

Allgemeine Geschäftsbedingungen der TimeLine Neo GmbH

Version: Software TimeLine Neo / Softwarekauf, Stand: März 2018

Obere Dammstraße 8 – 10, 42653 Solingen, Deutschland | Telefon +49 212 23035 470 | Fax +49 212 23035 45 | www.timeline-neo.de

ABSCHNITT A – ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

1. Geltungsbereich

- 1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) der TimeLine Neo GmbH („TimeLine Neo“) finden in der bei Vertragsschluss aktuellen Fassung Anwendung auf alle Verträge im unternehmerischen Verkehr zwischen TimeLine Neo und dem Kunden („Kunde“) über
- (1) die Lizenzierung der Standardsoftware-Lösung *TimeLine Neo* und/oder der Datenbank *SAP SQL Anywhere 12* zur zeitlich unbefristeten Nutzung gemäß *Abschnitt B*,
 - (2) die Erbringung von Wartungs-Leistungen durch TimeLine Neo für den Kunden gemäß *Abschnitt C*,
 - (3) die Erbringung von Hosting-Leistungen durch TimeLine Neo für den Kunden gemäß *Abschnitt D*, sowie
 - (4) die Erbringung von Werk- und Dienstleistungen durch TimeLine Neo für den Kunden gemäß *Abschnitt E*.
- 1.2. Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden oder sonstige von dem Kunden vorgegebene Vertragsbedingungen („Kunden-AGB“) werden auch ohne ausdrücklichen Widerspruch von TimeLine Neo nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, TimeLine Neo erkennt die Kunden-AGB ausdrücklich schriftlich an. Dies gilt auch dann, wenn der Kunde in einem Standardauftragsformular oder sonst im Zusammenhang mit einem Auftrag auf die **Kunden-AGB** hinweist, oder wenn TimeLine in Kenntnis entgegenstehender Kunden-AGB Leistungen vorbehaltlos erbringt.
- 1.3. Diese AGB und die darin in Bezug genommenen Dokumente regeln die Vertragsbeziehungen zwischen TimeLine Neo und dem Kunden abschließend. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht. Von dem Kunden an TimeLine Neo im Vorfeld des Vertragsschlusses übermittelte Pflichtenhefte, Anforderungskataloge und sonstige Dokumente werden nur dann Vertragsbestandteil, wenn diese ausdrücklich in dem Vertrag erwähnt sind oder dies ansonsten ausdrücklich von TimeLine Neo schriftlich bestätigt wird.
- 1.4. Sollten Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, berührt dies nicht die Wirksamkeit der AGB im Übrigen. Dasselbe gilt im Falle einer Lücke. Anstelle der nichtigen, unwirksamen, anfechtbaren oder undurchführbaren Regelung oder zur Ausfüllung der Lücke soll eine angemessene Regelung gelten, die, soweit rechtlich möglich, demjenigen am nächsten kommt, was die Parteien kommerziell gewollt haben würden, wenn ihnen die Lückenhaftigkeit des Vertrags bekannt gewesen wäre.

2. Vertragsschluss

- 2.1. Ein Vertrag zwischen TimeLine Neo und dem Kunden kommt mit schriftlicher Auftragsbestätigung durch TimeLine Neo oder durch beiderseitige Unterzeichnung eines Vertrages zwischen TimeLine Neo und dem Kunden zustande. Eine Auftragsbestätigung per E-Mail ist ausreichend.
- 2.2. Maßgebend für Umfang, Art und Qualität der von TimeLine Neo zu erbringenden Lieferungen und Leistungen ist im Falle einer von beiden Parteien unterzeichneten Vertragsurkunde der jeweilige Vertragstext, andernfalls die in dem Angebot oder der Auftragsbestätigung von TimeLine Neo enthaltene Leistungsbeschreibung. Sonstige Angaben oder Anforderungen werden nur dann Vertragsbestandteil, wenn TimeLine Neo dies ausdrücklich schriftlich bestätigt hat.

3. Vertragsänderung

- 3.1. Sämtliche Vereinbarungen, die eine Änderung, Ergänzung oder Konkretisierung dieser AGB oder der sonstigen zwischen den Parteien vereinbarten Vertragsbedingungen beinhalten, sowie besondere Zusicherungen und Abmachungen, bedürfen der Schriftform. Werden sie von Vertretern oder Hilfspersonen von TimeLine Neo erklärt, sind sie nur dann verbindlich, wenn TimeLine Neo diese schriftlich bestätigt.
- 3.2. TimeLine Neo ist berechtigt, diese AGB oder sonstige Vertragsbedingungen während der Vertragslaufzeit nach folgender Maßgabe anzupassen:
- a) TimeLine Neo ist zur Anpassung dieser AGB oder sonstiger Vertragsbedingungen aus triftigen Gründen, insbesondere aufgrund einer Änderungen der Rechtsprechung, neuer technischer Entwicklungen oder aufgrund sonstiger gleichwertiger Gründe, berechtigt. In diesem Fall wird TimeLine Neo den Kunden über die angepassten Vertragsbedingungen schriftlich oder per E-Mail informieren. Die angepassten Vertragsbedingungen werden Vertragsbestandteil, wenn der Kunde nicht innerhalb eines Zeitraums von sechs (6) Wochen nach Zugang der Änderungsmittelung der Einbeziehung in das Vertragsverhältnis schriftlich oder per E-Mail widerspricht.
 - b) Darüber hinaus ist TimeLine Neo berechtigt, vereinbarte Wartungs- oder Hosting-Gebühren maximal ein Mal pro Quartal an geänderte Marktbedingungen oder bei wesentlich erhöhten Beschaffungskosten anzupassen. Bei Preiserhöhungen, die den Anstieg des amtlichen Verbraucherindex für die Bundesrepublik Deutschland oder des an seine Stelle tretenden Indexes um mehr als zwei (2) volle Prozentpunkte übersteigen, steht dem Kunden im Falle einer Preisanpassung ein Kündigungsrecht zu. In diesen Fällen wird TimeLine Neo den Kunden über das Kündigungsrecht rechtzeitig vorab in Textform informieren.

Allgemeine Geschäftsbedingungen der TimeLine Neo GmbH
Version: Software TimeLine Neo / Softwarekauf, Stand: März 2018

Obere Dammstraße 8 – 10, 42653 Solingen, Deutschland | Telefon +49 212 23035 470 | Fax +49 212 23035 45 | www.timeline-neo.de

4. Haftung; Garantien

4.1. Die Haftung von TimeLine Neo aus oder in Zusammenhang mit dem Vertrag auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwände, gleich aus welchem Rechtsgrund (z.B. aus rechtsgeschäftlichem oder rechtsgeschäftsähnlichem Schuldverhältnis, Pflichtverletzung, Delikt, Gewährleistung), ist wie folgt beschränkt:

4.1.1. TimeLine Neo haftet unbeschränkt

- a) im Falle des Vorsatzes,
- b) im Falle der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit,
- c) nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes, sowie
- d) im Umfang einer von TimeLine Neo übernommenen Garantie.

4.1.2. Außer in den Fällen von Artikel 4.1.1 b) – c) ist die Haftung von TimeLine Neo im Falle der Fahrlässigkeit wie folgt beschränkt:

- a) Bei grober Fahrlässigkeit haftet TimeLine Neo begrenzt auf den Schaden, der nach der Art des Geschäfts typisch ist und bei Vertragsabschluss vorhersehbar war.
- b) Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf und deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet („**Kardinalpflicht**“), haftet TimeLine Neo begrenzt auf den Schaden, der nach der Art des Geschäfts typisch ist und bei Vertragsabschluss vorhersehbar war. Ergänzend hierzu ist die Haftung von TimeLine Neo in diesen Fällen unabhängig vom Rechtsgrund pro Schadensfall auf die unter dem jeweiligen Einzelvertrag in den zwölf (12) Monaten vor dem Schadensereignis als Gegenleistung für die jeweilige Leistung von dem Kunden an TimeLine Neo entrichteten Zahlungen, jedoch maximal auf € 25.000,00, begrenzt. Die Haftung von TimeLine Neo für die leicht fahrlässige Verletzung sonstiger Vertragspflichten, die keine Kardinalpflichten sind, ist ausgeschlossen.
- c) Der Ersatz von Schäden aus entgangenem Gewinn, ausgebliebenen Einsparungen oder Betriebsunterbrechung ist ausgeschlossen.

4.1.3. Für den Verlust gespeicherter Daten haftet TimeLine Neo nach Maßgabe der vorstehenden Regelungen in jedem Fall nur dann, wenn der Kunde durch eine ordnungsgemäß durchgeführte Datensicherung sichergestellt hat, dass diese Daten durch einen vertretbaren Aufwand rekonstruiert werden können. Die Haftung ist der Höhe nach auf diesen Wiederherstellungsaufwand begrenzt.

