

Allgemeine Geschäftsbedingungen

für den Geschäftsbereich Legal Software

(AnNoText, winra, TriNotar, DictaPlus, Kleos, effects)

- 1. Geltungsbereich, abweichende AGB, Lizenzbedingungen von Drittherstellern**
- 1.1** Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen stellen zusammen mit dem Bestellschein die Vereinbarung zwischen den Parteien dar und gelten für die Nutzung von Software von WOLTERS KLUWER einschließlich, soweit vereinbart, Support- und Pflegeleistungen, Dienstleistungen (z.B. Consulting, Training, Datenmigration) und den Kauf von Handelswaren.
- 1.2** Im Fall von Widersprüchen zwischen den Allgemeinen Geschäftsbedingungen und dem Bestellschein geht der Bestellschein den Allgemeinen Geschäftsbedingungen vor. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nicht. Sie finden auch dann keine Anwendung, wenn seitens des Kunden in einer Bestellung oder einer Bestellannahme auf deren Geltung hingewiesen wird und WOLTERS KLUWER ihnen nicht nochmals ausdrücklich widerspricht.
- 1.3** Sofern die Software Drittsoftware anderer Anbieter enthält, kann zusätzlich die Geltung der weiteren Lizenzbedingungen der Dritthersteller vereinbart werden.
- 1.4** WOLTERS KLUWER erbringt sämtliche Leistungen ausschließlich gegenüber Kunden, die keine Verbraucher im Sinne des deutschen Rechts sind.
- 2. Bestellung (Angebot), Annahme**
- 2.1** Der Kunde gibt seine verbindliche Bestellung (Angebot) auf, indem er einen Bestellschein entsprechend ausfüllt, unterzeichnet und an WOLTERS KLUWER übergibt, wobei das im Bestellschein bezeichnete Datum, oder, wenn auf dem Bestellschein kein Datum bezeichnet ist, das Datum der Unterschrift des Kunden auf dem jeweiligen Bestellschein als das Datum der Bestellung gilt („Tag der Bestellung“).
- 2.2** Das Angebot des Kunden gilt an dem Tag als angenommen, an dem WOLTERS KLUWER den Bestellschein gezeichnet, wobei die Annahme durch WOLTERS KLUWER innerhalb von 4 Wochen nach Abgabe eines unterzeichneten Bestellscheins durch den Kunden erfolgen muss.
- 3. Gebühren und Preise, Fälligkeit und Zahlungsbedingungen, Preisanpassung, Aufrechnung und Zurückbehaltung**
- 3.1 Softwarelizenzgebühren**

Der Kunde zahlt an WOLTERS KLUWER die im jeweiligen Bestellschein angegebenen Preise (einschließlich etwaige Gebühren für Drittsoftware).

Lizenzgebühren für die Softwareüberlassung auf Dauer werden mit Lieferung der Software bzw. Zugangsgewährung (etwa durch Download) fällig. Bei Softwareüberlassung auf Zeit werden die Lizenzgebühren mit Lieferung der Software bzw. Zugangsgewährung anteilig für das laufende Jahr (bei Wahl der Zahlungsweise „12 Monate im Voraus“ im Bestellschein Ziffer 3) bzw. für das laufende Quartal (bei Wahl der Zahlungsweise „3 Monate im Voraus“ im Bestellschein Ziffer 3) zur Zahlung fällig. Weitere Lizenzgebühren werden jährlich zu Beginn eines Kalenderjahres (bei Wahl der Zahlungsweise „12 Monate im Voraus“ im Bestellschein Ziffer 3) bzw. quartalsweise zu Beginn eines Quartals (bei Wahl der Zahlungsweise „3 Monate im Voraus“ im Bestellschein Ziffer 3) im Voraus zur Zahlung fällig. Für den cloudbasierten Dienst Kleos gilt abweichend Ziffer 3.5.
- 3.2 Support- und Pflegegebühren für Softwarelizenzen**

Als Gegenleistung für die Support- und Pflegeleistungen zahlt der Kunde an WOLTERS KLUWER die im jeweiligen Bestellschein angegebenen Preise.

Die Support- und Pflegegebühr des laufenden Jahres wird anteilig für das laufende Jahr (bei Wahl der Zahlungsweise „12 Monate im Voraus“ im Bestellschein Ziffer 3) oder für das laufende Quartal (bei Wahl der Zahlungsweise „3 Monate im Voraus“ im Bestellschein Ziffer 3) mit dem ersten Tag der Installation (Bestellschein Ziffer 2) bzw. für den Fall, dass ein konkretes Datum eingetragen wurde (Bestellschein Ziffer 2) mit dem Datumseintritt zur Zahlung fällig. Weitere Support- und Pflegegebühren werden jährlich zu Beginn eines Kalenderjahres (bei Wahl der Zahlungsweise „12 Monate im Voraus“ im Bestellschein Ziffer 3) bzw. quartalsweise zu Beginn eines Quartals (bei Wahl der Zahlungsweise „3 Monate im Voraus“ im Bestellschein Ziffer 3) im Voraus zur Zahlung fällig.
- 3.3 Dienstleistungsgebühren**

Die Vergütung für Dienstleistungen wird nach Aufwand zu den im jeweiligen Bestellschein angegebenen Tagessätzen berechnet. WOLTERS KLUWER dokumentiert die Art und Dauer der Tätigkeiten und fügt diese der Rechnung als Anlage bei. Die Vergütung wird nach Erbringung der Leistung fällig.
- 3.4 Kauf von Handelswaren**

Für Handelswaren zahlt der Kunde an WOLTERS KLUWER die im jeweiligen Bestellschein angegebenen Preise. Die Preise werden mit Lieferung der Handelsware fällig.
- 3.5 Gebühren für Kleos**

