

Allgemeine Geschäftsbedingungen

für EMPAL Dienst- und Werkeinstellungen

I.	Definition und Klarstellung.....	1
II.	Allgemeine Geschäftsbedingungen	4
	§1 Geltung dieser AGB-Dienstleistungen	4
	§2 Gegenstand der Leistungserbringung	4
	§3 Kooperation	5
	§4 Geistiges Eigentum	6
	§5 Vergütung und Zahlungsmodalitäten.....	7
	§6 Haftung	7
	§7 Verjährung.....	8
	§8 Vertraulichkeit.....	8
	§9 Datenschutz.....	8
	§10 Sonstiges.....	8
III.	Ergänzende Bestimmungen für dienstvertragliche Dienstleistungen	9
	§11 Ansprüche bei Nichtleistung oder verspäteter Erbringung von dienstvertraglichen Dienstleistungen	9
IV.	Ergänzende Bestimmungen für Werkleistungen.....	10
	§12 Durchführung von Dienstleistungen in Form von Werkleistungen	10
	§13 Weitere Mitwirkungspflichten des KUNDEN.....	10
	§15 Anforderungen an das Pflichtenheft und die Abnahmetestdokumentation.....	11
	§ 15 Abnahme.....	11
	§ 16 Gewährleistung.....	12
	§17 Änderungsverfahren (Change Request).....	13

I. Definition und Klarstellung

- Soweit in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für EMPAL Dienst- und Werkleistungen (im Folgenden „AGB-Dienstleistungen“) ausschließlich die männliche Form für bestimmte Personen oder Personengruppen verwendet wird, erfolgt dies lediglich aus Vereinfachungsgründen. Die jeweilige Formulierung bezieht sich gleichermaßen auf alle Geschlechter.
- Soweit nach diesen AGB-Dienstleistungen eine Erklärung "in Schriftform" oder "schriftlich" abzugeben ist, kann diese - mit Ausnahme von Kündigungen oder eines Rücktritts - durch EMPAL oder den KUNDEN auch in Textform, insbesondere durch E-Mail, gegenüber dem zuständigen Ansprechpartner der anderen Partei erklärt werden.
- Im Übrigen gelten die nachfolgenden Definitionen:
 - "**AKTUELLER STAND DER TECHNIK**" umfasst die bis zum jeweiligen Zeitpunkt gewonnenen technischen Erkenntnisse, die Eingang in die betriebliche Praxis gefunden haben und allgemein anerkannt sind;

"ANALYSEN" bezeichnet die in § 4 Ziffer 3 der AGB-Dienstleistungen näher beschriebenen Analysen, Untersuchungen, Auswertungen und Messungen von anonymisierten KUNDENDATEN und / oder sonstigen Daten und Informationen, wie beispielsweise Lizenzinformationen, technische Informationen oder solche Informationen, die sich aus den technischen, funktionalen Rahmenbedingungen des Einsatzes und der Nutzung der SOFTWARE durch den KUNDEN ergeben;

"ANGEBOT" bezeichnet das Angebotsschreiben von EMPAL, welches den Inhalt der Leistungserbringung durch EMPAL definiert. Soweit die PARTEIEN den Leistungsinhalt infolge von Nachbestellungen erweitern, bezeichnet dieser Begriff auch das Nachtragsangebot in seiner zuletzt erweiterten Form;

"ARBEITSERGEBNISSE" sind Ergebnisse von vereinbarten Leistungen durch EMPAL oder andere Leistungserbringer;

"AVV" meint die Vereinbarung über die Datenverarbeitung im Auftrag, welche EMPAL als Auftragsverarbeiter und der KUNDE als Verantwortlicher gemäß Art. 28 DSGVO in Bezug auf die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung von personenbezogenen Daten des KUNDEN mit Unterzeichnung des VERTRAGS als integralen Vertragsbestandteil abschließen. Die AVV ist auf der Website unter <https://www.empal.de> abrufbar;

"BERATER" bezeichnet Personal, welches im Auftrag von EMPAL die Leistungserbringung durchführt;

"DOKUMENTATION" bezeichnet zusammengefasst die folgenden Dokumente: (i) die Anlage namens "Systemfreigaben und Voraussetzungen", (ii) die Anlage namens "Produktbeschreibung" und (iii) das Referenzhandbuch und sonstige bereitgestellte technische Dokumentation, jeweils in deren gültiger Fassung;

"DRITTER" meint jede natürliche oder juristische Person mit Ausnahme der PARTEIEN und den mit ihnen VERBUNDENEN UNTERNEHMEN, deren angestellte und freie Mitarbeiter, Leiharbeiter sowie von den PARTEIEN beauftragte externe Berater (wie etwa Unternehmensberater, Wirtschaftsprüfer und Rechtsberater);

"DSGVO" bezeichnet die Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG;

