I. Bedingungen für Hosting und/oder Überlassung von Anwendungsprogrammen (Standard)

§ 1 Vertragsgegenstand

1.1 Bite AG (Im Köller 3, 70794 Filderstadt, HRB 225217, Amtsgericht Stuttgart) stellt dem Kunden die im Vertrag (bzw. Angebot und Bestellung) genannte Anwendungssoftware (nachfolgend die „Programme" genannt) auf einem betriebsbereiten IT-System der Bite AG zur Nutzung über das Internet zur Verfügung oder überlässt dem Kunden die Software als ausführbare Form (Objektprogramme) zur Nutzung beim Kunden. Die Art der Nutzung (online nutzbares Programm oder ausführbares Objektprogramm) wird im Vertrag geregelt.

1.2 Die geschuldete Verwendung der Programme ergibt sich in Ergänzung zur Produktbeschreibung aus den Eigenschaften und Funktionen der Programme, wie diese im Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhanden sind.

1.3 Programme, die im Vertrag als Fremdprodukte bezeichnet werden, müssen nur die Eigenschaften haben, die für den Einsatz der Programme erforderlich sind. Im Übrigen haftet Bite AG weder dafür, dass diese den Produktbeschreibungen der jeweiligen Hersteller entsprechen, noch dafür, dass sie im Übrigen keine Mängel haben. Eine vereinbarte Beschaffenheit im Sinne des § 434 BGB besteht für diese Fremdprodukte nicht.

1.4 Bei Online-Nutzung reichen die Verarbeitungskapazität der IT-Anlage bei Bite AG bzw. den der Bite AG eingesetzten Dritten, insb. nds Netzwerksysteme GmbH, und der Zugang zum Internet für den üblichen Einsatz der Programme unter Zugrundelegung des im Vertrag angegebenen Mengengerüsts an Daten des Kunden aus. Im Übrigen haftet Bite AG nicht für etwaige Schäden, die entstehen, falls die Programme in einem den üblichen Einsatz übersteigenden Maße verwendet werden.

§ 2 Nutzungsrechte des Kunden

2.1 Bite AG räumt dem Kunden das nicht ausschließliche Recht ein, die Programme in dem im Vertrag und ergänzend in Anhang 1 festgelegten Umfang zu nutzen, und zwar ausschließlich für eigene Anwendungszwecke und für Anwendungszwecke der zur Unternehmensgruppe des Kunden gehörenden Unternehmen.

2.2 Der Kunde darf die Programme nur auf solchen Konfigurationen einsetzen, für die Bite AG diese freigegeben hat. Sollte der Kunde hiervon abweichen, übernimmt Bite AG für etwaige Schäden keine Haftung.

2.3 Die Höhe der Überlassungsvergütung bzw. Hosting-Gebühr richtet sich nach dem vereinbarten Benutzungsumfang. Will der Kunde diesen erhöhen oder erweitern, ist das vorab mit Bite AG zu vereinbaren.

§ 3 Durchführung

3.1 Auf Wunsch des Kunden stellt Bite AG dem Kunden ein Testsystem zur Verfügung. Bite AG kann den in diesem Zusammenhang entstehenden Aufwand für Installation, Einrichtung und Bereitstellung der Testumgebung, sowie für Updates, Schulungen und Leistungen zur Projektbegleitung abrechnen. Einzelheiten werden im Vertrag geregelt. Der Kunde ist in diesem Fall verpflichtet, die Tests in dem im Vertrag vereinbarten Zeitraum durchzuführen. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Rückzahlung von Beratungs- oder Unterstützungsleistungen, die Bite AG auf Wunsch des Kunden im Zusammenhang mit dem Testsystem erbracht hat.

3.2 Bei größeren Projekten empfiehlt Bite AG einen Starter-Workshop, in dem die Anforderungen und die Durchführung des Projekts mit Zeit- und Arbeitsplan vereinbart werden, einschließlich ggf. erforderlicher Zusatzprogrammierung, Mitwirkungsleistungen des Kunden, Nutzungsrechte an kundenspezifischer Programmierung, Abnahme etc.

3.3 Es ist Aufgabe des Kunden, überlassene Objektprogramme auf seiner IT-Anlage zu installieren. Auf Wunsch des Kunden unterstützt Bite AG den Kunden hierbei gegen Vergütung nach Aufwand. Ist vereinbart, dass Bite AG die Programme installiert, sorgt der Kunde dafür, dass Bite AG spätestens im Zeitpunkt der Installation fachkundiges Bedienungspersonal des Kunden zur Verfügung steht. Der Kunde wird insb. sicherstellen, dass das Bedienungspersonal über die für die Installation erforderlichen Systemadministratoren- und Netzwerkrechte verfügt. Ist dies nicht der Fall, kann Bite AG die Vergütung des Bite AG entstehenden Mehraufwands verlangen, einschließlich des Aufwands und der Nebenkosten, die für die versuchte Installation angefallen sind. Eine Haftung wird nur für den Fall übernommen, dass Bite AG eigenes Personal einsetzt. Für durch Bedienungspersonal des Kunden verursachte Schäden wird keine Haftung übernommen.

3.4 Es ist auch Sache des Kunden, die Programme in Betrieb zu nehmen. Bite AG ist bereit, den Kunden auch dabei gegen Vergütung nach Aufwand zu unterstützen. Bzgl. des hierbei eingesetztes Personals gilt das unter 3.3 ausgeführte.

3.5 Der Kunde verpflichtet sich, die Vertragsgemäßheit der Programme vor deren produktivem Einsatz zu überprüfen. Der Kunde wird insb. auch die zum Monatsende, zum Jahresende oder sonst nur gelegentlich einzusetzenden Teile der Programme überprüfen. Sollte der Kunde dies unterlassen, übernimmt Bite AG keine Haftung für aus diesem Versäumnis entstehende Schäden.

3.6 Bite AG ist berechtigt, zur Erfüllung der Arbeiten Dritte, insbesondere Cloud-Anbieter, heranzuziehen. Bite AG wird die Zustimmung des Kunden einholen, wenn personenbezogene Daten durch den Dritten verarbeitet werden sollen. Bite AG übernimmt allerdings keine Gewährleistung für die Einhaltung geltender datenschutzrechtlicher Standards und Vorschriften durch den Dritten. Eine Haftung ist desbezüglich ausgeschlossen.

3.7 Bite AG benennt einen Kundenberater, der Kunde einen Ansprechpartner. Diese können Entscheidungen treffen oder unverzüglich herbeiführen. Der Kundenberater soll Entscheidungen schriftlich (E-Mail genügt) festhalten. Der Ansprechpartner steht Bite AG für alle notwendigen Informationen zur Verfügung. Bite AG ist verpflichtet, diesen einzuschalten, soweit die Durchführung des Vertrags das erfordert. Die Vertragspartner werden einander einen Wechsel des Ansprechpartners bzw. Kundenberaters unverzüglich mitteilen.

§ 4 Betrieb der IT-technischen Basis bei Hosting, Vergütung, Laufzeit

4.1 Ist Hosting der Programme vereinbart, stellt Bite AG die im Angebot genannten Anwendungsprogramme zur Nutzung über Datenfernübertragung auf einer betriebsbereiten IT-Anlage bereit.

4.2 Das Hosting der Programme und/oder Daten des Kunden erfolgt ausschließlich auf Servern in Rechenzentren der Fa. nds

Netzwerksysteme GmbH, Metzingen. Einzelheiten sind in Anhang 2 geregelt. Die Bite AG ist jederzeit berechtigt, aus sachlichen Gründen den Anbieter zu wechseln und einen neuen Hoster ihrer Wahl zu nutzen, solange dieser die Daten auf deutschen oder EU-europäischen Servern speichert und die Daten auch zu anderen Zwecken (wie z.B. Datensicherung) das Gebiet der Bundesrepublik Deutschland oder der Europäischen Union nicht verlassen. Bite AG wird in diesem Fall die Kunden rechtzeitig über einen solchen Anbieterwechsel informieren und dem Kunden ein Sonderkündigungsrecht für den Fall einräumen, dass dieser mit dem Anbieterwechsel nicht einverstanden ist. Diese Klausel schließt die Möglichkeit einer Individualvereinbarung über das Hosting mit dem Kunden nicht aus. Eine solche kann jederzeit zu individuellen Konditionen vereinbart werden.