Der Kunde zahlt für den cloudbasierten Dienst Kleos an WOLTERS KLUWER die im jeweiligen Bestellschein angegebenen monatlichen Preise jeweils im Voraus.
- 3.6** Alle Preise verstehen sich in EURO zzgl. Umsatzsteuer (soweit anfallend), ggf. zzgl. Nebenkosten, insbesondere Porto, Fracht, Verpackung und Versicherung. Sofern nicht abweichend vereinbart sind alle Rechnungen innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt netto ohne jeden Abzug zu bezahlen. Erfolgt die Zahlung nicht innerhalb der genannten Frist, befindet sich der Kunde in Verzug. Enthält der Bestellschein keine Gebühren- oder Preisangaben, so bestimmen sich die zu zahlende Gebühren und Preise nach den bei Vertragsschluss allgemein gültigen Preisen von WOLTERS KLUWER.
- 3.7** Der Kunde ist mit der Ausmittlung von Rechnungen in einem elektronischen Format und deren elektronischer Übermittlung (elektronische Rechnungen) einverstanden. Auf Wunsch erhält der Kunde die Rechnungen auf Papier.
- 3.8** WOLTERS KLUWER ist berechtigt, den Kunden per Nachnahme, gegen Vorkasse oder erst nach Erteilung einer Bankeinzugsermächtigung zu beliefern bzw. seine Leistung zu erbringen. Entsprechendes gilt bei wiederholtem Zahlungsverzug. Wird nach Vertragsabschluss erkennbar, dass der Anspruch von WOLTERS KLUWER auf die Gegenleistung durch mangelnde Leistungsfähigkeit des Kunden gefährdet wird, kann WOLTERS KLUWER die ihm obliegende Leistung verweigern, bis der Kunde die Gegenleistung bewirkt oder Sicherheit für sie geleistet hat. WOLTERS KLUWER kann eine angemessene Frist bestimmen, in welcher der Kunde Zug-um-Zug gegen die
- Leistung nach seiner Wahl die Gegenleistung zu bewirken oder Sicherheit zu leisten hat. WOLTERS KLUWER ist nach Fristablauf berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten.
- 3.9** Bei einem vom Kunden erteilten SEPA-Lastschriftmandat bucht WOLTERS KLUWER den Rechnungsbetrag nicht vor dem siebten Tag nach Zugang der Rechnung und der SEPA-Vorabankündigung (Pre-Notification) vom vereinbarten Konto ab. Für jede nicht eingelöste bzw. zurückgereichte Lastschrift hat der Kunde WOLTERS KLUWER die ihr entstandenen Kosten in dem Umfang zu erstatten, wie er das Kosten auslösende Ereignis zu vertreten hat.
- 3.10** WOLTERS KLUWER behält sich vor, die Gebühren/Preise für Dauerschuldverhältnisse zu Beginn einer neuen Vertragsperiode angemessen zu erhöhen. WOLTERS KLUWER wird den Kunden mindestens vier Wochen im Voraus entsprechend informieren. Sollte die Erhöhung mehr als 5% betragen, steht dem Kunden ein außerordentliches Kündigungsrecht zu.
- 3.11** Die Aufrechnung des Kunden ist ausgeschlossen, soweit die Gegenforderung nicht rechtskräftig festgestellt, entscheidungsreif oder unbestritten ist oder ein Ersatzanspruch wegen Mängelbeseitigungskosten aus demselben Vertragsverhältnis umfasst. Gegenüber Forderungen von WOLTERS KLUWER kann der Kunde, sofern er Unternehmer ist, ein Zurückbehaltungsrecht nur geltend machen, soweit es auf unbestrittenen, entscheidungsreifen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aus demselben Vertragsverhältnis beruht oder einen Anspruch auf Mängelbeseitigung aus demselben Vertragsverhältnis betrifft.
- 3.12** Die Abtretung von Ansprüchen gegen WOLTERS KLUWER ist ausgeschlossen. § 354a HGB bleibt unberührt.
- 4. Lieferfristen, Teillieferungen, Lieferverzug, Höhere Gewalt, Eigentumsvorbehalt**
- 4.1** Sofern nicht anders angegeben oder vereinbart, sind Liefertermine und Lieferfristen unverbindlich. Lieferfristen laufen ab Vertragsschluss, es sei denn, der Kunde ist zu Vorleistungen verpflichtet. In diesem Fall beginnt die Lieferfrist mit Eingang der Gegenleistung des Kunden bei WOLTERS KLUWER.
- 4.2** Sofern der Kunde mehrere Produkte gleichzeitig bestellt, können die einzelnen Produkte zu unterschiedlichen Zeiten geliefert werden. Versandkosten werden, sofern sie anfallen, in diesem Fall nur einmal erhoben. § 266 BGB bleibt unberührt.
- 4.3** Bei nicht erfolgter oder nicht rechtzeitiger Selbstbelieferung gerät WOLTERS KLUWER gegenüber dem Kunden nicht in Verzug, es sei denn, WOLTERS KLUWER hat die nicht erfolgte bzw. nicht rechtzeitige Selbstbelieferung zu vertreten. Steht fest, dass eine Selbstbelieferung mit den bestellten Waren aus von WOLTERS KLUWER nicht zu vertretenden Gründen nicht erfolgt, ist WOLTERS KLUWER zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt.
- 4.4** Im Falle des Lieferverzuges haftet WOLTERS KLUWER unbegrenzt bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Bei leichter Fahrlässigkeit ist die Haftung auf vertragstypische, vorhersehbare Schäden begrenzt, höchstens jedoch auf 5% des vereinbarten Kaufpreises für denjenigen Teil der Software/Ware, mit deren Lieferung sich WOLTERS KLUWER in Verzug befindet.
- 4.5** In Fällen von höherer Gewalt oder sonstiger unvorhersehbarer Umstände, z.B. rechtmäßige Streiks oder Aussperrungen, Krieg, Ein- und Ausfuhrverbote, Energie- und Rohstoffmangel, behördliche Maßnahmen, die WOLTERS KLUWER ohne eigenes oder zurechenbares Verschulden vorübergehend daran hindern, die Leistungen zum verbindlich bzw. unverbindlich vereinbarten Termin oder der vereinbarten Frist zu erbringen, verlängern sich diese Fristen/Termine - auch während des Verzuges - um die Dauer der durch diese Umstände bedingten Leistungsstörungen. Führt eine solche Störung zu einem Leistungsaufschub von mehr als vier Monaten, können beide Parteien vom Vertrag zurücktreten. Wird infolge der genannten Umstände die Lieferung ganz oder teilweise unmöglich oder unzumutbar, so ist WOLTERS KLUWER insoweit von ihrer Lieferpflicht befreit bzw. zum Rücktritt berechtigt. Evtl. gesetzliche Rücktrittsrechte bleiben hiervon unberührt.
- 4.6** Bei Zahlungsverzug des Kunden ist WOLTERS KLUWER berechtigt, die weitere Leistungserbringung zu verweigern und den Zugang zu Leistungen und Diensten zu sperren. Die Zahlungspflicht bleibt auch während der Sperrung einer Leistung aufgrund von Zahlungsverzug bestehen. Dies gilt unbeschadet anderer Rechte von WOLTERS KLUWER.
- 4.7** Sämtliche gelieferte Waren bleiben bis zur vollständigen Bezahlung im Eigentum von WOLTERS KLUWER.
- 5. Inbetriebnahme der Leistungen und Datenübertragung, IT-Anforderungen**
- 5.1** Der Kunde stellt WOLTERS KLUWER alle zur erstmaligen Inbetriebnahme der vereinbarten Dienstleistungen („Inbetriebnahme“) erforderlichen Informationen auf entsprechende Anfrage unverzüglich zur Verfügung. Informationen, von denen der Kunde erkennt oder erkennen muss, dass sie für die Inbetriebnahme von Bedeutung sind, übermittelt der Kunde auch ohne Aufforderung.
- 5.2** Der Kunde benennt gegenüber WOLTERS KLUWER einen autorisierten Ansprechpartner, der die zur Inbetriebnahme erforderlichen Entscheidungen trifft.
- 5.3** Nach gesonderter Beauftragung erbringt WOLTERS KLUWER im Rahmen der Inbetriebnahme gesonderte Dienstleistungen zur Übertragung von Daten aus den vom Kunden bisher genutzten Systemen. Falls dazu die Übermittlung von physischen Datenträgern, insbesondere Festplatten, erforderlich ist, veranlasst der Kunde den jeweiligen Transport auf eigene Kosten und Gefahr.
- 5.4** Nach Aufforderung und entsprechender Anleitung durch WOLTERS KLUWER wird der Kunde im Rahmen der Inbetriebnahme Testdaten überprüfen und WOLTERS KLUWER bei einer Fehlerbehebung in angemessener Weise unterstützen.
- 5.5** Die vom Kunden übertragenen Daten hält WOLTERS KLUWER für maximal drei (3) Monate ab der Inbetriebnahme zu Support-Zwecken vor.
- 5.6** Zur Inbetriebnahme und zur Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistungen sind beim Kunden geeignete Hard- und Software (z.B. Rechner, Betriebssysteme) sowie ein Zugang zum Internet notwendig.