4.2. Garantien im rechtlichen Sinne werden von dem TimeLine Neo nur gewährt, wenn sie ausdrücklich als „Garantie“ bezeichnet sind.

4.3. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen dieses Artikels 4 gelten entsprechend für alle Mitarbeiter, Vertreter, Organe und Erfüllungsgehilfen von TimeLine Neo.

5. Vertraulichkeit und Datenschutz

5.1. Die Parteien verpflichten sich, alle vertraulichen Informationen, Unterlagen, Geschäftsabläufe und Daten, die ihnen vor oder bei der Vertragsdurchführung von der jeweils anderen Partei übermittelt werden oder auf sonstige Weise zur Kenntnis gelangen (zusammen „**vertrauliche Informationen**“), vertraulich zu behandeln, nicht an unbefugte Dritte weiterzugeben und nur für den vertraglichen Zweck zu verwenden. Die Parteien haben dabei die selbe Sorgfalt anzuwenden, die sie in Bezug auf eigene vertrauliche Informationen anwenden, zumindest jedoch die Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns.

5.2. Unbefugte Dritte im Sinne des Artikels 5.1 sind nicht Berater der Parteien und/oder Mitarbeiter und/oder Berater verbundener Unternehmen der Parteien, welche die Informationen zur Durchführung ihrer Tätigkeit in Bezug auf den jeweiligen Vertrag benötigen („**berechtigte Dritte**“). Die Parteien werden jeden berechtigten Dritten schriftlich zur Einhaltung der in dieser Vereinbarung getroffenen Bestimmungen verpflichten, soweit diese nicht bereits anderweitig hierzu verpflichtet sind. Die Geheimhaltungspflicht der berechtigten Dritten gilt auch nach dem Ausscheiden der Mitarbeiter bei einer der Parteien fort.

5.3. Die Parteien werden die jeweils anwendbaren Datenschutzbestimmungen beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Vertrag und dessen Durchführung eingesetzten Beschäftigten auf das Datengeheimnis nach § 5 BDSG verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind.

5.4. Erhebt, verarbeitet oder nutzt der Kunde im Rahmen der Vertragsdurchführung personenbezogene Daten, so steht er dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren, insb. datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist und stellt TimeLine Neo im Falle eines Verstoßes von Ansprüchen Dritter frei. Verarbeitet TimeLine Neo für den Kunden personenbezogene Daten im Auftrag, ist der Kunde für die Rechtmäßigkeit der Datenweitergabe an TimeLine Neo verantwortlich. Die Parteien werden die Einzelheiten zum Datenschutz erforderlichenfalls in einer gesonderten Vereinbarung über die Auftragsdatenverarbeitung regeln.

6. Zahlungen; Aufrechnung; Abtretbarkeit von Ansprüchen; Zurückbehaltungsrecht

6.1. Der Kunde kann nur mit von TimeLine Neo unbestrittenen und rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Die vorstehende Beschränkung des Aufrechnungsrechts des Kunden gilt nicht im Falle von Ver-

Allgemeine Geschäftsbedingungen der TimeLine Neo GmbH
Version: Software TimeLine Neo / Softwarekauf, Stand: März 2018

Obere Dammstraße 8 – 10, 42653 Solingen, Deutschland | Telefon +49 212 23035 470 | Fax +49 212 23035 45 | www.timeline-neo.de

trägen über Werkleistungen.

- 6.2. Außer in den Fällen des § 354a HGB ist der Kunde nicht berechtigt, seine Ansprüche aus mit TimeLine Neo geschlossenen Verträgen abzutreten oder sonst Rechte oder Pflichten aus mit TimeLine Neo geschlossenen Verträgen ohne Zustimmung von TimeLine Neo ganz oder teilweise auf Dritte zu übertragen. Dies gilt auch für Gewährleistungsansprüche.
- 6.3. Die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts gemäß § 273 BGB durch den Kunden ist ausgeschlossen. Der Kunden kann ein Leistungsverweigerungsrecht gemäß § 320 BGB nur aufgrund unbestrittener, rechtskräftig festgestellter oder entscheidungsreifer Forderungen geltend machen.

7. Leistungs-/Erfüllungsort; Eigentumsvorbehalt

- 7.1. Leistungs- und Erfüllungsort von Hostingleistungen ist das Rechenzentrum, in dem die Anwendungen und Daten gehostet werden. Leistungs- und Erfüllungsort von sonstigen Dienstleistungen ist der Ort, an dem die Dienstleistungen zu erbringen sind. Im Übrigen ist Leistungs- und Erfüllungsort für alle Ansprüche aus dem Vertrag Solingen, soweit die Parteien nicht im Einzelfall ausdrücklich etwas Abweichendes vereinbaren.
- 7.2. TimeLine Neo behält sich bis zur vollständigen Zahlung des Kaufpreises das Eigentum an gelieferten Datenträgern und sonstigen gelieferten Kaufgegenständen vor.

8. Export- und Importbeschränkungen

- 8.1. Die Parteien erkennen an, dass die unter dem Vertrag lizenzierte Software oder sonstige unter dem Vertrag zu erbringende Leistungen Export- und Importbeschränkungen unterliegen können, z.B. in Form von Genehmigungspflichten oder sonstigen Beschränkungen der Nutzung der Software oder sonstigen Leistungen im Ausland.
- 8.2. Der Kunde ist verpflichtet, alle anwendbaren Export- und Importkontrollvorschriften der Bundesrepublik Deutschland, der Europäischen Union, der Vereinigten Staaten von Amerika, und sonstige einschlägige Export- und Importkontrollvorschriften einzuhalten. Die Vertragserfüllungspflicht von TimeLine Neo steht unter dem Vorbehalt, dass der Erfüllung keine Hindernisse aufgrund von nationalen und internationalen Vorschriften des Export- und Importrechts sowie keine sonstigen gesetzlichen Vorschriften entgegenstehen.

9. Gerichtsstand und Rechtswahl

- 9.1. Ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten, die im Rahmen der Abwicklung des Vertragsverhältnisses entstehen, ist Solingen. TimeLine Neo ist jedoch berechtigt, den Kunden auch an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen.

- 9.2. Auf den Vertrag findet ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung, unter Ausschluss des Einheitlichen UN-Kaufrechts (Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Wareneinkauf).

ABSCHNITT B – SOFTWARELIZENZ

10. Anwendungsbereich

Die nachfolgenden Bestimmungen dieses *Abschnitts B* finden ergänzend zu den Bestimmungen des *Abschnitts A* Anwendung auf Verträge zwischen TimeLine Neo und dem Kunden über die Lizenzierung der Standardsoftware-Lösung *TimeLine Neo* („**Software**“), und/oder der Datenbank *SAP SQL Anywhere 12* („**Datenbank**“), zum Zwecke der zeitlich unbefristeten Nutzung (Kauflizenz).

11. Leistungsumfang

- 11.1. Mit Abschluss des Vertrages verpflichtet sich TimeLine Neo gegenüber dem Kunden (i) zur Überlassung der vereinbarten Module der Software, einschließlich Benutzerhandbuch, sowie der Datenbank (zusammen „**Lizenzgegenstand**“) gemäß Artikel 12, und (ii) zur Einräumung von Nutzungsrechten an dem **Lizenzgegenstand** gemäß Artikel 13.
- 11.2. Mit der Bestellung bzw. Vertragsunterzeichnung bestätigt der Kunde, dass ihm die wesentlichen Funktionsmerkmale des Lizenzgegenstandes bei Vertragsabschluss bekannt sind und die vereinbarte Spezifikation seinen Wünschen und Bedürfnissen entspricht.