4.3 Für die Eingabe von Daten ist der Kunde verantwortlich. Die von den Benutzern eingegebenen Daten werden auf Wunsch im Rahmen der Schulungen oder Projektbegleitung auf formale Richtigkeit und beschränkt auf Plausibilität geprüft. Der Kunde ist für die sachliche Richtigkeit der Eingabe, für die Überprüfung der Ergebnisse sowie eine umfassende Plausibilitätsprüfung verantwortlich. Eine Haftung für etwaige Schäden, welche aus einem Versäumnis dieser Verantwortlichkeit des Kunden resultieren, wird seitens Bite AG nicht übernommen. Auf Wunsch wird der Kunde hierbei gegen gesonderte Vergütung von der Bite AG unterstützt. Die jeweils gültige Preisliste der Bite AG wird dem Kunden auf Wunsch jederzeit ausgehändigt.

4.4 Die Vergütung für das Hosting ist in Anhang 2 geregelt.

4.5 Alle nicht ausdrücklich im Angebot genannten Leistungen werden gesondert gegen Vergütung nach Aufwand gemäß der jeweils gültigen Preisliste der Bite AG berechnet. Die jeweils gültige Preisliste der Bite AG wird dem Kunden auf Wunsch jederzeit ausgehändigt. Gesondert vergütet wird insb. die Wiederherstellung von noch rekonstruierbaren Daten und deren Aufbereitung in Folge von Bedienungsfehlern des Kunden, Maschinenfehlern oder sonstiger Fremdeinwirkung.

4.6 Die Vereinbarung über Hosting läuft auf unbestimmte Zeit. Jeder Vertragspartner kann sie mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Kalenderjahresende kündigen.

4.7 Auf Wunsch des Kunden stellt Bite AG dem Kunden dessen Daten vor Ablauf des Vertrags auf maschinenlesbarem Datenträger zur Verfügung. Einzelheiten, insb. zur Vergütung, werden rechtzeitig vereinbart.

Es wird darauf hingewiesen, dass die Daten des Kunden nur in Verbindung mit den seitens Bite AG angebotenen Programmen ausgelesen werden können und damit nach Beendigung des Hostings oder der Miete für den Kunden nicht mehr auslesbar sind. Unterliegt der Kunde besonderen gesetzlichen oder vertraglichen Aufbewahrungspflichten, hat er eigenständig dafür Sorge zu tragen, diesen nachzukommen. Für eine Verletzung dieser Aufbewahrungspflichten des Kunden wird seitens Bite AG keine Haftung übernommen. Nach Beendigung des Vertrags kann Bite AG die im Hosting verbliebenen Kundendaten überschreiben und/oder löschen, es sei denn, deren Aufbewahrung ist für Bite AG nach zwingendem Recht erforderlich oder mit dem Kunden für eine bestimmte Dauer nach Ablauf des Vertrags gesondert vereinbart. Ggf. von Bite AG aufbewahrte Daten unterliegen den vereinbarten Vertraulichkeitsregeln. Über die desbezüglichen gesetzlichen Mindestanforderungen hinaus wird seitens Bite AG keine Haftung übernommen.

§ 5 Besondere Bedingungen für Softwaremiete

5.1 Ist mietweise Überlassung der Programme vereinbart, beginnt die Zahlungspflicht für die Nutzung der Programme ab dem 1. des Monats nach der Bereitstellung der Programme, soweit nichts anderes vereinbart ist. Die monatliche Softwaremiete ist kalenderquartalsmäßig im Voraus zu zahlen, im ersten Kalenderquartal ggf. anteilig.

5.2 Im Übrigen gelten für die Softwaremiete die Bedingungen der §§ 1-4. Die Begrenzung der Verjährungsfrist für Ansprüche wegen Mängeln nach § 22.2 entfällt. An die Stelle des Rechts zur Rückgängigmachung des Vertrags nach § 22.1 tritt das Recht zu dessen außerordentlicher Kündigung.

5.3 Der Vertrag über Softwaremiete läuft auf unbestimmte Zeit. Er kann mit einer Ankündigungsfrist von drei (3) Monaten schriftlich (E-Mail genügt) gekündigt werden, erstmals zum Ablauf der Mindestlaufzeit von 24 Monaten, danach zum Ablauf eines Kalenderjahres, soweit im Vertrag nichts anderes vereinbart ist.

5.4 Soweit der Kunde bei mietweiser Überlassung Programmpflege beauftragt, gelten für die Pflege die Bedingungen der §§ 12 und 13.

§ 6 Betrieb, Störungsbehandlung, Superadmin-Account, Ausfälle

6.1 Bite AG wird bei vereinbartem Hosting eine hohe Verfügbarkeit der eigenen IT-Einrichtungen während der vereinbarten Bereitstellungszeiten anstreben. Bite AG übernimmt aber keine Verantwortung für die Verfügbarkeit des Internets. Eine Haftung für etwaige Schäden wird desbezüglich nicht übernommen.

6.2 Verfügbarkeitszeiten können eingeschränkt werden, soweit betriebsnotwendige Arbeiten der Bite AG oder der nds Netzwerksysteme GmbH, insb. zur vorbeugenden Wartung, dies erfordern. Bite AG wird geplante Arbeiten, soweit möglich, fünf (5) Arbeitstage vorher ankündigen. Im Falle unvorhersehbarer Störungen sowie in Fällen höherer Gewalt darf Bite AG auch ohne vorherige Ankündigung die entsprechenden Maßnahmen treffen, wenn dies zur Beseitigung unbedingt nötig ist. Eine Haftung wird in diesen Fällen nicht übernommen.

6.3 Bite AG wird alle zumutbaren geeigneten Sicherungsmaßnahmen treffen, um Unterbrechungen auf ein Minimum zu reduzieren, soweit dies nach den Bedingungen der jeweiligen Störungsursache möglich ist.

6.4 Treten Störungen auf, wird der Kunde diese in nachvollziehbarer Form unter Angabe der für die Erkennung der Störungsursache nötigen und zweckdienlichen Informationen melden, und zwar auf Wunsch der Bite AG schriftlich (E-Mail genügt). Der Kunde ist verpflichtet, nach seinen Kräften Bite AG bei der Aufklärung über und der Beseitigung von Störungen zu unterstützen.

6.5 Bite AG wird alle Störungsmeldungen während der normalen Geschäftszeiten von Bite AG unverzüglich bearbeiten. Normale Geschäftszeiten sind Montags-Freitag von 9-17 Uhr, ausgenommen Feiertage am Sitz von Bite AG.

6.6 Bei Störungen, die den Betrieb stark einschränken oder sogar zum Stillstand oder Ausfall führen, wird Bite AG unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 12 Stunden nach Meldung während der normalen Geschäftszeiten von Bite AG tätig (Reaktionszeit). Bite AG wird innerhalb von 24 Stunden nach Meldung während der normalen Geschäftszeiten von Bite AG einen

Wiederanlauf unternehmen, soweit Bite AG dies technisch möglich ist und die Störung ihre Ursache nicht im Einflussbereich eines Dritten einschließlich der nds Netzwerksysteme GmbH hat. Liegt die Störungsursache im Verantwortungsbereich der nds Netzwerksysteme GmbH, kann Bite AG nur die Reaktionszeiten und Wiederanlaufzeiten gewährleisten, wie die nds Netzwerksysteme GmbH diese gegenüber Bite AG gewährleistet. Eine Haftung für etwaige Schäden, die ihren Ursprung im Einflussbereich des Dritten einschließlich der nds Netzwerksysteme GmbH oder eines anderen Hosting-Anbieters haben, wird seitens Bite AG nicht übernommen.