- 6. Gefährübergang, Versand**
- 6.1** Lieferungen erfolgen vorbehaltlich einer anderlautenden Vereinbarung auf Rechnung und Gefahr des Kunden. Die Gefahr geht mangels abweichender Vereinbarung auf den Käufer über, sobald WOLTERS KLUWER die Ware dem Spediteur, Frachtführer oder der sonst zur Ausführung der Versendung bestimmten Person übergibt.
- 6.2** Verzögert sich der Versand aus von WOLTERS KLUWER nicht zu vertretenden Umständen oder nimmt der Kunde die Ware nicht rechtzeitig an, obwohl ihm diese angeboten wurde, so geht die Gefahr mit Zugang der Bereitstellungsanzeige auf den Kunden über. Im Falle der Versendung wird WOLTERS KLUWER auf Wunsch des Kunden auf dessen Kosten eine Transportversicherung abschließen. Transportschäden sind WOLTERS KLUWER sowie dem anliefernden Spediteur unverzüglich, spätestens aber innerhalb von fünf Tagen schriftlich nach Ablieferung anzuzeigen. Der Kunde hat die Ware unverzüglich nach Erhalt auf Vollständigkeit und Übereinstimmung mit den Lieferpapieren zu untersuchen und gegebenenfalls unverzüglich Anzeige zu machen, anderenfalls gilt die Lieferung insoweit als genehmigt.
- 7. Nutzungsrechte, Ausnahmen, Interoperabilität, andere Verwertungsarten**
- 7.1** Nach vollständiger Zahlung der Lizenzgebühr erhält der Kunde beim Kauf von Software das nicht ausschließliche, zeitlich unbeschränkte Recht, die Software für eigene Zwecke im Rahmen seines Geschäftsbetriebs zu nutzen. Beim Erwerb von Software auf Zeit erhält der Kunde – vorbehaltlich der vollständigen Zahlung - das nicht ausschließliche, nicht übertragbare und auf die Laufzeit dieses Vertrages zeitlich beschränkte Recht, die Software für Zwecke im Rahmen seines Geschäftsbetriebs zu nutzen. Sofern nicht anderweitig ausdrücklich etwas Abweichendes geregelt ist (z.B. Kanzelei- bzw. Standortlizenz oder ein „concurrent user“-Modell), ist das Nutzungsrecht auf die vom Kunden jeweils ausdrücklich benannten Nutzer beschränkt (sog. named user-Lizenz).
- 7.2** Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software über die nach Maßgabe dieses Vertrages erlaubte Nutzung hinaus zu nutzen, von Dritten nutzen zu lassen oder sie Dritten zugänglich zu machen. Dem Kunden ist insbesondere nicht gestattet, Dritten die Software oder Teile davon zeitlich begrenzt zu überlassen, vor allem nicht zu vermieten oder zu verleihen. Erfüllungsgehilfen des Kunden sowie mit dem Kunden gemäß §§ 15 ff AktG verbundene Unternehmen gelten dabei nicht als Dritte. Bei auf Zeit erworbener Software ist es dem Kunden zudem untersagt, diese an Dritte weiter zu veräußern. Die Weiterveräußerung von gekaufter Software an Dritte ist nur zulässig, wenn der Kunde alle fälligen Gebühren in Bezug auf die Software und verbundene Leistungen gezahlt hat, die Software vollständig und ohne Zurückhaltung von Kopien (einschließlich Sicherungskopien) weitergibt und der Empfänger sich schriftlich zur Einhaltung der Bestimmungen dieser Lizenzbedingungen verpflichtet. Der Kunde hat WOLTERS KLUWER unverzüglich eine Kopie dieser Verpflichtungserklärung zukommen zu lassen.
- 7.3** Die De-kompilierung der Programme zur Herstellung der Interoperabilität der Software mit anderen Programmen ist nur im Rahmen der Vorschriften des Urheberrechtsgesetzes zulässig und nur, wenn WOLTERS KLUWER trotz schriftlicher Anfrage des Kunden die hierzu notwendigen Informationen und Unterlagen nicht binnen angemessener Frist zur Verfügung stellt. WOLTERS KLUWER ist berechtigt, hierfür eine angemessene Vergütung zu verlangen.
- 7.4** Alle anderen Verwertungsarten der Software, insbesondere die Veränderung, Ent- und Re-assemblierung, Übersetzung, die Bearbeitung, das Arrangement und andere Umarbeitungen sind untersagt, es sei denn, die Handlungen sind für die Erhaltung der bestimmungsgemäßen Nutzung und der Fehlerbeseitigung erforderlich und werden von WOLTERS KLUWER nach schriftlicher Aufforderung des Kunden nicht angeboten.
- 8. Support- und Pflegeleistungen**
- 8.1 Allgemeine Grundsätze der Leistungserbringung**
- 8.1.1** Die Verpflichtung zur Pflege besteht bei abgeschlossenem Programmpflegevertrag oder im Rahmen der Nutzung cloudbasierter Dienste ausschließlich gegenüber dem Kunden. Dieser trägt selbst dafür Sorge, dass Pflegeleistungen gegenüber Dritten, die die Software oder die cloudbasierten Dienste in rechtmäßiger Weise nutzen dürfen, zur Verfügung stehen.
- 8.1.2** Die Leistungspflicht beschränkt sich auf die Pflege der jeweils aktuellen Version der Software. Nach Erscheinen einer neuen Version werden die Pflegeleistungen für die Vorgängerversion nur noch für die folgenden zwölf (12) Monate vorgenommen. Nach diesem Zeitpunkt ist WOLTERS KLUWER nur noch aufgrund gesonderter Vereinbarung verpflichtet, Pflegeleistungen an der Software vorzunehmen, insbesondere Fehler zu beheben und/oder Updates, Releases etc. zu liefern. Inhaltliche Änderungen und/oder Ergänzungen der Software, die sich aufgrund von Änderungen von Gesetzen u.ä. ergeben können (bspw. durch Änderungen von gesetzlichen Gebühren), werden nur im Rahmen der Pflegeleistungen für die jeweils aktuellste Version der Software bzw. cloudbasierten Dienste durchgeführt. Telefonischer Support wird im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten auch für ältere Versionen geleistet.
- 8.1.3** WOLTERS KLUWER verpflichtet sich zur Erbringung der Pflegeleistungen in Bezug auf die Produktfamilien Microsoft Windows, Microsoft SQL-Server, Microsoft Exchange Server sowie Microsoft Office bis zum Ablauf des erweiterten Supports der einzelnen Produkte durch Microsoft, sofern die jeweils aktuelle .NET Version diese Produkte unterstützt bzw. kompatibel ist. Das jeweilige Ablaufdatum des erweiterten Supports für Microsoft Produkte kann in den Lifecycle-Richtlinien von Microsoft eingesehen werden. Im Falle eines Versionswechsels der vorgenannten Softwareprodukte stellt WOLTERS KLUWER innerhalb einer Frist von sechs (6) Monaten nach Erscheinen der finalen Version einen kompatiblen Release zur Verfügung.
- 8.1.4** WOLTERS KLUWER kann für den Support und die Pflege aus diesem Vertrag ganz oder teilweise Dritte einschalten. Der Support wird in jedem Fall in deutscher Sprache erbracht.
- 8.2 Pflegeleistung**
- Die folgenden Pflegeleistungen werden von WOLTERS KLUWER bei Abschluss eines entsprechenden Pflegevertrages erbracht bzw. sind bei cloudbasierten Diensten inkludiert:
- 8.2.1** Die Helpdeskbetreuung umfasst die folgenden Leistungen:
- Telefonsupport von Montag bis Freitag von 07:30 Uhr bis 18:00 Uhr. An Samstagen von 9:00 Uhr bis 14:00 Uhr sowie am 24.12. und 31.12. von 08:00 bis 13:00 Uhr steht ein Telefonnotdienst zur Verfügung. Die entsprechende Telefonnummer ist im Supportportal von WOLTERS KLUWER angegeben. An Sonntagen und bundeseinheitlichen Feiertagen steht kein Telefonsupport zur Verfügung.
 - Unterstützung und Beratung bei allen Fragen rund um die Anwendung der Software
 - Entgegennahme und erste Analyse der Störungs- und Fehlermeldung
 - Fehlerbehebung einfach gelagerter Probleme, ansonsten Weiterleitung der Fehlermeldung an den 2nd-Level-Support
- 8.2.2** WOLTERS KLUWER wartet im Rahmen dieses Vertrages die dem Kunden lizenzierte bzw. über cloudbasierte Dienste zur Verfügung gestellte Software und wird etwaige auftretende Fehler beheben. Die Software-Fehlerbehebung soll sicherstellen, dass die Software kontinuierlich und störungsfrei funktioniert.