12. Lieferung

- 12.1. Die Lieferung der Software und der Datenbank erfolgt für den Fall, dass der Kunde in Bezug auf die Software keine Hosting-Leistungen gemäß *Abschnitt D* bezieht, durch Übermittlung der Software und der Datenbank oder der zum Download der Software und der Datenbank erforderlichen Informationen an den Kunden.
- 12.2. Sofern der Kunde in Bezug auf die Software und die Datenbank Hosting-Leistungen gemäß *Abschnitt D* bezieht, erfolgt die Lieferung (i) durch Bereitstellung der Software und der Datenbank auf dem Cloud-Server, und (ii) Überlassung einer Zugriffssoftware („**Client**“) zum Zugriff auf die Software und die Datenbank während der vereinbarten Vertragslaufzeit gemäß Artikel 33.
- 12.3. Die Auslieferung bzw. Bereitstellung des Lizenzgegenstandes erfolgt in der Objekt Code Version. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Überlassung des Quellcodes (Source Code) des Lizenzgegenstandes.
- 12.4. Angaben zu Liefer- und Leistungszeitpunkten sind nur verbindlich, wenn sie im Rahmen des Vertrages ausdrücklich als solche bezeichnet werden.
- 12.5. Sofern die Parteien dies ausdrücklich vereinbart ha-

Allgemeine Geschäftsbedingungen der TimeLine Neo GmbH
Version: Software TimeLine Neo / Softwarekauf, Stand: März 2018

Obere Dammstraße 8 – 10, 42653 Solingen, Deutschland | Telefon +49 212 23035 470 | Fax +49 212 23035 45 | www.timeline-neo.de

ben, führt TimeLine Neo gegen eine gesonderte Gebühr auch die Installation des Kauflizenzgegenstandes nach Maßgabe der Bestimmungen in *Abschnitt E* durch. Andernfalls ist die Installation des Kauflizenzgegenstandes nicht Gegenstand der von TimeLine Neo geschuldeten Leistung.

13. Nutzungsrechte

- 13.1. TimeLine Neo räumt dem Kunden mit vollständiger Bezahlung der vereinbarten Lizenzgebühren das nicht ausschließliche, zeitlich unbeschränkte Recht ein, den Lizenzgegenstand in dem vertraglich vereinbarten Umfang gemäß der nachfolgenden Bestimmungen zu nutzen. Das Nutzungsrecht umfasst das Recht, (i) den Lizenzgegenstand zu installieren und (ii) die Software mit der erworbenen Anzahl von Arbeitsplatzlizenzen („*per seat license*“) zu registrieren und zu nutzen. Die Software darf nur von maximal der Anzahl an Arbeitsplätzen gleichzeitig genutzt werden, die vertraglich vereinbart sind. Der Kunde hat das Recht, das überlassene Benutzerhandbuch auszudrucken, sofern es ihm auf einem Datenträger übermittelt wurde.
- 13.2. Das Nutzungsrecht gemäß Artikel 13.1 ist beschränkt auf die bestimmungsgemäße Nutzung des Lizenzgegenstandes zum Zwecke der Unterstützung des internen Geschäftsbetriebs des Kunden und der mit ihm verbundenen Konzernunternehmen. Die Nutzung zum Zwecke der Unterstützung des Geschäftsbetriebs eines Dritten sind von dem eingeräumten Nutzungsrecht nicht umfasst und bedarf einer gesonderten Vereinbarung. Weitergehende Rechte werden nicht eingeräumt. Insbesondere umfasst das eingeräumte Nutzungsrecht nicht das Recht zur Verbreitung oder öffentlichen Zugänglichmachung des Lizenzgegenstandes.
- 13.3. Die Rechtseinräumung gemäß Artikel 13.1 bezieht sich nicht auf den Quellcode des Lizenzgegenstandes. Eine Umwandlung der überlassenen Objekt Code Version des Lizenzgegenstandes in Quellsprache (Source Code) und/oder deren Bearbeitung ist nicht zulässig. Der Kunde ist ausschließlich dazu berechtigt, den maschinenlesbaren Lizenzgegenstand zu dekompileieren und zu vervielfältigen, soweit dies gesetzlich im Rahmen des zwingenden Urheberrechts notwendig ist, um die Interoperabilität mit andern Programmen; dies gilt jedoch nur unter der Voraussetzung, dass TimeLine Neo dem Kunden die hierzu notwendigen Informationen auf Anforderung nicht innerhalb angemessener Frist zugänglich gemacht hat.
- 13.4. Der Kunde ist berechtigt, eine Kopie des Lizenzgegenstandes ausschließlich für Sicherungszwecke oder Archivierungszwecke zu erstellen oder die Software auf eine ein Festplatte zu übertragen, sofern er das Original ausschließlich für Sicherungs- oder Archivierungszwecke aufbewahrt. Der Kunde ist verpflichtet, auf der erstellten Sicherungskopie den Vermerk „Sicherungskopie“ sowie einen Urheberrechtsvermerk von TimeLine Neo sichtbar anzubringen.

- 13.5. Dem Kunden ist es nicht gestattet, die eingeräumten Nutzungsrechte an Dritte abzutreten, zu übertragen, Unterlizenzen einzuräumen, den Lizenzgegenstand drahtgebunden oder drahtlos öffentlich wiederzugeben, zu vermieten, zu verleasen, zu verleihen oder sonst einem Dritten die Nutzungsmöglichkeit zu eröffnen, z.B. im Wege des Application Service Providing oder als Software as a Service. Unbeschadet davon ist der Kunde berechtigt, den Lizenzgegenstand einem Dritten unter Übergabe des Lizenzscheins und der Dokumentation dauerhaft zu überlassen. In diesem Fall hat der Kunde die Nutzung des Lizenzgegenstandes vollständig aufzugeben, sämtliche installierten Kopien des Lizenzgegenstandes von seinen Rechnern zu entfernen und sämtliche auf anderen Datenträgern befindlichen Kopien zu löschen oder TimeLine Neo zu übergeben, sofern er nicht gesetzlich zu einer längeren Aufbewahrung verpflichtet ist. Auf Anforderung von TimeLine Neo wird der Kunde die vollständige Durchführung der genannten Maßnahmen schriftlich bestätigen oder gegebenenfalls die Gründe für eine längere Aufbewahrung darlegen. Des Weiteren wird der Kunde mit dem Dritten ausdrücklich die Beachtung des Umfangs der Rechtseinräumung gemäß dieses Vertrages vereinbaren. Eine Aufspaltung erworbener Lizenzvolumenpakete ist nicht zulässig.
- 13.6. Nutzt der Kunde den Lizenzgegenstand in einem Umfang, der die erworbenen Nutzungsrechte qualitativ (im Hinblick auf die Art der gestatteten Nutzung) oder quantitativ (im Hinblick auf die Anzahl der erworbenen Lizenzen) überschreitet, so wird er unverzüglich die zur erlaubten Nutzung notwendigen Nutzungsrechte erwerben. Unterlässt er dies, so wird TimeLine Neo die zustehenden Rechte geltend machen.
- 13.7. Der Kunde wird Urhebervermerk oder sonstige der Programmidentifikation dienende Merkmale nicht von dem Lizenzgegenstand entfernen oder verändern.

14. Datenbank-Lizenzbestimmungen

- 14.1. Das Recht zum Weiterverkauf der Datenbank erhält TimeLine Neo von einem Dritt-Anbieter („**Datenbank-Anbieter**“).
- 14.2. Der Kunde ist verpflichtet, in Bezug auf die Datenbank etwaigen ergänzenden Standard-Lizenzbestimmungen des Datenbank-Anbieters für die Nutzung der Datenbank („**Datenbank-Lizenzbestimmungen**“) durch Erklärung gegenüber dem Datenbank-Anbieter zuzustimmen und diese einzuhalten. Der Kunde hat sich im Vorfeld des Vertragsabschlusses über den Inhalt der Datenbank-Lizenzbestimmungen zu informieren.

15. Sachmängel

- 15.1. TimeLine Neo gewährleistet, dass der Lizenzgegenstand die in der vereinbarten Produktbeschreibung beschriebenen Funktionen im Wesentlichen erfüllt, wenn er entsprechend der Vorgaben in dem Benutzerhand-

Allgemeine Geschäftsbedingungen der TimeLine Neo GmbH

Version: Software TimeLine Neo / Softwarekauf, Stand: März 2018

Obere Dammstraße 8 – 10, 42653 Solingen, Deutschland | Telefon +49 212 23035 470 | Fax +49 212 23035 45 | www.timeline-neo.de

buch eingesetzt und genutzt wird. Die Gewährleistung für Programmteile, die der Kunde ändert oder die er nicht in der in dem Benutzerhandbuch vorgegebenen Weise einsetzt und nutzt, ist ausgeschlossen, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Änderung bzw. nicht bestimmungsgemäße Verwendung nicht ursächlich für den Mangel war.

