

# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (AGB)

FÜR DIE NUTZUNG DER SOFTWARE ABONA ERP UND DEN IT-SERVICE

## INHALT

§ 1 Definitionen.....	3
§ 2 Geltungsbereich .....	4
§ 3 Vertragsgegenstand .....	4
§ 4 Vertragsschluss.....	5
§ 5 Vertragsdauer und Kündigung .....	5
§ 6 Umfang der Lizenzeinräumung .....	6
§ 7 Lieferung und Installation .....	7
§ 8 Rechte an der Software/ Beschränkungen.....	7
§ 9 IT-Service/ Pflege.....	7
§ 10 Preise/ Preisänderungen .....	8
§ 11 Zahlungsmethoden und Fälligkeit der Zahlung .....	10
§ 12 Fehlerklassen/ Reaktionszeit/ Verfügbarkeit .....	11
§ 13 Mitwirkungspflichten des Kunden.....	12
§ 14 Haftung.....	13
§ 15 Verjährung.....	14
§ 16 Gewährleistungen .....	14
§ 17 Geheimhaltung und datenschutz .....	15
§ 18 Schlichtungsverfahren.....	15
§ 19 Schlussbestimmungen.....	16

## § 1 DEFINITIONEN

- 1.1** **„Ansprechpartner“:** Der Kunde autorisiert bestimmte Personenkreise bezüglich der Zugriffe und Befugnisse zu bestimmten Bereichen. Diese befugten Personen, werden als „Ansprechpartner“ bezeichnet.
- 1.2** **„Daten des Kunden“:** Jegliche Informationen, Arbeitsmaterialien oder Daten, die der Kunde der Abona Deutschland GmbH während der Vertragslaufzeit im Rahmen der Nutzung der Software ABONA ERP zur Verfügung stellt, werden als Daten des Kunden bezeichnet.
- 1.3** **„Einzelvertrag“:** Individualisierte Einzelverträge und Auftragsdokumente, die sich auf die hier vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen der Abona Deutschland GmbH beziehen, werden als Einzelverträge bezeichnet.
- 1.4** **„Erbringen der Leistung“:** Jegliche dingliche (Arbeits-) Ergebnisse, welche die Abona Deutschland GmbH in Kooperation mit oder für den Kunden im vertraglich vereinbarten Rahmen hervorbringt, sind als erbrachte Leistung zu betrachten.
- 1.5** **„ERP“:** Enterprise Resource Planning bezeichnet die Steuerung, Verwaltung und Planung von Ressourcen (wie beispielsweise Kapital, Personal, Material, Informationstechnik, Kommunikation und Betriebsmittel).
- 1.6** **„Kunde“:** Stimmt ein Unternehmen dieser vertraglichen Vereinbarung mittels einer Unterzeichnung eines Einzelvertrags oder eines Auftragsdokuments, welches auf diese Vereinbarung Bezug nimmt, zu, so wird im Rahmen dieser Vereinbarung die Bezeichnung „Kunde“ angewendet. Dies gilt ebenso, wenn diese rechtliche Verbindung mit der Abona Deutschland GmbH in anderer Weise entstanden ist, wie beispielsweise durch das Ankreuzen eines Kontrollkästchens, welches auf die allgemeinen Geschäftsbedingungen der Abona Deutschland GmbH hinweist.
- 1.7** **„Lizenz“:** Innerhalb der Vertragslaufzeit, kann der Kunde für sich und seine Mitarbeiter Lizenzen buchen. Für jeden Nutzer der Software wird eine Nutzungslizenz in Form eines Benutzerkontos freigeschaltet.
- 1.8** **„Module“/ „Modulpaket“:** Die Software ist aus mehreren Teilen zusammengesetzt, welche die Ressourcenplanung bestimmter Bereiche und Branchen umfassend abdecken. Je nach Bedarf werden diese Module individuell für den Kunden zu einem Modulpaket zusammengestellt.
- 1.9** **„Software“:** Das Programm ABONA ERP wird in dieser Vereinbarung als „Software“ bezeichnet.
- 1.10** **„Vereinbarung“:** Neben diesen vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind von der Bezeichnung „Vereinbarung“ ebenso jegliche Einzelverträge, sowie sämtliche Auftragsdokumente, die sich auf die allgemeinen Geschäftsbedingungen der Abona Deutschland GmbH beziehen, umfasst. Dies gilt ebenso für alle beigegefügt oder an die Vereinbarungen geknüpften Anlagen, Nachträge und Ergänzungen.

