichen Erfassung des Zeitaufwands verpflichtet. Pinuts kann hierfür ein Zeiterfassungssystem einrichten; wünscht der Auftraggeber zusätzlich die Erfassung des Zeitaufwands in seinen Systemen, kann Pinuts hierfür eine zusätzliche Vergütung gemäß Ziffer 20.1 verlangen.

20.3 Steuern. Alle Preise, die in einem Auftrag und in der jeweils gültigen Preisliste von Pinuts benannt sind, verstehen sich zzgl. aller einschlägigen Steuern, insbesondere der jeweils gültigen Umsatzsteuer.

20.4 Vergütungshöhe und Fälligkeit. Soweit im Auftrag nichts anderes vereinbart ist, gilt im Übrigen Folgendes:

a) (Web-/Software-) Projekte

aa) **Pauschalvergütung.** Ist eine bestimmte Vergütungshöhe vereinbart, gilt diese nur dann als pauschale Vergütung, wenn sie ausdrücklich im Auftrag als „Pauschalvergütung“ vereinbart wird. Bei wesentlichen Änderungen des Aufwands (ab 10%) ist die Pauschalvergütung an die tatsächlich ausgeführten Leistungen anzupassen.

Pinuts ist berechtigt, dem Auftraggeber in angemessenen zeitlichen Abständen Abschlagszahlungen in Rechnung zu stellen. Die Höhe der Abschlagszahlungen richtet sich nach dem Wert der jeweils bereits erbrachten Leistungen von Pinuts.

Keine Pauschalvergütung. Ist keine Pauschalvergütung vereinbart, wird die Vergütung monatlich im Nachhinein dem Auftraggeber nach Aufwand gemäß Ziffer 20.1 und 20.2 in Rechnung gestellt.

bb) **Projekte mit Pflichtenheft.** Wird im Rahmen eines (Web-/Software-) Projektes die Erstellung eines Konzeptes (z.B. Pflichtenheft oder Feinkonzept) und eine einheitliche Vergütungshöhe für alle Leistungen im Bereich Konzeption und Realisierung des (Web-/Software-) Projektes vereinbart, gilt für die Vergütung aller Leistungen aa) entsprechend.

Wird zusätzlich vereinbart, welcher Anteil der Vergütung auf die Leistungen im Bereich Konzeption entfällt und welcher auf die im Bereich Realisierung, gilt Folgendes:

- Der Anteil, der auf die Leistungen im Bereich Konzeption entfällt, gilt als Pauschalvergütung; aa) findet entsprechende Anwendung;

der Anteil, der auf die Leistungen im Bereich Realisierung entfällt, gilt als Kostenschätzung; Pinuts teilt dem Auftraggeber nach Abschluss der Konzeption mit, ob die Kostenschätzung aufgrund der im Rahmen der Konzeption gewonnenen Erkenntnisse anzupassen ist oder bestätigt diese; eine bestätigte oder angepasste Kostenschätzung gilt als „Pauschalvergütung“; aa) findet entsprechende Anwendung; bei einer wesentlichen Steigerung des geschätzten Aufwands (ab 10%) ist der Auftraggeber zur außerordentlichen Kündigung des Auftrags berechtigt; eine Rückerstattung der Vergütung für Leistungen im Bereich Konzeption ist ausgeschlossen.

cc) **Schlussrechnung.** Nach Abnahme der Leistungen erstellt Pinuts eine Schlussrechnung.

b) **Standardsoftware.** Es gelten die vereinbarten (Kauf-) Preise und (Lizenz-) Gebühren gemäß Auftrag, hilfsweise gemäß den jeweils gültigen Preislisten von Pinuts und, hilfsweise, die für Drittstandardsoftware anwendbaren Preislisten Dritter.

c) **Dienstleistungen.**

aa) Ist eine bestimmte Vergütung für bestimmte Zeiträume vereinbart, wird die Vergütung jeweils vor Beginn des Zeitraumes dem Auftraggeber in Rechnung gestellt, wenn die Vergütung ausdrücklich als „Pauschalvergütung“ vereinbart wird.