6.7 Bite AG behält sich das Recht vor, auf jede von der Software DISPONIC installierte Instanz (nachfolgend "Kundeninstanz") mittels eines speziellen, durch Bite AG verwalteten Benutzerkontos (nachfolgend "Superadmin-Account") zuzugreifen. Dieser Superadmin-Account ist mit weitreichendsten Zugriffsrechten ausgestattet und ist nicht für alltägliche Verwendung, sondern lediglich für besondere Verwaltungsaufgaben bestimmt. Ein Zugriff mittels dieses Superadmin-Accounts ist nur in Ausnahmesituationen gestattet und dient ausschließlich dem Zweck der:

- o Gewährleistung der ordnungsgemäßen Funktion der Software,
- o Durchführung von technischen Wartungsarbeiten,
- o Behebung von Softwarefehlern (Bugfixing),
- o Einhaltung von Sicherheitsstandards (z. B. Identifizierung und Behebung von Sicherheitslücken),
- o Implementierung von Updates und neuen Funktionen,
- o Unterstützung des Kunden im Rahmen von Supportleistungen, insbesondere in dem Fall, dass der Kunde selbst keinen Zugriff mehr hat oder einen Test seiner Datenbanken durch Bite AG wünscht.

a. Rechte von Bite AG

Bite AG ist berechtigt, den Superadmin-Account ausschließlich zu den in Absatz 1 genannten Zwecken zu verwenden. Jede anderweitige Nutzung, insbesondere für kommerzielle oder datenschutzwidrige Zwecke, ist ausgeschlossen.

b. Datenschutz und Vertraulichkeit

Bite AG verpflichtet sich, bei der Nutzung des Superadmin-Accounts sämtliche datenschutzrechtlichen Vorgaben, insbesondere die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) sowie Vertraulichkeitsanforderungen einzuhalten.
Der Zugriff erfolgt ausschließlich durch autorisierte Mitarbeiter von Bite AG, die eigens zur Vertraulichkeit verpflichtet werden.
Der Superadmin-Account ist durch 2-Faktor-Authentifizierung geschützt, welche höchsten Sicherheitsstandards entspricht und nur autorisierten Mitarbeitern von Bite AG möglich ist. Die Einsichtnahme in personenbezogene oder geschäftsrelevante Daten des Kunden erfolgt nur insoweit, wie dies zur Erreichung der in Absatz 1 genannten Zwecke erforderlich ist.

c. Informationspflichten von Bite AG

Der Kunde verzichtet darauf, von Bite AG über geplante Zugriffe mittels des Superadmin-Accounts vorab informiert zu werden. Bite AG ist im Rahmen ihrer Supportleistungen autorisiert, den Superadmin-Account umfassend ohne vorherige Freigabe des Kunden zu nutzen.

d. Vertragliche Nebenpflichten des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich, den Superadmin-Account weder zu deaktivieren noch in seiner Funktionalität einzuschränken. Sollten berechtigte Zweifel an der datenschutzkonformen Nutzung durch Bite AG bestehen, ist der Kunde berechtigt, dies Bite AG mitzuteilen. Bite AG wird der Beschwerde unverzüglich nachgehen und den Sachverhalt klären.

e. Haftung und Risikoabgrenzung

Bite AG haftet für sämtliche Schäden, die durch missbräuchliche Nutzung des Superadmin-Accounts durch seine Mitarbeiter entstehen, im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften. Für Schäden, die durch die unberechtigte Nutzung des Superadmin-Accounts durch Dritte infolge einer vom Kunden verursachten Sicherheitslücke entstehen, übernimmt Bite AG keine Haftung.

f. Widerspruch und Beendigung des Zugriffsrechts

Der Kunde kann der Nutzung des Superadmin-Accounts durch schriftliche Erklärung widersprechen. In diesem Fall ist Bite AG berechtigt, die vertraglich geschuldeten Leistungen ganz oder teilweise einzustellen, soweit deren Erfüllung ohne den Zugriff auf die Kundeninstanz nicht möglich ist.

§ 7 Hotline-Service

7.1 Ist Hotline-Service vereinbart, steht Bite AG zur telefonischen Klärung von Fragen von Benutzern, die die Handhabung der Programme betreffen, und zur Aufklärung von Bedienungsfehlern im Rahmen der nachfolgenden Bedingungen zur Verfügung:
In der monatlichen Pauschale für den Hotline-Service enthalten ist die Unterstützung bei:

- Fehlersuche;
- Entgegennahme von Fehlermeldungen;
- Erarbeitung, Einrichtung und Schulung von Workarounds im Fehlerfall;
- Tipps zur praktischen Arbeit;
- Kurze „Anschub"-Unterstützung bis zu max. 15 Minuten.

Nicht in der monatlichen Pauschale enthalten (und somit separat kostenpflichtig) sind die nachfolgenden Leistungen:

- Telefonische oder Online-Schulungen;
- Einarbeitung neuer Mitarbeiter;
- Installation von DISPONIC;
- Umstellungen bei Hardware, Server, Netzwerk, Firewall sowie anderen Produkten, die nicht von der Bite AG geliefert wurden;
- Unterstützung bei der Installation von Updates;
- Installation von kundenspezifischer Programmierung und/oder Zusatzprogrammierung;
- Datenübernahme/Migration von Daten;
- Einrichtung der Software;
- Projektbegleitung, insb. Projektleitung durch die Bite AG;

- Einrichtung der Abrechnung (Lohn und Faktur);
- Anpassung von Reports;
- Fehlersuche, die nicht in direktem Zusammenhang mit DISPONIC steht (Server, Netzwerk, Firewall, Windows, etc.);
- Unterstützungsleistungen, die im Einzelfall länger als ca. 15 Minuten dauern.

Die separat kostenpflichtigen Leistungen können im Einzelfall angefragt bzw. angeboten werden.

7.2 Die Zahlungspflicht für Hotline-Service beginnt ab dem 1. des Monats nach der Installation bzw. Bereitstellung der Programme über das Internet, soweit nichts anderes vereinbart ist.

7.3 Bite AG erbringt Hotline-Service während der normalen Geschäftszeiten der Bite AG (Montag bis Freitag von 9 bis 17 Uhr, ausgenommen Feiertage am Sitz von Bite AG). Voraussetzung für die Durchführung von Hotline-Service ist die Teilnahme an einer Schulung zu den betreffenden Themen.

7.4 Die Vereinbarung über den Hotline-Service läuft auf unbestimmte Zeit. Abgerechnet wird über den jeweils aktuell gültigen Stundensatz. Die jeweils gültige Preisliste der Bite AG wird dem Kunden auf Wunsch jederzeit ausgehändigt. Jeder Vertragspartner kann sie mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Kalenderjahresende kündigen.

II. Bedingungen für kundenspezifische Programmierung

§ 8 Gegenstand

8.1 Ist kundenspezifische Programmierung in Form von Modifikationen und/oder Erweiterungen sowie Zusatzprogrammierung (nachfolgend insgesamt „**Programmierung/en**“ genannt) vereinbart, räumt Bite AG dem Kunden daran dasselbe Benutzungsrecht wie an den überlassenen Standardprogrammen ein, zu denen sie gehören.

8.2 Modifikationen, Erweiterungen und Zusatzprogrammierungen werden nur in ausführbarer Form geliefert.

8.3 Eine Benutzerdokumentation wird nur geliefert, wenn das ausdrücklich vereinbart ist. In diesem Fall gilt: Ergeben sich aus Modifikationen/Erweiterungen Auswirkungen auf die Benutzerdokumentation der Standardprogramme, werden diese gegebenenfalls nicht darin integriert, sondern in der Regel gesondert dargestellt.

§ 9 Durchführung

9.1 Bite AG wird die Programmierung nach dem Stand der Technik entsprechend der schriftlichen Aufgabenstellung nach den Entwicklungs- und Dokumentationsrichtlinien der Bite AG erstellen. Maßgeblich für die Eigenschaften der Zusatzprogrammierung ist die Aufgabenstellung mit dem Inhalt, den die Vertragspartner letztlich abgestimmt haben (s. § 10).