"HÖHERE GEWALT" ist ein Ereignis, welches für die PARTEIEN nicht vorhersehbar und auch unter Anwendung der gebotenen Sorgfalt nicht vermeidbar war. Dazu gehören insbesondere Naturkatastrophen, Brand- und Wasserschäden, Epidemien, Pandemien (z. B. COVID-19), Krieg, Blockade, Embargo, Energieversorgungs- oder Betriebsstörungen, Energieknappheit, behördlichen Anordnungen, gesetzlichen Verboten oder Arbeitskämpfmaßnahmen;

"KARDINALPFLICHT" bezeichnet gemäß § 6 Ziffer 2 der AGB-Dienstleistungen eine wesentliche Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des VERTRAGS überhaupt erst ermöglicht oder auf deren Einhaltung der KUNDE regelmäßig vertraut und vertrauen darf;

"KUNDE" bezeichnet den Vertragspartner von EMPAL;

"KUNDENDATEN" bezeichnet die personenbezogenen Daten oder die sonstigen Daten, welche der KUNDE in die SOFTWARE einstellt, dort bearbeitet und speichert;

"MATERIALIEN UND RESULTATE" bezeichnet die Implementierung, Konfiguration, Parametrierung, Stammdatenpflege und sonstigen Leistungsbestandteile zum Customizing der SOFTWARE sowie die Konfigurationen von sonstigen Computerprogrammen, Technologien und Hardware ebenso wie bspw. für den KUNDEN einzurichtende Schnittstellen, Skripte oder Protokolle sowie alle Informationen, Datensätze und Dokumente, einschließlich Skizzen, Entwürfe, Konzepte, Präsentationen - egal, ob in Print oder in elektronischer Form - die durch EMPAL geschaffen wurden oder werden;

"MODULE" bezeichnet die vom KUNDEN bestellten Softwareprogramme von EMPAL. Die MODULE werden dem KUNDEN von EMPAL im nicht parametrisierten Zustand in ihren Standardfunktionen nach Maßgabe eines abgeschlossenen Vertrags zur Nutzung zur Verfügung gestellt;

"PARTEI" bezeichnet entweder den KUNDEN oder EMPAL als jeweiligen Vertragspartner; beide Vertragspartner zusammen werden als "PARTEIEN" bezeichnet;

"SOFTWARE" bezeichnet die Gesamtheit der Softwareprogramme, welche die EMPAL für den KUNDEN nach Maßgabe eines abgeschlossenen Vertrags im Objektcode als MODULE für den Zweck der Installation und Nutzung auf dem System (on premise oder in einer Cloud) des KUNDEN liefert. Der Quellcode wird dem KUNDEN nicht überlassen;

"SERVICEZEITEN" bezeichnet die Zeiten, in denen EMPAL Dienstleistungen regelmäßig erbringt. Diese sind an Werktagen von 09:00 - 17:00 Uhr MEZ;

"SOFTWARE-ERWEITERUNGEN DES HERSTELLERS" sind Ergebnisse von ausdrücklich vereinbarten Leistungen der ATOSS SOFTWARE AG (im Folgenden „ATOSS“), wie etwa kundenspezifische Anpassungen der SOFTWARE (im Objektcode und / oder Quellcode);

"VERBUNDENES UNTERNEHMEN" bezeichnet jedes Unternehmen, das direkt oder indirekt von einer PARTEI kontrolliert wird oder unter gemeinsamer Kontrolle mit einer PARTEI steht. "Kontrolle" im Sinne dieser Definition bedeutet (i) direktes oder indirektes Eigentum oder Kontrolle von mehr als 50% der stimmberechtigten Anteile des betreffenden Unternehmens und / oder (ii) die Fähigkeit, die Leitung und die Politik des betreffenden Unternehmens zu lenken oder zu veranlassen;

"VERTRAG" bezeichnet die Gesamtheit von Rechten und Pflichten der PARTEIEN, welche sich je nach Einzelfall ergeben aus (a) dem ANGEBOT, (b) diesen AGB-Dienstleistungen, (c) der AWW und (d) den sonstigen im ANGEBOT referenzierten Anlagen; der VERTRAG kommt durch schriftliche Auftragsbestätigung oder Gegenzeichnung durch EMPAL gegenüber dem KUNDEN zustande;

