

## Allgemeine Geschäftsbedingungen eServices der Quadiant Germany GmbH & Co. KG

### 1 Geltungsbereich / Leistungen der Quadiant Germany GmbH & Co. KG

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln die Bereitstellung sämtlicher eServices und damit zusammenhängender Leistungen (im Folgenden „die Leistungen“) durch die Quadiant Germany GmbH & Co. KG (im Folgenden „der Auftragnehmer“) für Unternehmen i.S.d. § 14 Abs. 1 BGB. Der Auftraggeber erkennt diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen durch den Abschluss des Vertrages ausdrücklich an. Durch den Abschluss des ersten Vertrages werden diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen auch Bestandteil aller zukünftigen Geschäfte.

1.2 Der Geltungsbereich erstreckt sich auf das Gebiet der Bundesrepublik Deutschland exklusive Nordseeinseln und auf das Gebiet der Republik Österreich.

1.3 Die Geltung abweichender Bedingungen des Auftraggebers ist ausgeschlossen, auch wenn der Auftragnehmer diesen nicht ausdrücklich widerspricht.

1.4 Der Auftragnehmer ist berechtigt, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu ändern, indem er den Auftraggeber im Einzelnen schriftlich über die Änderungen informiert. Die Änderungen treten einen Monat nach Mitteilung in Kraft. Erfolgen die Änderungen zu Ungunsten des Auftraggebers, kann dieser den Vertrag binnen eines Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung mit einer Frist von einem Monat ab Zugang der Kündigungserklärung kündigen. Kündigt der Auftraggeber nicht, wird die Änderung ihm gegenüber mit Ablauf der Monatsfrist wirksam. Kündigt der Auftraggeber, gelten die zum Zeitpunkt der Kündigung geltenden Bestimmungen bis zum Ablauf des Vertrages fort. Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber bei Mitteilung der Änderungen auf diese Rechtsfolge hinweisen. Eine Kündigung des Auftraggebers hat schriftlich zu erfolgen.

1.5 Der Auftragnehmer darf sich bei der Erfüllung der Leistungsverpflichtungen hierfür qualifizierter Dritter als Erfüllungsgehilfen bedienen. Die vertraglichen Pflichten des Auftragnehmers bleiben hiervon unberührt. Der Auftraggeber hat keinen Anspruch darauf, die Auswahl oder den Austausch der Dritten zu beeinflussen.

1.6 Mündliche Nebenabreden oder nachträgliche Vertragsänderungen sowie Vereinbarungen und Zusagen jeder Art einschließlich der Erklärungen der Mitarbeiter des Auftragnehmers sind nur verbindlich, wenn sie von dem Auftragnehmer ausdrücklich schriftlich bestätigt werden.

### 2 Auftragserteilung auf Standardangebote

2.1 Quadiant Standardangebote können direkt über das Quadiant Portal online oder über Standardformulare gebucht werden. Mit dem Ausfüllen und dem Einreichen des entsprechenden Auftragsformulars und der dazu gehörigen Anlagen oder der Onlinebuchung gibt der Besteller gegenüber dem Auftragnehmer ein Angebot zum Abschluss eines Vertrages zu den auf dem Quadiant Portal veröffentlichten Konditionen ab.

2.2 Der abgeschlossene Vertrag ist ein Rahmenvertrag. Umfang, Inhalt und Preis der Standardleistung ergeben sich aus den auf dem Quadiant Portal veröffentlichten und zum Zeitpunkt der tatsächlichen Inanspruchnahme der Leistungen gültigen Unterlagen - Service Level Agreements (SLAs). Für über die Standardleistungen hinaus gehende Leistungen muss zwischen den Parteien eine einzelvertragliche Abrede getroffen werden, der ein individuelles Angebot vorausgeht.

### 3 Auftragserteilung auf individuelle Angebote

3.1 Die Angebote des Auftragnehmers sind unverbindlich und freibleibend, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet werden. Sofern in einem verbindlichen Angebot keine abweichende Gültigkeit festgeschrieben wurde, halten wir uns an verbindliche Angebote für einen Monat nach Erstellungsdatum gebunden. Ein Angebot wird ungültig, wenn auf Wunsch des Auftraggebers ein Folgeangebot erstellt wird. Angebote und die dazugehörigen Zeichnungen und technischen Unterlagen u.ä. verbleiben im Eigentum des Auftragnehmers. Ohne die ausdrückliche schriftliche Genehmigung des Auftragnehmers dürfen die Dokumente oder Teile davon weder in irgendeiner Form vervielfältigt oder sonst wie Dritten zur Kenntnis gebracht werden. Technische und gestalterische Abweichungen von Angaben in Prospekten und sonstigen schriftlichen Unterlagen, sowie Modell-, Konstruktions- und Materialänderungen im Zuge des technischen Fortschritts bleiben vorbehalten, ohne dass hieraus Rechte gegen Auftragnehmer geltend gemacht werden können.

3.2 Der Vertrag kommt erst durch schriftliche Annahme eines als verbindlich bezeichneten Angebots oder durch Beginn der Leistungserbringung, ansonsten mit schriftlicher Auftragsbestätigung oder wenn der Auftraggeber eine Leistung des Auftragnehmers in Anspruch genommen hat, zustande.

### 4 Art und Umfang der Leistungen bei Individualangeboten

4.1 Die vom Auftragnehmer zu erbringenden Leistungen ergeben sich abschließend und ausschließlich aus dem Vertrag, seinen jeweiligen Anlagen und Leistungsscheinen, sowie aus eventuell vereinbarten Service Level Agreements (SLAs).