bb) Ist in dem Auftrag zwar eine bestimmte Vergütung vereinbart, wird diese jedoch nicht ausdrücklich als „Pauschalvergütung“ bezeichnet, gilt sie als Abstimmung eines Kostenrahmens für den bestimmten Zeitraum. Pinuts wird den Auftraggeber benachrichtigen, wenn absehbar wird, dass der Kostenrahmen überschritten wird. Nach Eingang einer derartigen Benachrichtigung wird der Auftraggeber Pinuts mitteilen, ob und in welchem Umfang er im laufenden Zeitraum weitere Leistungen von Pinuts wünscht. Nur wenn der Auftraggeber sich mit einer Überschreitung des Kostenrahmens einverstanden erklärt, ist Pinuts zur Überschreitung des Kostenrahmens berechtigt.

Ist der Kostenrahmen am Ende des Zeitraumes nicht vollständig aufgebraucht, verfällt dieser. Eine Rückerstattung ist ausgeschlossen.

Der Kostenrahmen wird jeweils vor Beginn des Zeitraumes dem Auftraggeber in Rechnung gestellt; der den Kostenrahmen übersteigende Aufwand wird jeweils monatlich im Nachhinein dem Auftraggeber von Pinuts in Rechnung gestellt.

cc) Ist keine bestimmte Vergütung für bestimmte Zeiträume oder in bestimmter Höhe vereinbart, gilt eine Vergütung nach Aufwand gemäß Ziffer 20.1 und 20.2 als vereinbart; diese wird jeweils monatlich im Nachhinein dem Auftraggeber in Rechnung gestellt.

d) **(Dienstleistungs-) Kontingent.** Die Vergütung für ein (Dienstleistungs-) Kontingent wird dem Auftraggeber nach Vereinbarung des Kontingents im Vorhinein in Rechnung gestellt.

20.5 Mehraufwand. Mehraufwand, der über die gemäß dem Auftrag von Pinuts geschuldeten Leistungen

hinausgeht, ist nach dem Zeitaufwand gemäß Ziffer 20.1 und 20.2 zu vergüten. Als Mehraufwand, der zusätzlich zu vergüten ist, gelten alle im Auftrag nicht vorgesehenen, später verlangten anderen oder zusätzlichen Leistungen von Pinuts, insbesondere soweit sie auf nachträglichen Änderungs- und Ergänzungswünschen des Auftraggebers beruhen. Mehraufwand wird monatlich im Nachhinein in Rechnung gestellt.

20.6 Auslagen. Zusätzlich zu der Vergütung hat der Auftraggeber Pinuts die im Zusammenhang mit der Erbringung der Leistungen entstandenen Auslagen, insbesondere

- Reisekosten (bei Einsätzen vor Ort) in Höhe angemessener und nachgewiesener Reise- und Übernachtungskosten; ohne Nachweis in Höhe der von der Finanzverwaltung anerkannten Pauschalen für Übernachtungskosten und Verpflegungsmehraufwand; bei der Nutzung von PKW erfolgt eine Abrechnung auf der Grundlage der steuerrechtlichen Entfernungspauschale;
- Farbausdrucke und Versandkosten (z.B. Botendienste, Porto);
- Verbindungskosten (z.B. Telekommunikationskosten für die Einwahl in Systeme des Auftraggebers zur Fernwartung);

zu erstatten. Auslagen werden gesondert in Rechnung gestellt oder in Rechnungen über Vergütungen gesondert ausgewiesen.

Für die Abwicklung von Aufträgen mit Dritten, deren Kostenaufwand direkt an den Auftraggeber weiterberechnet wird, kann Pinuts eine Handling Fee in Höhe von 15% erheben.

21. Fälligkeit, Aufrechnung und Zahlungsverzug

21.1 Die Vergütung und die Auslagen werden mit Zugang der Rechnung bei dem Auftraggeber fällig und sind innerhalb von vierzehn Tagen nach Zugang zu zahlen. Nach Ablauf von vierzehn Tagen kann Pinuts Verzugszinsen für ausstehende Beträge in Höhe von acht Prozentpunkten über dem Basiszinssatz gemäß § 247 BGB verlangen.