"VERTRAULICHE INFORMATIONEN" bezeichnet sämtliche Informationen, einschließlich Daten und sonstige Materialien, die von EMPAL oder dem KUNDEN - ungeachtet dessen, ob diese schriftlich, elektronisch oder mündlich mitgeteilt werden -, (i) als „vertraulich“ gekennzeichnet oder in sonstiger Weise als vertraulich eingestuft wurden oder (ii) welche ein vernünftiger DRITTER aufgrund ihres Wesens oder aufgrund der Umstände als schutzwürdig und deshalb als vertraulich betrachten würde. Als solche vertrauliche Informationen gelten ins-besondere die KUNDENDATEN, Informationen über die Geschäftstätigkeiten und / oder -prozesse der PARTEIEN sowie sämtliche Software, Technologien und das Know-How an EMPAL in jeglicher Form und deren Aktualisierungen und Bearbeitungen, das Geschäftsmodell sowie die Kooperationspartner und Lieferanten der EMPAL, Preise, Angebotsunterlagen, (Marketing-) Ideen, Broschüren, Werbematerialien und Präsentationen, Konzepte sowie sämtliche hiervon erstellte Kopien und Aufzeichnungen. Nicht als vertrauliche Informationen gelten Informationen, (i) die von der offenlegenden PARTEI ausdrücklich als "nicht vertraulich" gekennzeichnet wurden; (ii) die die empfangende PARTEI ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung rechtmäßig entwickelt oder erworben hat; (iii) die bereits allgemein bekannt sind oder nachträglich allgemein bekannt werden, ohne dass die empfangende PARTEI dies zu vertreten hat oder dies auf einen Vertragsbruch zurückzuführen ist; (iv) die der empfangenden PARTEI von einem DRITTEN, welcher zur Offenlegung berechtigt ist, ohne Verstoß gegen diese AGB-Dienstleistungen mitgeteilt oder überlassen werden oder (v) die von der offenlegenden PARTEI mit ausdrücklicher schriftlicher Erlaubnis zur Bekanntmachung freigegeben wurden;

"WERKLEISTUNGEN" sind Vertragsleistungen von EMPAL wie insbesondere Softwareinstallation, Parametrisierung, Programmierung von Schnittstellen, Datenmigration und Erstellung einer Dokumentation;

"WERKTAG" meint die Wochentage von Montag bis Freitag (ausgenommen gesetzlich anerkannte Feiertage am Sitz von EMPAL sowie nicht der 24. und der 31.12.).

II. Allgemeine Geschäftsbedingungen

§1 Geltung dieser AGB-Dienstleistungen

Anwendungsbereich: Diese AGB-Dienstleistungen regeln die Rechte und Pflichten in Bezug auf die Erbringung von Dienstleistungen unter dem VERTRAG zwischen dem KUNDEN und der EMPAL GmbH (im Folgenden „EMPAL“). Die nachfolgenden Regelungen gelten für vorvertragliche Beziehungen zwischen den PARTEIEN entsprechend.

Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des KUNDEN finden keine Anwendung, beispielsweise auch dann nicht, wenn EMPAL ihrer Geltung nicht ausdrücklich widerspricht oder wenn EMPAL in Kenntnis der AGB des KUNDEN die Dienstleistungen vorbehaltlos erbringt.

Diese AGB-Dienstleistungen richten sich ausschließlich an Unternehmer, juristische Personen des öffentlichen Rechts oder öffentliches Sondervermögen.

Definitionen: Für diese AGB-Dienstleistungen gelten die im I. Teil festgelegten Definitionen und Klarstellungen.

§2 Gegenstand der Leistungserbringung

Allgemeines: EMPAL erbringt gegenüber dem KUNDEN die im VERTRAG oder vom KUNDEN angenommenen Angebot (im Folgenden zusammen „VERTRAG“) festgelegten Dienstleistungen nach dem AKTUELLEM STAND DER TECHNIK. Im VERTRAG werden dabei die jeweiligen Leistungsgegenstände sowie die Einzelheiten zur Leistungserbringung konkretisiert.

Die Bedingungen dieser AGB-Dienstleistungen finden bei allen VERTRÄGEN Anwendung, die Dienstleistungen von EMPAL für den KUNDEN zum Gegenstand haben. Dabei gilt:

- Alle VERTRÄGE, die insbesondere Beratungsleistungen, die Durchführung von Schulungen oder die Einrichtung von technischen Basisleistungen sowie die fachliche und technische Unterstützung in Bezug auf die Installation, Implementierung, Konfiguration, Parametrierung, Stammdatenpflege oder sonstige Maßnahmen zum Customizing der SOFTWARE von ATOSS zum Gegenstand haben, gelten als Dienstleistungsverträge gemäß dem geltenden Dienstvertragsrecht und unterliegen dem Anwendungsbereich von diesem I. Teil, sowie zusätzlich dem Anwendungsbereich des II. Teils dieser AGB-Dienstleistungen. Die Bedingungen des III. Teils finden auf Dienstleistungen keine Anwendung.
- Alle VERTRÄGE, die (i) die Herstellung von nicht standardisierten, d. h. kundenspezifischen und neu zu entwickelnden Sonderprogrammierungen, die ausdrücklich auf Basis eines individuellen Kundenwunsches erstellt werden oder Werkleistungen als Leistungsinhalt haben und (ii) im VERTRAG ausdrücklich als Werkvertrag oder in Bezug auf einzelne Leistungen als Werkleistungen bezeichnet werden, gelten als Werkverträge gemäß dem geltenden Werkvertragsrecht und unterliegen dem Anwendungsbereich von diesem I. Teil, sowie zusätzlich dem Anwendungsbereich des III. Teils dieser AGB-Dienstleistungen. Die Bedingungen des II. Teils finden auf Werkleistungen keine Anwendung.

