Allgemeine Geschäftsbedingungen der Singhammer IT Consulting AG für Cloudprojekte (DYCE)

Stand: 1.05.2025

A. ALLGEMEINE REGELUNGEN

1 Geltungsbereich / Bindungsfrist

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend **„AGB“**) gelten für Geschäftsbeziehungen der Singhammer IT Consulting AG, Anna-Sigmund-Straße 1, 82061 Neuried (nachfolgend **„Singhammer“**) mit ihren Kunden. Kunden von Singhammer sind ausschließlich Unternehmer.

1.2 Singhammer bietet Kunden Leistungen im Zusammenhang mit der Bereitstellung von Softwareprodukten. Der Vertragsinhalt richtet sich immer nach den von Singhammer erstellten und vom Kunden angenommenen Angebots-/Vertragsunterlagen („Angebot“). Im Falle von Widersprüchen zwischen dem Angebot (einschließlich etwaiger Anlagen) und den AGB geht das Angebot vor. Weitere in diesen AGB referenzierte Dokumente kommen nachrangig hierzu zur Anwendung.

1.3 Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden anstelle dieser oder ergänzend zu diesen AGB nur dann Vertragsbestandteil, wenn Singhammer dies im Rahmen des Vertragsschlusses gegenüber dem Kunden ausdrücklich schriftlich bestätigt. Dem Kunden ist bewusst, dass der Beginn der Leistungserbringung durch Singhammer unter keinen Umständen als Akzeptanz von Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden zu verstehen ist.

1.4 Singhammer behält sich das Recht vor, diese AGB jederzeit zu ändern. Der Kunde wird vier (4) Wochen vor Inkrafttreten der Änderungen schriftlich über die Änderungen informiert. Im Rahmen dieser Information werden dem Kunden die neuen AGB mitgeteilt. Er ist berechtigt, der Geltung der neuen AGB innerhalb von vier (4) Wochen nach Zugang dieser Mitteilung zu widersprechen. Unterlässt der Kunde einen Widerspruch, werden die geänderten AGB nach Ablauf der vierwöchigen Frist Vertragsbestandteil. Auf diese Frist wird Singhammer den Kunden im Rahmen der Änderungsmitteilung ausdrücklich hinweisen.

1.5 Ausgeschlossen vom Recht zur Änderung dieser AGB nach Ziffer 1.4 sind Regelungen, welche die Hauptleistungspflichten der Vertragsparteien betreffen und die somit das Verhältnis zwischen Haupt- und Gegenleistungspflichten maßgeblich verändern, sowie sonstige grundlegende Änderungen der vertraglichen Pflichten, die dem Abschluss eines neuen Vertrags gleichkommen. Für solche Änderungen ist eine ausdrückliche vertragliche Vereinbarung erforderlich.

2 Leistungen von Singhammer

2.1 Die im Rahmen einer Geschäftsbeziehung von Singhammer erbrachten Leistungen bestehen in der Regel aus einem oder allen der folgenden Elemente:

- Bereitstellung einer oder mehrerer über das Internet nutzbaren Software-Anwendungen von Singhammer („DYCE-Apps“) und/oder anderen Herstellern („Drittanbieterprodukte“), zusammen „Software“, zur Nutzung durch Nutzer des Kunden, in Form einer zeitlich beschränkten Softwareüberlassung zum Zwecke des Eigenbetriebs durch den Kunden („Software-Miete“);
- auf die Nutzung der DYCE-Apps bezogene Pflegeleistungen („Softwarepflege“);
- auf die Nutzung der Software bezogene Beratungs-, Schulungs- sowie sonstige Unterstützungsleistungen im Zusammenhang mit der Nutzung der Software (gemeinsam „Dienstleistungen“);
- die Entwicklung von kundenspezifischen Erweiterungen der Software in Form von „Kunden-Apps“, die auf den bestehenden Software-Produkten aufsetzen („Entwicklungsleistungen“).
- auf die Nutzung der Software bezogene Supportleistungen („Support“)
- die Erbringung von Pflegeleistungen für die Kunden Apps („Updateservice“) zum Erhalt der Updatefähigkeit mit zukünftigen Releases DYCE-Apps oder der Vorprodukte gem. E.2.

2.2 Zusätzlich zu den Allgemeinen Regelungen (A.) dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten die jeweiligen Ergänzenden Bedingungen für die Software-Miete und Softwarepflege der DYCE-Apps (B.), für Dienstleistungen

(C.), für Entwicklungsleistungen (D.) und für Support und Updateservice (E.). Die Ergänzenden Bedingungen gehen den Allgemeinen Regelungen vor, soweit sie diesen widersprechen.

2.3 Singhammer setzt zur Erbringung von Dienstleistungen sorgfältig ausgewählte eigene Mitarbeiter oder Dritte als Subunternehmer mit den jeweils erforderlichen Qualifikationen ein. Singhammer ist jederzeit berechtigt, zur Leistungserbringung eingesetzte eigene Mitarbeiter oder Dritte durch solche mit vergleichbarer Qualifikation und Erfahrung zu ersetzen. Wurden diese Mitarbeiter dem Kunden namentlich kommuniziert, wird Singhammer den Kunden über den Ersatz informieren.

2.4 Soweit die DYCE-Apps ganz oder in Teilen über Drittanbieter (insb. App Store-Anbieter wie Microsoft oder Atlassian) bereitgestellt werden, hat Singhammer keinen Einfluss auf die Verfügbarkeit der Anwendungen bei den Drittanbietern und ist hierfür nicht verantwortlich.

3 Allgemeine Pflichten des Kunden

3.1 Der Kunde erkennt seine (in diesen AGB und ggf. zusätzlich im Angebot genannten) Mitwirkungspflichten als Voraussetzung für die Leistungserbringung durch Singhammer und damit als seine vertraglichen Pflichten an.

3.2 Die Bereitstellung und Nutzung der DYCE-Apps setzt den Einsatz weiterer Softwareprodukte von Drittanbietern, insbesondere Microsoft Dynamics 365 Business Central voraus („Vorprodukte“).

3.3 Der Kunde wird sich über die wesentlichen Funktionsmerkmale der Software und ihre Voraussetzungen (z. B. in Bezug auf Browser, Vorprodukte) informieren und diese beachten. Er trägt das Risiko, ob die Software seinen Wünschen und Gegebenheiten entspricht.

3.4 Der Kunde sorgt für die Arbeitsumgebung der Software und der notwendigen Vorprodukte (nachfolgend „Cloud Umgebung“) entsprechend den Vorgaben des Herstellers. Es liegt in seinem Verantwortungsbereich, den ordnungsgemäßen Betrieb der notwendigen IT-Systeme erforderlichenfalls durch Wartungsverträge mit Dritten sicherzustellen. Der Kunde gewährt Singhammer unmittelbar Zugang zur Software und zu den IT-Systemen und stellt alle vorhandenen Unterlagen (z.B. Logfiles) zur Verfügung, die es Singhammer ermöglichen, Störungen und Fehler nachzuvollziehen und zu reproduzieren.

3.5 Technische Anforderungen und Vorgaben gemäß den Ziffern 3.2 und 3.4 können sich von Zeit zu Zeit ändern, insbesondere im Zusammenhang mit Aktualisierungen der Software. Singhammer macht dem Kunden die für die Nutzung der DYCE-Apps aktuellen Anforderungen und Vorgaben in Form von „Release Notes“ laufend zugänglich und informiert den Kunden rechtzeitig vor einer Änderung der Anforderungen und Vorgaben. Der Kunde wird aktuelle Anforderungen und Vorgaben unverzüglich umsetzen und die Release Notes der Drittanbieter beachten.

3.6 Der Kunde benennt schriftlich mindestens einen Ansprechpartner für Singhammer sowie dessen Telefonnummer und E-Mail-Adresse, unter der die Erreichbarkeit des Ansprechpartners sichergestellt ist. 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 dem Ansprechpartner bei Singhammer.

3.7 Der Kunde ist insbesondere dafür verantwortlich, dass er die Software ausschließlich für die vertraglich vorausgesetzten Zwecke einsetzt und sie nicht missbräuchlich nutzt.