9.2 Soweit es erforderlich ist, die im Vertrag festgelegten oder gemäß § 10.1 verlangten Anforderungen des Kunden zu detaillieren, macht Bite AG das mit Unterstützung des Kunden, erstellt ein Detailkonzept darüber und legt es dem Kunden zur Genehmigung vor. Soweit nicht anders vereinbart, wird diese Leistung nach Aufwand vergütet. Bite AG wird auf Wunsch des Kunden eine entsprechende Übersicht über den voraussichtlichen Aufwand erstellen. Der Kunde wird innerhalb von 14 Tagen schriftlich (E-Mail genügt) zum Detailkonzept Stellung nehmen.

9.3 Das genehmigte Detailkonzept ist verbindliche Vorgabe für die geschuldete Programmierung. Bei Bedarf wird Bite AG es im Laufe der Programmierung in Abstimmung mit dem Kunden verfeinern.

9.4 Ergänzend gilt § 3, einschließlich § 3.1 über das ggf. vereinbarte Testsystem. Wenn im Vertrag oder im Rahmen der Durchführung des Starter-Workshops eine Abnahme vereinbart ist, gilt für diese §11.

§ 10 Änderungen der Anforderungen

10.1 Will der Kunde seine Anforderungen ändern (was Erweiterungen umfasst), ist Bite AG verpflichtet, dem zuzustimmen, soweit es für Bite AG zumutbar ist. Soweit sich ein Änderungswunsch auf den Vertrag auswirkt, kann Bite AG eine angemessene Anpassung des Vertrages, insb. die Erhöhung der Vergütung und/oder die Verschiebung der Termine, verlangen.

10.2 Vereinbarungen über Änderungen der Anforderungen bedürfen der Schriftform (E-Mail genügt). Erklärt der Kunde einen Änderungswunsch mündlich, kann Bite AG verlangen, dass der Kunde diesen schriftlich formuliert, oder diesen selbst schriftlich bestätigen. Im zweiten Falle ist die Formulierung der Bite AG verbindlich, wenn der Kunde dieser nicht innerhalb von einer Woche widerspricht.

10.3 Bite AG wird Forderungen nach § 10.1 unverzüglich geltend machen. Der Kunde wird innerhalb von einer (1) Woche widersprechen, wenn er mit solchen Forderungen der Bite AG nicht einverstanden ist.

§ 11 Lieferung und Abnahme

11.1 Der Kunde testet nach Lieferung die vereinbarte Programmierung bzw. das ihm überlassene Programm und erklärt bei Vertragsgemäßheit schriftlich (E-Mail genügt) die Abnahme. Wenn nichts anderes vereinbart ist, beträgt die Prüffrist zwei (2) Wochen. Bite AG wird den Kunden dabei, falls gewünscht, gegen Vergütung nach Aufwand bzw. den im Vertrag genannten Umfang unterstützen.

11.2 Erklärt der Kunde die Abnahme nicht innerhalb der Prüffrist gem. § 11.1 S. 2, gilt die Programmierung spätestens nach Ablauf der Prüffrist gem. § 11.1 S. 2 als abgenommen, es sei denn, der Kunde hat bis zum Ablauf der Prüffrist Mängel gemeldet, die die Nutzbarkeit der Programmierung nicht nur unerheblich einschränken.

11.3 Soweit Teillieferungen vereinbart werden, werden diese jeweils für sich abgenommen. Die zweiwöchige Prüffrist gem. § 11.1 S. 2 gilt insoweit für jede Teillieferung entsprechend.

11.4 Das in § 11 Vorstehende gilt auch für Teillieferungen eines Gesamtwerks. Auch entsprechende Teillieferungen sind jeweils separat durch den Kunden zu testen und mittels Teilabnahme abzunehmen. Die zweiwöchige Prüffrist gem. § 11.1 S. 2 gilt insoweit für jede Teillieferung entsprechend. Bei Abschluss des Gesamtwerks erfolgt eine Gesamtabnahme. Hierbei ist das Zusammenwirken aller Teile vom Kunden innerhalb der Gesamtabnahmeprüfung für die letzte Teillieferung innerhalb der in § 11.1 S. 2 genannten Frist zu überprüfen.

III. Bedingungen für Weiterentwicklung und Pflege der Programme

§ 12 Fehlerbeseitigung als vereinbarte Leistung, Laufzeit, Kündigung

12.1 Programmfehler im Rahmen der Weiterentwicklung und Pflege werden definiert als Abweichungen von den Eigenschaften, die die Programme nach den Vorgaben der Bite AG für die jeweils aktuelle Version haben sollen oder für ihre gewöhnliche oder vertragsgemäße Verwendung haben müssen.
12.2 Ist Programmpflege vereinbart, bezieht sich die Pflicht zur Fehlerbeseitigung und zur telefonischen Unterstützung bei Überlassung von Objektprogrammen auf die jeweils für den Kunden freigegebene Version der Programme. Sie endet für die vorhergehende Version drei (3) Monate nach Freigabe der neuesten Version.
12.3 Der Kunde ist im Zuge einer Fehlerbeseitigung verpflichtet, auf die von Bite AG vorgegebene Version upzudaten, soweit das dem Kunden zumutbar ist. Im Übrigen gilt für die Durchführung der Fehlerbeseitigung als vereinbarte Leistung § 21 entsprechend.
§ 12.4 Die monatliche Pflegepauschale ist vom Kunden kalenderquartalsmäßig im Voraus zu zahlen.
§ 12.5 Die Pflegevereinbarung läuft auf unbestimmte Zeit. Sie kann von jedem Vertragspartner mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende eines Kalenderjahres gekündigt werden.

§ 13 Weiterentwicklung

13.1 Bite AG wird die Programme weiterentwickeln, um sie auf dem aktuellen Stand der Technik zu halten. Bite AG verpflichtet sich, die Programme unverzüglich an Änderungen von Gesetzen anzupassen. Durch die monatliche Grundgebühr bzw. die Pflegevergütung nicht abgedeckt sind Änderungen, die sich nur durch erhebliche Neuprogrammierung der Programme realisieren lassen. In diesem Fall kann Bite AG eine zusätzliche Vergütung unter Umlage der Kosten auf alle Kunden verlangen. Die für diesen Fall maßgeblichen Kostenelemente werden den Kunden transparent mitgeteilt.
13.2 Bite AG ist berechtigt, Weiterentwicklungen der Programme einzuführen, wenn und sobald es für den Kunden zumutbar ist. Bite AG wird die Anwendungsdokumentation in diesem Fall anpassen und das Personal des Kunden, soweit erforderlich, in zentralen Veranstaltungen rechtzeitig in die Weiterentwicklungen einweisen. Weiterentwicklungen, die der Beseitigung von Mängeln oder der Anpassung an geänderte Gesetze oder andere Vorschriften dienen, dürfen sofort vorgenommen werden. Bei anderen Maßnahmen steht dem Kunden für die Überprüfung der Zumutbarkeit eine angemessene Zeit zur Verfügung.
13.3 Dienstleistungen für den Einsatz neuer Standardversionen der Programme werden gesondert vergütet.
13.4 Bite AG wird die IT-Anlage auf dem aktuellen Stand halten bzw. bei Einsatz eines Cloud-Anbieters dies sicherstellen, so dass die jeweils neuesten Versionen der Anwendungssoftware mit dem vereinbarten Leistungsverhalten (§ 1.4) eingesetzt werden können.
13.5 Ist Pflege vereinbart, wird Bite AG diese ab Installation bzw. Freischaltung der Programme erbringen.
13.6 Die Pflege für solche Erweiterungen, die Bite AG in der Preisliste der Bite AG als neue Programme gesondert anbietet, muss gesondert vereinbart werden.
13.7 Falls ein Hersteller der für den Einsatz der Programme erforderlichen Systemsoftware eine weiterentwickelte Version der Systemsoftware freigibt und/oder Service Packs bereitstellt, wird Bite AG überprüfen, ob diese Version mit den Programmen des Kunden unter Pflege ordnungsgemäß zusammenwirkt und sie in diesem Fall freigeben (vgl. § 2.2). Anderenfalls wird Bite AG sich bemühen die für den Kunden zu pflegenden Standardprogramme in angemessener Frist an die weiterentwickelte Version der Systemsoftware anzupassen. Ein Rechtsanspruch hierauf besteht seitens des Kunden nicht. Bite AG hat jederzeit die Möglichkeit, bei Vorliegen von sachlichen Gründen, insbesondere, aber nicht ausschließlich, bei einem nicht gegebenen Kosten-Nutzenverhältnis bezüglich des Anpassungsaufwands, die Pflege und Weiterentwicklung der Programme oder eines Teils dieser unter angemessener Fristsetzung einzustellen.
13.8 Wenn der Hersteller eine neue Generation der Systemsoftware anbietet, wird Bite AG die eigenen Programme an die neue Generation anpassen und braucht diese anschließend nur noch auf dieser Grundlage weiterzuentwickeln.