Ein Fehler liegt vor, wenn die Software der Leistungsbeschreibung, u.a. in der begleitenden Dokumentation, nicht entspricht und die dort beschriebene Verwendung nicht nur unerheblich beeinträchtigt.
Im Hinblick auf die Fehlerklassifizierung sowie Art und Umfang der Fehlerbeseitigung gelten folgende Fehlerklassen:

1. Fehlerklasse I: Fehler, die den Einsatz der Software verhindern und die Benutzung ausschließen. Eine Ausweichmöglichkeit besteht nicht.
2. Fehlerklasse II: Fehler, die den Einsatz der Software behindern und die Benutzung nicht nur unerheblich erschweren. Umgehungsmöglichkeiten sind jedoch gegeben.
3. Fehlerklasse III: Fehler, die keine unmittelbare Auswirkung auf die Benutzung der Software haben.

Die Reaktionszeit beträgt in Abhängigkeit der Fehlerklasse wie folgt:

Fehlerklasse I: maximal vier Stunden in der Zeit von 8:00 bis 17:00 Uhr an Werktagen, Reaktion durch Rückruf oder Antwort in elektronischer Form

Fehlerklasse II: maximal zwei Werktage, Reaktion durch Rückruf oder Antwort in elektronischer Form

Fehlerklasse III: maximal fünf Werktage, Reaktion durch Rückruf oder Antwort in elektronischer Form.

Die Reaktionszeit beginnt jeweils ab dem Zeitpunkt der Problemerkennung durch den Helpdesk zu laufen.

Im Übrigen erfolgt die Fehlerbehebung nach Wahl von WOLTERS KLUWER entweder

- durch Fehlerbeseitigung,
- durch Überlassung eines neuen Programmstandes,
- dadurch, dass WOLTERS KLUWER Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Fehlers zu vermeiden oder
- durch Bereitstellung einer Umgehungslösung, welche die Laufzeit und das Antwortzeit-verhalten der Vertragssoftware nicht unangemessen behindert.

8.2.3 Im Rahmen der Pflege der Software wird WOLTERS KLUWER dem Kunden in unregelmäßigen Abständen Updates für die Software bereitstellen, die die vorhandenen Funktionalitäten und Abläufe verbessern. Durch derartige Updates können auch Software-Fehler beseitigt werden.

8.2.4 Umfangreichere und neue zusätzliche Funktionalitäten stellt WOLTERS KLUWER dem Kunden in Form von Releases in unregelmäßigen Abständen zur Verfügung.

8.2.5 Updates und Releases werden zusammen mit einer Kurzinformation über die Änderungen per E-Mail zur Verfügung gestellt oder zum Download bereitgehalten. Alternativ kann WOLTERS KLUWER nach eigenem Ermessen Updates/Releases auf einem Datenträger überlassen. WOLTERS KLUWER wird den Kunden entsprechend per E-Mail informieren. Sofern erforderlich, werden aktualisierte Seiten für ein evtl. Anwender-Handbuch beigelegt bzw. elektronisch übermittelt.

8.2.6 Eine Pflegeleistung wird dann nicht mehr erbracht, wenn der Kunde selbst oder durch Dritte Änderungen an der Software vorgenommen hat, welche die weitere Programmpflege unzumutbar machen.

8.2.7 Um eine Problemanalyse durchzuführen bzw. um eine Durchführung zu erleichtern, kann WOLTERS KLUWER Fern Diagnosen durchführen. In diesem Fall greift WOLTERS KLUWER mit einer „Fernwartungssoftware“ ausschließlich zu Diagnose- und Analyse-zwecken auf die Kundenumgebung zu. Der Fernzugriff auf die Kundenumgebung erfolgt während der Geschäftszeiten und während eines zwischen WOLTERS KLUWER und dem Kunden vereinbarten Zeitraums.

Systemvoraussetzung ist ein Online-Zugriff mit der Kapazität von mindestens DSL 3000 (3 Mbit/s).

8.2.8 Soweit ein Zugriff auf Systeme des Kunden erforderlich ist, erfolgt die Fehlerbehebung nach Möglichkeit im Wege der Fernwartung durch einen Remote-Zugang, wobei WOLTERS KLUWER per Desktop Sharing auf den Rechner des Kunden zugreifen kann. Hierzu erhält der Kunde per E-Mail einen Code, mit dem er den Remote-Zugang aktivieren muss. Der Kunde ist dafür verantwortlich, sämtliche vertraulichen Dokumente vorab zu schließen.

8.2.9 Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass das System, auf dem er die Software nutzt, während der Fehlerbehebung per Remote-Zugriff zu erreichen ist. Der Kunde hat zu diesem Zweck für eine geeignete Internetverbindung zu sorgen und den Remote-Zugriff zu erlauben.

8.3 Datenschutz für Remote-Zugriff

Soweit der Kunde den Remote-Support nutzen möchte, kann es sein, dass ein Mitarbeiter von WOLTERS KLUWER personenbezogene Daten (z.B. Mandantendaten oder Daten über Mitarbeiter) zur Kenntnis nimmt. WOLTERS KLUWER bietet dem Kunden daher den Abschluss einer Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung an. Hierzu hält WOLTERS KLUWER eine den Vorschriften des Bundesdatenschutzgesetzes entsprechende Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung bereit. Der Kunde kann die Vereinbarung zur ADV bei WOLTERS KLUWER anfordern, ausdrucken und WOLTERS KLUWER per Briefpost oder Fax unterschrieben zukommen lassen.