3.8 Der Kunde verpflichtet sich, seine im Projektverlauf dokumentierten Aufgaben innerhalb der vereinbarten Frist zu erledigen. Die Verantwortung für Projektverzögerungen, durch nicht fristgemäße Erledigung liegt beim Kunden.

3.9 Liegt ein Verstoß gegen Nutzungsrechte des Kunden durch einen seiner Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen vor, wird der Kunde nach Kräften an der Aufklärung von Verletzungshandlungen und deren Umfang mitwirken. Der Kunde wird Singhammer unverzüglich über die entsprechende Verletzungshandlung in Kenntnis setzen.

3.10 Erfüllt der Kunde eine Mitwirkungspflicht nicht, nicht ordnungsgemäß oder verspätet und kann Singhammer seine Leistungen deshalb nicht vertragsgemäß erbringen, so ist Singhammer für dem Kunden hieraus entstehende Nachteile nicht verantwortlich.

4 Preise, Rechnungsstellung Zahlungsbedingungen

4.1 Die im Angebot bestimmten Preise sind Nettopreise, zu denen jeweils die gesetzlich bestimmte Umsatzsteuer hinzukommt. Die Preise gelten nur für den im Angebot bestimmten Leistungsumfang.

4.2 Der Rechnungsbetrag ist spätestens am 10. Tag nach Rechnungsstellung ohne Abzug auf ein in der Rechnung angegebenes Konto zu zahlen.

4.3 Singhammer ist berechtigt, Preise erstmals nach Ablauf von zwölf (12) Monaten nach Vertragsbeginn und höchstens einmal im Jahr mit einer Ankündigungsfrist von drei (3) Monaten gemäß der Kostenentwicklung Singhammers zu erhöhen, sofern im Angebot keine andere Vereinbarung getroffen wurde. Singhammer kann darüberhinausgehende Kostensteigerungen für Vorleistungen Dritter weitergeben, sofern Singhammer diese nicht selbst verursacht hat. Sobald sich die Preise um mehr als zehn (10) % erhöhen, ist der Kunde berechtigt, mit einer Frist von sechs (6) Wochen nach Zugang des Erhöhungsverlangens den Vertrag außerordentlich zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung zu kündigen. Bei einer Reduzierung der entsprechenden Kosten kann der Kunde ebenfalls erstmals nach Ablauf von zwölf (12) Monaten eine entsprechende Herabsetzung der Vergütung verlangen. Die Ankündigung einer Preisanpassung erfolgt per E-Mail an den Ansprechpartner des Kunden.

4.4 Sofern sich die Mietpreise der über Singhammer bezogenen Drittanbietersoftware erhöhen, wird Singhammer den Kunden unverzüglich auf die vom Hersteller angekündigte Erhöhung hinweisen. Eine Kündigung ist – je nach Hersteller – i.d.R. mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ablauf des für die Drittanbietersoftware gültigen Mietzeitraums möglich.

5 Nutzungsrechte des Kunden

5.1 Dem Kunden steht das auf die Laufzeit des Mietvertrags zeitlich beschränkte, nicht ausschließliche Recht zu, die über Singhammer bezogene Software im vereinbarten Nutzungsumfang einzusetzen. Dieses Nutzungsrecht ist an im Sinne des § 15 AktG verbundene Unternehmen des Kunden übertragbar oder unterlizenzierbar, sofern die Nutzung innerhalb derselben Cloud Umgebung erfolgt; im Übrigen ist die Übertragbarkeit / Unterlizenzierbarkeit ausgeschlossen.

5.2 Ziffer 5.1 gilt nicht für Standardprodukte, die Teil der Arbeitsergebnisse sind oder die dem Kunden im Rahmen der Software-Miete überlassen werden. Standardprodukte sind in sich abgrenzbare Produkte oder Lösungen von Dritten, die eigenen Lizenzbedingungen unterliegen. Dies schließt Arbeitsergebnisse ein, die „Open Source Software“ oder Bearbeitungen dieser Software beinhalten. Beide Parteien verpflichten sich zur Beachtung dieser Lizenzbedingungen. Singhammer macht dem Kunden eine laufend aktualisierte Übersicht dieser Lizenzbedingungen online zugänglich. Die Rechte des Kunden an diesen Standardprodukten bestimmen sich ausschließlich nach deren Lizenzbedingungen.

5.3 Der Kunde wird die Software nur für seine internen Unternehmenszwecke einsetzen. Er darf weder die Software selbst noch die Rechte an der Software vermieten, verleihen, verkaufen, unterlizenzieren, Dritten zur Nutzung überlassen, abtreten oder übertragen, noch die Software kopieren oder das Kopieren der Software weder in Teilen noch als Ganzes genehmigen, ausgenommen in den hier ausdrücklich erlaubten Fällen.

5.4 Soweit im Rahmen der Leistungserbringung von Singhammer Arbeitsergebnisse entstehen, die patent-, gebrauchsmuster- oder designfähig sind, darf Singhammer eine entsprechende Schutzrechtsanmeldung im eigenen Namen und auf eigene Rechnung vornehmen. Singhammer wird dem Kunden im erforderlichen Umfang das Recht einräumen, das Schutzrecht zusammen mit den Arbeitsergebnissen zu nutzen. Eine gesonderte Vergütung für diese Schutzrechtslizenz ist nicht zu zahlen.

5.5 Für Arbeitsergebnisse, die im Rahmen von Entwicklungsleistungen durch den Kunden beauftragt und von Singhammer erbracht wurden, steht dem Endkunden, vorbehaltlich der vollständigen geschuldeten Vergütung, ein einfaches, nicht ausschließliches, nicht übertragbares Recht zu, diese in dem für die Erreichung des Vertragszweckes erforderlichen Umfang zu nutzen, zu vervielfältigen und zu bearbeiten. §§ 69 (d) und (e) UrhG gelten ergänzend, soweit anwendbar.

6 Rechte des Kunden bei Rechtsmängeln

6.1 Singhammer gewährleistet, dass durch die überlassenen Arbeitsergebnisse (im Sinne dieser Ziffer 6 einschließlich der DYCE-Apps) bei vertragsgemäßer Nutzung durch den Kunden keine Rechte Dritter verletzt werden. Diese Gewährleistung setzt voraus, dass der Kunde Singhammer von gegen ihn geltend gemachten Rechten Dritter unverzüglich schriftlich in Kenntnis setzt und Singhammer die Rechtsverteidigung und Vergleichsverhandlungen überlässt. Der Kunde wird Singhammer dabei kostenlos in zumutbarem Umfang unterstützen, insbesondere hierfür erforderliche Informationen überlassen. Gesetzliche Rügeobliegenheiten des Kunden bleiben unberührt. Rechte in diesem Sinne sind nur solche, die dem Dritten in der Bundesrepublik Deutschland sowie in den Staaten zustehen, in denen der Kunde die Arbeitsergebnisse bestimmungsgemäß nutzt.

6.2 Kann der Kunde ein Arbeitsergebnis wegen eines entgegenstehenden Rechts eines Dritten nicht vertragsgemäß nutzen, so kann Singhammer nach eigener Wahl entweder das Arbeitsergebnis so verändern, dass das Recht des Dritten nicht mehr verletzt wird, oder dem Kunden die benötigte Befugnis zur Nutzung des Arbeitsergebnisses verschaffen. Die Selbstvornahme durch den Kunden oder durch Einbeziehung Dritter ist ausgeschlossen. Für Schadensersatzansprüche des Kunden gilt Ziffer 7.

6.3 Ansprüche des Kunden wegen Rechtsmängeln bestehen nicht, soweit die Arbeitsergebnisse nach Entgegennahme durch den Kunden oder Dritte geändert wurden, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Rechtsverletzung nicht Folge der Änderungen ist. Ansprüche des Kunden bestehen ebenfalls nicht bei Rechtsverletzungen infolge einer Kombination der Arbeitsergebnisse von Singhammer mit solchen Leistungen oder Produkten Dritter, die diesbezüglich keine Subunternehmer von Singhammer sind.