- 15.2. Im Falle eines Sachmangels hat TimeLine Neo zunächst die Pflicht und das Recht zur Nacherfüllung. Schlägt die Nacherfüllung fehl, kann der Kunde mindern oder vom Vertrag zurücktreten. Eine Nacherfüllung kann nach Wahl von TimeLine Neo durch Lieferung einer neuen Sache oder durch Nachbesserung erfolgen. Bei Funktionsstörungen der Software kann die Nachbesserung auch durch die Lieferung oder Installation eines Updates bzw. Patches durchgeführt oder unterstützt werden.
- 15.3. Der Kunde unterstützt TimeLine Neo bei der Fehleranalyse und Mängelbeseitigung in angemessener Weise und wird auftretende Probleme mit dem Lizenzgegenstand konkret beschreiben und TimeLine Neo unverzüglich und umfassend darüber informieren. TimeLine Neo ist berechtigt, die Fehlerbeseitigung im Wege der Fernwartung bzw. Ferndiagnose zu erbringen, soweit dies für den Kunden zumutbar ist.
- 15.4. Ein etwaiges Recht auf Selbstbeseitigung des Mangels und Ersatz der hierfür erforderlichen Aufwendungen steht dem Kunden im Falle eines Sachmangels nicht zu.
- 15.5. Offensichtliche Mängel hat der Kunde unverzüglich, spätestens jedoch vier (4) Wochen nach Lieferung anzuzeigen. Sonstige Mängel sind unverzüglich nach Entdeckung anzuzeigen. Der Anzeige ist eine nachvollziehbare Beschreibung des Mangels beizufügen. Erfolgt die Anzeige nicht rechtzeitig, gilt der Lizenzgegenstand in Bezug auf diesen Mangel als genehmigt. Die Geltendmachung von Gewährleistungsansprüchen ist insoweit ausgeschlossen.
- 15.6. TimeLine Neo übernimmt keine Gewähr und Haftung, (i) soweit der Kunde seiner Anzeigepflicht nicht nachkommt bzw. der Ausfall des Lizenzgegenstandes auf Missbrauch oder auf fehlerhafte Anwendung zurückzuführen ist, sowie (ii) für das fehlerfreie Zusammenwirken des Lizenzgegenstandes mit Drittsoftware, die der Kunde eigenmächtig auf eigenen Wunsch einsetzt.
- 15.7. Die Verjährungsfrist für Ansprüche wegen Sachmängeln beginnt mit der Übergabe des Leistungsgegenstandes an den Kunden zu laufen und beträgt ein (1) Jahr.

16. Rechtsmängel

- 16.1. TimeLine Neo gewährleistet, dass der vertragsgemäßen Nutzung des Lizenzgegenstandes durch den Kunden keine Rechte Dritter entgegenstehen. Im Falle eines Rechtsmangels wird TimeLine Neo nach eigener Wahl dem Kunden eine rechtliche einwandfreie Nutzungsmöglichkeit an dem Lizenzgegenstandes oder einen gleichwertigen, rechtsmängelfreien Lizenzgegenstand verschaffen.

- 16.2. Der Kunde hat TimeLine Neo unverzüglich schriftlich darüber zu informieren, sofern Dritte gegenüber dem Kunden die Verletzung von Schutzrechten an dem Lizenzgegenstand geltend machen.
- 16.3. Die Verjährungsfrist für Ansprüche wegen Rechtsmängeln beginnt mit der Übergabe des Leistungsgegenstandes an den Kunden zu laufen und beträgt zwei (2) Jahre.

17. Vergütung

- 17.1. Der Kunde zahlt an TimeLine Neo als Gegenleistung für die Überlassung des Lizenzgegenstands und für die Einräumung der Nutzungsrechte eine Vergütung in Höhe der in der Auftragsbestätigung bzw. der Vertragsurkunde angegebenen Einmalgebühr.
- 17.2. Alle angegebenen Preise verstehen sich netto, zzgl. der jeweiligen gesetzlichen Umsatzsteuer.
- 17.3. Die Vergütung wird zu den in der Auftragsbestätigung bzw. der Vertragsurkunde angegebenen Terminen in Rechnung gestellt. Rechnungen sind innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug zahlbar.

18. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 18.1. Der Kunde ist im Rahmen des Zumutbaren zur angemessenen Mitwirkung verpflichtet. Diese umfasst insbesondere die Bereitstellung aller nötigen betrieblichen und projektorganisationsbezogenen Informationen.
- 18.2. Der Kunde hat die Funktionsfähigkeit der Arbeitsumgebung, in welchem der Lizenzgegenstand eingesetzt wird, sicherzustellen. Ausgenommen hiervon ist eine Arbeitsumgebung, die TimeLine Neo als Teil von Hosting-Leistungen für den Kunden bereit stellt.
- 18.3. Der Kunde hat angemessene Vorkehrungen für den Fall zu treffen, dass der Lizenzgegenstand nicht ordnungsgemäß funktioniert. Der Kunde ist in Zusammenhang mit der Nutzung des Lizenzgegenstandes insbesondere zur regelmäßigen Datensicherung und zum Einsatz von Software zur Abwehr von Viren und anderer Schadsoftware nach dem aktuellen Stand der Technik verpflichtet.
- 18.4. Mitwirkungspflichten im Sinne dieses Artikels 18 sind wesentliche Hauptpflichten des Kunden und werden als solche vereinbart.

19. Prüfungsrecht; Nutzungsuntersagung

- 19.1. Der Kunde räumt TimeLine Neo das Recht zur Überprüfung der Einhaltung der vereinbarten Lizenzbedingungen durch einen zur Vertraulichkeit verpflichteten Sachverständigen oder durch Remote-Zugriff auf den Lizenzgegenstand ein. Der Kunde wird TimeLine Neo bzw. den Sachverständigen bei der Überprüfung im erforderlichen Umfang unterstützen und dafür Sorge tragen, dass die Überprüfung ungehindert durchgeführt werden kann. TimeLine Neo wird die Überprüfung

Allgemeine Geschäftsbedingungen der TimeLine Neo GmbH
Version: Software TimeLine Neo / Softwarekauf, Stand: März 2018

Obere Dammstraße 8 – 10, 42653 Solingen, Deutschland | Telefon +49 212 23035 470 | Fax +49 212 23035 45 | www.timeline-neo.de

durch einen Sachverständigen oder durch Remote Zugriff mindestens fünf (5) Werktage zuvor gegenüber den Kunden ankündigen. Sollte sich bei der Überprüfung eine Lizenzverletzung ergeben, so sind die Kosten der Prüfung durch den Kunden zu tragen. Für jeden Fall der Zuwiderhandlung gegen die Bestimmungen eines zwischen TimeLine Neo und dem Kunden bestehenden Lizenzvertrages verpflichtet sich der Kunde zur Nachzahlung allfälliger Lizenzgebühren auf der Grundlage der jeweils gültigen Preisliste von TimeLine Neo.

- 19.2. TimeLine Neo ist bei Vorliegen eines wichtigen Grundes zur Nutzungsuntersagung des Lizenzmaterials berechtigt. Einen wichtigen Grund stellt insbesondere ein fortgesetzter Verstoß gegen die Regelungen zum Nutzungsrecht nach Maßgabe des Vertrages nach fruchtlosem Ablauf einer Frist von zehn (10) Tagen nach Abmahnung dar.

ABSCHNITT C – SOFTWAREWARTUNG

20. Anwendungsbereich

- 20.1. Die folgenden Bestimmungen dieses *Abschnitts C* finden ergänzend zu den Bestimmungen des *Abschnitts A* Anwendung auf Verträge zwischen TimeLine Neo und dem Kunden über die Erbringung von Wartungsleistungen in Bezug auf die Software. Für den Fall, dass der Kunde von TimeLine Neo auch eine Datenbank lizenziert hat, ist diese nicht Gegenstand der Wartung.
- 20.2. Die vereinbarten Wartungs-Leistungen für eine von dem Kunden erworbene Software umfassen auch etwaige Individual-Programmierungen, die TimeLine Neo für den Kunden in Bezug auf die Software erstellt hat.

21. Leistungsumfang

- 21.1. Die Wartung umfasst
- a) die Fehlerbehebung außerhalb einer etwaigen Gewährleistungsverpflichtung in Bezug auf die Software, welche der Softwarewartung unterliegt („**Wartungsgegenstand**“), einschließlich der beschleunigten Zurverfügungstellung von Fehlerbeseitigungen in dringenden Fällen, gemäß Artikel 22,
 - b) die Fortentwicklung des Wartungsgegenstandes und Zurverfügungstellung von neuen Programmversionen (Updates) gemäß Artikel 23, sowie
 - c) die Bereitstellung einer Hotline gemäß Artikel 24.
- 21.2. TimeLine Neo erbringt die Wartungsleistungen während der Dauer der Vertragslaufzeit, beginnend mit Vertragsabschluss und Aufnahme des operativen Einsatzes des Wartungsgegenstandes durch den Kunden.
- 21.3. TimeLine Neo erbringt die Wartungsleistungen nach dem jeweiligen Stand der Technik und so, dass sie sich am Interesse der Gesamtheit der Softwarenutzer orientieren.