## § 2 GELTUNGSBEREICH

- 2.1 Die folgend aufgeführten Service- und Nutzungsbedingungen gelten gegenüber juristischen Personen des öffentlichen Rechts, Unternehmen oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen im Sinne von § 310 Abs. 1 des bürgerliches Gesetzbuches (nachfolgend BGB).
- 2.2 Deren Gültigkeit erstreckt sich auf sämtliche zukünftige Geschäfte mit dem Kunden, soweit es sich bezüglich dieses Rechtsgeschäftes um eines von vergleichbarer Art handelt.
- 2.3 Individuelle Vertragsabreden haben gemäß § 305 b BGB stets Vorrang gegenüber den Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Diese werden im Rahmen von zusätzlichen Einzelverträgen vereinbart.
- 2.4 Es gelten ausschließlich diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nur, sofern die Abona Deutschland GmbH diesen ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat.

## § 3 VERTRAGSGEGENSTAND

- 3.1 Die Abona Deutschland GmbH, verpflichtet sich zur Erfüllung von Dienst-, Beratungs- und Projektleistungen für den Kunden.  
  
Dem Kunden wird das einfache **Nutzungsrecht für die aktuelle Version** der Software **Abona ERP** eingeräumt. Hiervon umfasst sind ebenso **sämtliche Updates** und **Versionsänderungen** innerhalb der Vertragslaufzeit (**Fortentwicklung** der Software).
- 3.2 Die Abona Deutschland GmbH erfüllt außerdem folgende Dienstleistungen (**Störungshilfen**) gegen **gesonderte Vergütung**:  
  
*Anwendersupport, Wartung der Netzwerkkomponenten, Beschaffung und Einrichtung von Hardwarekomponenten, Wartung und Optimierung der IT-Infrastruktur, Pflege und Dokumentation, IT-Beratung, IT-Sicherheitsberatung, Backup-Kontrollen.*
- 3.3 Die Abona Deutschland GmbH erbringt die Leistungen nach dem jeweiligen **Stand der Technik** und so, dass sie sich am Interesse der Gesamtheit der Softwarenutzer orientieren. Die Leistungen werden in Bezug auf den zuletzt und den unmittelbar zuvor von der Abona Deutschland GmbH ausgelieferten Softwarestand erbracht.
- 3.4 Die Software Abona ERP, sowie dessen Auswertungen und Dokumentationen unterliegen dem **Urheberschutz**.

## § 4 VERTRAGSSCHLUSS

- 4.1** Mit der **Auszahlung der ersten Nutzungsgebühr** (siehe 10.1) geht der Vertragsschluss einher.
- 4.2** Detaillierte Beschreibungen des gebuchten Modulpakets und der IT-Serviceleistungen werden in separaten Einzelverträgen festgehalten.

## § 5 VERTRAGSDAUER UND KÜNDIGUNG

- 5.1** Die Vertragslaufzeit beginnt mit dem Zeitpunkt des Vertragsschlusses (siehe § 4) und endet mit ihrer wirksamen Kündigung zum Ablauf der jeweiligen Kündigungsfrist. Beide Parteien können den Vertrag jederzeit ohne Angaben von Gründen in schriftlicher Form kündigen.
- 5.2** Die **Kündigungsfrist für den Kunden** richtet sich nach dem jeweiligen abgeschlossenen **Einzelvertrag**. Die Abona Deutschland GmbH kann den Vertrag mit einer Frist von **zwölf Monaten zum Quartalsende** kündigen.
- 5.3** Die Kündigung aus **wichtigem Grund** bedarf einer **schriftlichen Benennung** des Kündigungsgrundes und muss zuvor mit einer Frist von **mindestens 14 Tagen** angedroht werden.
- 5.4** Ist eine fristlose Kündigung seitens der Abona Deutschland GmbH darauf zurückzuführen, dass der Kunde sich vertragswidrig verhalten hat, beträgt der **Mindestschaden** die **Höhe der vertragsmäßigen Vergütung**, auf die die Abona Deutschland GmbH im Falle der Weiterführung des Vertrages einen Anspruch gehabt hätte. Hat der Kunde die Pflichtverletzung nicht zu vertreten, besteht dieser Schadensersatzanspruch nicht.
- 5.5** Sämtliche **Gegenstände, Programme und Kopien** der Programme, die dem Kunden während der Vertragslaufzeit überlassen worden sind und sich auf den Rechnern und sonstigen Datenträgern des Kunden befinden, muss er der Abona Deutschland GmbH unaufgefordert und unmittelbar nach der Beendigung des Vertragsverhältnisses **zurückgeben**. Die Daten selbst sind Eigentum des Kunden. Die Abona Deutschland GmbH darf eine schriftliche Versicherung einfordern, die besagt, dass der Kunde alle Kopien der Software gelöscht oder vernichtet hat.
- 5.6** Von der Löschungspflicht **ausgenommen** sind Sicherungskopien, die vom Kunden zu **Archivierungszwecken** aufbewahrt werden müssen.
- 5.7** Eine Kündigung bedarf der **Schriftform** im Sinne des § 126 BGB.
- 5.8** Bei einer **unbefugten Nutzung** der Software durch den Kunden oder durch Dritte über das Ende der Vertragslaufzeit hinaus, haftet dieser mit einer Entrichtung eines Betrags an die Abona Deutschland GmbH, der **mindestens einem Jahresbeitrag** entspricht. Die Höhe dieses Jahresbeitrags setzt sich aus dem Durchschnittswert der Nutzungsgebühren der vorangegangenen zwölf Monate zusammen (vergl. § 10 – Preise). Alle weiteren Schadensersatzansprüche bleiben unberührt.