8.4 Nicht geschuldete Leistungen

Nicht durch die Pflegegebühr abgegolten und nicht im Leistungsumfang des Pflegevertrages oder in der Nutzungsgebühr für cloudbasierte Dienste enthalten sind:

- Das ggfls. erforderliche Installieren von bereitgestellten Updates und Releases
- individuelle Erweiterungen und/oder Verbesserungen der Software
- individuelle Customizing-Leistungen*
- Briefkopieränderungen, Briefkopferstellungen
- Vorlagenänderungen, Vorlagenerstellungen
- Mitarbeiterschulungen
- Datenbank-Services (bei Cloudbasierten Diensten inbegriffen)
- Datensicherungs-Services (bei Cloudbasierten Diensten inbegriffen)
- Leistungs-Analyse
- Tuning-Services
- Migrationsservices (z.B. Datenkonvertierungen)
- Health-Check
- Security-Services
- Vor-Ort-Support auf Wunsch des Kunden
- Hardware-Support
- Support für Drittanwendungen wie z.B. die Microsoft Windows oder Microsoft Office Produktfamilie

WOLTERS KLUWER wird bei entsprechendem Interesse auf Seiten des Kunden unverbindlich in Verhandlungen treten, um ggf. eine Vereinbarung zu treffen, auf der Basis dessen entsprechende Leistungen angeboten werden können. Derartige Leistungen sind jedoch stets gesondert zu vereinbaren und zu vergüten.