21.2 Der Auftraggeber kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen.

22. Mängel

Für Mängel der Leistungen, ausgenommen Dienstleistungen, haftet Pinuts nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen des Kaufvertragsrechts (§§ 434 ff. BGB), soweit nicht nachfolgend etwas anderes geregelt wird:

22.1 Treten an den Leistungen Mängel auf, wird der Auftraggeber diese unverzüglich Pinuts unter Angabe der für die Mängelerkennung und -beseitigung zweckdienlichen Informationen melden (z.B. Informationen über betroffene User, die System- und Hardwareumgebung, simultan geladene/genutzte andere Software). Richtet Pinuts ein Mängel-Management-System (z.B. ein Ticket-System) ein, nutzt der Auftraggeber dieses.

22.2 Pinuts analysiert vom Auftraggeber gemeldete Mängel und leistet zunächst Gewähr durch Nacherfüllung. Die Mängelbeseitigung setzt voraus, dass der Mangel reproduzierbar ist.

a) **Sachmängel:** Pinuts überlässt nach eigener Wahl dem Auftraggeber eine neue, mangelfreie Leistung (Ersatzlieferung) oder beseitigt den Mangel; als Mängelbeseitigung gilt auch, wenn Pinuts dem Auftraggeber zumutbare

Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Mangels zu vermeiden (Umgehungslösungen).

b) **Rechtsmängel:** Pinuts verschafft nach eigener Wahl dem Auftraggeber eine rechtlich einwandfreie Nutzungsmöglichkeit der Leistung (z.B. durch Beschaffung der erforderlichen Nutzungsrechte) oder ändert die Leistung so ab, dass sie die Rechte Dritter nicht mehr verletzt, aber weiterhin den vereinbarten Anforderungen entspricht (z.B. durch Lieferung eines neuen Produkts).

22.3 Bedingt die Nacherfüllung eine Änderung von Dokumentationen, liefert Pinuts auch diese entsprechend geändert an den Auftraggeber, wenn diese Gegenstand der mangelhaften Leistungen war.

22.4 Liefert Pinuts zur Mängelbeseitigung eine neue Version von Software und installiert und implementiert der Auftraggeber diese nicht, wird Pinuts insoweit von der Pflicht zur Mängelbeseitigung frei.

22.5 Ziffer 19.5 gilt entsprechend.

22.6 Die Sach- und Rechtsmängelhaftung erlischt, wenn der Auftraggeber oder Dritte an den Leistungen Änderungen vornehmen, denen Pinuts vorher nicht ausdrücklich zugestimmt hat. Etwas anderes gilt nur insoweit, als der Auftraggeber nachweist, dass der Mangel nicht auf die Änderungen zurückzuführen ist und diese die Mangelidentifizierung, -analyse und -beseitigung nicht erschwert haben.

22.7 Stellt sich heraus, dass ein vom Auftraggeber gemeldeter Mangel tatsächlich nicht besteht bzw. nicht auf Leistungen von Pinuts zurückzuführen ist, kann Pinuts von dem Auftraggeber eine Entschädigung des mit der Analyse und sonstigen Bearbeitung entstandenen Aufwands verlangen, sofern der Auftraggeber bei der Meldung vorsätzlich oder grob fahrlässig handelte; Ziffer 20.5 gilt entsprechend.

22.8 Verjährung. Die Verjährungsfrist für alle Mängelansprüche beträgt ein Jahr. Das gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von Pinuts oder einem ihrer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen, bei arglistigem Verschweigen des Mangels, bei der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz sowie bei Verletzungen einer Garantie, insbesondere einer garantierten Beschaffenheit. In diesen Fällen gilt die gesetzliche Verjährungsfrist. Die Verjährungsfrist beginnt mit der Lieferung der Leistung; ist die Leistung abzunehmen, mit der Abnahme der Leistung.