- 5.9 Die Abona Deutschland GmbH wird den Kunden für alle Schäden haftbar machen, die aufgrund einer Verletzung des Vertrages durch diesen eingetreten sind.

## § 6 UMFANG DER LIZENZEINRÄUMUNG

- 6.1 Dem Kunden wird ein **nicht ausschließliches Nutzungsrecht** der Software eingeräumt. Die Benutzung der Software bedeutet, dass jede **freigeschaltete Lizenz** einem bestimmten Nutzer in Form eines **Benutzerkontos** zugeordnet wird, woraufhin dieser mit der Software im Rahmen der gebuchten Module arbeiten kann.

- 6.2 Abhängig vom erworbenen Lizenzpaket erhält der Kunde den Zugang zu bestimmten Modulen, aus denen sich die Software zusammensetzt.

Der Kunde wählt zwischen folgenden Optionen/ Modulpaketen:

**- Starter**

*(Stammdaten Management (Kunden/Lieferanten/Artikel), Auftragsverwaltung, Rechnungsmodul, Import-Modul)*

**- Business**

*(Stammdaten Management (Kunden/Lieferanten/Artikel), Auftragsverwaltung, Personal-Management (HR), CRM / CRM+, Banking, Kassenmodul, Business Intelligence (BI), Import-Modul)*

**- Premium**

*(Stammdaten Management (Kunden/Lieferanten/Artikel), Auftragsverwaltung, Personal-Management (HR), CRM / CRM+, Finanzbuchhaltung, Banking, Speditionsmodul, Fuhrparkmanagement, Lagerverwaltung, SCAN-Modul (OCR, BarCode), Kassenmodul, Business Intelligence (BI), Import-Modul, Webshop-Integration)*

Eine **aktuelle Auflistung** bezüglich aller verfügbaren Modulpaketen und deren Funktionen kann der **Website der Abona Deutschland GmbH** entnommen werden:

<https://www.abona-erp.com/de/abona-erp>

- 6.3 Der Kunde kann seine Module abweichend von den in 6.2 aufgelisteten Standard-Paketen **individuell** buchen. Dies bedarf einer **individualisierten Aufstellung der Kosten und Module**.

- 6.4 Der Kunde hat jederzeit die Möglichkeit, **Lizenzen hinzubuchen, abzumelden** oder nach Belieben zwischen den von der Abona Deutschland GmbH angebotenen Modulpaketen zu **wechseln**. Damit geht, betreffend der Modulpakete ein **Teilkündigungsrecht** einher.

- 6.5 **Je nach Aufwand** kann die Abona Deutschland GmbH für das Wechseln, Hinzubuchen oder Abmelden zwischen den angebotenen Modulen eine einmalige **gesonderte Gebühr** verlangen. Jegliche **Änderungen der gebuchten Lizenzpakete** erfordert eine dementsprechende **Änderung der Nutzungsgebühren** und eine Neuaufstellung der diesbezüglichen Kosten und werden in einem Einzelvertrag festgehalten.

## § 7 LIEFERUNG UND INSTALLATION

- 7.1 Die Abona Deutschland GmbH teilt eine **Installationsdatei** (MSI) mit dem Kunden, wodurch die Installation auf dessen Serverlandschaft ermöglicht wird.
- 7.2 Der Kunde erhält infolge dessen die **Berechtigung**, die **Software im Rahmen der gebuchten Module zu nutzen** und den **IT-Service** gegen gesonderte Berechnung in Anspruch zu nehmen.