4.2 Der Auftraggeber benennt einen Ansprechpartner, der kurzfristig die notwendigen Informationen und Entscheidungen geben oder sie herbeiführen kann. Sämtliche Willenserklärungen des Auftragnehmers in Bezug auf die Durchführung des Projekts oder die Erbringung der Leistungen sind nur dann für den Auftragnehmer verbindlich, wenn sie von dem benannten Ansprechpartner abgegeben worden sind.

### 5 Wichtige Hinweise & Mitwirkungspflicht des Auftraggebers

5.1 Das Angebot bzw. die vertragliche Vereinbarung erfolgt auf Basis der zu Testzwecken übermittelten Datensätze und / oder Dokumente und deren Dokumentenlayouts (Grafische Gestaltung, Schrifttypen/Fonts, Sprachen, Formularbestandteilen, Logos etc.).

5.2 Nimmt der Auftraggeber Änderungen an den Datensätzen und / oder am Dokumentenlayout (Grafische Gestaltung, Schrifttypen/Fonts, Sprachen, Formularbestandteilen, Logos etc.) vor, muss dies vor der Übernahme in den Produktivbetrieb mit dem Auftragnehmer sachlich und zeitlich abgestimmt werden. Der Produktivbetrieb kann erst nach den erfolgten Anpassungen durch den Auftragnehmer und einem erfolgreichen Testlauf und Abnahme durch den Auftraggeber aufgenommen bzw. weitergeführt werden. Das gleiche gilt für die Aufschaltung neuer Dokumententypen bzw. Datensätze. Kommt es aufgrund nicht abgestimmter Änderungen zu Fehlern, trägt der Auftraggeber die Verantwortung für die sich möglicherweise daraus ergebenden Konsequenzen.

5.3 Der Auftraggeber ist verpflichtet den ordnungsgemäßen Verlauf der Produktion zu prüfen und den Auftragnehmer im Fehlerfall unverzüglich zu informieren. Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber dazu mehrere Überwachungsmöglichkeiten (von der Datenübermittlung bis zu Versandkontrolle) zur Verfügung. Die wesentlichen Kontrollpunkte sind:

- Die Protokollfunktionen des Quadiant Connectors
- Die per E-Mail zur Verfügung gestellten Meldungen
- Die Statusmeldungen im Portal

### 6 Leistungszeiten & Verfügbarkeit

6.1 Alle Angaben zu Leistungszeiten und Verfügbarkeiten für primär manuell zu erbringenden Leistungen (z.B. Drucken, Kuvertieren, Dokumentenaufbereitung, Scannen, Datenerfassung, etc.) beziehen sich soweit vertraglich nicht anders geregelt auf Werktage (Montag bis Freitag) ausgenommen bundeseinheitliche Feiertage.

6.2 Die Quadiant-Webservices stehen 7 Tage die Woche 24 Stunden mit folgenden Verfügbarkeiten bereit: Die durchschnittliche jährliche Verfügbarkeit der Quadiant Applikationen beträgt 97,50%. Ein Dienst gilt als nicht verfügbar, wenn ein durch ein Monitoringssystem simulierter Zugriff fehlschlägt. Verfügbarkeit (in%) = (Messperiode (Anzahl fehlergeschlagener Zugriff x 5 Minuten)) x 100 / Messperiode. Die Referenztests werden durch ein im Hosting-Netzwerk befindliches Monitoringssystem alle 5 Minuten durchgeführt. Wartungsfenster: Zur Optimierung unserer Dienste sieht der Auftragnehmer Wartungsarbeiten an Systemen (Software, Server, Netze, Infrastruktur), außerhalb der Zeiten von Montag bis Freitag 07:30h bis 19:00h mit Ausnahme von Feiertagen vor. Der Auftraggeber wird mindestens 2 Arbeitstage im Voraus über planbare Arbeiten informiert, sofern die Arbeiten Auswirkungen auf die Dienste haben. Diese Wartungsarbeiten werden auf dem Quadiant Portal oder per E-Mail angekündigt. Dies schließt keine Notfälle ein.

6.3 Zeiten, in denen planmäßige Wartungsarbeiten durchgeführt werden, zählen als Zeiten, in denen die Dienste zur Verfügung stehen.

### 7 Updates, Pflege und Hotline

7.1 Bei Abschluss eines Vertrages, der die Nutzung von Quadiant Softwareservices oder Quadiant Software umfasst, ist der Erhalt bzw. die Nutzung des jeweils neuesten, vom Hersteller freigegebenen Softwareprogrammstandes in Form eines entsprechenden Updates eingeschlossen.

7.2 In den Gebühren sind die kostenlose Bereitstellung des jeweils neuesten Softwarefixes bzw. Release-Standes sowie die kostenlose Inanspruchnahme des Hotline-Supports des Auftragnehmers enthalten. Dies beinhaltet nicht die Installationskosten (Vorort-Einsatz durch unsere Techniker) für das Update im Falle von vor Ort installierter Quadiant Software.

7.3 Der Auftraggeber hat das Recht zur kostenlosen Nutzung der Hotline (telefonischen Support) des Auftragnehmers während der üblichen Geschäftszeiten, d. h. von montags bis freitags von 08.00 bis 17.00 Uhr. Dienstleistungen, wie z. B. Schulungen, Installationen, Programmierungen, Wartungseinsätze vor Ort, individuelle Anpassungs- oder Systemintegrationswünsche, sind nicht Bestandteil des Vertrages und werden im Falle der Auftragsannahme gesondert in Rechnung gestellt.

7.4 Spätestens 6 Monate nach Ankündigung eines Releasestandes durch den Auftragnehmer ist der Auftraggeber verpflichtet, den aktuellen Release-Stand zu nutzen.