Personaleinsatz: EMPAL erbringt die Dienstleistungen durch eigenes Personal oder durch beauftragte DRITTE, die als Unterauftragnehmer zur Erfüllung der Leistungspflichten eingeschaltet werden. EMPAL sorgt dafür, dass jeweils hinreichend qualifiziertes Personal im Einsatz ist. Einen Wechsel des eingesetzten Personals wird EMPAL dem KUNDEN rechtzeitig anzeigen.

EMPAL entscheidet gemäß den Vorgaben des VERTRAGS über die Durchführung der Leistungserbringung und ist für die Beaufsichtigung und Steuerung des eingesetzten Personals und für die Ausübung des Weisungsrechts gegenüber dem eingesetzten Personal allein verantwortlich. Der KUNDE ist gegenüber dem durch EMPAL eingesetzten Personal nicht weisungsbefugt.

Die Regelungen des VERTRAGES gelten bei Widersprüchen zu Bestimmungen dieser AGB-Dienstleistungen vorrangig. Ein geschlossener Vertrag zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO geht in seiner jeweils aktuellen, zwischen den Parteien vereinbarten Fassung abweichenden anderen Vereinbarungen und Vertragsdokumenten vor, soweit Regelungen zum Datenschutz betroffen sind.

Sofern EMPAL aufgrund eines Ereignisses höherer Gewalt an der Leistungserbringung gehindert ist, gelten die Leistungsfristen um die Dauer der Behinderung und um eine angemessene Anlaufzeit nach Ende der Behinderung („Leistungsbehinderung“) als verlängert. Für die Dauer der Leistungsbehinderung liegt keine Pflichtverletzung vor. EMPAL zeigt dem KUNDEN derartige Leistungsbehinderungen und ihre voraussichtliche Dauer unverzüglich mit. Solange EMPAL wegen eines solchen Ereignisses HÖHERER GEWALT keine Vertragsleistungen erbringen kann, ist der KUNDE von der Leistungspflicht befreit. Dauert die höhere Gewalt ununterbrochen länger als vier Wochen oder wird EMPAL die Leistungserbringung in den Fällen der höheren Gewalt unmöglich, werden der KUNDE und EMPAL von den jeweils geschuldeten Leistungspflichten frei.

§3 Kooperation

Terminabsprachen: EMPAL wird dem KUNDEN rechtzeitig den Zeitraum mitteilen, in welchem die Dienstleistungen erbracht werden. EMPAL wird den KUNDEN zudem über absehbare Verzögerungen informieren, sobald diese für EMPAL erkennbar werden. EMPAL kann eine angemessene Verschiebung des Termins sowie eine angemessene Wiederanlaufzeit verlangen, wenn ein Umstand, den EMPAL nicht zu vertreten hat, vorliegt und hierdurch die Durchführung der vereinbarten Dienstleistungen wesentlich erschwert, die ordnungsgemäße Durchführung des VERTRAGS zeitweilig behindert wird oder unmöglich ist.

Ansprechpartner: Wesentlich für die Umsetzung der Dienstleistungen durch EMPAL sind klare Kommunikations- und Koordinationsstrukturen. Daher stellt der KUNDE die Verfügbarkeit eines fachlichen und technischen Ansprechpartners sowie eines Stellvertreters mit ausreichend Knowhow und Erfahrungswerten betreffend den vereinbarten Dienstleistungen, Rechten und Entscheidungskompetenzen während des Leistungszeitraums sicher. Der KUNDE wird einen Wechsel des Ansprechpartners oder seines Stellvertreters oder deren Kontaktdaten der GESELLSCHAFT unter Benennung eines neuen Ansprechpartners oder neuer Kontaktdaten unverzüglich mitteilen.

Mitwirkungspflichten: Die Umsetzung der Dienstleistungen durch EMPAL setzt voraus, dass der KUNDE in seiner Betriebssphäre die erforderlichen personellen und technischen Voraussetzungen schafft und die Mitwirkungspflichten im nachstehend aufgeführten Umfang und in der erforderlichen Leistungsqualität für EMPAL erbringt. Der KUNDE hat insbesondere:

- geeignete Maßnahmen zu treffen, damit die Kommunikation zwischen ihm und EMPAL sichergestellt ist (z. B. Sicherstellung, dass E-Mails von den bekannten Kontakten von EMPAL nicht vom Spam-Filter abgefangen werden);
- alle erforderlichen Informationen, Kopien von Unterlagen sowie Vorgänge und Umstände, die für die Durchführung der zu erbringenden Dienstleistungen von Bedeutung sein können, rechtzeitig und vollständig sowie im erforderlichen Dateiformat zur Verfügung zu stellen oder mitzuteilen;
- alle EMPAL bereitgestellten Informationen und Daten im Original oder in Kopie zu verwahren, sodass eine Rekonstruktion bei Beschädigung oder Datenverlust jederzeit möglich ist;
- auf Verlangen von EMPAL die Vollständigkeit der bereitgestellten Informationen und Erklärungen in einer von der GESELLSCHAFT formulierten Erklärung zumindest in Textform zu bestätigen;
- soweit für die Leistungserbringung erforderlich, Arbeitsräume und Arbeitsmittel (z. B. Telekommunikationsmittel, Internet- und Netzwerkzugang) für EMPAL rechtzeitig zur Verfügung zu stellen oder mitzuteilen;
- einen Remotezugriff zu der SOFTWARE für EMPAL insbesondere für die Erbringung der Dienstleistungen zu ermöglichen; hierbei wird der KUNDE sicherstellen, dass nur solche personenbezogenen Daten, die den konkreten Einzelfall betreffen, auf seinem Kundensystem via remote für EMPAL einsehbar sind. Wenn der KUNDE EMPAL auf deren Anforderung keinen Remotezugriff ermöglicht und kein anderes gleich geeignetes Mittel zur Verfügung steht, kann EMPAL die betreffende Leistung ablehnen und ist für die daraus entstehenden Konsequenzen nicht verantwortlich;
- die erforderlichen IT-Infrastrukturen, Hardware und SOFTWARE inkl. entsprechender Lizenzierung bereitzustellen.