## § 8 RECHTE AN DER SOFTWARE/ BESCHRÄNKUNGEN

- 8.1 Im Rahmen der **selbstständigen Verarbeitung eigener Daten für eigene Zwecke im eigenen Betrieb** hat der Kunde das **Recht zur Nutzung der Software**. Damit wird ihm ein einfaches Nutzungsrecht innerhalb der Vertragslaufzeit eingeräumt.
- 8.2 Die folgenden Nutzungsbeschränkungen sind vom Kunden einzuhalten:
- (I) Sämtliches zur Software gehörendes Material ist **urheberrechtlich geschützt**. Weder die Vervielfältigung noch die Verbreitung sind zulässig.
  - (II) Der Kunde ist **nicht berechtigt**, die Software oder zugehöriges Schriftmaterial ohne vorherige schriftliche Einwilligung durch die Abona Deutschland GmbH **an Dritte** zu übergeben oder auf anderem Wege zugänglich zu machen.
  - (III) Die Veröffentlichung von **Screenshots** oder anderen **visuellen Aufnahmen** der Software durch den Kunden und seiner Mitarbeiter oder Beauftragten ist, unabhängig zu welchem Zweck, **ausdrücklich verboten**. F
  - (IV) Der Kunde ist **nicht berechtigt**, die Software **zurückzuentwickeln oder zu deassemblieren**.
  - (V) Die Software wird als einzelnes Produkt lizenziert. Der Kunde ist **nicht berechtigt**, die **Komponenten der Software zu trennen**, um sie an mehr als einem Computer zu benutzen.
  - (VI) Der Kunde ist **nicht dazu berechtigt**, das Softwareprodukt zu **vermieten oder zu verleasen**.

## § 9 IT-SERVICE/ PFLEGE

- 9.1 Die Supportleistungen und IT-Dienstleistungen (siehe 3.2) gelten als erfüllt, wenn nicht unverzüglich Einwände erhoben werden.
- 9.2 Bezüglich der Problemmeldungen und Einwanderhebungen hat der Kunde der Abona Deutschland GmbH eine genaue Beschreibung von Zeit, Ort, Art und Umfang des Mangels zu übermitteln. Hierfür ist der **Kundensupport der Abona Deutschland GmbH die erste Anlaufstelle** des Kunden.

**IT-Support** (Technischen Support / Installation von Hardware / Netzwerken):

Montag-Freitag von 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr

Tel: 07251/ 9760-500

[service@abona-erp.com](mailto:service@abona-erp.com)

**Software-Support** (Weiterentwicklungen, Sonderprogrammierungen, Implementierungen, etc.):

Montag-Freitag von 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr

Tel: 07251 9760-300

[support@abona-erp.com](mailto:support@abona-erp.com)

Jegliche zeitliche Angaben aus dieser Vereinbarung beziehen sich auf die Zeitzone in der sich die Abona Deutschland GmbH befindet (DE).

- 9.3** Der Kunde hat im Rahmen eines Einzelvertrages die Möglichkeit, Ansprechpartner bezüglich der Problemmeldungen namentlich zu nennen, sodass ein schneller Kommunikationsweg gewährleistet werden kann.
- 9.4** Im Falle des wiederholten Vorliegens von Problemen hat die Abona Deutschland GmbH das **Recht und die Pflicht zur Nachbesserung**.
- 9.5** Die Abona Deutschland GmbH ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, Aktualisierungen der Software (Updates) zu erstellen und kann für derartige Aktualisierungen eine **Aktualisierungsgebühr** verlangen, die in Form einer **gesonderten Rechnung** eingefordert wird.
- 9.6** Für die Abona Deutschland GmbH besteht keine Pflicht, Softwareaktualisierungen an solche Kunden auszuliefern, die eine oder mehrere vorhergehende Aktualisierungen nicht installiert oder die Aktualisierungsgebühr nicht bezahlt haben.

## § 10 PREISE/ PREISÄNDERUNGEN

- 10.1** Die monatliche Nutzungsgebühr richtet sich nach der Art und Anzahl der gebuchten Lizenzen und eingerichteten Benutzerkonten. Für jedes Modulpaket stellt die Abona Deutschland GmbH eine Preisliste zusammen, um dem Kunden einen transparenten Einblick in die Berechnung der Nutzungskosten zu gewährleisten.
- 10.2** Unabhängig vom Lizenzpaket stellt die Abona Deutschland GmbH dem Kunden bei Bedarf additional die Support-Dienstleistungen in Rechnung. Diese Kosten setzen sich folgendermaßen zusammen:

**IT Support** (Technischen Support / Installation von Hardware / Netzwerken)

Techniker: **85 €/ Std.**



**Software-Support** (Weiterentwicklungen, Sonderprogrammierungen, Implementierungen, etc.)

Support:	<b>85,00 €/ Std.</b>
Junior Entwickler:	<b>85,00 €/ Std.</b>
Senior Entwickler:	<b>125,00 €/ Std.</b>

**10.3** Die Kosten und weitere Konditionen bezüglich der monatlichen Rechnungsausstellung für das gebuchte Modulpaket und den IT-Service können der Website der Abona Deutschland GmbH entnommen werden.

**10.4** Der monatliche Rechnungsbetrag stellt sich aus den Nutzungsgebühren und den Supportkosten zusammen, sofern die zusätzlichen IT-Dienstleistungen in Anspruch genommen worden sind.

Die gesetzliche Umsatzsteuer ist nicht in der Kostenaufstellung enthalten.