7.5 Kommt Software eines Drittherstellers zum Einsatz, wird eine separate Pflegevereinbarung abgeschlossen.

### 8 Installation

8.1 Für diverse Versand- und Empfangsservices stellt der Auftragnehmer dem Auftraggeber die erforderliche Software kostenfrei zur Verfügung, erhebt jedoch die vereinbarten Gebühren für die über den Quadiant Webservice vorgenommenen Transaktionen (z.B. Versendung von Dokumenten, Übergabe von Datensätzen).

8.2 Wenn nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist, wird die Installation vom Auftraggeber vorgenommen.

8.3 Die benötigten Ressourcen werden dem Auftraggeber per Mail oder als Download vom Quadiant Portal zur Verfügung gestellt. Die benötigten Zugangsdaten erhält der Auftraggeber nach der Auftragserteilung an den Auftragnehmer.

8.4 Wenn die Durchführung der Installation durch den Auftragnehmer vereinbart wird, so hat der Auftraggeber dafür zu sorgen, dass der Installationsort mit üblichen Transportmitteln erreichbar ist und auch sonstige Bedingungen für die Installation, wie z. B. genügend Arbeitsraum, Stromversorgung usw., gegeben sind. Die Aufwände werden gemäß der jeweils aktuellen Preisliste des Auftragnehmers abgerechnet.

### 9 Termine, Fristen, Verzug

9.1 Die Vereinbarung von Terminen oder Fristen bedarf der Schriftform. Sie gelten nur dann als verbindlich, wenn dies ausdrücklich vereinbart wird.

9.2 Vereinbarte Fristen beginnen, sofern nicht anders vereinbart, mit dem Datum des Vertragsschlusses bzw. mit Beginn der definierten Vertragslaufzeit.

9.3 Der Auftragnehmer kommt mit seinen Leistungspflichten erst durch schriftliche Mahnung des Auftraggebers in Verzug sofern sich aus dem Vertrag keine anderen Anhaltspunkte (z.B. Routinen) ergeben. Bei unvorhergesehenen Hindernissen, wie Fällen höherer Gewalt, Mobilmachung, Krieg, Streik, Aussperrung, Aufruhr oder sonstiger vom Auftragnehmer nicht zu vertretender Umstände tritt kein Verzug ein. Der Auftragnehmer kann in diesem Fall eine angemessene Verschiebung der Termine verlangen.

9.4 Liegt die Ursache für die Verzögerung der Leistungserbringung im Verantwortungsbereich des Auftraggebers und erhöht sich dadurch der Aufwand für den Auftragnehmer, kann der Auftragnehmer auch die Vergütung des Mehraufwandes verlangen. Es gilt insoweit die jeweils aktuelle Preisliste des Auftragnehmers.

9.5 Der Auftraggeber ist ferner dafür verantwortlich, dass er seine Mitwirkungspflichten, insbesondere bei der Durchführung von Projekten, termingerecht erbringt. Ist dies nicht der Fall, so kann der Auftragnehmer nach erfolglosem Ablauf einer angemessenen Nachfrist nach seiner Wahl vom Vertrag zurücktreten oder Schadensersatz wegen Nichterfüllung verlangen.

### 10 Vertragslaufzeit und Kündigung

10.1 Sollte im Vertrag keine Vertragslaufzeit vereinbart worden sein, gilt eine Mindestlaufzeit von 60 Monaten.

10.2 Der Vertrag kann mit einer Kündigungsfrist von 3 Monaten zum Vertragsende gekündigt werden, andernfalls verlängert sich der Vertrag um ein weiteres Jahr.

10.3 Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein solcher Grund liegt insbesondere vor, wenn der Auftraggeber sich im Verzug befindet und nach zweimaliger Aufforderung den Zahlungsverpflichtungen nicht nachkommt. Über die bevorstehende Kündigung wird der Auftragnehmer vorab mit der zweiten Zahlungsaufforderung informieren. Des Weiteren liegt ein solcher Grund insbesondere auch dann vor, wenn der Auftraggeber zahlungsunfähig oder die Eröffnung des Insolvenzverfahrens über sein Vermögen beantragt ist, der Auftraggeber sonst schwerwiegend gegen seine vertraglichen Pflichten verstößt oder bei der Nutzung der Leistungen vom Auftragnehmer gegen Strafvorschriften verstößt oder diesbezüglich dringender Tatverdacht besteht. Ebenso liegt ein Grund zur fristlosen Kündigung vor, wenn der Auftragnehmer zahlungsunfähig oder die Eröffnung des Insolvenzverfahrens über sein Vermögen beantragt ist aber auch wenn der Auftragnehmer schwerwiegend seine vertraglichen Verpflichtungen nicht erfüllt, insbesondere Schriftgut regelmäßig falsch oder gar nicht oder verspätet zugestellt wird (unabhängig davon ob es sich um den Versand von Schriftgut des Auftraggebers an dessen Geschäftspartner oder um die Weiterleitung von Schriftgut der Geschäftspartner an den Auftragnehmer handelt) oder für die Dienstleistung nicht qualifizierte Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen beauftragt werden und dieser Zustand trotz schriftlicher Abmahnung nicht dauerhaft abgestellt werden kann.

10.4 Jede Kündigung bedarf für ihre Wirksamkeit der Schriftform.

10.5 Sofern eine Partei nach einer Kündigung über als vertraulich gekennzeichnete Unterlagen oder auftragsbezogene Unterlagen der anderen Partei verfügen sollte, hat diese Partei die Unterlagen an die andere Partei unverzüglich herauszugeben oder zu vernichten und die andere Partei über die Vernichtung zu informieren.