7 Haftung

7.1 Singhammer haftet unbeschränkt für grob fahrlässig oder vorsätzlich von Singhammer, ihren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen herbeigeführten Schäden. Singhammer haftet ferner unbeschränkt für Schäden aus der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

7.2 Nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, deren Verletzung den Vertragszweck gefährdet und auf deren Erfüllung der Kunde in besonderem Maße vertrauen durfte (sog. Kardinalpflichten), haftet Singhammer auch in Fällen einfacher Fahrlässigkeit. Diese Haftung ist auf den Ersatz der Schäden beschränkt, die bei Vertragsschluss typischerweise vorhersehbar waren. Eine weitergehende Beschränkung der Haftung für alle Fälle leichter Fahrlässigkeit wird im Angebot ggf. individuell vereinbart. Zudem ist in den Fällen der Software-Miete die Haftung nach § 536a BGB und in den Fällen, in denen dem Kunden die Software kostenlos zu Testzwecken überlassen wird, die Haftung von Singhammer für alle Fälle einfacher Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

7.3 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen wirken auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter und Mitarbeiter von Singhammer und finden auch im Falle vorvertraglicher oder deliktischer Haftung Anwendung.

7.4 Die Haftung von Singhammer für Schäden nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

7.5 Soweit Singhammer für die Sicherung von Daten des Kunden nicht verantwortlich ist (d.h. insbesondere in den Fällen der Software-Miete), ist im Fall von Datenverlusten die Haftung von Singhammer auf den Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei pflichtgemäßer Datensicherung seitens des Kunden entstanden wäre.

8 Geheimhaltung und Datenschutz

8.1 Die Parteien werden alle ihnen im Rahmen der Zusammenarbeit zur Kenntnis gelangenden geheimhaltungsbedürftigen Informationen der anderen Partei geheim halten, d.h. mit der gebotenen Sorgfalt vor Kenntnisnahme durch Unbefugte schützen. Befugt im Sinne dieser Regelung sind die vertragsgemäß eingesetzten Unterauftragnehmer sowie Mitarbeiter von Singhammer. Die Parteien verpflichten sich, nur solche Mitarbeiter oder Dritte in die Zusammenarbeit einzubeziehen, die sie zuvor in vergleichbarer Form zur Geheimhaltung verpflichtet haben.

8.2 Geheimhaltungsbedürftig sind alle Informationen einer Partei – unabhängig von ihrer Form –, die schriftlich als geheimhaltungsbedürftig gekennzeichnet sind oder deren Geheimhaltungsbedürftigkeit sich eindeutig aus ihrer Natur ergibt, insbesondere Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse.

8.3 Nicht geheimhaltungsbedürftig sind Informationen, von denen die empfangene Partei nachweisen kann, dass sie entweder allgemein zugänglich sind oder waren, ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung bereits im Besitz der Partei waren, unabhängig und ohne Verwendung geheimhaltungsbedürftiger Informationen von einer anderen Partei entwickelt wurden oder die Informationen rechtmäßig von einem Dritten erworben hat, der nicht zur Geheimhaltung verpflichtet war.

8.4 Singhammer wird die vereinbarten Anforderungen des Kunden an Datenschutz und Datensicherheit erfüllen. Beide Parteien werden die jeweils anwendbaren, insbesondere die in Deutschland gültigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Vertrag eingesetzten Beschäftigten auf das Datengeheimnis verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind. Soweit Singhammer im Rahmen der Erbringung seiner Leistungen nach dieser Vereinbarung personenbezogene Daten verarbeitet, wird Singhammer ausschließlich im Auftrag und auf Weisung des Kunden tätig. Die Parteien treffen hierzu eine gesonderte schriftliche Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung.

8.5 Singhammer ist berechtigt, eine Kopie der Arbeitsergebnisse und Projektunterlagen für rein interne Zwecke aufzubewahren, auch wenn diese geheimhaltungsbedürftige Informationen enthalten. Diese Berechtigung bedeutet jedoch keine Verpflichtung, d.h. Singhammer kann insbesondere keine Speicherkapazitäten über den Zeitraum der Projektbearbeitung hinaus reservieren. Der Kunde ist für die Aufbewahrung seiner Projektinformationen und -ergebnisse allein verantwortlich.

8.6 Die Geheimhaltungspflichten bestehen über das Ende des jeweiligen Vertrages fort.

9 Laufzeit und Kündigung

Sofern individuell keine anderen Vereinbarungen bestehen, gelten die folgenden Laufzeiten und Kündigungsfristen:

9.1 Singhammer erbringt die vereinbarten Entwicklungs- und Dienstleistungen auf unbestimmte Zeit, beginnend mit der erstmaligen Beauftragung des Kunden. Eine Kündigung der Erbringung dieser Leistungen kann mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Monatsende erfolgen.

9.2 Die Laufzeit der Software-Miete von Singhammer DYCE-Apps beträgt zwölf (12) Monate, beginnend mit Aktivierung der DYCE-Apps in der Produktivumgebung des Kunden. Die Softwarepflege der DYCE-Apps ist in der laufenden Miete enthalten, sodass diese nur gemeinsam gekündigt werden kann. Wird die Software-Miete nicht mindestens drei (3) Monate vor Ende der Vertragslaufzeit gekündigt, verlängert sie sich automatisch um weitere zwölf (12) Monate.

9.3 Die Laufzeit der Software-Miete von Drittanbietern beträgt, sofern diese über Singhammer bezogen wurden und nicht anders vereinbart, zwölf (12) Monate, beginnend mit der Installation der Software in der Cloud Umgebung des Kunden. Wird die Software-Miete nicht mindestens drei (3) Monate vor Ende der Vertragslaufzeit gekündigt, verlängert sie sich automatisch um weitere zwölf (12) Monate.

9.4 Die Laufzeit des Support und Updateservice beträgt zwölf (12) Monate, beginnend mit der Produktivnahme der Software. Wird der Vertrag nicht mindestens drei (3) Monate vor Ende der Vertragslaufzeit gekündigt, verlängert er sich automatisch um weitere zwölf (12) Monate.

9.5 Das Recht beider Parteien zur schriftlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Besteht der Kündigungsgrund in einer Verletzung einer vertraglichen Verpflichtung, hat die kündigende Partei vor Kündigung der anderen Partei eine angemessene Frist zur Behebung des Grundes für die Kündigung zu setzen. Als wichtiger Grund für eine Kündigung gelten alle Umstände, die eine weitere Zusammenarbeit mit der anderen Partei unzumutbar machen, insbesondere auch Zahlungsverzug mit erheblichen Beträgen, eine Geschäftseinstellung durch Singhammer oder wiederholte oder andauernde schwere Mängel in der Leistungserbringung oder Mitwirkung.

9.6 Kündigungen haben in Text- oder Schriftform zu erfolgen.

10 Allgemeine Bestimmungen

10.1 Die Parteien dürfen ihre Firmen und Marken gegenseitig öffentlich als Referenz verwenden. Darüber hinaus hat der Kunde die Möglichkeit, auf Grundlage einer separaten Vereinbarung für Singhammer als Referenzkunde aufzutreten.

10.2 Die Abtretung von Rechten oder Pflichten des Kunden aus dem Vertrag an Dritte ist ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Singhammer ausgeschlossen.

10.3 Die Aufrechnung durch den Kunden ist nur mit einer unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderung möglich.

10.4 Ist nach diesen AGB die Schriftform erforderlich, reicht zu deren Einhaltung die Textform aus, es sei denn, dies ist im Einzelfall abweichend geregelt.

10.5 Das Rechtsverhältnis zwischen den Parteien unterliegt ausschließlich deutschem Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

10.6 Ausschließlicher Gerichtsstand ist der Sitz von Singhammer.

B. ERGÄNZENDE BESTIMMUNGEN FÜR SOFTWARE-MIETE UND SOFTWAREPFLEGE DER DYCE-APPS

1 Bereitstellung der DYCE-Apps

1.1 Singhammer stellt dem Kunden für die Laufzeit des Vertrags eine oder mehrere Software-Anwendungen bereit („DYCE-Apps“).