- 21.4. Wartungsleistungen sind von TimeLine Neo nur in Bezug auf den aktuellen und den unmittelbar zuvor von TimeLine Neo ausgelieferten Programmstand des Wartungsgegenstandes zu erbringen.
- 21.5. Sofern der Kunde während der Vertragslaufzeit weitere Lizenzen in Bezug auf den Wartungsgegenstand erwirbt, z.B. zur Nutzung weiterer Module oder zusätzlicher Arbeitsplätze, erstreckt sich ein bestehender Wartungsvertrag ab dem Zeitpunkt des Vertragsabschlusses der Lizenzenerweiterung automatisch auf den von der Erweiterung umfassten Teil der Software.

22. Fehlerbehebung

- 22.1. TimeLine Neo wird Fehler und Mängel (zusammen „**Fehler**“) des Wartungsgegenstandes, die während der Laufzeit des Wartungsvertrages auftreten, nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen beseitigen.
- 22.2. TimeLine Neo wird auf die Meldung eines Fehlers durch den Kunden innerhalb der folgenden Fristen mit der Fehlerbehebung beginnen (Reaktionszeit):
- a) Bei betriebsverhindernden Fehlern spätestens innerhalb einer Stunde nach Erhalt der Meldung während der Geschäftszeiten von TimeLine Neo.
 - b) Bei betriebsbehindernden Fehlern spätestens innerhalb von einem Werktag nach Erhalt der Meldung während der Geschäftszeiten von TimeLine Neo.
 - c) Bei sonstigen Fehlern: innerhalb angemessener Frist, jedenfalls im Rahmen des nächsten Updates.
- 22.3. Die Parteien vereinbaren folgende Fehlerkategorien:
- a) Betriebsverhindernde Fehler: Schwere Fehler, die einen Ausfall des gesamten Wartungsgegenstandes oder wesentlicher Teile davon verursacht, so dass eine Nutzung ganz oder nahezu vollständig unmöglich ist. Der Betriebsablauf ist derart beeinträchtigt, dass eine umgehende Abhilfe erforderlich ist.
 - b) Betriebsbehindernde Fehler: Fehler, der die Nutzung des Wartungsgegenstandes beeinträchtigt, so dass eine bestimmungsgemäße Nutzung des Systems in Bezug auf mindestens eine nicht unwesentliche Funktionalität nur eingeschränkt möglich ist.
 - c) Sonstiger Fehler: Sonstiger Fehler, der die Nutzung des Wartungsgegenstandes nicht oder nur unwesentlich beeinträchtigt.
- 22.4. TimeLine Neo wird Fehler im Rahmen des Wartungsvertrages schnellstmöglich, in der Regel im Rahmen von monatlichen Abständen zur Verfügung gestellten Patches, beseitigen.
- 22.5. Im Falle von betriebsverhindernden Fehlern erfolgt eine Fehlerbeseitigung auch außerhalb des Patch-Zyklus (Express Bug Fix).
- 22.6. Sofern die Fehlerbeseitigung eine gravierende – und für den jeweiligen Programmstand riskante – Änderung des Programmes erfordert, behält sich TimeLine Neo vor, einen Fehler erst im Rahmen der nächsten Programm-

Allgemeine Geschäftsbedingungen der TimeLine Neo GmbH
Version: Software TimeLine Neo / Softwarekauf, Stand: März 2018

Obere Dammstraße 8 – 10, 42653 Solingen, Deutschland | Telefon +49 212 23035 470 | Fax +49 212 23035 45 | www.timeline-neo.de

version (Update) zu beseitigen, um Folge- und Begleitfehler auszuschließen. In diesem Fall stellt TimeLine Neo dem Kunden erforderlichenfalls auf Anfrage im Rahmen des Wartungsvertrages eine Zwischenlösung („Work-Around“) für die Zeit bis zum nächsten Update zur Verfügung.

- 22.7. Voraussetzung für die Fehlerbeseitigung im Rahmen der Wartung ist, dass der Fehler reproduzierbar ist.
- 22.8. TimeLine Neo ist berechtigt, die Fehlerbeseitigung im Wege der Fernwartung bzw. Ferndiagnose zu erbringen.

23. Fortentwicklung; Updates

- 23.1. TimeLine Neo stellt im Rahmen der Wartung regelmäßig, in der Regel alle zwölf (12) Monate, neue Programmversionen („Updates“) zur Verfügung. Updates können funktionelle oder technologische Anpassungen des Basissystems und/oder der Zusatzmodule umfassen.
- 23.2. TimeLine Neo räumt dem Kunden an den Updates Nutzungsrechte in dem Umfang ein, der in dem jeweiligen Lizenzvertrag zwischen TimeLine Neo und dem Kunden für den Wartungsgegenstand vereinbart ist.

24. Hotline

- 24.1. Für die Meldung von Fehlern im Rahmen der Wartung sowie die telefonische Beratung des Kunden bei Fragen, die sich bei der Softwarenutzung ergeben, stellt TimeLine Neo dem Kunden eine Hotline zur Verfügung. Die Hotline ist grundsätzlich während der Geschäftszeiten von TimeLine Neo unter der dem Kunden von TimeLine Neo zur Verfügung gestellten Telefonnummer zu erreichen. Ausgenommen davon sind kurzfristige, leistungstypische Ausfallzeiten (z.B. im Falle der Systemwartung oder bei gleichzeitigem Eingang mehrerer Anrufe). Der Kunde wird die Hotline nur für die vorgenannten, von dem Wartungsvertrag umfassten Zwecke nutzen und die Inanspruchnahme der Hotline auf das erforderliche Maß begrenzen.
- 24.2. Im Falle der Vereinbarung von Wartungsleistungen für eine Individualprogrammierung in Bezug auf die Software kann der Kunde nach vorheriger Absprache mit TimeLine Neo Fehlermeldungen während der Geschäftszeiten auch an den für die Individualprogrammierung zuständigen Projektleiter von TimeLine Neo richten.

25. Geschäftszeiten

- 25.1. Die Geschäftszeiten von TimeLine Neo sind derzeit montags bis freitags von 08:00 - 17:00 Uhr, mit Ausnahme von Sonntagen und gesetzlichen Feiertagen am Sitz von TimeLine Neo.
- 25.2. TimeLine Neo behält sich vor, die Geschäftszeiten in angemessenem und branchenüblichem Rahmen zu ändern (z.B. zum Zwecke der Anpassung an geänderte Marktverhältnisse). In diesem Fall wird TimeLine Neo

den Kunden rechtzeitig, jedoch mindestens vier (4) Wochen vorher über die Änderung informieren.

26. Nicht umfasste Leistungen

- 26.1. Nicht im Wartungsvertrag enthalten sind folgende Leistungen:
- Schulungen,
 - Vor-Ort-Leistungen (z.B. die Einspielung von Updates, EBFs und Patches vor-Ort),
 - die Meldung von Mängeln und Fehlerbeseitigung außerhalb der angegebenen Hotline-Zeiten,
 - die Migration von Individualanpassungen auf neue Programmversionen, Patches und EBFs,
 - Programmpflege für individuelle Schnittstellenprogramme, und/oder
 - die Beseitigung von Mängeln aufgrund der Fehlbedienung durch den Anwender, der Einwirkung Dritter oder höherer Gewalt.
- 26.2. Sofern der Kunde die Erbringung sonstiger Fehlerbehebungs- und Anpassungsleistungen, die nicht Gegenstand des Wartungsvertrages sind, wünscht, wird TimeLine Neo diese prüfen und gegebenenfalls auf der Basis eines gesonderten Auftrags nach Maßgabe der Bestimmungen in *Abschnitt E* ausführen.

27. Wartungsgebühren

- 27.1. Die jährlichen Wartungsgebühren betragen zwanzig (20) % der von dem Kunden für den Wartungsgegenstand entrichteten bzw. zu entrichtenden Netto-Lizenzgebühren. Die Wartungsgebühren sind jeweils anteilig monatlich im Voraus zu entrichten, erstmalig mit Überlassung des der Wartung unterliegenden Lizenzgegenstandes an den Kunden bzw. für den Fall, dass der Lizenzgegenstand bei Vertragsschluss dem Kunden bereits überlassen wurde, mit Vertragsschluss.
- 27.2. Sofern der Kunden während der Laufzeit eines bestehenden Wartungsvertrages in Bezug auf den Wartungsgegenstand weitere Lizenzen erwirbt (z.B. weitere Arbeitsplatzlizenzen oder zusätzliche Module), erstreckt sich der Wartungsvertrag ab dem Zeitpunkt der Zurverfügungstellung des neuen Lizenzgegenstandes ebenfalls auf die neu erworbenen Lizenzgegenstände.

28. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 28.1. Der Kunde wird TimeLine Neo im Rahmen des Zumutbaren bei der Erbringung der Wartungsleistungen unterstützen und bei Feststellung eines Mangels die erforderlichen Maßnahmen zur Feststellung und Eingrenzung des Mangels treffen sowie TimeLine Neo alle erforderlichen Unterlagen zur Verfügung stellen.
- 28.2. Der Kunde gestattet dem Personal von TimeLine Neo oder den von TimeLine Neo beauftragten Personen in

Allgemeine Geschäftsbedingungen der TimeLine Neo GmbH
Version: Software TimeLine Neo / Softwarekauf, Stand: März 2018

Obere Dammstraße 8 – 10, 42653 Solingen, Deutschland | Telefon +49 212 23035 470 | Fax +49 212 23035 45 | www.timeline-neo.de

dem zur Erbringung der geschuldeten Wartungsleistungen erforderlichen Umfang den Zugang zu seinen IT-Systemen. Der Kunde stellt ferner die für die Durchführung der Wartung seinerseits notwendigen technischen Einrichtungen funktionsbereit und stellt diese in angemessenen Umfang kostenlos zur Verfügung.

- 28.3. Der Kunde wird dafür Sorge tragen, dass die mit der Bedienung des Wartungsgegenstandes betrauten Personen über ausreichende Programmkenntnisse verfügen.
- 28.4. Mitwirkungspflichten im Sinne dieses Artikels 28 sind wesentliche Hauptpflichten des Kunden und werden als solche vereinbart.

29. Vertragslaufzeit; Kündigung

- 29.1. Sofern die Parteien einzelvertraglich nichts Abweichendes vereinbart haben, beträgt die Laufzeit des Wartungsvertrages zwölf (12) Monate ab Vertragsschluss. Die Vertragslaufzeit verlängert sich jeweils um weitere zwölf (12) Monate, sofern der Vertrag nicht mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ablauf der jeweiligen Vertragslaufzeit von einer Partei schriftlich gekündigt wird.
- 29.2. Eine Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für TimeLine Neo insbesondere vor, wenn der Kunde trotz Mahnung mehr als zwei (2) Monate mit der Zahlung einer fälligen Vergütung in Verzug ist. Sofern der Kunde den Kündigungsgrund zu vertreten hat, ist der Kunde verpflichtet, TimeLine Neo die vereinbarte Vergütung abzüglich von TimeLine Neo ersparter Aufwendungen bis zu dem Termin zu zahlen, an dem der Vertrag bei einer ordentlichen Kündigung frühestens enden würde.
- 29.3. Kündigungserklärungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Textform. Telefax und E-Mail genügen dem Schriftformerfordernis nicht.

ABSCHNITT D – HOSTING-LEISTUNGEN

30. Anwendungsbereich

Die nachfolgenden Bestimmungen dieses *Abschnitts D* finden ergänzend zu den Bestimmungen des *Abschnitts A* Anwendung auf Verträge zwischen TimeLine Neo und dem Kunden über die Erbringung von Hosting-Leistungen.

31. Leistungsumfang

Gegenstand des Hosting-Vertrages sind (i) die Zurverfügungstellung von Systemressourcen auf einer von einem beauftragten Provider („**Cloud-Provider**“) betriebenen Cloud-Plattform („**Cloud-Server**“) gemäß Artikel 32, sowie (ii) die Überlassung einer Zugriffssoftware („**Client**“) während der vereinbarten Vertragslaufzeit gemäß Artikel 33.

32. Hosting-Leistungen

- 32.1. TimeLine Neo stellt dem Kunden in dem einzelvertraglich vereinbarten Umfang Systemressourcen auf dem Cloud-Server zum Zwecke der Speicherung und Zugänglichmachung der Software, der Datenbank und von Kunden-Daten, die in der Software und der Datenbank verwaltet werden („**Kunden-Daten**“), zur Verfügung.
- 32.2. Der für die Leistungserbringung verwendete Cloud-Server wird von dem Cloud-Provider in Deutschland betrieben, sofern die Parteien nicht einzelvertraglich die Nutzung eines in einem anderen Land betriebenen Cloud-Servers vereinbaren.
- 32.3. TimeLine Neo gewährleistet eine Erreichbarkeit des Cloud-Servers von 99 % im Jahresmittel. Davon nicht umfasst sind Ausfallzeiten, in denen der Cloud-Server aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen, die nicht im Einflussbereich des Cloud-Providers oder von TimeLine Neo liegen (z.B. Fälle von höherer Gewalt oder das Verschulden eines Dritten, der nicht Erfüllungs- oder Verrichtungsgehilfe von TimeLine Neo ist), nicht zu erreichen ist. Der Kunde erkennt an, dass der Cloud-Provider den Zugang zu den Leistungen darüber hinaus beschränken kann, sofern die Sicherheit des Netzbetriebes, die Aufrechterhaltung der Netzintegrität, insbesondere die Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der auf dem Cloud-Server betriebenen bzw. gespeicherten Software, Datenbank oder Kunden-Daten dies erfordern.
- 32.4. Die Administration, technische Konfiguration und Verwaltung des Cloud-Servers erfolgt durch TimeLine Neo, sofern die Parteien nicht im Einzelfall etwas anderes vereinbart haben.
- 32.5. Die von dem Cloud-Provider verwendeten technischen Standards und Sicherheitsmaßnahmen werden dem Kunden auf Anfrage mitgeteilt. Die technischen Standards und Sicherheitsmaßnahmen können jederzeit geändert werden, sofern für den Kunden damit keine wesentlichen Nachteile verbunden sind.
- 32.6. Der Kunde darf die Hosting-Leistungen ausschließlich für die Nutzung der Software, der Datenbank sowie die Verarbeitung von Kunden-Daten für eigene Zwecke nutzen. Eine darüber hinausgehende Nutzung der Hosting-Leistungen ist nicht gestattet.
- 32.7. TimeLine Neo schuldet keinen Telefon- oder E-Mail-Support oder andere technische Unterstützung für die Verwaltung des Cloud-Servers oder sonst im Zusammenhang mit den Hosting-Leistungen.

33. Zugriff; Client

- 33.1. Der Zugriff auf die auf dem Cloud-Server betriebene bzw. gespeicherte Software und Datenbank sowie die Kunden Daten erfolgt über einen dem Kunden von TimeLine Neo zur Verfügung gestellten Client. Die Überlassung des Clients erfolgt durch Übermittlung der zum Download des Clients erforderlichen Informatio-

Allgemeine Geschäftsbedingungen der TimeLine Neo GmbH
Version: Software TimeLine Neo / Softwarekauf, Stand: März 2018

Obere Dammstraße 8 – 10, 42653 Solingen, Deutschland | Telefon +49 212 23035 470 | Fax +49 212 23035 45 | www.timeline-neo.de

nen an den Kunden. Der Kunde darf den Client ausschließlich für den Zugriff auf den Cloud-Server im vereinbarten Umfang nutzen. Für die Rechteeinräumung an dem Client gelten im Übrigen die in Bezug auf den Lizenzgegenstand vereinbarten Nutzungsrechte und -beschränkungen.

- 33.2. Der Zugriff zum Cloud-Server ist beschränkt auf die Anzahl an Arbeitsplatzlizenzen, die der Kunde für die Software erworben hat. Der Kunde erkennt ausdrücklich an, dass TimeLine Neo und der Cloud-Provider ebenfalls beschränkten Zugang zu den Inhalten des Cloud-Servers haben.
- 33.3. Der Kunden hat die notwendigen Vorkehrungen zu treffen, um die Nutzung des Cloud-Servers durch Unbefugte zu verhindern, insbesondere durch angemessenen Schutz gegen unbefugten Zugriff. Der Kunde hat für den Zugang insbesondere sichere Passwörter zu wählen und diese regelmäßig während der Vertragslaufzeit zu ändern. Der Kunde ist verpflichtet, die ihm zur Verfügung gestellten Zugangsdaten zum Zugriff auf den Cloud-Server geheim zu halten und unbefugten Dritten nicht zur Verfügung zu stellen, und ist für jeden Verstoß gegen diese Geheimhaltungspflicht durch einen Mitarbeiter oder einen von ihm beauftragten Dritten verantwortlich.