## 11 Zahlungsbedingungen

- 11.1** Die von dem Auftragnehmer im Angebot oder an anderer Stelle genannten Preise verstehen sich zzgl. der jeweiligen gesetzlichen Mehrwertsteuer und zzgl. Verpackungs- und Frachtkosten sowie Reisezeiten, Reise- und Übernachtungskosten gemäß den Sätzen der jeweils gültigen Preisliste.
- 11.2** Sofern eine Vergütung nicht vereinbart ist, wird die von Auftragnehmer aufgewandte Arbeitszeit mit den Stunden- oder Tagessätzen entsprechend der jeweils gültigen Preisliste vergütet.
- 11.3** Dienstleistungen, die beauftragt, vom Auftraggeber aber nicht abgerufen werden, sind nach angemessener Fristsetzung durch den Auftraggeber gleichwohl zu vergüten.
- 11.4** Forderungen aus Projektleistungen und Lieferungen (Software, Hardware, Nebenleistungen, Reisekosten und Spesen) sind innerhalb von 14 Kalendertagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug zur Zahlung fällig.
- 11.5** Forderungen aus Portogebühren werden monatlich oder im Voraus berechnet (für Service Level Agreements (SLAs) werden transaktionsbasierte Gebühren berechnet).
- 11.6** Der Auftragnehmer behält sich bei geringfügigen Transaktionsvolumen (Umsätze unter 150,- € / Monat) vor, die Gebührenrechnung vierteljährlich durchzuführen.
- 11.7** Forderungen aus Portogebühren werden per SEPA-Lastschriftverfahren eingezogen. Abhängig von der Vertragsart und den monatlichen Portokosten wird nach Variante 1, 2 oder 3 abgerechnet.
- Die Portoverrechnung erfolgt über ein Verrechnungskonto des Auftragnehmers. Zum Auftragsstart erfolgt eine einmalige Vorauszahlung in Höhe der zu erwartenden durchschnittlichen 2-fachen Monats-Porto eines Jahres. Die Vorauszahlung wird jeweils zum Jahresende oder bei Auftragsänderung nachberechnet. Der Differenzbetrag ist ggf. vom Auftraggeber zu erstatten bzw. Auftragnehmer einzuzahlen. Der Vorschuss wird bei Vertragsende mit der letzten Monatsrechnung verrechnet.
  - Liegen die zu erwartenden monatlichen Portokosten unter 1.000,- € oder ist ein Inlinenpostservice beauftragt, kann der Auftragnehmer festlegen, dass die gesamte Abrechnung (Porto und Gebühren) über das Guthabenverfahren erfolgt.
  - Die Portoverrechnung erfolgt durch den Versanddienst (DPAG oder andere) direkt mit dem Auftraggeber. Diese Verrechnung ist bei einigen Sondertarifen (z.B. Kilotarif der DPAG) oder sofern die Portokosten über 5.000,- € pro Monat liegen zwingend. Der Auftragnehmer kann diese Verrechnungsart ohne Angabe von Gründen jederzeit verlangen.
- 11.8** Auftraggebern mit Sitz außerhalb von Deutschland können die Gebühren bis zu 2 Monate im Voraus berechnet werden. Ist nichts anderes vereinbart, ist für Auftraggeber mit Sitz außerhalb von Deutschland das Guthabenverfahren vorgeschrieben.
- 11.9** Die aus Gebühren fälligen Forderungen werden per SEPA-Lastschriftverfahren bis zum 5. des nächsten Monats ohne Abzug eingezogen. Der Auftraggeber verpflichtet sich, dem Auftragnehmer bei Vertragsunterzeichnung ein SEPA-Basis-Lastschriftmandat für die Erhebung der fälligen Gebühren zu erteilen. Scheitert ein Lastschrifteneinzug aus Gründen, die der Auftraggeber zu vertreten hat, berechnet Auftragnehmer für die Bearbeitung des gescheiterten Lastschrifteneinzugs eine Bearbeitungspauschale von 15,- €. Dem Auftraggeber bleibt der Nachweis eines geringeren Schadens vorbehalten.
- 11.10** Bei Abschreibung nach Aufwand hält der Auftragnehmer die täglichen, auf die Leistungserbringung verwandten Arbeitszeiten in einem Tätigkeitsbericht fest. Es wird monatlich jeweils zum Monatsende abgerechnet. In der Schlussrechnung führt der Auftragnehmer sämtliche Teil- und Abschlagszahlungen auf.
- 11.11** Einwendungen gegen die Höhe der Rechnung hat der Auftraggeber unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 21 Kalendertagen nach Rechnungsdatum schriftlich zu erheben. Die Unterlassung rechtzeitiger Einwendung gilt als Genehmigung. Der Auftragnehmer wird in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Einwendung besonders hinweisen.