23. Nutzungsrechte

Soweit Leistungen, die Pinuts im Rahmen eines Auftrags erbringt und an den Auftraggeber liefert, insbesondere

- Produkte (*Abschnitt B.*) und Pinuts-Standardsoftware, einschließlich Dokumentation (*Abschnitt C.*);
 - Drittstandardsoftware, einschließlich Dokumentation (*Abschnitt C.*);
 - Ergebnisse von Beratungsleistungen (z.B. Analysen, Strategien und Konzeptionen) (*Abschnitt D. und E.*);
- durch gewerbliche Schutzrechte, insbesondere das Urhebergesetz, geschützt sind, (geschützte Leistungen bzw. Leistungsergebnisse: „**Gegenstände**“) gilt:

Drittstandardsoftware. Soweit Drittstandardsoftware Bestandteil des Auftrags ist, erfolgt die Lieferung ggf. ergänzend und vorrangig auf Basis der gesonderten (Lizenz-) Bedingungen des Dritten.

Open Source Software. Soweit Open Source Software Bestandteil des Gegenstandes ist, erfolgt die Lieferung ggf. ergänzend und vorrangig auf Basis der anwendbaren Open Source Software Lizenzen.

23.1 (Nicht-) Auftraggeberspezifische Gegenstände.

Zunächst ist zu unterscheiden, ob bzw. in wie weit die Gegenstände bzw. deren selbständige Bestandteile

- auftraggeberspezifisch (Gegenstände und Bestandteile zusammen „Auftraggeberspezifische Gegenstände“), oder
- nicht-auftraggeberspezifisch sind (zusammen „Nicht-Auftraggeberspezifische Gegenstände“).

Standardsoftware (auch als Bestandteil von Produkten oder Angepasster Software) ist stets nicht-auftraggeberspezifisch. Produkte, Anpassungen (im Bereich Software), Individualsoftware, Design, Content und Ergebnisse von Beratungsleistungen sind auftraggeberspezifisch oder nicht-auftraggeberspezifisch.

Sind Leistungen in einem Auftrag zwar als „für den Auftraggeber“ vereinbart, werden diese jedoch nicht ausdrücklich als „auftraggeberspezifisch“ bezeichnet, gelten sie als nicht-auftraggeberspezifisch. Im Falle von Zweifeln sind Gegenstände nicht-auftraggeberspezifisch.

a) **Auftraggeberspezifische Gegenstände.** Soweit der Gegenstand auftraggeberspezifisch ist, räumt Pinuts mit der Lieferung des Gegenstandes dem Auftraggeber an den auftraggeberspezifischen Bestandteilen das nicht-ausschließliche, räumlich und zeitlich unbeschränkte Recht ein, diese wirtschaftlich umfassend zu nutzen.

Dieses nicht-ausschließliche Recht umfasst das Recht, ohne Zustimmung von Pinuts,

- (i) Dritten Rechte an den auftraggeberspezifischen Bestandteilen einzuräumen, und seine Rechte auf Dritte zu übertragen; und
- (ii) die auftraggeberspezifischen Bestandteile, ausgenommen Software, zu bearbeiten.

Somit kann der Auftraggeber

- jedem mit ihm zu einem Konzern, einem Joint Venture oder einer anderen Partnerschaft verbundenen Unternehmen; und
 - im Falle des Outsourcings des Betriebs von Produkten und/oder des Hostings von Produkten jedem Dienstleister
- ohne Zustimmung von Pinuts jeweils ein eigenes Nutzungsrecht einräumen.

b) **Nicht-Auftraggeberspezifische Gegenstände.** Soweit der Gegenstand nicht-auftraggeberspezifisch ist, räumt Pinuts mit der Lieferung des Gegenstandes dem Auftraggeber an den Nicht-Auftraggeberspezifischen Bestandteilen das nicht-ausschließliche, räumlich und zeitlich unbeschränkte Recht ein, diese selber im Rahmen seiner eigenen unternehmerischen Tätigkeit für seine eigenen Geschäftszwecke und -vorfälle in der gelieferten Form zu nutzen.