34. Pflichten und Verantwortlichkeiten des Kunden

- 34.1. Der Kunde verpflichtet sich, den ordnungsgemäßen Betrieb des Cloud-Servers nicht mutwillig zu beeinträchtigen.
- 34.2. Der Kunde ist für andere Personen, die er ermächtigt, die Hosting-Leistungen zu nutzen, verantwortlich.
- 34.3. Der Kunde wird TimeLine Neo unverzüglich unterrichten, sofern er Kenntnis davon erlangt, dass die Hosting-Leistungen nicht verfügbar sind oder auf andere Weise nicht ordnungsgemäß erbracht werden, und TimeLine Neo bei der Störungs-Feststellung und deren Behebung in angemessener Weise unterstützen.
- 34.4. Der Kunde ist für sämtliche auf dem Cloud-Server gespeicherten und verarbeiteten Kunden-Daten verantwortlich. Der Kunde ist verpflichtet, regelmäßig selbstständig und eigenverantwortlich Back-Ups von den auf dem Cloud-Server gespeicherten Kunden-Daten zu erstellen, davon Sicherungskopien vorzuhalten und sonstige angemessene Vorkehrungen für den Verlust der Kunden-Daten zu treffen.
- 34.5. Der Kunde verpflichtet sich, auf dem Cloud-Server keine gesetzeswidrigen oder gegen behördliche Auflagen bzw. Vorschriften verstößende Daten zu speichern, sowie keine Daten, die (i) pornographisches oder obszönes Material beinhalten, (ii) Krieg, Terror und andere Gewalttaten verherrlichen, (iii) geeignet sind, Kinder oder Jugendliche sittlich schwer zu gefährden, (iv) Menschen in einer die Menschenwürde verletzenden Weise darstellen und/oder ein tatsächliches Geschehen wiedergeben, ohne dass ein überwiegendes berechtigtes Interesse gerade

an dieser Form der Berichterstattung vorliegt, (v) den Hass gegen Teile der Bevölkerung oder gegen eine nationale, rassische, religiöse oder durch ihr Volkstum bestimmte Gruppe aufstacheln, zu Gewalt- oder Willkürmaßnahmen gegen sie auffordern oder die Menschenwürde anderer dadurch angreifen, dass Teile der Bevölkerung oder eine der vorbezeichneten Gruppen beschimpft, böswillig verächtlich gemacht oder verleumdet werden, (vi) grausame oder sonst unmenschliche Gewalttätigkeiten gegen Menschen oder Tiere in einer Art schildern, die eine Verherrlichung oder Verharmlosung solcher Gewalttätigkeiten ausdrücken oder die das Grausame oder Unmenschliche des Vorganges in einer Würde verletzenden Weise darstellen, (vii) geeignet sind, andere zu verleugnen, zu beleidigen, zu bedrohen oder jemandem übel nachzureden.

- 34.6. TimeLine Neo nimmt von den Kunden-Daten grundsätzlich keine Kenntnis und prüft die Inhalte der Kunden-Daten grundsätzlich nicht. TimeLine Neo ist insbesondere nicht verpflichtet, die auf dem Cloud-Server gespeicherten Kunden-Daten auf eventuelle Rechtsverstöße zu prüfen. Für den Fall, dass TimeLine Neo von einem solchen Rechtsverstoß erfährt, ist TimeLine Neo berechtigt, den Kunden unverzüglich den Zugang zu dem Cloud-Server zu sperren und die Sperrung während des Zeitraums des Rechtsverstoßes aufrecht zu erhalten. In diesem Fall wird TimeLine Neo den Kunden unverzüglich über die Sperrung informieren.
- 34.7. Mitwirkungspflichten im Sinne dieses Artikels 35 sind wesentliche Hauptpflichten des Kunden und werden als solche vereinbart.

35. Datensicherheit; Datenschutz

- 35.1. Der Kunden erkennt ausdrücklich an, dass eine vollständige Datensicherheit für Datenübertragungen in offenen Netzen, wie dem Internet, nach dem derzeitigen Stand der Technik nicht umfassend gewährleistet werden kann. Der Kunde weiß, dass der Cloud-Provider die auf dem Cloud-Server gespeicherten Daten des Kunden aus technischer Sicht jederzeit einsehen kann. Auch andere Teilnehmer am Internet sind unter Umständen technisch in der Lage, unbefugt in die Netzsicherheit einzugreifen und den Nachrichtenverkehr zu kontrollieren. Für die Sicherheit und die Sicherung der von ihm ins Internet übermittelten und auf Web-Servern gespeicherten Daten trägt der Kunde vollumfänglich selbst Sorge.
- 35.2. Der Kunde erkennt an, dass von dem Cloud-Provider beauftragte technische Anbieter einiger Produkte in Ausnahmefällen und zur Behebung technischer Störungen per Fernsteuerung auf die physischen Server, auf denen sich der Cloud-Server befindet, und damit auch auf deren Inhalte zugreifen müssen. In diesem Fall ist es den Anbietern lediglich gestattet, die für die Behebung der Probleme erforderlichen Arbeiten durchzuführen. Sie dürfen diese Arbeiten oder die Daten, auf die sie zugreifen, für keinen anderen Zweck verwenden.

Allgemeine Geschäftsbedingungen der TimeLine Neo GmbH
Version: Software TimeLine Neo / Softwarekauf, Stand: März 2018

Obere Dammstraße 8 – 10, 42653 Solingen, Deutschland | Telefon +49 212 23035 470 | Fax +49 212 23035 45 | www.timeline-neo.de

35.3. Der Kunde ist verpflichtet, im Rahmen der geltenden Datenschutzgesetze die erforderlichen Einwilligungen der Betroffenen, deren personenbezogenen Daten auf dem Cloud-Server gespeichert und verarbeitet werden, einzuholen. Der Kunde stellt TimeLine Neo von allen Forderungen Dritter frei und wird alle Schäden ersetzen, die auf dem Fehlen einer entsprechenden datenschutzrechtlichen Einwilligungen oder Berechtigung zur Datenspeicherung basieren.

36. Vergütung

36.1. Als Gegenleistung für die Hosting-Leistung entrichtet der Kunde an TimeLine Neo die in dem jeweils einzelvertraglich vereinbarten Hosting-Gebühren gemäß dem jeweils vereinbarten Zahlungsplan.

36.2. Alle angegebenen Preise verstehen sich netto, zzgl. der jeweiligen gesetzlichen Umsatzsteuer. Rechnungen sind innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug zahlbar.

37. Vertragslaufzeit und Beendigung des Vertrags

37.1. Sofern die Parteien einzelvertraglich nichts Abweichendes vereinbart haben, beträgt die Laufzeit des Hostingvertrages zwölf (12) Monate ab Beginn des auf den Vertragsabschluss folgenden Monats. Die Vertragslaufzeit verlängert sich jeweils um weitere zwölf (12) Monate, sofern der Vertrag nicht mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ablauf der jeweiligen Vertragslaufzeit von einer Partei schriftlich gekündigt wird.

37.2. Die außerordentliche Kündigung aus wichtigem Grund bleibt beiden Parteien bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen vorbehalten. Ein wichtiger Grund für TimeLine Neo liegt insbesondere vor, wenn der Kunde trotz Mahnung mehr als zwei Monate mit der Zahlung einer fälligen Vergütung in Verzug ist. Sofern der Kunde den Kündigungsgrund zu vertreten hat, ist der Kunde verpflichtet, TimeLine Neo die vereinbarte Vergütung abzüglich der von TimeLine Neo ersparten Aufwendungen bis zu dem Termin zu zahlen, an dem der Vertrag bei einer ordentlichen Kündigung frühestens enden würde.

37.3. Kündigungserklärungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Textform. Die Einhaltung dieser Form ist Voraussetzung für die Wirksamkeit der Kündigung. Telefax und E-Mail genügen dem Schriftformerfordernis nicht.

37.4. Mit Beendigung dieser Vereinbarung enden die unter dem Hosting-Vertrag eingeräumten Rechte des Kunden in Bezug auf die Cloud-Services und den Client.

ABSCHNITT E – DIENST- UND WERKLEISTUNGEN

38. Anwendungsbereich

Die nachfolgenden Bestimmungen dieses *Abschnitts E* finden ergänzend zu den Bestimmungen des *Abschnitts*

A Anwendung auf Verträge zwischen TimeLine Neo und dem Kunden über die Erbringung von Implementierungsleistungen, Schulungen, Individualprogrammierungen oder sonstige Werk- oder Dienstleistungen.

39. Leistungserbringung

39.1. TimeLine Neo erbringt die geschuldeten Leistungen nach dem bei Auftragserteilung jeweils gültigen Stand der Technik.

39.2. Die Leistungserbringung erfolgt durch hinreichend qualifiziertes Personal von TimeLine Neo bzw. mit TimeLine Neo verbundenen Konzernunternehmen, oder durch sonstige, von TimeLine Neo als Subunternehmer zur Erfüllung der Leistungsverpflichtungen nach Maßgabe des Einzelvertrages eingesetzte Dritte. TimeLine Neo ist zum Einsatz von Subunternehmern ausdrücklich berechtigt.