Im Übrigen wird der KUNDE, die im Zusammenhang mit der Durchführung der Dienstleistungen erforderlichen Mitwirkungspflichten erbringen, es sei denn diese sind für ihn nicht zumutbar. Die Mitwirkungspflichten des KUNDEN sind wesentliche Vertragspflichten und werden vom KUNDEN auf eigene Kosten erfüllt. Erbringt der KUNDE eine seiner Mitwirkungspflichten nicht vereinbarungsgemäß, so haftet EMPAL nicht für die daraus entstehenden Folgen, wie etwa zusätzlicher Leistungsaufwand und / oder Verzögerungen. EMPAL kann dem KUNDEN zur Nachholung der Mitwirkungsleistungen unter Fristsetzung auffordern und nach erfolglosem Ablauf der Nachholungsfrist den VERTRAG kündigen. EMPAL behält sich vor, Mehraufwände, die durch die Nichteinhaltung von Mitwirkungspflichten des KUNDEN verursacht werden, gesondert nach den jeweils geltenden Vergütungssätzen zu berechnen.

§4 Geistiges Eigentum

Geistiges Eigentum von EMPAL: Das geistige Eigentum, gewerbliche Schutzrechte und alle sonstigen Rechte von EMPAL an den bereitgestellten MATERIALIEN und RESULTATE sowie an Arbeitsergebnissen bleiben bei EMPAL, sofern in diesen AGB-Dienstleistungen nicht abweichend geregelt oder zwischen den Vertragsparteien ausdrücklich zumindest in Textform abweichend vereinbart. Das gilt auch dann, wenn diese MATERIALIEN vom KUNDEN oder DRITTEN eigenmächtig bearbeitet, übersetzt oder unverändert oder bearbeitet mit Fremdprodukten verbunden werden. EMPAL räumt dem KUNDEN jedoch für die Nutzungsdauer der lizenzierten SOFTWARE ein einfaches (d. h. nicht-ausschließliches), nicht übertragbares, nicht unterlizenzierbares Recht ein, die bereitgestellten MATERIALIEN UND RESULTATE für die eigenen internen Geschäftszwecke zu nutzen und / oder durch VERBUNDENE UNTERNEHMEN des KUNDEN nutzen zu lassen. Dem KUNDEN ist es strikt untersagt, einen angebrachten Urheberrechtsvermerk in den übermittelten MATERIALIEN UND RESULTATE zu entfernen.

Geistiges Eigentum des KUNDEN: Das geistige Eigentum, gewerbliche Schutzrechte und alle sonstigen Rechte des KUNDEN an den KUNDENDATEN und sonstige Informationen des KUNDEN sowie Bearbeitungen, Veränderungen und Weiterentwicklungen an diesen bleiben bei dem KUNDEN. Der KUNDE räumt EMPAL jedoch für die Dauer des VERTRAGS ein einfaches (d. h. nicht-ausschließliches), nicht übertragbares, nicht Unterlizenzierbares Recht ein, die überlassenen KUNDENDATEN und sonstige Informationen zu nutzen und / oder durch Personal von VERBUNDENEN UNTERNEHMEN und / oder Unteraufnehmern von EMPAL nutzen zu lassen, soweit dies zur Leistungserbringung erforderlich ist.

KUNDENDATEN und sonstige Informationen: EMPAL können Analysen, Untersuchungen, Auswertungen und Messungen durchführen (zusammen "ANALYSEN"), die anonymisierte KUNDENDATEN und / oder sonstige Daten und Informationen, wie beispielsweise Lizenzinformationen zu SOFTWARE, technische Informationen oder solche Informationen, die sich aus den technischen, funktionalen Rahmenbedingungen des Einsatzes und der Nutzung der SOFTWARE durch den KUNDEN ergeben, enthalten.