**10.5** Eventuell anfallende **Reise- Pflege-, Anfahrts- und Betriebskosten** kann die Abona Deutschland GmbH vom Kunden **zusätzlich einfordern**. Deren Vergütung richtet sich nach den jeweiligen gültigen Verrechnungssätzen der Abona Deutschland GmbH.

**10.6** Die Abona Deutschland GmbH behält sich Preisänderungen vor. Mit dem Abschluss des Vertrages erklärt sich der Kunde damit einverstanden, dass die Höhe der monatlichen Gesamtgebühren von den beschriebenen Faktoren (Anzahl der gebuchten Lizenzen, Inanspruchnahme von IT-Dienstleistung) abhängt und dementsprechend variieren kann.

**10.7** Bei **Preisänderungen**, die sich nicht auf die hier genannten Faktoren beziehen, muss die Abona Deutschland GmbH dem Kunden im Rahmen einer **schriftlichen Anpassungserklärung** mitteilen, dass sich die im Einzelvertrag vereinbarte Vergütung ändert. Dabei sind **Grund und Höhe** der Preisänderung anzugeben. Die Ankündigungsfrist beträgt hierbei zwei Monate. Die Preisänderung wirkt sich sodann auf den 1.01 eines Kalenderjahres aus.

Grundlage für die Festlegung des **Änderungsrahmens** stellen die vom Statistischen Bundesamt in Fachserie 61, Reihe 2.4, Gruppe J 62 veröffentlichten Indexwerte dar. Bei der prozentualen Berechnung des Änderungsrahmens ist demzufolge die Veränderung der durchschnittlichen **Bruttomonatsverdienste** der vollzeitbeschäftigten Arbeitnehmer nach dem **Wirtschaftszweig J62** (Erbringung von Dienstleistungen der Informationstechnologie) zu berücksichtigen.

[arbeitnehmerverdienste-lange-reihe-pdf-2160240.pdf](#)

**10.8** Nach Zugang der Anpassungserklärung (siehe 10.7) besteht für den Kunden ein **Sonderkündigungsrecht** bezüglich der jeweiligen von der Änderung betroffenen Einzelverträge. Die geänderte Vergütung gilt als vom Kunden akzeptiert, wenn dieser **innerhalb 14 Tage** keine Einwände erhoben hat. Darauf hat die Abona Deutschland GmbH im Rahmen der Anpassungserklärung hinzuweisen.

## § 11 ZAHLUNGSMETHODEN UND FÄLLIGKEIT DER ZAHLUNG

**11.1** Die Abona Deutschland akzeptiert folgende Zahlungsmethoden: *Rechnung, Lastschrift, PayPal, Vorkasse*.

Handelt es sich um einen **Erstauftrag**, behält sich die Abona Deutschland vor, bei Neukunden ausschließlich die Zahlungsmethode **Vorkasse** zu akzeptieren.

**11.2** Der Kunde stimmt zu, dass er die **Rechnung elektronisch** erhält. Elektronische Rechnungen werden in Form einer **E-Mail** zugestellt. Besteht seitens des Kunden der Bedarf, die Rechnung **in gedruckter Form per Post** zugesendet zu bekommen, kann dies in einen jeweiligen Einzelvertrag aufgenommen werden. Der Kunde akzeptiert sodann, dass ihm dadurch **zusätzliche Kosten** (für Verpackung und Versand der Rechnung) entstehen können.

**11.3** Sofern auf der Rechnung keine andere Frist ausgewiesen ist, sind Zahlungen sofort nach Rechnungserhalt fällig. Die **Zahlungsfrist** beträgt **acht Werktage**.

**11.4** Bleibt die Zahlung seitens des Kunden aus, leitet die Abona Deutschland GmbH ein **dreistufiges außergerichtliches Mahnverfahren** ein.

Die **erste Mahnung** erfolgt unmittelbar nach dem Eintritt eines Zahlungsverzugs. Bei dieser Zahlungserinnerung verlangt die Abona Deutschland GmbH **keine Mahngebühren**.

Sollte der Kunde infolgedessen weiterhin keine Zahlung tätigen, folgt eine **zweite Mahnung**, die eine **Mahngebühr in Höhe von 5,00 €** einfordert.

Die dritte Mahnung stellt bei weiterem Ausbleiben der Zahlung die **letzte Mahnung** dar. In diesem Rahmen verlangt die Abona Deutschland GmbH nochmals eine **Mahngebühr in Höhe von 10,00 €** und droht ein **gerichtliches Mahnverfahren** an.

**11.5** Die Abona Deutschland behält sich das Nutzungsrecht bezüglich der Software bis zur **vollständigen Bezahlung** vor.

**11.6** Beruht ein Zurückbehaltungsrecht des Kunden auf einem anderen Vertragsverhältnis mit der Abona Deutschland GmbH, kann er dieses nicht geltend machen.