39.3. TimeLine Neo ist für die Art und Weise, wie und von wem der Einzelvertrag erfüllt wird, in dem jeweils einzelvertraglich vereinbarten Rahmen selbst verantwortlich. Es bestehen insofern keine Weisungsrechte des Kunden gegenüber dem eingesetzten Personal.

39.4. Vereinbarte Liefer- und Leistungstermine sind nur verbindlich, wenn diese ausdrücklich als verbindlich vereinbart wurden. TimeLine Neo wird den Kunden frühzeitig über drohende Verzögerungen in Bezug auf die Leistungserbringung informieren, von denen TimeLine Neo Kenntnis erlangt. Für Verzögerung, die TimeLine Neo nicht zu vertreten hat (z.B. aufgrund höherer Gewalt, Streik, Krieg, Unruhen, Katastrophen oder vergleichbare Fälle), ist TimeLine Neo gegenüber dem Kunden nicht verantwortlich. In diesen Fällen kann TimeLine Neo eine angemessene Verschiebung des Termins, einschließlich angemessener Fristen für die Wiederaufnahme der geschuldeten Tätigkeiten, verlangen.

39.5. Sofern der Kunde im Falle von Schulungen Schulungsunterlagen erhält, räumt TimeLine Neo dem Kunden daran ein einfaches, zeitlich unbeschränktes Recht zur bestimmungsgemäßen Nutzung für eigene Geschäftszwecke des Kunden ein. Das eingeräumte Nutzungsrecht ist nicht frei übertragbar, aber innerhalb mit dem Kunden gemäß §§ 15 ff AktG verbundener Unternehmen unterlizenzierbar.

40. Vergütung

40.1. Die als Gegenleistung für die von TimeLine Neo zu erbringenden Werk- oder Dienstleistungen vereinbarte Vergütung wird zu den in der Auftragsbestätigung bzw. der Vertragsurkunde angegebenen Terminen in Rechnung gestellt.

40.2. Alle angegebenen Preise verstehen sich netto, zzgl. der jeweiligen gesetzlichen Umsatzsteuer. Rechnungen sind innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug zahlbar.

Allgemeine Geschäftsbedingungen der TimeLine Neo GmbH
Version: Software TimeLine Neo / Softwarekauf, Stand: März 2018

Obere Dammstraße 8 – 10, 42653 Solingen, Deutschland | Telefon +49 212 23035 470 | Fax +49 212 23035 45 | www.timeline-neo.de

41. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 41.1. Der Kunde ist im Rahmen des Zumutbaren zur angemessenen Mitwirkung verpflichtet. Dies umfasst insbesondere (i) die Benennung einer Kontaktperson für das konkrete Projekt, die berechtigt ist, Erklärungen für den Kunden abzugeben und projektbezogene Entscheidungen zu treffen, sowie (ii) in erforderlichem Umfang die rechtzeitige und vollständige Bereitstellung aller nötigen betrieblichen und projektorganisationsbezogener Informationen, Unterlagen und Ressourcen.
- 41.2. Der Kunde wird auf Verlangen von TimeLine Neo die Vollständigkeit der übermittelten Informationen und Unterlagen schriftlich bestätigen.
- 41.3. Mitwirkungspflichten im Sinne dieses Artikels 42 sind wesentliche Hauptpflichten des Kunden und werden als solche vereinbart.

42. Besondere Bestimmungen für Werkleistungen

- 42.1. Die Vereinbarung von Werkleistungen zwischen TimeLine Neo und dem Kunden bedarf einer ausdrücklichen Vereinbarung unter Hinweis auf den werkvertraglichen Charakter der Leistungsverpflichtung.
- 42.2. TimeLine Neo wird die Werkleistungen ausdrücklich oder konkludent durch Bereitstellung zur Abnahme freigeben. Der Kunde ist nach Freigabe durch TimeLine Neo zur unverzüglichen Durchführung der Abnahme verpflichtet. Die Abnahme kann wegen unwesentlicher Mängel nicht verweigert werden. Die Abnahme gilt auch mangels ausdrücklicher Abnahmeerklärung erteilt, wenn der Kunden (i) die Werkleistung ganz oder teilweise in Betrieb genommen oder anderweitig produktiv eingesetzt hat, oder (ii) innerhalb einer Frist von zehn (10) Werktagen nach Freigabe die Abnahme weder erklärt noch berechtigter Weise verweigert hat.
- 42.3. Soweit einzelvertraglich nicht abweichend vereinbart, räumt TimeLine Neo dem Kunden an den Arbeitsergebnissen Nutzungsrechte nach folgender Maßgabe ein:
 - 42.3.1. Im Falle von Werkleistungen in Form von Anpassungen oder Ergänzungen von Standardsoftware von TimeLine Neo („**Programm-Ergänzungen**“) räumt TimeLine Neo dem Kunden ein einfaches, nicht ausschließliches Nutzungsrecht nach den Bestimmungen des Lizenzvertrages über die lizenzierte Standardsoftware ein. Im Übrigen verbleiben sämtliche Rechte bei TimeLine Neo.
 - 42.3.2. Im Falle von Werkleistungen, die keine Programm-Ergänzungen im Sinne des Artikels 42.3.1 sind, räumt TimeLine Neo dem Kunden an den Werkleistungen ein zeitlich und räumlich unbeschränktes, unwiderrufliches, einfaches Recht ein, alle speziell für den Kunden erstellten Arbeitsergebnisse zu nutzen. Das Nutzungsrecht schließt die Befugnis zur Bearbeitung und Veränderung der Werkleistungen ein. Die Einräumung des Nutzungsrechts steht unter der Bedingung, dass der Kunde die für die jeweiligen Werkleistungen zu zahlende fällige und

einredefreie Vergütung vollständig an TimeLine Neo vergütet hat. Das eingeräumte Nutzungsrecht ist nicht frei übertragbar, aber innerhalb mit dem Kunden gemäß §§ 15 ff AktG verbundener Unternehmen unterlizenzierbar.

- 42.3.3. In Bezug auf die Rechte an Open Source Komponenten und/oder Software dritter Hersteller, die in etwaige Arbeitsergebnisse eingeflossen sind, gelten die Standard-Lizenzbedingungen für die jeweilige Open Source Komponenten bzw. des jeweiligen Herstellers.
- 42.4. Im Falle eines Werkvertrages über Programmierleistungen schuldet TimeLine Neo nur die Auslieferung der Programmierung in der Objekt Code Version und hat der Kunde keinen Anspruch auf Überlassung des Quellcodes (Source Code), sofern die Parteien nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart haben.
- 42.5. TimeLine Neo gewährleistet, dass die Arbeitsergebnisse die vertragsgemäße Beschaffenheit aufweisen und der vertragsgemäßen Nutzung der Werkleistungen durch den Kunden keine Rechte Dritter entgegenstehen.
- 42.6. Im Falle eines Sachmangels in Bezug auf einen Vertrag über Werkleistungen, auf den Kaufrecht Anwendung findet, ist TimeLine Neo nach ordnungsgemäßer Meldung des Sachmangels zunächst zur Nacherfüllung durch Beseitigung oder Umgehung des Fehlers oder durch Lieferung eines im Wesentlichen mangelfreien Arbeitsergebnisses berechtigt. Schlägt die Nacherfüllung innerhalb angemessener Frist fehl, kann der Kunde vom Vertrag zurücktreten, oder Minderung der vereinbarten Vergütung verlangen und – bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen – neben dem Rücktritt auch Schadensersatz verlangen; das Recht zur Selbstvornahme ist ausgeschlossen. Im Falle von Programmierleistungen ist Voraussetzung für Gewährleistungsansprüche die Reproduzierbarkeit oder Feststellbarkeit der Mängel. Der Kunde hat Mängel unverzüglich unter Angabe der ihm bekannten und zur Erkennung zweckdienlichen Informationen zu melden und im erforderlichen Umfang Maßnahmen zu treffen, welche die Feststellung der Mängel und ihrer Ursachen erleichtern. Die Verjährungsfrist für Ansprüche wegen Sachmängeln beträgt zwölf (12) Monate.
- 42.7. Im Falle eines Rechtsmangels wird TimeLine Neo nach eigener Wahl dem Kunden eine rechtliche einwandfreie Nutzungsmöglichkeit an der Werkleistung oder einen gleichwertigen, rechtsmangelfreien Leistungsgegenstand verschaffen. Der Kunde hat TimeLine Neo unverzüglich schriftlich darüber zu informieren, sofern Dritte gegenüber dem Kunden die Verletzung von Schutzrechten an dem Leistungsgegenstand geltend machen. Die Verjährungsfrist für Ansprüche wegen Rechtsmängeln beträgt zwei (2) Jahre.