- * Ist die bereitgestellte Software individuell auf Ihre Bedürfnisse angepasst worden, so dass die Daten- oder Systemstruktur von der Standardinstallation für die Mehrzahl oder zumindest für eine relevante Zahl von Kunden wesentlich abweicht, oder ist die bereitgestellte Software individuell in ihre spezifische IT Systemlandschaft eingebunden, so dass mögliche Nebeneffekte auf die Gesamtinstallation (insbesondere bezogen auf technische Schnittstellen zu externen Systemen oder Systemkomponenten) vorab nicht abschließend kalkuliert und getestet werden können, so können individuelle Abstimmungen und softwaretechnische Anpassungen vor oder nach dem allgemeinen Update/Release erforderlich sein. Im Falle eines individuellen Customizings können für die Bereitstellung neuer Funktionen mit dem allgemeinen Software Update/Release zusätzliche spezifische Anpassungskosten entstehen, soweit der individuelle Anpassungsaufwand mehr als nur unerheblich sowie die ursprüngliche individuelle Installation ursächlich für die nunmehr erforderlichen individuellen Systemanpassungen sind. Im Ausnahmefall können bestimmte neue Funktionen technisch bedingt nicht oder zumindest nicht umgehend bereitgestellt werden, bevor die individuelle Systemeinrichtung an den technischen Standard für die Mehrzahl der Kunden angepasst wird.
- 8.5 Mitwirkungspflichten des Kunden**
- 8.5.1** Der Kunde wird gegebenenfalls auftretende Störungen WOLTERS KLUWER unverzüglich mitteilen und dabei angeben, wie sich die Störung äußert, auswirkt, unter welchen Umständen sie auftritt und wie sie nach Ansicht des Kunden einzustufen ist.
- 8.5.2** Der Kunde wird WOLTERS KLUWER nach besten Kräften unterstützen und sicherstellen, dass alle für die Durchführung der Pflegeleistungen erforderlichen Mitwirkungsleistungen des Kunden oder seiner Erfüllungsgehilfen rechtzeitig und für WOLTERS KLUWER kostenlos erbracht werden. Der Kunde verpflichtet sich insbesondere, WOLTERS KLUWER etwaige Fehler zusammen mit den für die Feststellung der Fehlerursache zweckdienlichen Informationen umgehend mitzuteilen. Der Kunde wird WOLTERS KLUWER bei der Lokalisierung nach besten Kräften unterstützen, z.B. durch Einräumen von entsprechenden Testmöglichkeiten, Zurverfügungstellung von entsprechenden Unterlagen, Auskünfte durch geeignetes Personal, Mitwirkung bei Tests, Zugang zur Software/ Daten etc. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nicht nach, verliert er seinen Anspruch auf Fehlerbeseitigung aus diesem Vertrag.
- 8.5.3** Der Kunde ist verpflichtet, Backup-Kopien der Software sowie der dazu gehörenden Daten regelmäßig anzufertigen und diese sachgerecht aufzubewahren und zu überprüfen, so dass ein unbeabsichtigter Datenverlust während der Vertragslaufzeit ausgeschlossen werden kann. Dies gilt nicht für die Nutzung der cloudbasierten Dienste.
- 8.5.4** Der Kunde ist verpflichtet sämtliche Updates und Releases unverzüglich auf eigene Kosten nach Zurverfügungstellung durch WOLTERS KLUWER einzuspielen. Dies gilt nicht für die Nutzung der cloudbasierten Dienste.
- 8.5.5** Der Kunde setzt Hardware, Betriebssystemsoftware und Datenbankssoftware ein, die den Spezifikationen der jeweiligen Release-Versionen der Software entsprechen. Die entsprechenden Voraussetzungen werden mit dem Erscheinen der jeweiligen Release-Version veröffentlicht.
- 8.5.6** Die Mitwirkungspflichten sind wesentliche Pflichten des Kunden. Falls der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht oder nicht termingerecht und ausreichend nachkommt, ist WOLTERS KLUWER von seiner Verpflichtung zur Erbringung der Leistungen befreit.
- 9. Dienstleistungen**
- 9.1** Soweit WOLTERS KLUWER Dienstleistungen erbringt, erfolgt dies ausschließlich zur Unterstützung des Kunden in einem Vorhaben, für das der Kunde die alleinige Verantwortung trägt. WOLTERS KLUWER übernimmt im Zusammenhang mit der Erbringung von Dienstleistungen keine Verantwortung für ein bestimmtes Ergebnis.
- 9.2** WOLTERS KLUWER ist berechtigt, die Dienstleistungen durch Unterbeauftragung an Dritte zu erbringen (Subunternehmer). WOLTERS KLUWER haftet für die Leistungserbringung von Subunternehmern wie für eigenes Handeln.
- 10. Besonderes elektronisches Anwaltspostfach**
- 10.1** Die Bundesrechtsanwaltskammer (BRAK) bietet die Leistung „Besonderes elektronisches Anwaltspostfach“ (beA) an. Die vertragsgegenständliche Software ermöglicht dem Kunden den Zugriff auf das beA und nutzt dazu die von der BRAK bereitgestellte elektronische Schnittstelle.
- 10.2** Weitere Pflichten von WOLTERS KLUWER im Zusammenhang mit dem beA sind nicht vereinbart. Insbesondere kann WOLTERS KLUWER keine Gewähr dafür bieten, dass alle im beA eingegangenen Nachrichten über die elektronische Schnittstelle der BRAK übermittelt werden.
- 10.3** Der Kunde ist dafür verantwortlich, seinen Posteingang im Rahmen des beA in angemessener Weise gesondert zu prüfen.
- 11. Mängel, Mängelrüge, Mängelhaftung, Aufwenderstattung bei fehlendem Mangel**
- 11.1** WOLTERS KLUWER gewährleistet, dass die Software einschließlich Updates und Releases sowie Handelswaren nicht mit Mängeln behaftet ist, bei auf Zeit erworbener Software während der gesamten Vertragslaufzeit. Als Mangel gelten bei sämtlichen Leistungen und Diensten Abweichungen von der Leistungsbeschreibung, soweit diese den Wert oder die Eignung zur üblichen, dort beschriebenen Verwendung nicht nur unerheblich beeinträchtigen oder wenn WOLTERS KLUWER die für die vertraglich vereinbarte Verwendung erforderlichen Rechte dem Kunden nicht wirksam einräumen konnte.
- 11.2** Offensichtliche Mängel sind WOLTERS KLUWER unverzüglich, spätestens aber binnen 10 Tagen nach Empfang der Software/Ware anzuzeigen. Versteckte Mängel sind WOLTERS KLUWER ebenfalls unverzüglich, spätestens aber binnen 10 Tagen nach Entdeckung des Mangels anzuzeigen. Unterbleibt diese Anzeige, so gilt die Lieferung als einwandfrei und genehmigt. Im Falle eines Mangels wird der Kunde dies WOLTERS KLUWER unverzüglich unter Angabe der näheren Umstände des Auftretens des Mangels, seiner Auswirkungen und möglicher Ursachen mitteilen.
- 11.3** Der Kunde wird WOLTERS KLUWER nach besten Kräften nach der Suche nach der Mangelursache unterstützen und sicherstellen, dass alle für die Beseitigung des Mangels erforderlichen Mitwirkungsleistungen des Kunden oder seiner Erfüllungsgehilfen rechtzeitig und für WOLTERS KLUWER kostenlos erbracht werden. Hierzu gehören insbesondere Auskünfte durch geeignetes Personal.
- 11.4** Die Mangelbeseitigung erfolgt nach Wahl von WOLTERS KLUWER entweder
- durch Fehlerbeseitigung,
 - durch Einspielen eines neuen Programmstandes,
 - dadurch, dass WOLTERS KLUWER Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Mangels zu vermeiden,
 - durch Bereitstellung einer Umgehungslösung, welche die Laufzeit und das Antwortzeitverhalten der Software nicht unangemessen behindert,
- durch Freistellung des Kunden von Lizenzgebühren für die Nutzung der jeweiligen Rechte gegenüber den Schutzrechtsinhabern, oder
 - durch Lieferung einer mangelfreien Sache.
- WOLTERS KLUWER ist berechtigt, die Mängel durch Dritte beheben zu lassen.
- 11.5** Sollte es WOLTERS KLUWER wiederholt nicht möglich sein, binnen angemessener Frist einen Mangel zu beseitigen, kann der Kunde nach ergebnislosem Ablauf einer weiteren, schriftlich gesetzten Nachfrist von mindestens zwei (2) Wochen die Vergütung herabsetzen (mindern) oder von der Vereinbarung zurück zu treten. Ein unerheblicher Mangel der vertraglichen Leistungen lässt Mängelansprüche nicht entstehen. Im Falle eines Dauerschuldverhältnisses tritt an die Stelle des Rücktritts die Kündigung.
- 11.6** Die Haftung für anfängliche Mängel bei Überlassung der Software auf Zeit wird ausgeschlossen.
- 11.7** Der Kunde ist verpflichtet eine Backup-Kopie der von ihm verwendeten Daten jeweils auf dem neuesten Stand, in der Weise zu verwalten, dass Unbeabsichtigter Datenverlust während der Störungsbeseitigung nicht möglich ist. Dies gilt nicht für die Nutzung der cloudbasierten Dienste.
- 11.8** WOLTERS KLUWER gewährleistet nicht die Richtigkeit und/oder Aktualität mitgelieferter Datenbestände (bspw. Gerichtsorte-Verzeichnis) und Softwareprodukte Dritter. Wenn WOLTERS KLUWER Kenntnisse von Unregelmäßigkeiten in solchen Datenbeständen oder Softwareprodukten Dritter erhält, wird WOLTERS KLUWER den Kunden entsprechend darauf hinweisen.
- 11.9** WOLTERS KLUWER haftet nicht für Mängel, wenn der Kunde die Software ohne vorherige schriftliche Zustimmung von WOLTERS KLUWER geändert hat.
- 11.10** Soweit der Mangel durch Eingriffe außerhalb der Betriebssphäre von WOLTERS KLUWER verursacht wurde und der Kunde dies bei zumutbarer Fehlersuche hätte erkennen können, ist WOLTERS KLUWER berechtigt, die bei ihr insoweit entstandenen Aufwendungen zu ihren jeweils gültigen Listenpreisen in Rechnung zu stellen.
- 11.11** WOLTERS KLUWER wird den Kunden gegen alle Ansprüche wegen der Verletzung von Rechten Dritter, die von Dritten erhoben werden, verteidigen, freistellen und schadlos halten, vorausgesetzt (i) der Kunde benachrichtigt WOLTERS KLUWER unverzüglich hiervon in schriftlicher Form, (ii) WOLTERS KLUWER kann die alleinige Kontrolle über die Verteidigung eines solchen Anspruchs und alle damit verbundenen Vergleichsverhandlungen übernehmen, (iii) der Kunde stellt die erforderlichen Informationen und Vollmachten zur Verfügung und (iv) der Kunde erkennt keine Ansprüche des Dritten an.
- 11.12** Schadensersatzansprüche wegen Mängeln stehen dem Kunden nur zu, soweit die Haftung von WOLTERS KLUWER nicht nach Maßgabe von Ziffer 12 ausgeschlossen oder beschränkt ist.
- 11.13** Die Mängelansprüche verjähren innerhalb von 12 Monaten ab Übergabe/Download. Dies gilt nicht, sofern der entsprechende Mangel arglistig verschwiegen wurde, eine Beschaffenheitsgarantie betrifft, sowie für Schäden gem. Ziffer 12.
- 12. Haftung**
- 12.1** WOLTERS KLUWER haftet unbeschränkt für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Im Falle der leicht fahrlässigen Verletzung einer Pflicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet oder deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde vertrauen durfte (nachstehend: Kardinalpflicht), ist die Haftung auf vorhersehbare, vertragstypische Schäden begrenzt.
- 12.2** Bei leicht fahrlässiger Verletzung von Nebenpflichten, die keine Kardinalpflichten sind, haftet WOLTERS KLUWER nicht.
- 12.3** Für die Fälle der anfänglichen Unmöglichkeit haftet WOLTERS KLUWER nur, wenn ihr das Leistungshindernis bekannt war oder die Unkenntnis auf grober Fahrlässigkeit beruht, sofern dadurch keine Kardinalpflicht betroffen ist.
- 12.4** Die vorstehenden Haftungsausschlüsse gelten nicht bei arglistigem Verschweigen von Mängeln oder bei Übernahme einer Garantie oder eines Beschaffungsrisikos, für die Haftung für aufgrund des Produkthaftungsgesetzes sowie für Körperschäden (Leben, Körper, Gesundheit). Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist hiermit nicht verbunden.
- 12.5** Soweit die Haftung von WOLTERS KLUWER ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung ihrer Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen.
- 12.6** Mit Ausnahme von Ansprüchen aus unerlaubter Handlung verjähren Schadensersatzansprüche des Kunden, sofern er Unternehmer ist und für die nach dieser Ziffer die Haftung beschränkt ist, in einem Jahr gerechnet ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn.
- 13. Vertragslaufzeit, Kündigung**
- 13.1** Die Laufzeiten von Softwareüberlassungsverträgen auf Zeit (Kombination aus Lizenzierung von Softwaremodulen plus Pflege- und Supportleistungen), von Pflege- und Supportverträgen sowie von Verträgen über cloudbasierte Dienste beginnen jeweils mit dem im Bestellschein unter Ziffer 2. festgelegten Datum („von“) bzw. bei Kennzeichnung „ab Installation“ mit dem Datum des ersten Installationstages beim Kunden. Die Laufzeit endet mit dem im Bestellschein angegebenen „bis“ Datum. Nach Ablauf dieser Vertragslaufzeit verlängern sich die Verträge jeweils um weitere zwölf (12) Monate, wenn sie nicht mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende des Kalenderjahres von einem der Vertragspartner gekündigt wird.
- 13.2** Bei Verträgen über Softwareüberlassung auf Zeit, die pro Nutzer abgerechnet werden (nicht effects), ist der Kunde berechtigt, pro Kalenderjahr bis zu 10% der Nutzerlizenzen vorzeitig zu kündigen. Beträgt die Anzahl der bezogenen Nutzerlizenzen weniger als 20, umfasst das Kündigungsrecht bis zu 20% der Nutzerlizenzen, mindestens aber eine Nutzerlizenz. Der Prozentsatz bezieht sich dabei auf die Anzahl der bezogenen Nutzerlizenzen am 31.12. des jeweiligen Vorjahres. Die Frist für eine solche Kündigung beträgt vier (4) Wochen zum Monatsende.
- 13.3** Abweichend von den Regelungen in Ziffer 13.1 und 13.2 sind Verträge über Kleos jederzeit mit einer Frist von vier (4) Wochen zum Monatsende ordentlich kündbar. Dies gilt auch für Teilkündigungen in Bezug auf Nutzerlizenzen.
- 13.4** Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt. Insbesondere hat WOLTERS KLUWER das Recht zur außerordentlichen Kündigung, wenn der Kunde mit der Zahlung von Gebühren mehr als dreißig (30) Kalendertage in Verzug ist. Entsprechendes gilt, wenn das Festhalten am Vertrag für eine der Parteien unzumutbar ist, etwa weil die jeweils andere Partei zahlungsunfähig oder überschuldet ist oder ein Insolvenzverfahren über das Vermögen der jeweils anderen Partei mangels der Kosten dieses Verfahrens deckender Masse abgelehnt oder eingestellt wird.