IV. Bedingungen für Schulungen und E-Learning

§ 14 Gegenstand

14.1 Bite AG führt vereinbarte Schulungen bei Bite AG, beim Kunden oder an entsprechenden Veranstaltungsorten oder als Online-Schulung gegen die im Angebot genannte Vergütung durch.
14.2 Bei Online-Schulungen ist der Kunde dafür verantwortlich, dass er die notwendige Technik, insb. Kamera, ordentliche Klangqualität und stabile Internetverbindung, zur Verfügung hat. Die für Online-Schulungen erforderliche Software stellt Bite AG per Link bereit, der Kunde wird diese selbst bei sich installieren, soweit notwendig.
14.3 Bite AG kann Referenten austauschen. In diesem Fall ist der Kunde weder zum Rücktritt vom betreffenden Einzelauftrag noch zur Minderung der Teilnehmergebühr berechtigt.
14.4 Bite AG kann Schulungen nach Erbringung der Leistungen abrechnen.
14.5 Bite AG stellt ebenfalls im Rahmen eines digitalen self-Service für den Kunden Möglichkeiten des E-Learnings bereit. Hierbei werden dem Kunden zu ausgewählten Themen zum einen auf der Plattform Youtube kostenfrei zur Verfügung gestellte, zum anderen auf der Webseite der Bite AG kostenpflichtige zum Download bereitgestellte Video-Tutorials oder -anleitungen angeboten, die dem Kunden helfen sollen, sich in bestimmte Themen eigenständig einzuarbeiten, ohne auf den Bite AG-Support zurückgreifen zu müssen. Die Kosten werden dem Kunden vor dem Download angezeigt. Für die technischen Wiedergabemöglichkeiten beim Kunden ist dieser selbst verantwortlich.

§ 15 Stornierung

15.1 Der Kunde kann die Teilnahme an einer Schulung nur insgesamt und nur bis spätestens vierzehn (14) Kalendertage vor Beginn der Schulung kostenlos stornieren. In diesem Fall kann Bite AG dem Kunden solche Reisekosten (Flüge, Hotel etc.) berechnen, die von Bite AG nicht mehr ohne Aufpreis storniert werden können.

Storniert der Kunde zu einem späteren Zeitpunkt, kann Bite AG (i) 50% der vereinbarten Schulungsgebühr und den Ersatz von Reise- und/oder Nebenkosten einschließlich ggf. Stornokosten und einer angemessenen Bearbeitungsgebühr verlangen, wenn die Absage bis spätestens drei (3) Tage vor Beginn der Schulung erfolgt, bzw. (ii) 100% der vereinbarten Schulungsgebühren und den Ersatz von Reise- und/oder Nebenkosten einschließlich ggf. Stornokosten und einer angemessenen Bearbeitungsgebühr, wenn die Absage innerhalb von 24 Stunden vor dem vereinbarten Beginn der Schulung erfolgt oder der Teilnehmer nicht zur Schulung erscheint bzw. nicht an dieser teilnimmt.

15.2 Bite AG behält sich vor, eine Veranstaltung abzusagen, wenn die erforderliche Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht wird oder organisatorische bzw. technische Gründe das gebieten, insb. wenn der Referent erkrankt ist.

§ 16 Rechte an Unterlagen

16.1 Bite AG behält sich alle Rechte an den im Rahmen der Schulung der Bite AG übergebenen Unterlagen der Bite AG vor. Diese stellen vollumfänglich geistiges Eigentum der Bite AG dar. Der Kunde darf diese weder vervielfältigen noch bearbeiten und auch nicht an Dritte weitergeben.

V. Allgemeine Bedingungen

§ 17 Vergütung, Zahlungen

17.1 Soweit im Angebot (Vertrag) nichts anderes geregelt ist, wird die Überlassungsvergütung für überlassene Standard-Programme nach erfolgter Installation fällig. Das gilt auch und unabhängig davon, ob kundenspezifische Programmierung vereinbart ist, die wie folgt zur Zahlung fällig wird:

- 50 % bei Auftragserteilung,
- 50 % mit Auslieferung.

17.2 Die Zahlungspflicht für die Nutzung der Programme beginnt bei Hosting ab Bereitstellung der Programme über das Internet, soweit nichts anderes vereinbart ist. Die Kosten im ersten Nutzungsmonat werden dabei anteilig ab dem Tag der Bereitstellung taggenau berechnet.

17.3 Soweit nicht ein gesonderter Vertrag über Anwendersupport, Betreuung und/oder Unterstützung abgeschlossen wird, werden alle Betreuungs- und Unterstützungsleistungen von Bite AG (insb. Einsatzvorbereitung, Installation und Demonstration der Betriebsbereitschaft, Umstellung der Altdaten, Einweisung, Support, Schulung oder Beratung) nach Aufwand vergütet. Bei Vergütung nach Aufwand richten sich Stundensätze, Reisekosten und Nebenkosten nach den im Angebot genannten Sätzen bzw. nach der jeweils gültigen Preisliste der Bite AG. Die jeweils gültige Preisliste der Bite AG wird dem Kunden auf Wunsch jederzeit ausgehändigt. Bite AG kann Betreuungs- und Unterstützungsleistungen nach Erbringung der Leistungen abrechnen.

17.4 Alle monatlichen Gebühren werden kalenderquartalsmäßig im Vorhinein abgerechnet, soweit nichts anderes vereinbart wird.

17.5 Zahlungen sind innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsstellung ohne Abzug zu leisten.

17.6 Alle Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.

17.7 Das Recht des Kunden zur Nutzung der Leistungen einschließlich Programme ruht, wenn der Kunde in Zahlungsverzug ist. In diesem Fall kann die Bite AG ihre vertraglich vereinbarten Leistungen bis zur Beseitigung des Zahlungsverzugs nach Setzung einer Frist von mindestens einem (1) Monat nach Wahl in Teilen oder vollständig aussetzen. Über eine solche Geltendmachung ihres Leistungsverweigerungsrechts, sei es in Teilen oder vollständig, hat Bite AG den Kunden vorher unter Nennung der gewählten Frist von mindestens einem (1) Monat zu informieren.

17.8 Nimmt der Kunde Leistungen der Bite AG entgegen den Vereinbarungen nicht in Anspruch, behält Bite AG, soweit gesetzlich zulässig, den vollen Vergütungsanspruch.

17.9 Bite AG kann ihre Preise einmal jährlich erhöhen. Eine Änderung des Listenpreises der Software ermöglicht außerdem eine prozentual gleiche Änderung der Vergütung für die Softwarepflege. Eine Preiserhöhung ist dem Kunden schriftlich mit einer Ankündigungsfrist von drei (3) Monaten anzuzeigen. In diesem Fall hat der Kunde das Recht, den Vertrag ohne Beachtung der Mindestvertragsdauer zum nächstzulässigen Termin zu kündigen; der Preis bleibt dann unverändert. Die in diesem Absatz vorstehenden Sätze gelten nicht, sofern eine davon abweichende Preisanpassungsklausel in einer Individualvereinbarung zwischen den Vertragsparteien vereinbart wird.