- Alle DYCE-Apps dienen dazu, das cloudbasierte Warenwirtschafts-System Microsoft Dynamics 365 Business Central um zusätzliche Funktionen zu erweitern. Mit Ausnahme der cloudbasierten Webapplikationen „DYCE Time Tracking“ und „DYCE Project & Resource Planning“ erfolgt die Bereitstellung über die Plattform von Microsoft. Die Installation der Apps und Inbetriebnahme obliegen dem Kunden, es sei denn, dies ist im Angebot abweichend geregelt.
- Die cloudbasierte Webapplikation „DYCE Time Tracking“ dient der Projektzeiterfassung; die Anwendung „DYCE Project- & Resource Planning“ der Projekt- bzw. Ressourceneinsatzplanung. Singhammer ist für den Betrieb dieser Anwendungen und der technischen Infrastruktur (dazu unter C.) verantwortlich.

1.2 Die Funktionalität der einzelnen DYCE-Apps ist in der Dokumentation näher beschrieben. Diese findet sich unter Willkommen in der Dokumentation von DYCE | DYCE

1.3 Der Kunde hat keinen Anspruch auf Bereitstellung des Quellcodes der DYCE-Apps.

1.4 Die DYCE-Apps setzen voraus, dass der Kunde über eine Cloudsubscription von Microsoft Dynamics 365 Business Central verfügt oder diese über Singhammer bezieht.

1.5 Die DYCE-Apps werden jeweils in der aktuellen Fassung bereitgestellt. Eine Aktualisierung erfolgt spätestens alle sechs (6) Monate automatisch, wobei Singhammer in der Regel monatliche Updates bereitstellt. Der Kunde ist dafür verantwortlich, die Aktualisierungen durchzuführen.

2 Abrechnungsrelevante Daten

2.1 Für die Abrechnung der DYCE-Apps werden dafür notwendige Daten aus der/den Cloudumgebung(en) des Kunden täglich aggregiert an Singhammer übermittelt:

- Anzahl User / Usertypen
- IDs zur Identifikation der Cloudumgebungen
- Bezeichnungen der Cloudumgebungen und Mandanten
- Kontaktdaten des hinterlegten Ansprechpartners
- Sofern für die Abrechnung erforderlich: Aggregierte, nicht personenbezogene Nutzungsdaten

3 Umfang der Softwarepflege

3.1 Im Rahmen der Pflegeleistungen behebt Singhammer reproduzierbare Fehler, die während der Nutzung der DYCE-Apps auftreten oder in der zugehörigen Dokumentation offenkundig werden. Die Pflegeleistungen umfassen auch die Behebung von Fehlern, die Singhammer in den DYCE-Apps unabhängig von deren Nutzung durch den Kunden bekannt werden.

3.2 Die Fehlerbehebung umfasst die dazu nötigen Analyseaufwände, Eingrenzung der Fehlerursache, die Fehlerdiagnose sowie Leistungen, die auf die Behebung des Fehlers gerichtet sind, einschließlich der Überlassung neuer Fassungen der DYCE-Apps („Updates“). Die Behebung eines Fehlers umfasst auch die Berichtigung der zugehörigen Dokumentation und ggf. Korrekturen von Daten.

3.3 Die Pflegeleistungen beinhalten auch die Überlassung von neuen Releases der DYCE-Apps, die neben Fehlerbeseitigungen auch neue Funktionen enthalten (gemeinsam „Upgrades“).

3.4 Updates und Upgrades der DYCE-Apps werden dem Kunden in einem Marktplatz (z.B. Microsoft AppSource) bereitgestellt, für deren Anwendung der Kunde selbst verantwortlich ist.

4 Gewährleistung für Mängel

4.1 Bei Mängeln der DYCE-Apps gewährleistet Singhammer den vertragsgemäßen Gebrauch durch Überlassung von Updates oder einer Umgehungslösung. Als Herstellung des vertragsgemäßen Gebrauchs gilt auch eine dem Kunden von Singhammer zur Verfügung gestellte zumutbare Möglichkeit der Fehlerumgehung bei Software („Workaround“), soweit unter Berücksichtigung des Workarounds ein unwesentlicher Fehler verbleibt.

4.2 Die DYCE-Apps sind frei von Sachmängeln, wenn sie bei Gefahrübergang im Wesentlichen die vereinbarte Beschaffenheit haben, wie sie in der Dokumentation beschrieben sind.

4.3 Singhammer erhält vom Kunden alle für die Beseitigung von Softwarefehlern benötigten Unterlagen und Informationen. Der Anspruch des Kunden auf Mängelbeseitigung ist ausgeschlossen, wenn der Mangel nicht reproduzierbar ist bzw. nicht von handschriftlich oder maschinell festgehaltenen Ausgaben aufgezeigt werden kann.

4.4 Beruht die Mangelhaftigkeit auf dem Einsatz mangelhafter Drittanbietersoftware, die Singhammer zum Zwecke der Leistungserbringung einsetzt und deren Mangel Singhammer nicht selbst beheben kann, so bietet Singhammer im Rahmen der Supportleistungen (siehe Abschnitt E) die Geltendmachung der Ansprüche gegenüber den jeweiligen Drittanbietern an.

4.5 Treten bei den durch den Kunden beigestellten Produkten Fehler auf, muss Singhammer diese Mängel nicht beheben. Singhammer wird jedoch auf Wunsch des Kunden alle Aktivitäten zur Mängelbehebung in angemessenem Umfang unterstützen. Die durch Singhammer geleistete Unterstützung ist durch den Kunden zu den mit Singhammer vereinbarten oder, in Ermangelung einer Vereinbarung, marktüblichen Preisen zu vergüten.

4.6 Mängelansprüche des Kunden verjähren in zwölf (12) Monaten ab gesetzlichem Verjährungsbeginn. Diese Frist gilt nicht, soweit das Gesetz längere Fristen zwingend vorschreibt. Gesetzlich erforderliche Mängelanzeigen des Kunden haben unverzüglich schriftlich mit einer genauen Beschreibung des Problems zu erfolgen. Nur der Ansprechpartner (Ziffer A.3.6) ist zu Mängelanzeigen befugt.

4.7 Ein Zurückbehaltungsrecht des Kunden besteht nicht, wenn seine Mängelansprüche verjährt sind. Erfolgte die Mängelanzeige zu Unrecht, ist Singhammer berechtigt, die ihr entstandenen Aufwendungen vom Kunden ersetzt zu bekommen.

4.8 Mängelansprüche des Kunden bestehen nicht bei nur unerheblicher Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit, bei nur unerheblicher Beeinträchtigung der Brauchbarkeit oder bei Schäden, die nach dem Gefahrübergang infolge fehlerhafter oder nachlässiger Behandlung (siehe auch Anlage zum Angebot zu technischen Voraussetzungen) oder im Zuge der Verletzung von Mitwirkungspflichten entstehen.

5 Preise und Rechnungsstellung

5.1 Sofern keine andere Vereinbarung besteht, entsprechen die Preise der Software-Miete der DYCE-Apps den auf der Website von Singhammer veröffentlichten Preisen.

5.2 Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich nachschüssig aufgrund der abrechnungsrelevanten Daten gemäß Ziffer 2.1.

6 Laufzeit und Kündigung

6.1 Singhammer kann die Software-Miete schriftlich kündigen, wenn der Kunde gegen wesentliche Verpflichtungen aus diesem Vertrag, insbesondere gegen die obenstehenden Bestimmungen über Nutzungsrechte, verstößt und diesen Verstoß innerhalb von dreißig (30) Tagen nach einer Abmahnung durch Singhammer nicht beseitigt hat.

6.2 Das Recht des Kunden, den Mietvertrag außerordentlich fristlos zu kündigen, wenn ihm der vertragsgemäße Gebrauch der Mietsache ganz oder zum Teil nicht rechtzeitig gewährt oder wieder entzogen wird, wird ausgeschlossen (§ 543 Absatz 2 Ziffer 1 BGB).