- 13.5 Kündigungen bedürfen der Schriftform.
- 13.6 Im Falle der Beendigung des Softwareüberlassungsvertrages auf Zeit hat der Kunde die Nutzung der Software unverzüglich einzustellen, sämtliche Installationen und Kopien zu löschen bzw. an WOLTERS KLUWER zurück zu geben. WOLTERS KLUWER behält sich das Recht zur Überprüfung der Deinstallation vor. Der Kunde hat bei Nichtausübung dieses Rechtes auf Verlangen von WOLTERS KLUWER einen geeigneten Nachweis über die Deinstallation der Software zu erbringen. WOLTERS KLUWER behält sich auch das Recht vor, eine Nutzung der Software nach Beendigung des Softwareüberlassungsvertrages durch technische Mittel zu unterbinden. Im Falle der Beendigung des Support- und Pflegevertrages hat der Kunde keinen Anspruch mehr auf entsprechende Leistungen.
- 14. Geheimhaltungsverpflichtung**
- 14.1 Beide Parteien sind verpflichtet, alle im Rahmen des Vertrags erlangten oder bei Vertragsschluss vorhandenen Kenntnisse von vertraulichen Informationen der anderen Partei zeitlich unbegrenzt, insbesondere auch nach Beendigung des Vertrages, streng vertraulich zu behandeln. „Vertrauliche Informationen“ in diesem Sinne sind insbesondere Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sowie Sonderkonditionen/Rabatte, der Quellcode, Informationen über Mandanten sowie sonstige Informationen der Parteien und mit den Parteien verbundener Unternehmen, die als vertraulich gekennzeichnet oder als solche erkennbar sind.
- 14.2 Die Geheimhaltungspflicht findet keine Anwendung auf vertrauliche Informationen und Betriebsgeheimnisse, (i) die im Zeitpunkt der Offenbarung bereits offenkundig waren oder danach öffentlich bekannt werden, ohne dass eine Nichtbeachtung der vorstehenden Bestimmungen hierfür mitursächlich ist, (ii) von der jeweiligen Partei ausdrücklich auf einer nichtvertraulichen Grundlage offenbart werden, (iii) sich bereits vor der Offenbarung in rechtmäßigem Besitz der jeweiligen Partei befanden, (iv) der jeweiligen Partei nachfolgend von einem Dritten ohne Verletzung einer Geheimhaltungspflicht offenbart werden oder (v) die aufgrund einer gesetzlichen, gerichtlichen oder behördlichen Entscheidung oder Anforderung offenzulegen sind. Die Beweislast für das Vorliegen einer der vorstehenden Ausnahmen trägt die Partei, die sich darauf beruft.
- 15. Anwendbares Recht, Erfüllungsort, Gerichtsstand, Salvatorische Klausel, Vertragsänderungen, AGB-Änderungen**
- 15.1 Für alle Rechtsstreitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit WOLTERS KLUWER Leistungen gilt ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- 15.2 Erfüllungsort für sämtliche Pflichten der Vertragspartner ist am Sitz von WOLTERS KLUWER.
- 15.3 Ausschließlicher Gerichtsstand ist am Sitz von WOLTERS KLUWER, wenn der Kunde Kaufmann ist oder seinen Wohnsitz nicht in einem EU-Mitgliedsstaat hat. WOLTERS KLUWER ist in diesen Fällen auch berechtigt, an jedem anderen zuständigen Gericht Klage zu erheben.
- 15.4 Sollten einzelne Regelungen in diesen AGB oder dem Bestellschein nichtig sein, so bleibt der Vertrag im Übrigen wirksam.
- 15.5 Änderungen des Vertrages oder Nebenabreden bedürfen der Schriftform. Gleiches gilt für den Verzicht auf dieses Formerfordernis.
- 15.6 WOLTERS KLUWER kann diese AGB während der Laufzeit von Verträgen dann ändern, wenn gesetzliche oder technische Änderungen dies erfordern. Zusätzlich können die Servicezeiten nach Ziffer 8.2.2 angepasst werden. Änderungen werden dem Kunden schriftlich mindestens drei Monate im Voraus bekanntgegeben. Sie werden jeweils zum angegebenen Datum wirksam und gelten als genehmigt, wenn der Kunde den Vertrag nicht gemäß Ziffer 13 ordentlich kündigt. WOLTERS KLUWER wird hierauf bei der Bekanntgabe besonders hinweisen.
- 16. Besondere Bedingungen für die Nutzung der cloudbasierten Dienste effects und Kleos**
- 16.1 Anwendungsbereich**
Die nachfolgenden Regelungen gelten zusätzlich zu den voranstehenden Regelungen der AGB Legal Software für die Nutzung der cloudbasierten Dienste effects und Kleos. Bei Widersprüchen zwischen den voranstehenden Regelungen der AGB Legal Software und diesen besonderen Bedingungen gehen letztere vor.
- 16.2 Zugang, Verfügbarkeit, Wartung**
- 16.2.1 Zugang**
Den Zugang zu den cloudbasierten Diensten erhält der Kunde mit Abschluss des Vertrages gemäß Ziffer 2 oder entsprechend der individuellen Vereinbarung mit der Bereitstellung der Applikation. Jeder Zugang darf nur durch denjenigen Kunden bzw. Mitarbeiter oder Beauftragte des Kunden genutzt werden, dem der Zugang zugewiesen wurde (named user). Der Austausch eines named users ist unbeschränkt zulässig, insbesondere aufgrund eines Mitarbeiterwechsels. Die Zugangsdaten hat der Kunde geheim zu halten und durch angemessene Vorkehrungen vor dem Zugriff durch Dritte zu schützen; insbesondere ist das Passwort regelmäßig zu ändern. Bei Zuwiderhandlung oder dem begründeten Verdacht einer Zuwiderhandlung behält sich WOLTERS KLUWER vor, den Zugang zu sperren.
- 16.2.2 Verfügbarkeit**
WOLTERS KLUWER stellt dem Kunden die cloudbasierten Dienste 24 Stunden/Tag und 365 Tage/Jahr mit einer Verfügbarkeit von mindestens 99,9% pro Kalenderjahr bereit. Die Verfügbarkeit ist gegeben, wenn kein Fehler der Fehlerklasse I gemäß Ziffer 8.2.2 vorliegt. Unterbrechungen während eines Wartungsfensters gemäß Ziffer 16.2.3 sowie nicht von WOLTERS KLUWER zu vertretende Ausfallursachen gehen nicht in der Berechnung der Nichtverfügbarkeit ein.
- 16.2.3 Wartung**
Zur Optimierung und Leistungssteigerung ihrer Systeme sieht WOLTERS KLUWER Wartungsfenster außerhalb der üblichen Geschäftszeiten vor. Diese liegen im Regelfall zwischen 20:00 Uhr und 5:00 Uhr. Während eines Wartungsfensters hat WOLTERS KLUWER die Möglichkeit, ihre technischen Systeme im notwendigen Umfang außer Betrieb zu nehmen. Soweit möglich, wird WOLTERS KLUWER den Kunden über geplante Wartungsarbeiten rechtzeitig informieren.
- 16.3 Nutzungsrechte**
- 16.3.1** WOLTERS KLUWER räumt dem Kunden für die Laufzeit des Vertrages ein einfaches, nicht ausschließliches und nicht übertragbares Recht zur Nutzung der cloudbasierten Dienste im Rahmen seiner gewerblichen Tätigkeit für dessen eigenen Gebrauch ein; im Rahmen dieser Nutzung können Informationen und/oder Dokumente auch Dritten zugänglich gemacht werden. Während der Vertragslaufzeit können sämtliche im Rahmen der Nutzung der Dienste erstellten Dokumente jederzeit heruntergeladen und/oder ausgedruckt werden. Jede darüberhinausgehende Verwendung oder die anderweitige Weitergabe oder Lizenzierung der Dienste durch den Kunden ist ausgeschlossen. Test- und Demoversionen bzw. -zugänge dürfen ausschließlich zu den vereinbarten Test- und Demonstrationszwecken genutzt werden, eine operative Nutzung ist ausgeschlossen.
- 16.3.2** WOLTERS KLUWER ist berechtigt, Leistungen zurückzuhalten und den Zugang des Kunden mit sofortiger Wirkung zu sperren, wenn der begründete Verdacht besteht, dass von den Einrichtungen des Kunden oder der Nutzung des cloudbasierten Dienstes die