§ 18 Programmschutz

18.1 Der Kunde erkennt an, dass die Programme samt Benutzerdokumentation und weiterer Unterlagen, auch in zukünftigen Versionen, urheberrechtlich geschützt sind und Betriebsgeheimnisse der Bite AG bzw. des jeweiligen Herstellers darstellen. Diese stellen vollumfänglich geistiges Eigentum der Bite AG dar. Der Kunde trifft zeitlich unbegrenzt Vorsorge, dass die Programme vor missbräuchlicher Nutzung geschützt werden.

18.2 Der Kunde darf Vervielfältigungsstücke (Kopien) nur zu Sicherungszwecken oder als Ersatz erstellen.

18.3 Der Kunde darf die Programme und die dazugehörigen Unterlagen nicht ändern oder erweitern.

18.4 Dem Kunden ist es untersagt, von den Programmen abgeleitete Programme zu erstellen.

18.5 Der Kunde darf die Benutzerdokumentation nur für interne Zwecke verwenden und diese nur im Rahmen des eigenen zulässigen Gebrauchs vervielfältigen. Der Kunde darf die Benutzerdokumentation nicht übersetzen, ändern, erweitern, oder davon abgeleitete Werke erstellen. Diese stellt vollumfänglich geistiges Eigentum der Bite AG dar.

§ 19 Fernbetreuung

19.1 Der Kunde wird Bite AG auf Wunsch Fernbetreuung (Ferndiagnose und -korrekturen, Überspielen von neuen Versionen) ermöglichen, soweit diese technisch machbar ist. Der Kunde wird dafür in Abstimmung mit Bite AG einen Anschluss an das Internet auf Kosten des Kunden zur Verfügung stellen, so dass die Systeme beider Seiten miteinander gekoppelt werden können.

19.2 Das Anmelden auf dem System des Kunden seitens Bite AG erfolgt durch ein vom Kunden kontrolliertes Benutzerprofil/Kennwort. Aus Gründen des Datenschutzes gibt der Kunde die Leitung frei. Bite AG wird den Kunden über die

durchgeführten Maßnahmen informieren.
19.3 Ermöglicht der Kunde Fernbetreuung nicht, erstattet er Bite AG den dadurch verursachten Mehraufwand, auf jeden Fall Reisezeiten und Mehrkosten für die Beseitigung von Mängeln bzw. Fehlern.
19.4 Wenn Daten zum Zwecke der Fehlersuche oder der Restaurierung an Bite AG übertragen werden, wird Bite AG alle technischen und organisatorischen Maßnahmen im eigenen Bereich einhalten, die der Kunde seinerseits gemäß Artikel 32 DSGVO zu treffen hat. Einzelheiten werden auf Wunsch des Kunden gesondert vereinbart.
19.5 Bite AG übernimmt keine Haftung für etwaige Schäden, die aus einer Störung in der Fernbetreuung resultieren und ihren Ursprung in der Sphäre des Kunden haben. Bite AG übernimmt keine Verantwortung für die Verfügbarkeit des Internets. Eine Haftung für etwaige Schäden wird desbezüglich nicht übernommen.

§ 20 Störungen bei der Leistungserbringung

20.1 Soweit eine Ursache, die Bite AG nicht zu vertreten hat, einschließlich Fälle höherer Gewalt, wie insbesondere, aber nicht ausschließlich Kriegshandlungen (erklärt oder nicht erklärt), militärische Angriffe, Handlungen ausländischer Staaten, Explosionen, Brandschäden, Überschwemmungen, Streiks, rechtmäßigen Aussperrungen, Seuchen wie Epidemien und Pandemien, soweit ein Gefahrenniveau von mindestens „mäßig" durch das Robert-Koch-Institut festgelegt ist, welche die Termineinhaltung und/oder Leistungserbringung beeinträchtigen, ist die Bite AG für die Dauer und im Umfang der Auswirkung von der Verpflichtung zur Lieferung oder Abnahme befreit. Die durch höhere Gewalt an der Erfüllung ihrer Vertragspflichten gehinderte Bite AG muss den Kunden unverzüglich über das Hindernis infolge des zu benennenden höherer Gewalt-Ereignisses informieren. Auf Wunsch kann Bite AG eine angemessene Verschiebung der Termine verlangen. Schadens- oder Aufwendungsersatzansprüche des Kunden sind in Fällen höherer Gewalt ausgeschlossen. Erhöht sich dagegen der Aufwand aufgrund einer Ursache im Verantwortungsbereich des Kunden, kann Bite AG auch die Vergütung des Bite AG entstehenden Mehraufwands verlangen.

§ 21 Vereinbarungen zur Mängelbeseitigung

21.1 Bite AG gewährleistet, dass die Programme bei vertragsgemäßer Nutzung mit der Benutzerdokumentation übereinstimmen und sich gemäß den darin beschriebenen Funktionen verhalten. Ein unerheblicher Mangel bleibt außer Betracht.
21.2 Treten bei vertragsmäßiger Benutzung der Programme Mängel auf, wird der Kunde diese schriftlich in nachvollziehbarer Form unter Angabe der für die Mängelerkennung nötigen und zweckdienlichen Informationen melden. Voraussetzung für Ansprüche gegen Bite AG ist, dass der Mangel reproduzierbar ist oder direkt oder durch maschinell erzeugte Ausgaben aufgezeigt werden kann. Der Kunde wird Bite AG im Rahmen des Zumutbaren bei der Beseitigung von Mängeln unterstützen, insb. Arbeitsergebnisse zur Prüfung an Bite AG übersenden und/oder Maschinenzeit zur Verfügung stellen, sowie Korrekturmaßnahmen, die Bite AG bereitstellt, einspielen.
21.3 Bite AG wird Mängel nach eigener Wahl durch Nachbesserung oder durch Ersatzlieferung in angemessener Frist beseitigen (Nacherfüllung). Bite AG wird bei Mängeln, die den Einsatz eines Programms schwerwiegend und nicht nur unerheblich beeinträchtigen, bei Bedarf eine Umgehungslösung vor der endgültigen Nacherfüllung bereitstellen, so dass sich der Mangel nicht mehr schwerwiegend auswirkt. Bite AG braucht andere Mängel, außer in Zusatzprogrammierungen, erst mit der Lieferung einer neuen Version zu beseitigen. Das gilt insbesondere für solche Mängel, die der Kunde bis zur Lieferung der nächsten Version ertragen kann. Bite AG wird auch für solche Mängel Umgehungslösungen bereitstellen, soweit das für Bite AG zumutbar ist. Bei Programmen, die ausdrücklich als solche von Vorlieferanten gekennzeichnet sind, kann Bite AG sich nur um Korrekturmaßnahmen des Vorlieferanten und, soweit angemessen, um Umgehungsmaßnahmen bemühen. Eine Gewährleistung für Mängel des Vorlieferanten wird in keinem Fall übernommen.
21.4 Die Pflicht zur Nacherfüllung erlischt für solche Programme, die der Kunde eigenhändig ändert, erweitert, teilweise oder ganz löscht oder in die er in sonstiger Weise eingreift, es sei denn, der Kunde weist nach, dass der Eingriff für den Mangel nicht ursächlich ist.
21.5 Bite AG kann die Vergütung des Aufwands verlangen, soweit Bite AG aufgrund einer zu Unrecht erfolgten Mängelmeldung tätig geworden ist, ohne dass der Kunde einen Mangel nachgewiesen hat.