Der Auftraggeber darf, ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Pinuts,

- (i) Dritten keine Rechte an den Nicht-Auftraggeberspezifischen Bestandteilen einräumen, und seine Rechte auch nicht auf Dritte übertragen;
- (ii) und, in allen anderen Fällen, die Nicht-Auftraggeberspezifischen Gegenstände nicht bearbeiten oder anders umarbeiten;
- (iii) im Falle von Software, Sicherungskopien nach den Regeln der Technik im notwendigen Umfang anfertigen.

Somit benötigt jedes mit dem Auftraggeber zu einem Konzern, einem Joint Venture oder einer anderen Partnerschaft verbundene Unternehmen jeweils ein eigenes Nutzungsrecht; und somit benötigt der Auftraggeber im Falle des Outsourcings des Betriebs von Produkten und/oder des Hostings von Produkten durch Dritte die vorherige schriftliche Zustimmung von Pinuts.

23.2 Allgemeine Regelungen. Für Auftraggeberspezifische und Nicht-Auftraggeberspezifische Gegenstände gilt:

a) **Rechtevorbehalt.** Alle Rechte an Leistungen von Pinuts (und aller vom Auftraggeber angefertigter Kopien) – insbesondere das Urheberrecht, die Rechte auf oder an Erfindungen sowie technische Schutzrechte –, die nicht ausdrücklich auf den Auftraggeber übertragen bzw. diesem eingeräumt sind, stehen ausschließlich Pinuts zu.

b) **Aufschiebende Bedingung.** Bis zur vollständigen Zahlung der Vergütung, welche der Auftraggeber Pinuts im Zusammenhang mit dem Auftrag schuldet, verbleiben sämtliche Nutzungsrechte an den von Pinuts gemäß dem Auftrag gelieferten Gegenständen bei Pinuts. Die Nutzung der Gegenstände im Rahmen von Prüfungen und/oder Tests zu Abnahmezwecken ist gestattet.

c) **Bearbeitung von Software.** Software darf ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Pinuts nicht übersetzt, bearbeitet, arrangiert oder anders umgearbeitet werden, ausgenommen die Ausnahmefälle gemäß § 69 d Abs. 2 und 3 und § 69 e Urhebergesetz (UrhG).

d) **Übertragung von Nutzungsrechten an Software.** Pinuts darf die Zustimmung zur Übertragung der Nutzungsrechte an Software davon abhängig machen, dass (i) der Auftraggeber die Software einem Dritten nur einheitlich und unter vollständiger und endgültiger Aufgabe der eigenen Nutzung der Software überlässt; (ii) die Übertragung nicht nur vorübergehend oder teilweise ist; (iii) der Auftraggeber eine schriftliche Erklärung des neuen Nutzers vorlegt, in der sich dieser gegenüber Pinuts zur Einhaltung der für die Software vereinbarten Nutzungs- und Weitergabebedingungen verpflichtet.

e) **Copyright-Vermerk.** An geeigneten Stellen sind auf bzw. in dem Gegenstand bzw. beweglichen Datenträgern, auf welchen der Gegenstand gespeichert ist, Copyright-Hinweise auf Pinuts als Inhaber des Copyright aufzunehmen. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, diese Hinweise ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von Pinuts zu verändern oder zu entfernen. Sicherungskopien auf beweglichen Datenträgern sind als solche zu kennzeichnen und mit dem Copyright-Vermerk von Pinuts zu versehen.

23.3 Mehrnutzung von Software. Der Auftraggeber ist zu einer Nutzung von Software, die über die vertraglich eingeräumten Nutzungsrechte hinausgeht, nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von Pinuts berechtigt. Bei Mehrnutzung ohne Zustimmung ist Pinuts berechtigt, den für die weitergehende Nutzung anfallenden Betrag (auch für die Vergangenheit) in Form von Schadensersatz in Rechnung zu stellen.