- 11.12** Wechsel akzeptiert der Auftragnehmer nur nach besonderer Vereinbarung. In jedem Fall erfolgt die Annahme von Wechseln oder Schecks nur zahlungshalber und für den Auftragnehmer kosten- und spesenfrei.
- 11.13** Gerät der Auftraggeber mit der Zahlung in Verzug, kann der Auftragnehmer ab Verzugbeginn Zinsen in der Höhe verlangen, die dem Auftragnehmer von den Banken für entsprechende Kredite berechnet werden, mindestens aber 8 Prozentpunkte p.a. über dem Basiszinssatz gem. §247 I BGB. Außerdem behält der Auftragnehmer sich vor, den darüberhinausgehenden Verzugsschaden geltend zu machen. Der Auftraggeber ist berechtigt, für jede Mahnung eine Mahngebühr in Höhe von 5,- € zu berechnen. Dem Auftraggeber bleibt der Nachweis eines geringeren Schadens vorbehalten.
- 11.14** Ist der Auftraggeber mit seinen Zahlungen mehr als vier Wochen im Verzug, so wird der Auftragnehmer von seinen weiteren Leistungspflichten frei und kann die Leistung einstellen.
- 11.15** Gegenüber der Rechnungsforderung des Auftragnehmers kann nur aufgerechnet werden, wenn die Gegenforderung unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist.
- 11.16** Eventuelle Rückerstattungsansprüche des Auftraggebers, beispielsweise aufgrund von Überzahlungen, Doppelzahlungen oder Ähnlichem, werden dem Rechnungskonto des Auftraggebers gutgeschrieben und, soweit möglich, mit der nächsten fälligen Forderung verrechnet.
- 11.17** Die Rechnungsstellung erfolgt elektronisch durch entweder Zugangsmachung der Rechnung zu Einsicht und Download auf einem vom Auftragnehmer bereit gestellten Kundenportal oder Zusendung an die vom Auftraggeber hierzu angegebene E-Mail-Adresse. Versendet der Auftragnehmer eine Rechnung auf Verlangen des Auftraggebers auf dem Postweg, ist der Auftragnehmer berechtigt, hierfür ein Bearbeitungsentgelt in angemessener Höhe zu erheben.
- 11.18** Wird eine Rechnung auf Wunsch des Auftraggebers auf Papier ausgestellt, wird eine Bearbeitungs- und Versandgebühr in Höhe von 2,20,- € berechnet.
- 11.19** Wird dem Auftragnehmer nach dem Vertragsschluss eine wesentliche Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Auftraggebers bekannt (etwa weil der Auftraggeber in Zahlungsverzug gerät), so ist der Auftragnehmer berechtigt, nach ausstehende Leistungen nur gegen Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung zu erbringen. Werden die Vorauszahlungen oder Sicherheitsleistungen auch nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist von zwei Wochen nicht erbracht, so kann der Auftragnehmer von dem Vertrag ganz oder teilweise zurücktreten und/oder Schadensersatz statt der Leistung oder Aufwendungsersatz verlangen.
- 11.20** Der Auftragnehmer ist berechtigt, die Höhe laufender Vergütungen jährlich angemessen anzupassen. Bei einer Anpassung berücksichtigt der Auftragnehmer zwischenzeitlich eingetretene Kostenänderungen im Bereich Löhne, Gehälter und Kosten des Erwerbs von IT-Dienstleistungen. Bei viertel-, halb- oder jährlichen Zahlungsperioden erfolgt die Anpassung anteilig. Eine Anpassung kommt erstmals mit Wirkung zu Beginn des zweiten Vertragsjahres (gerechnet ab Beginn der Vertragslaufzeit) in Betracht und wird zu dem von dem Auftragnehmer angegebenen Termin, frühestens jedoch einen Monat nach Zugang der Mitteilung über die Anpassung gegenüber dem Auftraggeber wirksam. Im Falle einer Erhöhung der Vergütung um mehr als 5 % kann der Auftragnehmer den betreffenden Einzelvertrag außerordentlich kündigen. Die Kündigung ist unverzüglich nach Zugang der Mitteilung über die Erhöhung mit Wirkung zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung schriftlich zu erklären.