**11.7** Die **Aufrechnung** mit anderen als Ersatzforderungen wegen Mängel an der Software ist **ausgeschlossen**, es sei denn, die Forderung ist rechtskräftig festgestellt oder unbestritten.

## § 12 FEHLERKLASSEN/ REAKTIONSZEIT/ VERFÜGBARKEIT

Die Abona Deutschland reagiert folgendermaßen auf die unten angegebenen Fehlerklassen:

Fehlerklassen	Beschreibung der Fehlerklasse	Reaktion seitens der Abona Deutschland GmbH
<b>F I</b>	Der <b>Geschäftsbetrieb</b> des Kunden ist <b>verhindert</b> ; eine Lösung zur Umgehung des Problems gibt es nicht.	Spätestens <b>innen vier Stunden</b> nach Meldung des Fehlers: Beginn der <b>Fehlerbeseitigung</b> <i>Soweit zumutbar, auch außerhalb der Arbeitszeit.</i> Innerhalb dieser Bearbeitungszeit muss die Abona Deutschland GmbH entweder einen Lösungsvorschlag, einen Aktionsplan oder eine Umgehungslösung liefern.
<b>F II</b>	Der <b>Geschäftsbetrieb</b> des Kunden ist <b>erheblich behindert</b> . Eine Nutzung mit Umgehungslösung ist (vorübergehendes Arbeiten mit hinnehmbaren Einschränkungen oder Erschwernissen) ist möglich.	Bei Fehlermeldungen, die <b>vor 10.00 Uhr</b> erfolgen, beginnt die Fehlerbeseitigung <b>am gleichen Tag</b> mit dem Ziel, Lösungen oder Umgehungen des Problems vorzuschlagen und einen Plan zu dessen Behebung zu erstellen. Sämtliche <b>später</b> erfolgten Meldungen werden <b>zu Beginn des nächsten Arbeitstages</b> bearbeitet.
<b>F III</b>	Sonstige Fehler	<b>Innerhalb einer Woche</b> wird mit der Fehlerbeseitigung begonnen. Die Beseitigung des Fehlers erfolgt mit dem <b>nächsten Update</b> , soweit dies als für den Kunden zumutbar zu sehen ist.

## § 13 MITWIRKUNGSPFLICHTEN DES KUNDEN

- 13.1** Der Kunde entscheidet **selbstständig** und in eigener Verantwortung über den **Umfang der zugänglichen Module**.

Für jedes Benutzerkonto können verschiedene **Module gesperrt oder zugänglich** gemacht werden. Die Abona Deutschland GmbH haftet nicht für Schäden, die infolge fehlerhaft vergebener Zugangsrechte entstanden sind, sondern agiert bezüglich der jeweiligen Freischaltungen ausschließlich als weisungsgebundener Dienstleister. Den Wünschen des Kunden wird entsprochen.

- 13.2** Der **Kunde definiert die Zugangsrechte** für die eingerichteten Benutzerkonten **schriftlich** und teilt diese der Abona Deutschland GmbH mit.

- 13.3** Der Kunde verpflichtet sich, selbstständig für die **Sicherung seiner Daten** zu sorgen. Es wird empfohlen, eine tägliche mobile Datensicherung vorzunehmen, die dem aktuellen Stand der Technik entspricht.

- 13.4** Tritt ein **Fehler** an der Software auf, so ist der Kunde verpflichtet, diesen **innen vier Wochen schriftlich** bei der Abona Deutschland GmbH zu **melden**.

Im Rahmen der schriftlichen Mängelrüge sind konkrete Angaben dahingehend zu machen, mit welchem **Inhalt** und **Ziel** die Software vertragsmäßig betrieben werden sollte, welche und wie viele **Arbeitsschritte** vorgenommen worden sind und, soweit vorhanden, mit **welchen Fehlermeldungen** die Software reagiert hat.

- 13.5** Der Kunde sorgt dafür, dass alle seine **Mitarbeiter über die Meldepflicht aufgeklärt** sind.

- 13.6** Es besteht die Pflicht des Kunden, möglichst **umfassend vor Virenbefall und Cyberangriffen geschützt** zu sein (z.B. Virenschutzprogramme). Bei Bedarf kann die Abona Deutschland GmbH diesbezügliche Nachweise einfordern.

- 13.7** Es wird darauf hingewiesen, dass eine nicht erfolgte **Installation von Updates** oder die fehlende Bezahlung der Aktualisierungsgebühren Konsequenzen dahingehend haben kann, dass keine Fehlerbehebungen mehr erfolgen können und der Kunde nicht mit den neuen Funktionen arbeiten kann.

- 13.8** Die Abona Deutschland **empfiehlt** dem Kunden, **Versicherungen** abzuschließen, die sämtliche Schäden ausreichend abdecken, welche aufgrund von Cyberangriffen o.ä folgen können.