C. ERGÄNZENDE BESTIMMUNGEN FÜR DIENSTLEISTUNGEN

1 Umfang der Dienstleistungen

1.1 Singhammer verpflichtet sich, die Leistungen wie im Angebot beschrieben und darüber hinaus nach den Vorgaben des Kunden zu erbringen. Die maßgebliche Verantwortung für den erfolgreichen Abschluss des Projektes liegt beim Kunden.

1.2 Als Berater für ERP&CRM -Softwareimplementierung berät Singhammer die Kunden bei der Einführung und Inbetriebnahme von Microsoft Dynamics 365 Business Central und Microsoft Dynamics 365 Sales in Verbindung mit eigenen Software-Anwendungen (DYCE-Apps) und ggf. Software-Anwendungen anderer Anbieter. Ziel ist es, den durchschnittlichen Kunden zu befähigen, im weiteren Betrieb möglichst eigenständig arbeiten zu können. Der Kunde wird angeleitet, so dass er die Softwareimplementierung in der Regel selbst vornehmen kann. Endanwendertraining, Datenübernahmen, Tests und Prozessdokumentation übernimmt der Kunde selbst.

1.3 Die Parteien sind sich darüber einig, dass die vereinbarten Leistungen zu komplex sind, um sie in einem Leistungsverzeichnis vorab abschließend zu definieren. Zudem sind die individuellen Funktionalitäten und Eigenschaften der Software des Kunden noch nicht abschließend bestimmt, sondern sollen mit fortschreitendem Projekt gemeinsam festgelegt werden. Singhammer steht dem Kunden zu diesem Zweck während der Zusammenarbeit als Berater zur Seite.

1.4 Die Leistungen von Singhammer als unterstützender Dienstleister sind:

- Beratung,
- Training von Key Usern,
- Unterstützung bei Datenübernahmen,
- Unterstützung beim Aufbau der Cloud Umgebung,
- Begleitung bei der Prozessdefinition und Einweisung in die Konfiguration von Microsoft Dynamics 365 Business Central, den damit zusammenhängenden DYCE-Apps, bzw. anderer Drittanbieter Software und Dynamics 365 Sales.

1.5 Nach individueller und gesonderter Vereinbarung erbringt Singhammer eine „GAP-FIT-Analyse“ im zeitlichen Umfang von i.d.R. nicht mehr als einer Woche. Ziel der Analyse ist festzustellen, ob die Anforderungen des Kunden mit dem gewählten Software-System umzusetzen sind.

1.6 Sofern keine „GAP-FIT-Analyse“ beauftragt wird, führt Singhammer eine sog. Investitionsabschätzung durch, um eine unverbindliche Einschätzung der zu erwartenden Kosten abgeben zu können.

1.7 Alle Arbeitsergebnisse und Planungsunterlagen übermittelt Singhammer in digitaler Form nach individueller Vereinbarung an den Kunden.

1.8 Singhammer wird das Projekt bzw. die im Projekt erbrachten Leistungen dokumentieren.

2 Mitwirkungspflichten des Kunden

2.1 Der Kunde erkennt seine Mitwirkungspflichten als Voraussetzung für die Leistungserbringung durch Singhammer und damit als seine vertragliche Pflicht an. Der Kunde hat insbesondere ihm obliegende Entscheidungen über Projektdurchführung und Projektinhalt unverzüglich zu treffen und Singhammer mitzuteilen sowie Änderungsvorschläge von Singhammer unverzüglich zu prüfen.

2.2 Zur angemessenen Mitwirkung zählen zudem insbesondere die Überlassung aller Daten und Informationen, die für die Leistungserbringung erforderlich sind, die Beschreibung und Priorisierung der Aufgaben.

2.3 Der Kunde wird Singhammer unaufgefordert auf für das Unternehmen typische und/oder spezifische Erfordernisse und Verfahren hinweisen, es sei denn, diese sind für die Leistungserbringung nicht relevant. Der Kunde wird Singhammer alle technischen und sonstigen Unterlagen und Informationen, die zur erfolgreichen Durchführung des Projekts notwendig sind, rechtzeitig unaufgefordert zur Verfügung stellen.

2.4 Der Kunde ist für die Einhaltung rechtlicher Rahmenbedingungen für den Einsatz der Software allein verantwortlich. Weiterhin wird der Kunde die ggf. für die Durchführung eines Projektes erforderlichen behördlichen Genehmigungen rechtzeitig einholen.

2.5 Erfüllt der Kunde eine Pflicht oder Obliegenheit nicht, nicht ordnungsgemäß oder verspätet und kann Singhammer seine Leistungen deshalb nicht vertragsgemäß erbringen, so können sich Projektzeiten verzögern. Insbesondere ist es Aufgabe des Kunden, die gemeinsam im Projekt vereinbarten und in seiner Verantwortung liegenden Arbeitspakete fristgemäß zu erledigen.

2.6 Sonstige weitergehende Rechte von Singhammer wegen unterbliebener oder unzureichender Mitwirkung des Kunden bleiben unberührt.

3 Tätigkeit von Singhammer-Mitarbeitern beim Kunden

3.1 Werden Leistungen von Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen von Singhammer beim Kunden erbracht, so sorgt dieser auf eigene Kosten für geeignete Räumlichkeiten und Ausstattung.

3.2 Der Kunde wird auf eigene Kosten durch geeignete organisatorische und räumliche Maßnahmen sicherstellen, dass die Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen von Singhammer nicht in den Betrieb des Kunden eingegliedert werden.

3.3 Gegenüber den Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen von Singhammer steht dem Kunden kein Weisungsrecht zu. Das Weisungsrecht des Kunden im Rahmen der Entwicklungsleistungen kann nur gegenüber einem gesetzlichen Vertreter oder einer hierfür als vertretungsberechtigt benannten Person von Singhammer ausgeübt werden.

3.4 Singhammer wird die mit ihrer Tätigkeit für den Kunden verbundenen steuer- und sozialversicherungsrechtlichen Lasten für sich und ihre Mitarbeiter selbst tragen. Singhammer obliegt die Erfüllung sämtlicher Ansprüche aus dem Beschäftigungsverhältnis der bei und für sie tätigen Personen. Singhammer wird gegenüber dem Kunden insbesondere die Vorschriften zum gesetzlichen Mindestlohn einhalten.

4 Änderungen des Leistungsumfanges

4.1 Führen gegenüber der vertraglichen Vereinbarung geänderte Anforderungen des Kunden oder andere vom Kunden zu vertretende Umstände zu einem erhöhten Aufwand, so wird Singhammer dies dem Kunden unverzüglich schriftlich mitteilen. Singhammer wird diese Leistungen nach tatsächlichem Aufwand abrechnen, sofern keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde.

5 Preise und Rechnungsstellung

5.1 Am Ende eines jeden Monats wird Singhammer dem Kunden die in diesem Monat geleisteten Aufwände in Rechnung stellen (monatsweise Abrechnung). Singhammer rechnet Aufwände pro begonnene Viertelstunde ab.

5.2 Die Tages- oder Stundensätze richten sich nach dem Angebot bzw. der dem Kunden vor Beauftragung übermittelten Investitionsabschätzung. Die darin enthaltenen Preise gelten für die beauftragte Anzahl an Tagen oder bis zu einem Monat nach Produktivnahme der Software, auch in Teilen.

5.3 Die vereinbarte Vergütung deckt nur den im Angebot dokumentierten Leistungsumfang ab. Über die erstmalige Beauftragung hinausgehende Tage werden auf Basis, der für Singhammer Kunden allgemeingültigen Tages- oder Stundensätze berechnet, sofern es keine andere Vereinbarung gibt.

5.4 Der Zeitnachweis gilt, wenn er nicht binnen zehn (10) Tagen gerügt wird, als genehmigt. Die Rechnungsbegleichung gilt ebenfalls als Genehmigung.

5.5 Für Vor-Ort Termine werden dem Kunden Pauschalen angeboten, die Reisezeiten, -kosten, Spesen und sonstige Nebenkosten abdecken. Nötige Reisen werden vom Kunden vorab freigegeben und auf Basis der Pauschalen in Rechnung gestellt, soweit nicht im Angebot abweichend festgelegt.