Gefahr von nicht nur unerheblichen Schäden für WOLTERS KLUWER oder Dritte ausgeht. Hierzu gehört insbesondere die Gefahr der Verbreitung von Viren, Malware oder anderer schädlicher Programme oder Dateien. Dasselbe gilt, wenn der begründete Verdacht besteht, dass die Dienste vom Kunden in rechts- oder vertragswidriger Weise genutzt werden. Auch bei Sperrung oder Zurückhaltung von Leistungen nach dieser Ziffer bleibt die Zahlungspflicht des Kunden bestehen.

16.4 Leistungen, Leistungsänderungen

16.4.1 Für die angebotenen cloudbasierten Dienste gelten die jeweils bei Vertragsabschluss aktuellen Leistungsbeschreibungen. Eine Pflicht von WOLTERS KLUWER, Leistungen zu aktualisieren, zu ergänzen und/oder zu pflegen besteht nur gemäß Ziffer 7 dieser AGB und/oder, soweit eine solche Pflicht durch die Leistungsbeschreibung Bestandteil des Vertrages geworden ist. Anpassungen an gesetzliche Änderungen erfolgen rechtzeitig.

16.4.2 WOLTERS KLUWER ist berechtigt, den Funktionsumfang der cloudbasierten Dienste jederzeit weiterzuentwickeln und anzupassen. Schränkt eine Veränderung der Dienste den Kunden in der Nutzung wesentlich ein und hat er deswegen kein Interesse mehr an der Leistung, kann er den Vertrag fristlos kündigen; die Kündigung ist innerhalb von vier Wochen ab Eintritt der Änderung zu erklären.

16.4.3 Die cloudbasierten Dienste werden unter Nutzung eines Rechenzentrums mit Standort in der Bundesrepublik Deutschland erbracht. WOLTERS KLUWER behält sich nach Vorankündigung von mindestens drei Monaten vor, ein Rechenzentrum an einem anderen Ort innerhalb des EWR zu nutzen.

16.5 Datenschutz

Personenbezogene Daten des Kunden, die bei der Nutzung der Dienste durch den Kunden erfasst oder mitgeteilt werden, verarbeitet WOLTERS KLUWER im Auftrag gemäß § 11 BDSG bzw. Art. 28 DSGVO (Details siehe ANLAGE AD). WOLTERS KLUWER bietet dem Kunden den Abschluss einer Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung an, die den Anforderungen von § 11 BDSG bzw. Art. 28 DSGVO entspricht. Der Kunde bleibt die verantwortliche Stelle nach den datenschutzrechtlichen Bestimmungen.

16.6 Datenüberlassung bei Beendigung

Mit Beendigung des Vertrages kann der Kunde die cloudbasierten Dienste nicht mehr nutzen. WOLTERS KLUWER stellt dem Kunden auf Wunsch seine Daten in einem marktüblichen Format zum Download zur Verfügung (i.d.R. MS-SQL-Backup). WOLTERS KLUWER löscht die Daten des Kunden innerhalb von innerhalb von 90 Tagen nach Vertragsbeendigung nach ausdrücklicher schriftlicher Aufforderung des Kunden auch früher.

(Stand: Oktober 2017)