## § 14 HAFTUNG

- 14.1** Die Abona Deutschland GmbH **haftet nicht** für Schäden, Störungen oder Datenverluste, die durch **fehlende oder mangelhafte Datensicherung** im Sinne von 13.3 entstanden sind.
- 14.2** Ebenso trägt die Abona Deutschland GmbH **keine Verantwortung** für Schäden, die dem Kunden durch **unvorsichtiges Handeln** entstanden sind. Unterlassene Problemmeldungen seitens des Kunden begründen eigenes Verschulden und somit einen diesbezüglichen Haftungsausschluss für die Abona Deutschland GmbH.
- 14.3** In folgendem Umfang leistet die Abona Deutschland GmbH Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen:
- (I) Die Abona Deutschland GmbH haftet bei **Vorsatz, Arglist, grober Fahrlässigkeit** und aus Garantie nach den gesetzlichen Vorschriften.
  - (II) Im Falle von **leichter Fahrlässigkeit** ist die Höhe des **typischen und vorhersehbaren Schadens** zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses für die Haftung der Abona Deutschland GmbH maßgebend, sofern eine Kardinalspflicht verletzt wurde oder ein Fall des Verzugs oder der Unmöglichkeit vorliegt.
  - (III) Verletzt die Abona Deutschland GmbH eine **Kardinalspflicht in einfach fahrlässiger Weise**, wird diese Haftung auf solche Schäden begrenzt, die **vorhersehbar und typisch** sind.  
  
Diese Haftungsbegrenzung bei Haftung aus leichter Fahrlässigkeit gilt ebenso im Fall eines anfänglichen Unvermögens auf Seiten der Abona Deutschland GmbH.
  - (IV) Die **gesetzlichen Regelungen** gelten uneingeschränkt bei **Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit**, sowie bei Ansprüchen aus dem **Produkthaftungsgesetz**. Ebendies gilt für das **Fehlen zugesicherter Eigenschaften und Rechtsmängel**.
  - (V) Ein **Mitverschulden des Kunden** ist insbesondere bei unzureichender Fehlermeldung oder unzureichender Datensicherung angemessen zu berücksichtigen.
- 14.4** Grundsätzlich ist vorsichtiges Handeln geboten, um sich beispielsweise vor Virenbefall o.ä. zu schützen. Leichtsinnig herbeigeführte Schäden durch das **Öffnen unbekannter oder nicht nachvollziehbarer Dateien** durch den Kunden oder durch seine Mitarbeiter hat ausschließlich der **Kunde zu verantworten**. Er haftet in vollem Umfang für alle entstehenden Kosten durch Leistungen, die erbracht werden müssen, um den Zustand vor der Entstehung des Schadens wiederherzustellen, sodass die Qualität der Leistungserbringung wieder auf das vorige Niveau gebracht werden kann.

## § 15 VERJÄHRUNG

- 15.1** Bei **Sachmängeln, Ansprüchen auf Rückzahlungen** oder bei **Minderungen** beträgt die **Verjährungsfrist ein Jahr**. Diese Frist beginnt mit der Lieferung der Software (siehe § 7). Für ordnungsgemäß gerügte Mängel darf die Frist **drei Monate** nach Abgabe einer wirksamen Minderungserklärung **nicht unterschreiten**.
- 15.2** Die Verjährungsfrist bei anderen Ansprüchen, die sich aus **Sachmängeln** ergeben, beträgt **ein Jahr**.
- 15.3** Bei Ansprüchen auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen, die **nicht auf Sach- oder Rechtsmängel** beruhen, beträgt die Verjährungsfrist **zwei Jahre**. Diese Frist beginnt mit dem Zeitpunkt, in dem der Kunde von den Umständen Kenntnis erlangt, die seinen Anspruch begründen. Dies gilt ebenso, wenn der Kunde diese Kenntnis ohne grobe Fahrlässigkeit erlangen musste.
- 15.4** Die **Höchstfristen** bezüglich des Eintritts von Verjährungen regelt **§ 199 BGB**.

15.1, 15.2 und 15.3 gelten nicht für Schadens- und Aufwendungsersatz aus Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, Garantie und Arglist sowie bei der Verletzung von Leben, Körper, Gesundheit und bei Ansprüchen aus dem Produkthaftungsgesetz.