Die in den KUNDENDATEN enthaltenen nicht-anonymisierten, personenbezogenen Daten, werden - soweit nicht anders vereinbart - nur zur Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen entsprechend den Regelungen der AVV verwendet. Soweit EMPAL die KUNDENDATEN anonymisiert und aggregiert, kann sie ANALYSEN beispielsweise für die folgenden Zwecke durchführen: (i) zur Verbesserung des Produkt- und Serviceportfolios, der technischen Ressourcen und des Supports, (ii) zur Forschung, Neu- und Weiterentwicklung von professionellen Serviceleistungen, (iii) zur Überprüfung und Sicherstellung der Datenintegrität, (iv) zur Erstellung von Forecasts und Bedarfsszenarien, (v) zur Feststellung und Auswertung von Korrelationen und Trends in Branchensegmenten, (vi) zur Einrichtung und zum Ausbau von Anwendungen im Bereich KI (Künstliche Intelligenz) und (vii) zum anonymen Benchmarking. ANALYSEN und die anonymisierten KUNDENDATEN und sonstigen Informationen kann EMPAL automatisch an sich weiterleiten.

EMPAL wird im Zeitpunkt ihrer Entstehung alleinige Rechtsinhaberin an den aus der ANALYSE gewonnenen Daten und Informationen. Das geistige Eigentum, gewerbliche Schutzrechte und alle sonstigen Rechte an den KUNDENDATEN bleiben bei dem KUNDEN oder den sonstigen Rechtsinhabern.

ARBEITSERGEBNISSE: An den durch Werkleistungen (III. Teil dieser AGB-Dienstleistungen) entstehenden ARBEITSERGEBNISSEN räumt EMPAL dem KUNDEN ein einfaches (d. h. nicht ausschließliches), im Übrigen aber umfassendes, übertragbares und unterlizenzierbares, räumlich und zeitlich nicht beschränktes Nutzungsrecht ein, diese für die eigenen internen Geschäftszwecke zu nutzen und / oder durch VERBUNDENE UNTERNEHMEN des KUNDEN nutzen zu lassen.

Soweit es sich bei den Werkleistungen um Anpassungen der DOKUMENTATION oder der Schulungsunterlagen von EMPAL handelt, räumt EMPAL dem KUNDEN ein einfaches Nutzungsrecht gemäß den Bestimmungen des Lizenzvertrages zwischen dem KUNDEN und ATOSS über deren lizenzierte Software ein. Im Übrigen verbleiben sämtliche Rechte bei EMPAL.

§5 Vergütung und Zahlungsmodalitäten

Vergütung: Die Einzelheiten der Vergütungen sowie zur Rechnungsstellung sind grundsätzlich im jeweiligen VERTRAG spezifiziert. Die Höhe der zu zahlenden Vergütung richtet sich nach Zeit und Aufwand und nach Maßgabe der Dienstleistungssätze gemäß der jeweils gültigen Preisliste von EMPAL. Die PARTEIEN können im VERTRAG anderslautende Regelungen treffen. Der tatsächliche Zeit- und Materialaufwand wird durch EMPAL festgehalten und dem KUNDE spätestens im Laufe des folgenden Monats zur Verfügung gestellt. Der KUNDE erhält auf Wunsch Einsicht in Tätigkeitsberichte. Alle Vergütungssätze von EMPAL verstehen sich netto zuzüglich der jeweils geltenden Steuern.

Fälligkeit: Zahlungen sind innerhalb von zehn (10) Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug fällig.

Zahlungsverzug: Kommt der KUNDE mit einer Pflicht zur Zahlung der Vergütung oder Mitwirkung in Verzug, ist Empal berechtigt, eine Vertragsstrafe i.H.v. 0,3 % der vereinbarten Gesamtvergütung (brutto) für jeden angebrochenen Werktag zu verlangen, an dem sich der Kunde im Verzug befindet. Dies gilt nicht, wenn der Kunde die Pflichtverletzung nicht zu vertreten hat. Die Vertragsstrafe ist insgesamt auf eine Höhe von 5 % (brutto) beschränkt. Die Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen bleibt durch das Verlangen auf Zahlung der Vertragsstrafe unberührt. Die Vertragsstrafe ist auf einen Schadenersatzanspruch anzurechnen.

Aufrechnungsrecht: Der KUNDE kann nur mit solchen Forderungen aufrechnen, die unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind.

Spesen und Reisekosten: Reisekosten, Tages- und Übernachtungsgelder werden nach Aufwand berechnet. Reisezeiten gelten als Arbeitszeit und damit als abrechenbarer Aufwand.

Terminabsagen: Ein Termin, der vom KUNDEN zehn bis fünfzehn WERKTAGE zuvor abgesagt wird, wird dem KUNDEN 25% und bei fünf bis zehn WERKTAGEN 50 % der für den Termin vorgesehenen Dienstleistungsschätzung in Rechnung gestellt. Termine, die vom KUNDEN weniger als fünf WERKTAGE zuvor abgesagt werden, werden dem KUNDEN vollständig in Rechnung gestellt.

§6 Haftung

Unbeschränkte Haftung: EMPAL haftet nach den gesetzlichen Vorschriften unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, sowie im Falle der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, bei Verstößen gegen das Produkthaftungsgesetz sowie im Umfang einer von EMPAL übernommenen Garantie.