## 12 Leistungsstörungen und Rechte bei Mängeln

- 12.1** Der Auftragnehmer gewährleistet, dass die erbrachten kauf-, werk- und werklieferungsvertraglichen Leistungen die vertraglich vereinbarte Beschaffenheit haben; diese bemisst sich abschließend und ausschließlich nach den zwischen den Parteien getroffenen konkreten vertraglichen Vereinbarungen über die Eigenschaften, Merkmale und Charakteristika der Leistungen. Mängel, die den Wert oder die Tauglichkeit der Leistungsergebnisse bzw. der gelieferten Ware nur unerheblich mindern, bleiben außer Betracht.
- 12.2** Die Verjährungsfrist bei Mängeln beginnt bei werkvertraglichen Leistungen mit der Abnahme und beträgt 1 Jahr. Bei dem Kauf von Ware beginnt sie mit Ablieferung der Ware und beträgt ein Jahr. Im Übrigen gelten die Gewährleistungsvorschriften gemäß BGB.
- 12.3** Der Auftragnehmer übernimmt keine Gewähr für Störungen von Leistungen des Auftragnehmers, die auf
- Eingriffe des Auftraggebers oder Dritter in die technischen Einrichtungen des Auftragnehmers,
  - die technische Ausstattung oder Infrastruktur des Auftraggebers,
  - die fehlerhafte, unsachgemäße oder nachlässige Inanspruchnahme der Leistungen des Auftragnehmers,
  - die fehlende Beachtung oder Einhaltung der in der Beschreibung der Leistung oder sonstiger Produktinformation vorgegebener Hinweise und Bestimmungen oder
  - Arbeitskampf, höhere Gewalt, Krieg, Aufruhr oder andere für den Auftragnehmer unabwendbare Umstände zurückzuführen sind, sofern diese nicht auf einem Verschulden des Auftragnehmers beruhen.
- 12.4** Treten Mängel auf, wird der Auftraggeber diese unverzüglich in nachvollziehbarer Form unter Angabe der für die Mängelerkennung zweckdienlichen Informationen schriftlich melden. Die Unterrichtungspflicht umfasst alle näheren Umstände des Auftretens, die Erscheinungsform und die Auswirkungen des Mangels. Der Auftraggeber ist in zumutbarem Umfang verpflichtet, bei der Analyse des Mangels mitzuwirken. Sofern der Auftraggeber offensichtliche Mängel nicht innerhalb von 14 Kalendertagen nach Erhalt der Ware bzw. nach Entdeckung des Mangels geltend macht, gilt dies als vorbehaltlose Genehmigung. Der Auftraggeber wird den Auftragnehmer im Rahmen des Zumutbaren bei der Mängelbeseitigung unterstützen. Der Auftragnehmer hat Mängel in angemessener Zeit zu beseitigen.
- 12.5** Der Auftragnehmer leistet in erster Linie durch Nacherfüllung Gewähr, indem er rechtzeitig und ordnungsgemäß gerügte Mängel innerhalb angemessener Frist nach eigener Wahl beseitigt oder das Werk neu herstellt bzw. Ersatz liefert. Alle zum Zwecke der Nacherfüllung erforderlichen Aufwendungen werden vom Auftraggeber getragen, es sei denn, die Leistungsgegenstände bzw. die Ergebnisse der Werkleistungen wurden von dem Auftraggeber an einen anderen als den vereinbarten Ort der Lieferung bzw. Leistungsort verbracht und die Nacherfüllung ist dadurch für den Auftragnehmer nur mit einem unverhältnismäßigen Kostenaufwand möglich.
- 12.6** Beim Vorliegen von Mängeln kann der Auftraggeber die gesetzlichen Rechte auf Rücktritt, Selbstvornahme einschließlich des Ersatzes der dafür getätigten Aufwendungen, Minderung der Vergütung, Schadensersatz und/oder Aufwendungsersatz erst geltend machen, nachdem er dem Auftragnehmer eine angemessene Frist von mindestens vier Wochen zur Nacherfüllung gemäß Ziffer 12.5 mit der Erklärung gesetzt hat, dass er nach Ablauf der Frist die Nacherfüllung ablehne, und die Nacherfüllung innerhalb der gesetzten Frist nicht erfolgt ist. Der § 636 BGB bzw. - im Falle des Kaufs und der Lieferung einer Ware gemäß § 440 BGB findet mit der Maßgabe Anwendung, dass ein Fehlschlag der Nacherfüllung frühestens beim dritten erfolglosen Versuch der Nachbesserung gemäß Ziffer 12.6 vorliegt. Die Geltendmachung von Schadensersatz oder Aufwendungsersatz ist darüber hinaus nur möglich, wenn zusätzlich die Voraussetzungen der Ziffer 13 ("Haftung") erfüllt sind. Im Falle des "Schadensersatzes statt der ganzen Leistung" hat der Auftraggeber sämtliche ihm gegebenenfalls überlassene Software-Komponenten zu löschen sowie sämtliche Kopien davon und sonstige ihm überlassene Unterlagen zu vernichten oder zurückzugeben und beides schriftlich zu bestätigen.
- 12.7** Rechte wegen Mängeln können nicht mehr für solche Leistungen des Auftragnehmers geltend gemacht werden, welche der Auftraggeber ändert oder in welche der Auftraggeber anderweitig eingreift, es sei denn, der Auftraggeber weist nach, dass dies für den Mangel nicht ursächlich ist.
- 12.8** Der Auftragnehmer kann die Vergütung von Aufwänden verlangen, soweit er aufgrund einer Meldung von Mängeln tätig geworden ist, ohne dass ein Mangel vorlag oder ohne dass der Auftraggeber einen Mangel der Leistung des Auftragnehmers ordnungsgemäß nach Maßgabe von Ziffer 12.4 nachgewiesen hat.
- 12.9** Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen, sofern der Auftragnehmer nicht nach der folgenden Ziffer haftet.