5.6 Für Terminabsagen seitens des Kunden wird folgende Regelung vereinbart:

- Terminabsagen < 2 Werktage Vorlauf: 100% Berechnung
- Terminabsagen 2 – 5 Werktage Vorlauf: 50% Berechnung
- Kosten für Umbuchungen/Stornierungen von Reisen werden ggf. zusätzlich berechnet.

D. ERGÄNZENDE BESTIMMUNGEN FÜR ENTWICKLUNGSLEISTUNGEN

1 Leistungsumfang

1.1 Im Rahmen von Entwicklungsleistungen erbringt Singhammer für den Kunden Leistungen im Zusammenhang mit der Entwicklung von eigenen Software-Anwendungen.

1.2 Voraussetzung für die individuellen Software-Entwicklungen ist der Einsatz von Microsoft Dynamics 365 Business Central und/oder den Singhammer DYCE-Apps und/oder anderer Drittanbieterprodukte und/oder Dynamics 365 Sales.

1.3 Der Code der DYCE-Apps, von Microsoft Dynamics 365 Business Central, Dynamics 365 Sales oder anderer Drittanbieterprodukte wird nicht verändert.

1.4 Funktionale Erweiterungen der DYCE-Apps oder von Microsoft Dynamics 365 Business Central werden als erfolgsbezogene Leistung angeboten und getrennt beauftragt.

1.5 Entwicklungsleistungen, deren Erfolg maßgeblich von Fremdsystemen oder dem subjektiven Empfinden des Kunden abhängt werden als reine Dienstleistung ohne Erfolgsversprechen erbracht. Hierzu zählt u.a. die Entwicklung von Schnittstellen zu Fremdsystemen, das Design bzw. die Erweiterung bestehender Druckbelege oder die Entwicklung besonders komplexer Anforderungen.

2 Erbringung der Entwicklungsleistungen

2.1 Singhammer wird die Entwicklungsleistungen sorgfältig nach den Grundsätzen ordnungsgemäßer Berufsausübung eigenverantwortlich, jedoch in Abstimmung mit dem Kunden erbringen.

2.2 Soweit nicht abweichend geregelt, bleibt jede Partei für die Einhaltung aller für ihre Leistungen / Leistungssphären geltenden Gesetze und Vorschriften verantwortlich. Im Rahmen des Vertrags wird keine Partei Aktivitäten unternehmen, die gegen geltende Gesetze verstoßen.

2.3 Die Parteien beginnen zum vereinbarten Zeitpunkt mit der Beratung und nachfolgend mit der Umsetzung. Im Zuge der Beratung werden die Anforderungen des Kunden durch Singhammer Consultants in angemessenem Umfang spezifiziert. Die Anforderung wird als „Software Change / User Story“ bezeichnet.

2.4 Singhammer erstellt keine umfangreiche Dokumentation oder Mockups.

2.5 Vor Beginn der Arbeit an User Stories werden diese in Abstimmung mit dem Kunden in erfolgs- und nicht erfolgsbezogene Entwicklungsleistungen unterteilt. Für erfolgsbezogene Leistungen (Werkleistungen) erhält der Kunde ein Angebot. Für nicht-erfolgsbezogene Entwicklungsleistungen erstellt Singhammer eine grobe Abschätzung des voraussichtlich zu erwartenden Aufwands. Sofern dies aufgrund der Komplexität der Anforderung nicht möglich ist, vereinbart Singhammer mit dem Kunden ein Budget.

2.6 Jede Entwicklungsleistung erfordert eine schriftliche Beauftragung.

2.7 Innerhalb des Leistungszeitraums bearbeitet Singhammer die vereinbarten User Stories und liefert die Ergebnisse in Abstimmung mit dem Kunden und gemäß dem abgestimmten Projektplan. Bei umfangreicheren Entwicklungsleistungen, kann einzelne oder mehrere User Stories nach Vereinbarung mit dem Kunden in thematisch gegliederte Sprints unterteilt werden. Sollte sich abzeichnen, dass der geplante Funktionsumfang nicht im Rahmen eines Sprints umgesetzt werden kann, meldet Singhammer dies an den Kunden und beide Parteien suchen gemeinschaftlich eine Lösung.

2.8 Sofern vom Kunden gewünscht, bearbeitet Singhammer auch nach dem Go-Live der Software oder nach Beendigung der agilen Arbeitsweise aus anderem Grund weiterhin Aufgaben der Weiterentwicklung der Software. Voraussetzung ist, dass das Vertragsverhältnis ungekündigt weiterbesteht. Diese Bearbeitung erfolgt nach Anforderung des Kunden und je nach Umfang der Aufgaben nach agiler Arbeitsweise (d.h. auf Basis von Sprints) oder, bei kleineren Aufgaben, auf einfache Anforderung durch den Kunden.

3 Vertragsänderungen / Request-for-Change-Verfahren

3.1 Beide Parteien haben die Möglichkeit, der jeweils anderen Partei eine Änderung der vereinbarten Leistungen vorzuschlagen („Request for Change“).

3.2 Sofern nicht anders vereinbart, sind alle Abweichungen vom Angebot, insbesondere geänderte, zusätzliche bzw. erweiterten Leistungen, insbesondere, wenn sie sich auf den (Projekt-)Zeitplan, Ressourcen und Budget / Kosten auswirken können, eine Änderung der geschuldeten Leistung, die Singhammer zu einer zusätzlichen Vergütung berechtigen.

3.3 Singhammer wird nach angemessener Prüfzeit dem Kunden ein Angebot basierend auf dem eingereichten Request-for-Change übermitteln, welches insbesondere die Auswirkungen auf die Vergütung und den Zeitplan – soweit vorhanden – darstellt. Dem Kunden steht es frei, das Angebot anzunehmen oder abzulehnen. Im Falle einer ausdrücklichen Ablehnung des Angebots oder mit Ablauf von fünf (5) Werktagen nach Zugang ohne Rückmeldung durch eine der Parteien bleibt die ursprüngliche Vereinbarung bestehen.

4 Abnahme

4.1 Werkleistungen, also erfolgsbezogene Leistungen, die Singhammer für den Kunden erstellt und ihm zur Verfügung stellt, unterliegen der Abnahme durch den Kunden, sofern nicht ausdrücklich etwas Abweichendes im jeweiligen Angebot geregelt wurde.

4.2 Zum Zweck der Abnahme stellt Singhammer die erbrachten Leistungen vollständig und abnahmefähig bereit und informiert den Kunden.

4.3 Die Abnahme setzt voraus, dass der Kunde die jeweiligen Werkleistungen überprüft, sie einer Abnahmeprüfung unterzogen und ihre Abnahme durch den Kunden schriftlich oder elektronisch bestätigt wird. Die Prüfung beginnt spätestens zwei (2) Wochen nach Bereitstellung der Leistungen durch Singhammer.

4.4 Zeigen sich während der Abnahmeprüfung Fehler, so werden diese wie folgt kategorisiert:

- Fehlerklasse 1 (Gravierende Fehler): Die ordnungsgemäße Nutzung ist insgesamt oder in wesentlichen Teilen ausgeschlossen. Der Betriebsablauf ist derart beeinträchtigt, dass eine sofortige Abhilfe notwendig ist.
- Fehlerklasse 2 (Erhebliche Fehler): Die Nutzung ist insgesamt oder in wesentlichen Teilen derart beeinträchtigt, dass eine vernünftige Arbeit mit der Werkleistung nur mit erheblichem Aufwand möglich ist. Eine kurzfristige Abhilfe ist erforderlich.
- Fehlerklasse 3 (Sonstige Fehler): Die Nutzung ist nicht wesentlich beeinträchtigt, eine Behebung ist zwar notwendig, jedoch nicht dringlich.