## § 16 GEWÄHRLEISTUNGEN

- 16.1** Der Abona Deutschland GmbH steht es frei, Fehler binnen einer angemessenen Frist durch maximal **drei Nachbesserungen** zu beheben. Gelingt ihr dies nicht, so kann der Kunde nach seiner Wahl Zahlungsminderung oder die Kündigung des Vertrages verlangen.
- 16.2** Die Abona Deutschland GmbH weist darauf hin, dass es nach dem Stand der Technik **nicht möglich** ist, Computer-Software **vollständig fehlerfrei** zu erstellen.
- 16.3** Der vertragsmäßigen Nutzung der Software durch den Kunden stehen **keine Rechte Dritter** entgegen.
- Sollten Rechtsmängel bestehen, gewährleistet die Abona Deutschland GmbH, dass sie dem Kunden, seiner Wahl entsprechend, eine rechtlich einwandfreie Möglichkeit zur Nutzung der Software verschafft.
- 16.4** Angaben im Handbuch/ Dokumentation und/oder in Werbematerial, die sich auf Erweiterungsmöglichkeiten eines Produktes oder auf verfügbares Zubehör beziehen, sind **unverbindlich**. Die Produkte unterliegen ständiger Anpassungen und die Angaben können sich auf zukünftige Entwicklungen beziehen.
- 16.5** Die Abona Deutschland GmbH übernimmt **keinerlei Gewähr** dafür, dass die Software **den Bedürfnissen des Kunden** entspricht oder mit dessen **Programmen kompatibel** ist.

## § 17 GEHEIMHALTUNG UND DATENSCHUTZ

**17.1** Alle im Rahmen des Vertragsverhältnis erlangten Kenntnisse von **Betriebsgeheimnissen** und von vertraulichen Informationen darf die Abona Deutschland GmbH ausschließlich zur Durchführung des jeweiligen Auftrags verwenden. Diese sind **zeitlich unbegrenzt** als **vertraulich** anzusehen.

Konzepte, Ideen, Know-How und Techniken, die einen Bezug zur Programmerstellung haben, sowie für die Abona Deutschland GmbH bereits bekannte Daten, sind nicht hiervon erfasst.

**17.2** Die im Vertrag genannten persönlichen Daten unterliegen dem **Sozialdatenschutz** und werden **nicht an Dritte** weitergegeben.

**17.3** Die Daten des Kunden darf die Abona Deutschland GmbH ausschließlich unter Beachtung der **datenschutzrechtlichen Vorschriften** verarbeiten. Der Kunde darf von der Abona Deutschland GmbH als Referenzkunde genannt werden.

**17.4** Die Abona Deutschland verweist auf die **Auftragsverarbeitungsvereinbarung**, die sie mit ihren Kunden zum Zwecke des Schutzes personenbezogener Daten abschließt. Die datenschutzrechtlichen Bestimmungen können der Website entnommen werden.

<https://www.abona-erp.com/de/datenschutzhinweis>

## § 18 SCHLICHTUNGSVERFAHREN

**18.1** Im Falle von **Meinungsverschiedenheiten** aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag, zu diesbezüglichen Ergänzungen oder anderen nicht zu bereinigenden Streitigkeiten, verpflichten sich beide Vertragsparteien die **Schlichtungsstelle der Deutschen Gesellschaft für Recht und Informatik (DGRI)** aufzusuchen.

[www.dgri.de](http://www.dgri.de)

Damit soll der Streit nach der zum Zeitpunkt des Schlichtungsverfahrens gültigen Schlichtungsordnung der DGRI vorläufig oder endgültig bereinigt werden.

**18.2** Bezüglich der **Verjährung** bestehender Ansprüche aus dem streitigen Lebenssachverhalt gilt, dass diese bis zum Zeitpunkt der erfolgten Schlichtung gemäß § 203 BGB als **gehemmt** zu betrachten ist.

## § 19 SCHLUSSBESTIMMUNGEN

- 19.1 Gerichtsstand** für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist, soweit zulässig, **Bruchsal**.
- 19.2** Für diesen Vertrag gilt das Recht der **Bundesrepublik Deutschland**.
- 19.3** Sollten Teile dieses Vertrages ganz oder teilweise unwirksam werden oder sein, so berührt dies nicht die Wirksamkeit der übrigen Vereinbarungen und Regelungen.
- Beide Parteien verpflichten sich vielmehr, die unwirksamen Regelungen durch solche zu ersetzen, die dem wirtschaftlich Gewollten am nächsten kommt.
- 19.4 Änderungen** dieses Vertrages bedürfen der **Schriftform**. Gleiches gilt für die Aufhebung dieser Schriftformklausel.
- 19.5** Die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag sind **mit voriger Zustimmung** des Kunden oder im Falle einer etwaigen Gesamtrechtsfolge **übertragbar**. Dieser Vertrag ist auch für etwaige Rechtsnachfolger der Abona Deutschland GmbH bindend.
- 19.6 Nebenabreden, Änderungen und Ergänzungen** dieses Vertrages sind nur wirksam, wenn sie bei oder nach Vertragsabschluss **schriftlich vereinbart** und ausdrücklich als Nebenabreden, Änderungen oder Ergänzungen **bezeichnet** werden.
- 19.7** Bonusregelungen werden zwischen den Parteien separat vereinbart.