§ 22 Haftung der Bite AG

22.1 Kommt Bite AG mit der Erfüllung (durch Lieferung) bzw. Nacherfüllung (durch Mängelbeseitigung oder Ersatzlieferung) in Verzug, kann der Kunde eine angemessene Frist für die Erfüllung/Nacherfüllung setzen. Verstreicht die Frist erfolglos oder schlägt die Erfüllung/Nacherfüllung endgültig fehl, kann der Kunde seine gesetzlichen Ansprüche geltend machen, Schadensersatz im Rahmen der folgenden Abschnitte § 22.2 – 22.9.
22.2 Die Verjährungsfrist für Ansprüche wegen Mängeln (Gewährleistungsfrist) beträgt bei Überlassung von Objektprogrammen 12 Monate, sofern keine Arglist vorliegt.
22.3 Schadensersatzansprüche – gleich aus welchem Rechtsgrund – gegen Bite AG (einschl. deren Erfüllungsgehilfen), die leichte Fahrlässigkeit voraussetzen, bestehen nur, wenn eine wesentliche Vertragspflicht, deren Verletzung den Vertragszweck gefährden würde (Kardinalpflicht), verletzt worden ist. Schadensersatzansprüche sind in diesem Fall auf den typischen, vorhersehbaren Schaden beschränkt.
22.4 Soweit das gesetzliche Vertragsrecht den Ersatz von Vermögensschäden unabhängig von Verschulden der Bite AG vorsieht, besteht dieser Anspruch nur, wenn Bite AG Verschulden trifft.
22.5 Die Haftung der Bite AG entfällt, wenn die Mängel auf Weisungen des Kunden im Einzelfall beruhen. Falls Bite AG Bedenken gegen eine Weisung hat, wird Bite AG diese dem Kunden mitteilen. Dies bedeutet jedoch nicht, dass in einem solchen Fall der mitgeteilten Bedenken Bite AG eine Haftung übernimmt. Die Verantwortlichkeit bleibt dennoch vollumfänglich beim Kunden. Eine Haftung der Bite AG entfällt ebenfalls, falls ein etwaiger Schaden aus der Sphäre des Kunden entstammt und dessen Risikobereich zuzuordnen ist. Insbesondere gelten die weiteren Haftungsbeschränkungen in den übrigen Paragraphen dieser Bedingungen.
22.6 Soweit Bite AG Programme unentgeltlich zur Nutzung bereitstellt, übernimmt Bite AG keine über das Gesetz hinausgehende Gewährleistung. Die Haftung der Bite AG wird, soweit gesetzlich zulässig, vollumfänglich ausgeschlossen.

22.7 Bei Datenverlust haftet Bite AG nur auf den bei Vorhandensein von Sicherungskopien erforderlichen Rekonstruktionsaufwand, soweit der Kunde für die Datensicherung verantwortlich ist.
22.8 Ansprüche wegen Körperschäden sowie wegen Sachschäden nach dem Produkthaftungsrecht bleiben unberührt.

§ 23 Vertraulichkeit, Geheimhaltung, Datenschutz

23.1 Bite AG ist zeitlich unbegrenzt verpflichtet, über alle ihrer Natur nach vertraulichen oder schriftlich als vertraulich bezeichneten Informationen oder Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse, die Bite AG im Zusammenhang mit der Auftragsausführung bekannt werden, Stillschweigen zu wahren. Die Weitergabe an nicht mit der Durchführung des Auftrags beschäftigte Dritte darf nur mit schriftlicher Einwilligung des Kunden erfolgen.
23.2 Bite AG wird die vom Kunden zur Verfügung gestellten Arbeitsunterlagen und Daten mit derselben Sorgfalt schützen, wie Bite AG normalerweise die eigenen vertraulichen Informationen behandelt, in keinem Fall aber weniger als in angemessener Weise.
23.3 Bite AG verpflichtet sich, die Verarbeitung von Daten, insbesondere von personenbezogenen Daten, nur im Rahmen der Weisungen des Kunden durchzuführen. Bite AG beachtet bei Durchführung des Auftrags die einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften und überwacht und protokolliert ihre Einhaltung, insb. die gesetzlich zu treffenden technischen und organisatorischen Maßnahmen. Technische und organisatorische Einzelheiten werden auf Wunsch des Kunden gesondert vereinbart.
23.4 Bite AG unterrichtet den Kunden bei Störungen des Verarbeitungsablaufes, soweit sie die Rechte des Kunden aus der DSGVO betreffen. Bite AG räumt den Beauftragten des Kunden ein Inspektionsrecht in Bezug auf die getroffenen Sicherheitsvorkehrungen ein. Inspektionen sind mit einer Frist von mindestens 72 Stunden vorher anzukündigen.
23.5 Bite AG schafft in geeigneter Weise die technischen und organisatorischen Voraussetzungen, sodass der Kunde jederzeit die gesetzlichen Verpflichtungen hinsichtlich der Rechte von Betroffenen auf Auskunft, Richtigstellung und Löschung einhalten kann.
23.6 Bite AG übernimmt es, alle der Bite AG zur Durchführung des Vertrags eingesetzten Personen schriftlich auf die Einhaltung dieser Vorschriften zu verpflichten, sowie auf das gesetzliche Datengeheimnis.
23.7 Soweit Bite AG Unterauftragnehmer einsetzt, wird Bite AG die eigenen Pflichten diesen ebenfalls auferlegen. Bite AG wird Unterauftragnehmer nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung des Kunden beauftragen. Eine Haftung für etwaige Schäden, welche der Sphäre des Unterauftragnehmers entstammen, wird seitens Bite AG nicht übernommen.
23.8 Bite AG darf den Namen des Kunden in eine Referenzliste aufnehmen. Alle anderen Hinweise auf den Kunden als Kunden werden vorab mit ihm abgesprochen.

§ 24 Schlussbestimmungen

24.1 Mündliche Nebenabreden und Ergänzungen zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses bestehen nicht. Nebenabreden, Änderungen oder Ergänzungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Die Aufhebung des Schriftformerfordernisses bedarf ebenfalls der Schriftform.
24.2 Bite AG behält sich vor, diese Bedingungen aus sachlichem Grund ändern zu können. Dieses Recht zur Änderung ist inhaltlich beschränkt. Die Hauptleistungen des Vertrags sowie das grundsätzliche Vertragsgefüge können nicht einseitig durch Bite AG geändert werden. In diesem Fall werden dem Kunden künftige Änderungen dieser Bedingungen spätestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens in Textform angeboten. Die Zustimmung des Kunden gilt als erteilt, wenn er seine Ablehnung nicht vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen angezeigt hat. Auf diese Genehmigungswirkung bzw. Zustimmungsfiktion wird er von der Bite AG besonders hingewiesen. Ihm werden die Änderungen aufgezeigt. Zudem wird ihm eine Sonderkündigungsrecht eingeräumt. Der Kunde wird auf diese Möglichkeit explizit hingewiesen.
24.3 Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein, so wird dadurch die Wirksamkeit des übrigens Vertrags nicht berührt. Die Parteien verpflichten sich, die unwirksame Bestimmung durch eine wirksame Bestimmung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.
24.4 Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Sofern von diesen AGB Abschriften in anderen Sprachen als Deutsch gefertigt worden sein sollten, ist einzig die deutsche Fassung für Bite AG und den Kunden verbindlich. Die ICC-Klausel über höhere Gewalt in der Langversion ist Bestandteil der vorliegenden Bedingungen.
24.5 Gerichtsstand im Verhältnis zu Kaufleuten ist der Sitz der Bite AG.

Anhang 1: Nutzungsrechte des Kunden (Lizenz)
Anhang 2: Leistungen bei Hosting

Anhang 1: Nutzungsrechte des Kunden (Lizenz)

1.1 Soweit im Vertrag nichts anderes vereinbart ist, werden die im Angebot als Hauptmodule gekennzeichneten Programme nach der Anzahl der gleichzeitig aktiven Nutzer lizenziert („concurrent user"), die übrigen Module nach Anzahl der durchschnittlich geplanten Mitarbeiter in den vergangenen drei (3) Monaten.
1.2 Alle Nutzungspakete werden jeweils pro 100 Mitarbeiter lizensiert. Bei sog. Wächterkontrollsystemen muss zusätzlich nach Kontrollstellen lizensiert werden, wobei in diesem Fall pro 50 Kontrollstellen lizenziert wird, soweit nichts anderes vereinbart wird.
1.3 Als Berechnungsgrundlage für 100 Mitarbeiter werden in jedem Fall die durchschnittlich geplanten Mitarbeiter in den vorangegangenen drei (3) Monaten angesetzt, einschließlich Aushilfen, Freelancern, Subunternehmern und deren Mitarbeiter.