## 13 Haftung

- 13.1** Schadensersatz statt der Leistung gemäß § 281 BGB oder Aufwendungsersatz gemäß § 284 BGB kann der Auftraggeber erst geltend machen, nachdem er dem Auftragnehmer zuvor eine angemessene Frist zur Leistung oder Nacherfüllung mit der Erklärung gesetzt hat, dass er nach Ablauf der Frist die Leistung bzw. Nacherfüllung ablehne, und die Leistung bzw. Nacherfüllung innerhalb der gesetzten Frist nicht erfolgt ist.
- 13.2** Die gesetzliche Haftung für Schäden wegen einer garantierten Beschaffenheit der vertraglich vereinbarten Leistungen wird, vorbehaltlich der vorstehenden Ziffer 13.1, durch diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht eingeschränkt. Im Übrigen haftet der Auftragnehmer ausschließlich nach Maßgabe der nachstehenden Ziffern 13.3 bis 13.12.
- 13.3** Der Auftragnehmer haftet vorbehaltlich der nachstehenden Ziffer 13.7 uneingeschränkt nur für vorsätzliche und grob fahrlässige Pflichtverletzungen des Auftragnehmers, seiner gesetzlichen Vertreter und leitenden Angestellten sowie für deren schuldhaftes Pflichtverletzungen, die zu einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit führen.
- 13.4** Im Übrigen haftet der Auftragnehmer für leichte Fahrlässigkeit nur, sofern eine Pflichtverletzung zu einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit führt – in diesen Fällen gilt die Regelung in vorstehender Ziffer 13.3 – oder der Höhe nach begrenzt auf den vertragstypischerweise vorhersehbaren Schaden für die leicht fahrlässige Verletzung einer Pflicht aus dem Schuldverhältnis, deren Erfüllung eine ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Auftraggeber vertrauen darf (wesentliche Vertragspflicht). Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Auftraggebers ist hiermit nicht verbunden.
- 13.5** Die Haftung für den Ersatz des Verzugsschadens wird auf 2% der Vergütung für diejenigen Leistungen beschränkt, die nicht vertragsgemäß genutzt werden können, höchstens jedoch auf 5% der für die Gesamtleistung vereinbarten Vergütung. Diese Beschränkung findet keine Anwendung, wenn ein Fall von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit vorliegt.
- 13.6** Die Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.
- 13.7** Die vorstehenden Ziffern finden Anwendung auf alle Schadenersatzansprüche, gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere auch für die Haftung wegen unerlaubter Handlung.
- 13.8** Der Auftraggeber hat etwaige Schäden oder Verluste, die ihn zu Schadenersatzforderungen berechtigen, unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Er ist verpflichtet, angemessene Maßnahmen zur Schadensabwehr und -minderung zu treffen. Insbesondere hat der Auftraggeber Datenbestände durch übliche Sicherungsmaßnahmen vor Zerstörung oder Verlust zu schützen und hat angemessene, dem Stand der Technik entsprechende Sicherungsmaßnahmen gegen Einwirkungen von außen vorzunehmen, insbesondere gegen schädigende Software oder sonstige Phänomene, die einzelne Daten oder einen gesamten Datenbestand gefährden können. Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei entsprechender Einhaltung der vorstehenden Sicherungsmaßnahmen eingetreten wäre.
- 13.9** Der Auftragnehmer stellt die technischen Systeme und ihre Dienstleistungen im Rahmen der betrieblichen und technischen Möglichkeiten zur Verfügung. Der Auftragnehmer ist Betreiber der Quadient Webservices und nicht der öffentlichen Telekommunikationsnetze, an welche die Dienstleistungsplattform angeschlossen ist. Eine Schadenersatzpflicht für mangelhafte Leistungen der Netzbetreiber besteht nicht. Insbesondere haftet der Auftragnehmer nicht, wenn die Verbindung über einen Netzbetreiber nicht erfolgreich hergestellt wurde. Soweit ein Netzbetreiber dem Auftragnehmer nach den Bestimmungen der Telekommunikations-Kundenschutzverordnung haftet, tritt der Auftragnehmer die ihm gegenüber dem Netzbetreiber zustehenden Ansprüche in dem für Endkunden vorgesehenen Umfang an den Auftraggeber ab.
- 13.10** Der Auftragnehmer gewährleistet die Erreichbarkeit für ankommende und abgehende Anrufe (z.B. für Faxservice) nur im Rahmen der Planauslastung und haftet nicht für z.B. entgangenen Gewinn aufgrund zeitweiser Überlastungen der Leitungen zu Spitzenzeiten. In Fällen höherer Gewalt haftet kein Vertragspartner für ganz oder teilweise Nichteinhaltung, Verzögerung oder Minderung von Leistungen oder Verpflichtungen des Vertrages.
- 13.11** Bei Nutzung des Quadient Signatureservices übergibt der Auftragnehmer an den Empfänger ein Dokument mit einer signaturgesetzkonformen, qualifizierten elektronischen Signatur gemäß §14 USG und stellt sicher, dass die vom Absender zum Zwecke der Signatur empfangenen Daten inhaltlich nicht durch die Auftragnehmer verändert werden.
- 13.12** Der Auftragnehmer ist weder für die inhaltliche Richtigkeit der zugesendeten Nachricht noch für die jeweilige Anerkennung durch die zuständigen Finanzbehörden verantwortlich. Der Auftragnehmer haftet daher weder für die sich aus den Inhalten ergebenden Konsequenzen noch für die finanziellen und rechtlichen Konsequenzen aus dem Verhalten der Finanzbehörden.
- 13.13** Der Auftragnehmer bleibt Inhaber aller Rechte der an den Auftraggeber überlassenen schutzfähigen Leistungen, wie etwa Software, einschließlich des jeweils dazugehörigen Materials, auch wenn der Auftraggeber diese Leistungen verändert oder sie mit eigenen Programmen oder denjenigen eines Dritten verbindet. Bei derartigen Änderungen oder Verbindungen sowie bei der Erstellung von Kopien ist der Auftraggeber verpflichtet, einen entsprechenden Urhebervermerk anzubringen.



**13.14** Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde, erwirbt der Auftraggeber an vom Auftragnehmer zur Verfügung gestellter Software ein einfaches und, vorbehaltlich der nachfolgenden Ziffer 13.15, nicht übertragbares Nutzungsrecht. Bei der Überlassung von Software von Drittfirmen, die als solche ausgewiesen ist („Fremdsoftware“), sind Nutzungsbeschränkungen, die sich aus den beigefügten Lizenzbedingungen dieser Fremdsoftware des Herstellers ergeben, vorrangig zu beachten.

**13.15** Der Auftraggeber darf, die ihm von dem Auftragnehmer zur Verfügung gestellte Software ausschließlich für die im Vertrag vorgesehenen Zwecke verwenden. Er darf die Nutzungsrechte an der Software nur dann Dritten einräumen, wenn er zuvor die schriftliche Zustimmung des Auftragnehmers hierzu erhalten hat oder wenn er auf die Benutzung der Software verzichtet und der Dritte sich durch schriftliche Erklärung gegenüber dem Auftragnehmer verpflichtet, die Grenzen des Benutzungsrechts gemäß den vertraglichen Vereinbarungen anzuerkennen.

**13.16** Alle gewerblichen Schutzrechte, Urheberrechte sowie sonstigen schutzfähigen Rechte verbleiben bei dem Vertragspartner, bei dem sie zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses bereits vorhanden waren oder parallel entwickelt wurden.

#### **14 Datenschutz und Geheimhaltung**

**14.1** Die Parteien werden alle anwendbaren datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten und die technischen Einrichtungen dementsprechend gestalten sowie ihre Mitarbeiter entsprechend verpflichten.