Haftung bei einfacher Fahrlässigkeit: Vorbehaltlich § 6 Ziffer 1 haftet EMPAL bei einfach fahrlässiger Verletzung einer Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des VERTRAGS überhaupt erst ermöglicht oder auf deren Einhaltung der KUNDE regelmäßig vertraut und vertrauen darf ("KARDINALPFLICHT"), der Höhe nach begrenzt auf vertragstypische, vorhersehbare Schäden.

Konkretisierung: In den Fällen von § 6 Ziffer 2 ist die Haftung von EMPAL unabhängig vom Rechtsgrund auf € 25.000 begrenzt.

Haftungsausschluss: Im Übrigen ist die Haftung von EMPAL ausgeschlossen. Außer in den Fällen von § 6 Ziffer 1 haftet EMPAL insbesondere nicht für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, Schäden aus Ansprüchen DRITTER und sonstige mittelbare und Folgeschäden. Davon ausgenommen sind gerichtlich auferlegte Kosten und Schadenersatzbeträge, die EMPAL nach Maßgabe von § 17 Ziffer 1 dieser AGB-Dienstleistungen im Zusammenhang mit Schutzrechtsbehauptungen von DRITTEN übernimmt. Die EMPAL ist nicht haftbar für Folgen, die darauf beruhen, dass der KUNDE die Leistungen nicht in Übereinstimmung mit dem Vertragszweck und diesen AGB-Dienstleistungen nutzt.

Höhere Gewalt: Für Ereignisse HÖHERER GEWALT, die EMPAL die Durchführung der Leistungen wesentlich erschweren, die ordnungsgemäße Durchführung des VERTRAGS zeitweilig behindern oder unmöglich machen, haftet EMPAL nicht.

Soweit nach dem Vorstehenden die Haftung von EMPAL ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die Haftung der gesetzlichen Vertretungsorgane und Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen, insbesondere für die Mitarbeiter von EMPAL

§7 Verjährung

Mit Ausnahme von Ansprüchen wegen Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit oder wegen der schuldhaften Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit gilt für Haftungsansprüche sowie im Falle von Werkleistungen für Gewährleistungsansprüche (III. Teil § 17 dieser AGB-Dienstleistungen) gegen EMPAL eine Verjährungsfrist von einem (1) Jahr. Die Verjährungsfrist beginnt ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn.

§8 Vertraulichkeit

Die PARTEIEN sind verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten VERTRAULICHEN INFORMATIONEN zeitlich unbegrenzt vertraulich zu behandeln, insbesondere nicht an DRITTE weiterzugeben oder anders als zu vertraglichen Zwecken zu verwerten. Soweit eine Weitergabe an DRITTE zur Ausübung von Rechten oder zur Vertragserfüllung notwendig ist, sind diese DRITTEN auf die Einhaltung von mit diesem § 8 im Wesentlichen vergleichbaren Vertraulichkeitspflichten zu verpflichten. Die empfangende PARTEI darf VERTRAULICHE INFORMATIONEN ausnahmsweise offenlegen, soweit sie aufgrund einer bindenden gesetzlichen, richterlichen oder behördlichen Entscheidung die VERTRAULICHEN INFORMATIONEN offenbaren muss. Vor der Offenlegung verpflichtet sich die PARTEI, welche die VERTRAULICHEN INFORMATIONEN erhalten hat, die jeweils andere PARTEI unverzüglich über die Anordnung der Offenlegung der VERTRAULICHEN INFORMATIONEN schriftlich zu informieren, damit diese Rechtsmittel rechtzeitig ergreifen kann, um die Offenlegung zu verhindern oder diese zu beschränken. Legt sie ein Rechtsmittel ein, so ist die andere PARTEI weiterhin an die Geheimhaltungspflicht gebunden, solange das Rechtsmittel aufschiebende Wirkung hat. Die offenlegende PARTEI wird die empfangende PARTEI über die Einlegung eines Rechtsmittels informieren.

§9 Datenschutz

EMPAL und der KUNDE haben mit Unterzeichnung des VERTRAGS eine AVV nach Maßgabe der DSGVO geschlossen. Sämtliche Verarbeitungen von nicht-anonymisierten, personenbezogenen KUNDENDATEN erfolgen durch EMPAL im Auftrag des KUNDEN auf Basis der AVV.

Bei der Erbringung von Dienstleistungen durch EMPAL wird der KUNDE sicherstellen, dass nur solche personenbezogenen Daten, die den konkreten Einzelfall betreffen (etwa zur fachlichen und technischen Unterstützung in Bezug auf Konfigurationen), via remote für EMPAL einsehbar sind.

Eine Übermittlung von nicht-anonymisierten, personenbezogenen KUNDENDATEN (z. B. Test-daten, Mitarbeiterstammdaten etc.) auf vorab nicht gemeinsam festgelegten Übermittlungs- und Kommunikationswegen an EMPAL ist nicht zulässig.