Anhang 2: Leistungen bei Hosting sowie Premium-Hosting, Vergütung

Das Hosting erspart dem Kunden den Betrieb und die Administration eines eigenen Servers. Das betrifft sowohl den Datenbank-Server als auch, im Falle von DISPONIC Web, den Webserver.

1. Hardware / Software

Um dem Kunden die Sicherheit und Performance eines großen Rechenzentrums bieten zu können, mietet Bite AG Server bei nds Netzwerksysteme GmbH. Dabei gilt:

- Die Daten liegen ausschließlich auf Servern in Deutschland.
- Alle Server haben ein RAID 1.
- Bite AG mietet ausschließlich dedizierte Server. Um die Sicherheit und Wartungsfähigkeit zu erhöhen, werden auf diesen Servern virtuelle Server von VM-Ware betrieben.
- Daten Hardware Minimum: CPU E3-1230 v6 3.50 GHz 4 Kerne, 1,4 GB RAM, HD 225 GB
- Internetgeschwindigkeit seitens nds Netzwerksysteme GmbH: Gigabit-Uplink & Traffic Fairflat
- Die Server werden von mehreren unserer Kunden gemeinsam genutzt. Die Server werden laufend auf Auslastung überwacht. Die Leistung wird protokolliert.
- Bei Überlastung eines Servers werden Kundendatenbanken auf andere Server verlagert.
- Als Datenbank-Server wird SQL Express 2019 oder höher von Microsoft verwendet. Bei Erreichen der Limits dieser Version muss der Kunde auf die Leistungen des Premium-Hosting upgraden.

2. Sicherheit

- Der Zugriff auf den Server ist mit Passwort geschützt.
- Es werden mandantenabhängige Benutzerrollen verwendet, um eine eindeutige Trennung von Benutzer und Datenbank zu gewährleisten.
- Es werden Maßnahmen gegen Brute-Force-Angriffe unternommen. Die Maßnahmen werden laufend auf neue Erkenntnisse angepasst.
- Intrusion Detection zum Schutz vor DDoS-Angriffen: IP-Adressen, die zu oft auf die Server zugreifen, werden geblockt.
- Zugriff des Clients auf die Datenbank erfolgt SSL/TLS-verschlüsselt. Soweit der Kunde die Datenbank selbst den Datenbankserver betreibt, benötigt der Kunde hierfür ein gültiges SSL/TLS-Zertifikat, das der Kunde sich selbst beschaffen und/oder verlängern muss. Ohne ein gültiges Server-Zertifikat kann Bite AG keinen sicheren Zugriff auf die Datenbank für die Nutzung der Programme gewährleisten.
- Automatische Benachrichtigung der Administratoren bei der Bite AG im Falle des Ausfalls einer Datenbank oder eines Servers.
- Notfallplan: Schneller Umzug der Datenbank mit Einspielen des letzten Backups im Falle eines Hardwareausfalls (in der Regel innerhalb von 4 Stunden).
- Betrieb eines Blanko-Servers für den schnellen Umzug.
- Quartalsweise Überprüfung der Prozesse eines Totalausfalls des Servers.
- Jährliche Penetrations-Tests durch einen Drittanbieter.
- IT-Sicherheit, Datenschutz und Verfügbarkeit werden jährlich durch eine TUV-Zertifizierung bestätigt (nds Netzwerksysteme GmbH).
- Zertifikat nach DIN ISO/IEC 27001.
- Datenspeicherung in verschiedenen Brandabschnitten im redundant klimatisierten Rechenzentrum.
- Batteriegestützte, unterbrechungsfreie Stromversorgung.
- Automatisches Löschsystem durch Unterdrückung von Sauerstoff.
- Durch Sicherheitsdienst 24/7 gesichertes Rechenzentrum.

Für die Leistungen von nds Netzwerksysteme GmbH im Rahmen des Hosting der Programme der Bite AG auf Servern der nds Netzwerksysteme GmbH gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der nds Netzwerksysteme GmbH , abrufbar im Internet derzeit unter: https://www.nds-systemhaus.de/agb/.

3. Datensicherung

- Datenbanken werden täglich von der Bite AG gesichert.
- Die Sicherung erfolgt verschlüsselt mit AES-256.
- Die Sicherungen werden passwortgeschützt.
- DSGVO-konforme Datenübermittlung.
- 7 Tagessicherungen der Server werden auf einem externen Speicher (Strato Hi-Drive) gespeichert.
- Der letzte Stand eines Backups wird zusätzlich auf dem jeweiligen Server und auf einem weiteren externen Speicher gesichert.
- Sicherheitsrelevante Update werden quartalsweise installiert.

4. Weitere Leistungen

- Installation von System- und allgemeinen Software-Updates
- Regelmäßige Wartung, Administration und Optimierung des Servers
- Installation von DISPONIC-Updates für die Datenbank und für Web.

5. Vergütung

Die Vergütung für das Hosting basiert auf einer monatlichen Gebühr für die ersten 100 bzw. jede weiteren 100 Mitarbeiter. Deren Höhe wird im Angebot / Auftrag geregelt. Sie ist kalenderquartalsmäßig im Voraus zu zahlen.

6. Premium-Hosting

Werden die zusätzlichen Leistungen vom Premium-Hosting vereinbart, gelten folgende abweichende Bedingungen:

- Es wird ein Microsoft SQL Standard Versionsstand 2022 eingesetzt.
- Es wird mit verschiedensten Maßnahmen für erhöhte Ausfallsicherheit gesorgt.
- Die Server haben 8 Cores
- Reaktionszeit: Die Administratoren der Bite AG haben Zugriff auf die 24/7 Hotline von nds Netzwerksysteme GmbH.
- Die Kunden erhalten eine spezielle 24/7-Hotline-Nummer der Bite AG für den Support außerhalb der Hotline-Zeiten.
- 30 Tagessicherungen der Server werden auf einem externen Speicher (Strato Hi-Drive) gespeichert.
- Sicherungen der Datenbanken erfolgen stündlich. Mindestens 60 Tage werden auf mehreren externen Speichern gespeichert.
- Die Rücksicherung eines kompletten Servers kann nach Bedarf 24/7 innerhalb von 4 Stunden erfolgen.
- Die Rücksicherung wird stichprobenartig quartalsweise getestet.
- Sicherheitsrelevante Update werden sofort nach Freigabe installiert.
- Einfaches und schnelles Anpassen von Ressourcen am Server sind bei Bedarf jederzeit möglich. Die Systeme werden laufend überwacht.
- Für die zusätzliche Sicherheit des Premium-Hosting ist eine höhere Gebühr fällig, deren Höhe im Angebot / Auftrag geregelt wird.
- Wird außerhalb der Geschäftszeiten (Montag-Freitag 09:00-17:00) die separate 24/7-Hotline-Nummer kontaktiert, fallen folgende Zusatzkosten an:
    - Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand zum aktuellen Stundensatz (laut Preisliste), in Schritten von je 15 Minuten. Es werden pro Anruf mindestens 15 Minuten abgerechnet.
    - Abhängig von Tag und Uhrzeit fallen folgende Zuschläge an: 100% Nachzuschlag 22:00-06:00 Uhr, 100% Samstagszuschlag, 150% Sonn- und Feiertagszuschlag.

7. Selbsthoster

Betreibt der Kunde den Server und hostet die Datenbank selbst, weisen wir ausdrücklich darauf hin, dass der Zugriff auf die DISPONIC-Datenbank aus Sicherheitsgründen nur mit einem verschlüsselten SSL/TLS-Zugriff über das Internet möglich ist. Das Zertifikat muss der Kunde in diesem Fall selbst beschaffen und regelmäßig rechtzeitig verlängern. Bite AG unterliegt diesbezüglich keiner Rechtspflicht. Es handelt sich um eine Verantwortlichkeit des Kunden. Bite AG haftet daher nicht für etwaige Schäden, die aus einem Versäumnis des Kunden entstehen.

Version: 2025-07-01