24. Haftung

24.1 Jeder Vertragspartner haftet für Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, die auf seiner vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung seines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen beruhen.

24.2 Jeder Vertragspartner haftet für sonstige Schäden, die auf seiner vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung oder einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung seines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen beruhen.

24.3 Jeder Vertragspartner haftet für Schäden, die auf der Verletzung einer Garantie, insbesondere einer garantierten Beschaffenheit beruhen.

24.4 Jeder Vertragspartner haftet für Schäden, die auf seiner leicht fahrlässigen Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht) beruhen, wobei die Ersatzpflicht auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt ist.

24.5 Jede weitere Haftung auf Schadensersatz ist ausgeschlossen. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

24.6 Der Auftraggeber ist für die regelmäßige Sicherung seiner Daten verantwortlich. Bei einem von Pinuts verschuldeten Datenverlust haftet Pinuts folglich, wenn kein Fall von Ziffer 24.1 bis 24.4 gegeben ist, nur für die Kosten (i) der Vervielfältigung der Daten von den vom Kunden zu erstellenden Sicherheitskopien und (ii) der Wiederherstellung der Daten, die auch bei einer ordnungsgemäß erfolgten Datensicherung verloren gegangen wären.

24.7 Für alle Ansprüche auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen bei vertraglicher und außervertraglicher Haftung gilt eine Verjährungsfrist von einem Jahr. Ziffer 22.8 Satz 2 und 3 gilt entsprechend. Die Verjährungsfrist beginnt mit dem Schluss des Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist und der Auftraggeber von den anspruchsbegründenden Umständen Kenntnis erlangt oder ohne grobe Fahrlässigkeit erlangen müsste. Die abweichende Verjährungsfrist für Mängelansprüche unter Ziffer 22.8 bleibt hiervon unberührt.

25. Geheimhaltung und Referenz

25.1 Die Vertragspartner verpflichten sich, zeitlich unbegrenzt, d.h. auch nach Ende des jeweiligen Auftrags, über alle ihnen im Zusammenhang mit dem jeweiligen Auftrag zur Kenntnis gelangten Vertraulichen Informationen, insbesondere Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse des Vertragspartners, strengstes Stillschweigen zu bewahren und diese weder unmittelbar noch mittelbar (i) Dritten (ausgenommen Subunternehmern und verbundenen Unternehmen im Sinne des § 15 ff. AktG) zugänglich zu machen oder bekannt zu geben; oder (ii) zu einem anderen als dem vertraglich vereinbarten Zweck zu verwenden. Die Vertragspartner dürfen ihren Mitarbeitern und Pinuts darf seinen Subunternehmern Vertrauliche Informationen nur weitergeben, wenn dies zur ordnungsgemäßen Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen oder zur Ausübung der ihnen eingeräumten Rechte erforderlich ist und wenn der jeweilige Vertragspartner diese Personen vor der Zugänglichmachung schriftlich zur Geheimhaltung verpflichtet hat.

25.2 „Vertrauliche Informationen“ sind alle Informationen, die ein Vertragspartner dem anderen im Zusammenhang mit dem jeweiligen Auftrag mitteilt oder überlässt, gleich ob in schriftlicher, mündlicher, visueller oder elektronischer Form (einschließlich Software und dazugehöriger Dokumentation), und die als „vertraulich“ gekennzeichnet

sind oder deren vertraulicher Charakter sich aus den Umständen ergibt.

Nicht als vertrauliche Informationen gelten Informationen, die (a) ein Vertragspartner von Dritten, die gegenüber dem anderen Vertragspartner nicht zur Geheimhaltung verpflichtet waren, rechtmäßig erworben hat und diese Dritten die Informationen wiederum nicht durch eine Verletzung von Schutzbestimmungen erlangt haben, (b) ein Vertragspartner ohne Rückgriff auf oder Verwendung von vertraulichen Informationen selbständig entwickelt hat, (c) einem Vertragspartner bereits vor Beginn der Zusammenarbeit bekannt geworden sind und nicht von einer Verschwiegenheitspflicht erfasst werden, (d) ohne Verschulden oder Zutun eines Vertragspartners öffentlich bekannt sind oder wurden, (e) ein Vertragspartner auf Grund zwingender gesetzlicher Bestimmungen oder auf Grund des jeweiligen Vertrages weitergeben darf, oder (f) gemäß Gesetz, behördlicher Verfügung oder gerichtlicher Entscheidung veröffentlicht werden müssen.