**14.2** Soweit bei der Erbringung von Leistungen personenbezogene Daten anfallen, hat der Auftraggeber die Rechtmäßigkeit der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten sicherzustellen. Soweit der Auftraggeber personenbezogene Daten zur Verfügung stellt, sichert er zu, dass die Daten rechtmäßig erhoben wurden und für die vorgesehenen Zwecke verarbeitet, genutzt und an den Auftragnehmer übermittelt werden dürfen. Der Auftragnehmer wird die personenbezogenen Daten nur in dem Umfang erheben, verarbeiten und nutzen, wie dies zur Durchführung des jeweiligen Einzelvertrages notwendig ist. Der Auftragnehmer ist nicht verpflichtet, die Rechtmäßigkeit der Datenerhebung, -verarbeitung oder -nutzung zu überprüfen. Der Auftraggeber stellt den Auftragnehmer von Ansprüchen Dritter frei, die darauf beruhen, dass die auftragsgemäße Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung personenbezogener Daten rechtswidrig war. Der vorstehende Freistellungsanspruch erfasst auch die Kosten der Rechtsverteidigung.

**14.3** Die Parteien werden sämtliche den Geschäftsbetrieb der anderen Partei und die Verhältnisse ihrer Kunden betreffende Informationen vertraulich behandeln und diese nur mit ausdrücklicher vorheriger schriftlicher Einwilligung des jeweiligen Verfügungsberechtigten an Dritte weitergeben, soweit und solange die empfangende Partei diese Informationen nicht nachweislich außerhalb der Abwicklung dieses Vertrages erfährt oder diese Informationen aus allgemein zugänglichen Quellen erhältlich sind. Die Parteien werden nur solche Personen zur Vertragserfüllung einsetzen, die sich zuvor in entsprechender Weise zur Vertraulichkeit verpflichtet haben. Diese Vertraulichkeitsvereinbarung gilt drei Jahre über das Vertragsende hinaus.

**14.4** Die Parteien werden sich gegenseitig unverzüglich über festgestellte oder vermutete Mängel im Datenschutz oder in der Datensicherung informieren und bei der Beseitigung dieser Mängel unterstützen.

#### **15 Öffentlichkeitsarbeit**

Jede Partei hat das Recht, die andere Partei in der Form als Referenzkunde bzw. Vertragspartner - nach ausdrücklicher vorheriger schriftlicher Freigabe durch die andere Partei - darzustellen, in der die andere Partei sich selbst im Geschäftsverkehr, insbesondere gegenüber Dritten darstellt. Diese Darstellung erstreckt sich üblicherweise auf die Nennung des Namens der Partei verbunden mit ihrem Logo, auf der Website, auf Vortragsfolien, in Werbebroschüren und Ähnlichem.

#### **16 Vernetzung**

**16.1** Quadi<sup>ent</sup> unterstützt den Auftraggeber bei der Identifikation von im TRAFFIQX® Netzwerk (<https://www.traffiqx.net/de/>) registrierten Geschäftspartnern durch einen regelmäßigen Abgleich zwischen den Adressaten / Absendern des Auftraggebers und den im TRAFFIQX® Netzwerk registrierten Geschäftspartnern.

**16.2** Sollte es bei diesem Abgleich zu einer Übereinstimmung zwischen einem Adressaten / Absender des Auftraggebers und einem Bestandsteilnehmer des TRAFFIQX® Netzwerks kommen, wird automatisch eine Verbindung zu diesem hergestellt und der Auftraggeber darüber informiert.

**16.3** Sollte es aufgrund der jeweiligen Konfiguration zu einer Situation kommen, bei denen bei dem Auftraggeber Aufwände oder Kosten entstehen, die über die aktuelle Beauftragung hinausgehen, wird Quadi<sup>ent</sup> dem Auftraggeber dies im Voraus in schriftlicher Form mitteilen und zur kommerziellen Entscheidung vorlegen.

**16.4** Der Auftraggeber stimmt weiterhin zu, dass Quadi<sup>ent</sup> Adressaten / Absender des Auftraggebers, die noch nicht im TRAFFIQX® Netzwerk registriert sind über die elektronischen Empfangs- bzw. Versandoptionen informiert.

**16.5** Neukunden stellen Quadi<sup>ent</sup> mit Beauftragung initial eine Übersicht der betreffenden Geschäftspartner (Kunden- und/oder Lieferantenliste) für die Optimierung ihrer Verbindungen im TRAFFIQX®-Netzwerk zur Verfügung, Quadi<sup>ent</sup> beginnt mit der technischen Einrichtung nach Zugang der Übersicht. Quadi<sup>ent</sup> stellt dem Auftraggeber zu diesem Zweck ein Template (csv-Datei) mit den relevanten Kriterien zur Verfügung.

#### **17 Allgemeine Bestimmungen**

**17.1** Im Falle einer Rechtsnachfolge auf Seiten des Auftragnehmers gehen die zwischen Auftragnehmer und dem Auftraggeber geschlossenen Verträge automatisch auf den Rechtsnachfolger des Auftragnehmers über.

**17.2** Der Vertrag nebst den im Vertrag einbezogenen Dokumenten und diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthalten die gesamte Vereinbarung zwischen den Parteien im Hinblick auf den Vertragsgegenstand und ersetzen alle früheren schriftlichen oder mündlichen Vereinbarungen im Hinblick auf den Vertragsgegenstand, mit Ausnahme von Vertraulichkeitsvereinbarungen. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.

#### **18 Schlussbestimmungen**

**18.1** Diese Allgemeine Geschäftsbedingungen sowie sämtliche vertragliche Beziehungen der Parteien unterliegen deutschem Recht mit Ausnahme des deutschen IPR und des UN-Kaufrechts.

**18.2** Ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit dem Vertrag sind die zuständigen Gerichte in München, sofern der Auftraggeber Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist oder sofern der Auftraggeber keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland hat, wobei dem Auftragnehmer die Wahl eines anderen gesetzlichen Gerichtsstandes unbenommen bleibt.

**18.3** Erfüllungsort für alle Leistungen ist München.

Stand 06.2020