4.5 Zeigen sich Mängel der Fehlerklasse 1, so gilt die Abnahme als fehlgeschlagen. Liegen drei (3) oder mehr Fehler der Fehlerklasse 2 vor, so entspricht dies in der Wertung einem Fehler der Fehlerklasse 1 und begründet ebenfalls das Fehlschlagen der Abnahme. Der Kunde wird Singhammer vom Fehlschlagen der Abnahme unterrichten und unter Setzung einer angemessenen Frist zur Nachbesserung auffordern.

4.6 Unbeschadet sonstiger Rechte aus diesen AGB und / oder dem Angebot kann der Kunde Leistungen zurückweisen, die nicht den vereinbarten Anforderungen entsprechen. Wegen unwesentlicher Mängel kann der Kunde die Abnahme nicht verweigern. Alle Mängel sind schriftlich bzw. elektronisch mitzuteilen und im Rahmen der Mängelgewährleistung zu beheben.

4.7 Verweigert der Kunde die Abnahme wegen nicht unerheblicher Mängel, hat er dies Singhammer unter Angabe der Mängel schriftlich mitzuteilen und Singhammer eine angemessene Frist zur Beseitigung zu setzen. Singhammer wird diese Mängel innerhalb dieser Frist beseitigen. Die Abnahme ist sodann erneut durchzuführen.

4.8 Nach Beginn der Abnahmeprüfung hat der Kunde innerhalb von zwei (2) Wochen schriftlich die Abnahme der vertraglich geschuldeten Leistungen zu erklären oder abnahmehindernde Mängel zu rügen und die Abnahme zu verweigern. Erklärt der Kunde sich nach Ablauf vorstehender Frist nicht, gilt die Leistung als abgenommen. Gleiches gilt für den Fall einer Übernahme der erbrachten Leistung in den Produktivbetrieb.

4.9 Schlägt die Abnahme mehrfach (mindestens zweimal) fehl, kann der Kunde von dem Teil des Angebots, in dessen Rahmen die mangelhaften Leistungen erbracht wurden, zurücktreten, sowie bei Vorliegen einer schuldhaften Pflichtverletzung von Singhammer Schadensersatz verlangen.

5 Preise und Rechnungsstellung

5.1 Die Abrechnung von Entwicklungsleistungen erfolgt nach Bereitstellung der Leistung an den Kunden für Testzwecke bzw. zur Abnahme.

5.2 Es steht dem Kunden frei, Zahlungen für Rechnungen für erfolgsbezogene Leistungen bis zur erfolgten Abnahme zu verweigern.

E. ERGÄNZENDE BESTIMMUNGEN FÜR SUPPORT UND UPDATE-SERVICE

1 Leistungsumfang des Supports

Im Rahmen der Supportleistungen erbringt Singhammer folgende Leistungen:

1.1 Bereitstellung einer Supportinfrastruktur mit qualifiziertem Personal.

1.2 Zugang zum Support per E-Mail oder Telefon zu den im SLA genannten Geschäftszeiten.

1.3 Zuweisung eines eigenen Customer Care Teams, das mit den wesentlichen Besonderheiten der Software des Kunden vertraut ist.

1.4 Analyse und soweit möglich, Behebung reproduzierbarer Fehler in den DYCE-Apps und für „Unterstützte Drittanbieter“, vorausgesetzt der Dritthersteller stellt zur Fehlerbehebung notwendige Fixes, Patches oder Updates bereit. Unterstützter Drittanbieter sind:

- Continia (Banking, Finance, Document Capture)
- Microsoft Dynamics 365 Business Central
- CKL
- Sievers
- MSE ITScope

1.5 Übernahme des 1st Level Support und weiteres Routing der Anfragen für Unterstützte Drittanbieter, auch wenn die Software-Miete hierfür nicht über Singhammer bezogen wurde.

1.6 Analyse und soweit möglich, Behebung reproduzierbarer Fehler in den von Singhammer entwickelten Kunden-Apps, auch über den Gewährleistungszeitraum hinaus.

2 Umfang des Updateservice

2.1 Sofern Entwicklungsleistungen bei Singhammer beauftragt wurden, erhält der Kunde hierfür eine oder mehrere eigene Apps, die die bestehende Software ergänzt („Kunden-App“). Die Sicherung der Updatefähigkeit der Kunden-App(s) wird durch einen sog. Updateservice gewährleistet.

2.2 Im Rahmen der Erstellung kundenspezifischer Softwareanwendungen nach Ziffer E erstellt Singhammer automatisierte Tests. Diese Tests werden beim Updateservice genutzt um die Kompatibilität der kundenspezifischen Anwendung mit den zukünftigen Versionen der DYCE-Apps sowie Microsoft Dynamics 365 Business Central zu prüfen. Sollte ein kommendes Update / Release von Microsoft Dynamics 365 Business Central bzw. einer Singhammer-Software absehbar dazu führen, dass die Kunden-App nicht mehr funktioniert, wird Singhammer die Kunden-App im Zuge des Updateservice anpassen.

2.3 Zur Erbringung des Updateservice hält Singhammer eine eigene Infrastruktur vor, um die automatisierten Tests in Verbindung mit der Kunden-App, den DYCE-Apps und Microsoft Dynamics 365 Business Central auszuführen.

3 Besondere Pflichten des Kunden

3.1 Der Kunde benennt Singhammer maximal vier Systemverantwortliche seiner Mitarbeiter als Ansprechpartner. Zur Fehlermeldung sind nur diese Mitarbeiter berechtigt. Diese Ansprechpartner müssen über Kenntnis der Prozesse des Kunden verfügen und an den Produktschulung von Singhammer teilgenommen haben. Änderungen der Ansprechpartner wird der Kunde unverzüglich schriftlich anzeigen.

3.2 Der Kunde wird vor einer Fehlermeldung im Rahmen seiner Möglichkeiten eine Analyse der Systemumgebung durchzuführen, um sicherzustellen, dass der Fehler nicht auf Systemkomponenten zurückzuführen ist, die nicht vertraglich vereinbart sind.

3.3 Vor der Meldung eines Fehlers wird der Kunde eine Aktualisierung der DYCE-Apps und der Drittanbieterprodukte vornehmen und prüfen, ob der Fehler damit behoben wurde.

3.4 Fehler sind nachvollziehbar zu dokumentieren, sodass sie ein geschulter Dritter nachstellen kann.

4 Leistungszusagen

4.1 Einzelheiten zur Art und Weise der Erbringung der Supportleistungen sind im Service Level Agreement geregelt.

5 Leistungsausschlüsse

5.1 Nicht in den vereinbarten Leistungen enthalten sind:

5.2 Leistungen außerhalb der Leistungszeiten gemäß des Service Level Agreement;

5.3 Leistungen hinsichtlich Software, die nicht unter den von Singhammer oder Drittanbietern vorgegebenen Einsatzbedingungen, insbesondere einer von der Produktbeschreibung abweichenden Systemumgebung genutzt wird;

5.4 Leistungen hinsichtlich Software oder Softwareteilen, die nicht zur Software gehören, insbesondere durch Kunden oder beauftragte Dritte erfolgte individuelle Entwicklungen an, Erweiterungen und / oder Anpassungen der Software sowie Leistungen hinsichtlich Softwareteilen, deren Funktion von anderer Software abhängt, es sei denn, die Parteien haben auch diese Software ausdrücklich in die Pflege- und Supportleistungen eingeschlossen;

5.5 Leistungen, zu deren Realisierung eine Neuentwicklung von selbstständig einsetzbarer Software oder von Softwareteilen entwicklungstechnisch notwendig oder zweckmäßig ist;

5.6 Im Falle der Software-Miete: Leistungen und Nachbesserungen, die durch Updates verursacht werden, wenn diese vom Kunden nicht oder nicht ordnungsgemäß durchgeführt wurden (Nichteinhaltung von Teil C. Ziffer 3.3).