25.3 Pinuts ist berechtigt, den Auftraggeber als Referenzkunden zu benennen; der Auftraggeber ist berechtigt, Pinuts als Referenzdienstleister zu benennen. Jeder Vertragspartner kann die Berechtigung, ihn als Referenz zu benennen, jederzeit widerrufen.

26. Datenschutz

26.1 Die Vertragspartner verpflichten sich zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen. Pinuts hält die Regeln des Datenschutzes ein, insbesondere wenn Pinuts Zugang zum Betrieb oder zu Hard- und Software des Auftraggebers gewährt wird. Pinuts stellt sicher, dass ihre Erfüllungsgehilfen diese Bestimmungen ebenfalls einhalten, insbesondere verpflichtet Pinuts sie vor Aufnahme ihrer Tätigkeit auf das Datengeheimnis.

26.2 Pinuts bezweckt keine Verarbeitung oder Nutzung personenbezogener Daten im Auftrag des Auftraggebers. Vielmehr geschieht, wenn überhaupt, ein Transfer personenbezogener Daten nur in Ausnahmefällen als Nebenfolge der vertragsgemäßen Leistungen.

27. Abwerbverbot

Die Vertragspartner verpflichten sich, während der Laufzeit des Auftrags sowie für einen Zeitraum von zwölf Monaten nach dessen Beendigung, angestellten oder freien Mitarbeitern des jeweils anderen Vertragspartners, die mit der Durchführung des Auftrags betraut sind bzw. waren, keine Beschäftigung anzubieten oder sie zu beschäftigen.

28. Gerichtsstand; Anwendbares Recht

28.1 Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit dem Auftrag ist Berlin.

28.2 Für den Auftrag und alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit dem Auftrag gilt ausschließlich deutsches materielles Recht ohne Verweis auf eine andere Rechtsordnung; die Anwendung des Wiener UN-Übereinkommens über Verträge über den internationalen Warenkauf vom 11.04.1980 ist ausgeschlossen.

29. Unwirksamkeit einzelner Klauseln

Sollten einzelne oder mehrere Bestimmungen des Auftrags ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung gilt eine

wirksame Bestimmung als vereinbart, die dem von den Vertragspartnern Gewollten wirtschaftlich am nächsten kommt. Das Gleiche gilt für den Fall einer Lücke.

30. Subunternehmer

Pinuts ist berechtigt, freie Mitarbeiter und andere Dritte (z.B. die Pinuts media + science GmbH & Co. KG), ohne Zustimmung des Auftraggebers, zu der Erbringung von Leistungen heranzuziehen und unterzubeauftragen.

31. Höhere Gewalt

Höhere Gewalt bezeichnet den Eintritt von unvorhersehbaren, außergewöhnlichen Umständen, die Pinuts trotz der ihr zumutbaren Sorgfalt nicht abwenden kann, z.B. Betriebsstörungen, behördliche Eingriffe, Energieversorgungsschwierigkeiten, Streik oder Aussperrung, sei es, dass diese Umstände im Bereich von Pinuts, sei es, dass sie im Bereich ihrer Lieferanten eintreten. Wird Pinuts an der Erfüllung ihrer Verpflichtungen durch höhere Gewalt gehindert, verlängert sich, wenn die Lieferung oder Leistung nicht unmöglich wird, die Lieferfrist in angemessenem Umfang. Wird durch höhere Gewalt die Lieferung oder Leistung unmöglich, so wird Pinuts von ihren Leistungsverpflichtungen befreit; der Auftraggeber muss keinerlei Gegenleistungen erbringen.