6 Preise und Rechnungsstellung

Sofern keine anderweitigen schriftlichen Vereinbarungen getroffen wurden, gilt folgendes für die Vergütung für Support und Updateservice

6.1 Für den Support und Updateservice fällt eine monatliche Pauschale an. Der zum Zeitpunkt der Auftragserteilung erwartete Betrag für den Support- und Updateservice wird im Angebot getrennt ausgewiesen. Der Berechnung liegen zwei Komponenten zugrunde:

- Die Software-Monatsmiete auf Basis der Listenpreise aller DYCE-Apps und der Drittanbietersoftware, auch wenn diese nicht über Singhammer bezogen wurde („Lizenzwert“).
- Die für die Entwicklung einer Kunden-App sowie individueller Schnittstellen angefallenen Aufwände („Entwicklungswert“)

6.2 Zur Ermittlung des Preises für den Support wird

- der Lizenzwert mit einem Prozentsatz („Supportsatz“) von 10% multipliziert und zusätzlich
- der Entwicklungswert für die Kunden-App und Schnittstellen mit einem Prozentsatz („Supportsatz“) von 2% multipliziert. Beides zusammen ergibt den Monatsbetrag für Support.

6.3 Zur Ermittlung des Preises für den Updateservice wird nur der Entwicklungswert für die Kunden-App mit einem Prozentsatz („Updatesatz“) multipliziert. Der Updatesatz beträgt 2%.

6.4 Der Lizenzwert und der Entwicklungswert werden erstmalig zur Produktivnahme der Vertragssoftware, spätestens mit Beginn des Supports ermittelt. Mindestens einmal jährlich findet eine Aktualisierung des Wertes und ggf. Neuberechnung der Pauschale statt.

6.5 Der Support und Updateservice wird ab Produktivnahme bzw. mit Beginn des Supports jährlich im Voraus in Rechnung gestellt.

6.6 Tätigkeiten, die nicht im Rahmen des Supports abgedeckt sind, werden zu den aktuellen Standardkonditionen für Dienstleistungen in Rechnung gestellt.

ANHANG: SERVICE LEVEL AGREEMENT

zwischen der Singhammer IT Consulting AG (nachfolgend **„Singhammer“**) und ihren Kunden

Im Rahmen dieses Service Level Agreements vereinbaren die Parteien bestimmte qualitative Anforderungen an die von Singhammer erbrachten Leistungen. Diese in Service Level Agreements definierten Anforderungen (**„Service Levels“**) ergänzen insoweit die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Singhammer und das Angebot. Im Falle von Widersprüchen geht dieses Service Level Agreement vor.

1 Service Levels für Supportleistungen

1.1 „Supportzeiten“: Supportleistungen in Bezug auf die Software erbringt Singhammer von Montag bis Freitag jeweils zwischen 09:00 Uhr und 17:00 Uhr, außer an gesetzlichen Feiertagen am Sitz von Singhammer. Es gilt die Zeitzone am Sitz von Singhammer.

1.2 „Supportanfragen“: Der Support ist per E-Mail oder Ticketsystem für den Kunden erreichbar. Der vom Kunden benannte Systemverantwortliche und sein Stellvertreter erhalten durch Singhammer telefonisch und per Helpdesk, Hilfestellung bei Störungen an der Software und bei Bedienproblemen.

1.3 „Fehlermeldung“: Unter der Voraussetzung des Erhalts einer ausreichend spezifizierten Fehlermeldung durch den Kunden (d.h. einer Fehlerbeschreibung, welche Singhammer in die Lage versetzt, den Fehler und seine Ursache zu analysieren, Angaben zur genutzten Software und Systemumgebung, ggf. Screenshots), wird Singhammer mit der Fehlerbehebung beginnen.

1.4 „Fehlerklassen“: Vom Kunden gemeldete und sonstige festgestellte Fehler wird Singhammer nach eigenem Ermessen den nachfolgenden Fehlerklassen zuordnen:

- Fehlerklasse 1: Der Fehler macht die Nutzung der Software unmöglich. Der Kunde kann dieses Problem nicht in zumutbarer Weise umgehen und deswegen unaufschiebbare Aufgaben nicht erledigen.
- Fehlerklasse 2: Der Fehler bedingt bei wichtigen Funktionen erhebliche Nutzungseinschränkungen, die nicht für eine angemessene, dem Kunden zumutbare Zeitdauer durch geeignete Maßnahmen umgangen werden können.
- Fehlerklasse 3: Der Fehler schränkt die Nutzung durch den Kunden mehr als nur unwesentlich ein, ohne dass eine schwerwiegende Störung vorliegt.
- Fehlerklasse 4: Sonstige Fehler.

1.5 „Reaktionszeiten“: Abhängig von der jeweiligen Fehlerklasse wird Singhammer mit der Fehleranalyse und -beseitigung beginnen und den Kunden entsprechend informieren. Die Reaktionszeiten werden außerhalb der Supportzeiten gehemmt. Bei Fehlern der Fehlerklassen 1 und 2 wird der Kunde zusätzlich zur elektronischen Übermittlung des Fehlers auch den Support von Singhammer telefonisch kontaktieren; erst dann beginnt die Reaktionszeit zu laufen. Es gelten die folgenden Reaktionszeiten:

- Fehlerklasse 1: Eine (1) Arbeitsstunde.
- Fehlerklasse 2: Vier (4) Arbeitsstunden.
- Fehlerklasse 3: Ein (1) Arbeitstag.
- Fehlerklasse 4: Zwei (2) Arbeitstage.

2 Supportleistungen

2.1 Singhammer erbringt für den Kunden Supportleistungen für Anfragen des Kunden im Zusammenhang mit den technischen Einsatzvoraussetzungen und -bedingungen der Software sowie einzelnen funktionalen Aspekten (3rd Level Support). Singhammer erbringt diese Leistungen im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten, üblicherweise per Fernwartung.

2.2 Sofern im Rahmen des Supports nicht reproduzierbare Fehler oder allgemeine Fragen zur Bedienung der Software bearbeitet werden, sind diese Leistungen zu den mit dem Kunden vereinbarten Preise für Dienstleistungen zu vergüten.

2.3 Für den Kontakt zum Endnutzer (1st / 2nd Level Support) ist der Kunde verantwortlich.

2.4 Voraussetzung für die Annahme und Bearbeitung von Supportanfragen ist, dass der Kunde gegenüber Singhammer fachlich und technisch entsprechend qualifiziertes Personal benennt, das intern beim Kunden mit der Bearbeitung von Anfragen der Anwender der Software beauftragt ist. Der Kunde ist verpflichtet, nur über dieses Singhammer benannte Personal Anfragen an den Support zu richten und dabei ggf. von Singhammer gestellte Formulare zu verwenden.

2.5 Der Support wird Supportanfragen im üblichen Geschäftsgang bearbeiten und soweit möglich beantworten. Der Support kann zur Beantwortung auf dem Kunden vorliegende Dokumentationen und sonstige Ausbildungsmittel für die Software verweisen.

2.6 Singhammer wird den Kunden bzw. das Personal des Kunden über Art und Umfang der durchgeführten Arbeiten einmalig unterrichten. Über geplante Updates bei Cloud-Systemen wird Singhammer den Kunden angemessene Zeit im Voraus unterrichten.

3 Umgang mit Nichteinhaltung von Service Levels

3.1 Für den Fall, dass Service Levels nicht eingehalten werden, legen die Parteien das folgende Verfahren fest:

- Singhammer benachrichtigt den Kunden, oder der Kunde bittet Singhammer um eine Analyse der Service Level Daten.
- Singhammer ermittelt umgehend die (mögliche) Ursache der Störung (falls bekannt), um den Service Level einzuhalten.
- Sofern von der Verfolgung der Störung nicht abgesehen wird, entwickelt Singhammer einen Korrekturmaßnahmenplan, legt diesen dem Kunden zur schriftlichen Bestätigung (die nicht in unangemessener Weise zurückzuhalten oder zu verzögern ist) vor und setzt ihn nach erteilter Bestätigung in einem angemessenen Zeitraum (und gemäß den vereinbarten Fristen) um.

3.2 Singhammer hat nicht gegen Service Levels verstoßen, soweit die Ursachenanalyse (sachgerecht von Singhammer durchgeführt) ergibt, dass die Nichteinhaltung des entsprechenden Service Levels vom Kunden verursacht wurde.