§10 Sonstiges

Schriftform: Änderungen und Ergänzungen des VERTRAGS bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für den Verzicht des Schriftformerfordernisses oder das Abbedingen dieser Schriftformklausel selbst.

Form von Kündigungen und Rücktritt: Grundsätzlich endet ein VERTRAG mit Zeitablauf. Die Erklärung der Kündigung oder - ausschließlich bei Werkleistungen - des Rücktritts hat, unabhängig einer rechtlichen Wirkung, schriftlich zu erfolgen; Textform, z. B. per E-Mail oder Telefax, ist nicht ausreichend.

Änderungen des VERTRAGS: EMPAL ist berechtigt, die Bestimmungen des VERTRAGS zu ändern oder zu ergänzen, soweit hierdurch das bei Vertragsschluss vereinbarte Äquivalenzverhältnis in Bezug auf wesentliche Vertragsbestandteile nicht zum Nachteil des KUNDEN berührt wird und die Änderungen für den KUNDEN zumutbar sind. Die Anpassungsbefugnis erstreckt sich hierbei insbesondere auf Änderungen in Bezug auf (i) technische Entwicklungen, (ii) Änderungen der rechtlichen Rahmenbedingungen, (iii) Anpassungen der Regelungen zum Umgang mit personenbezogenen Daten, (iv) die Beseitigung einer nachträglich entstandenen Äquivalenzstörung oder (v) die Beseitigung von Regelungslücken (z. B. bei unvorhersehbaren, veränderten Umständen).

EMPAL wird den KUNDEN über die geplanten Änderungen vorab informieren. Die Änderungen gelten als vom KUNDEN angenommen, wenn er diesen nicht innerhalb von sechs (6) Wochen nach der Änderungsmitteilung gegenüber EMPAL zumindest in Textform widerspricht. In der Änderungsmitteilung weist EMPAL den KUNDEN auch auf die vorgesehene Bedeutung seines Verhaltens hin.

Übertragung: Der KUNDE ist nicht berechtigt, den VERTRAG oder einzelne Rechte und Pflichten an DRITTE, ohne vorherige schriftliche Zustimmung durch EMPAL abzutreten oder zu übertragen. EMPAL kann den VERTRAG an ein mit ihr VERBUNDENES UNTERNEHMEN übertragen.

Abwerbverbot: Der KUNDE wird während der Vorgespräche sowie der Dauer des VERTRAGS und für einen Zeitraum von zwei Jahren nach Beendigung der Gespräche oder des VERTRAGS keine BERATER von EMPAL oder ihrer VERBUNDENEN UNTERNEHMEN für eigene oder fremde Zwecke abwerben, einstellen oder auf sonstige Weise beschäftigen. Das Verbot gilt auch für den Versuch der vorgenannten Handlungen.

Referenzvereinbarung: Es wird zwischen EMPAL und dem KUNDE eine Referenzvereinbarung geschlossen, welche EMPAL folgende Rechte einräumt:

Der KUNDE erklärt sich damit einverstanden, dass EMPAL ihn als Referenzkunden auf seiner Website und sämtlichen Werbezwecken nennt und seinen Firmennamen und Logos/Markenzeichen sowie eine allgemeine Beschreibung der erbrachten Dienstleistungen oder erworbenen Produkte des Unternehmens zu Referenzzwecken verwenden darf.

EMPAL haftet nicht für die Richtigkeit der in der Referenz enthaltenen Informationen, sofern diese Informationen nicht vorsätzlich falsch dargestellt oder grob fahrlässig verschwiegen wurden. Diese Referenzvereinbarung bleibt gültig, solange der KUNDE eine aktive Geschäftsbeziehung mit EMPAL hat, es sei denn, sie wird von einer der PARTEIEN schriftlich gekündigt.

Rechtswahl, Gerichtsstand: Für alle Ansprüche aus oder im Zusammenhang mit dem VERTRAG ist ausschließlich das Recht am Sitz von EMPAL anzuwenden; die Anwendung des "Einheitlichen UN-Kaufrechts" (Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Wareneinkauf) wird ausdrücklich ausgeschlossen. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem VERTRAG ist am Sitz von EMPAL.

III. Ergänzende Bestimmungen für dienstvertragliche Dienstleistungen

§11 Ansprüche bei Nichtleistung oder verspäteter Erbringung von dienstvertraglichen Dienstleistungen

Werden die Dienstleistungen nicht vertragsgemäß erbracht und hat EMPAL dies zu vertreten, ist sie verpflichtet, die betreffenden Dienstleistungen auf ausdrückliche Rüge des KUNDEN vertragsgemäß zu erbringen. Die Rüge des KUNDEN muss schriftlich gegenüber EMPAL und spätestens innerhalb von zwei (2) Wochen ab Kenntnisnahme oder ab dem Zeitpunkt, zu dem der KUNDE ohne grobe Fahrlässigkeit hätte Kenntnis erlangen müssen, erfolgen. Gelingt die vertragsgemäße Leistungserbringung auch dann nicht, ist der KUNDE zur fristlosen Kündigung des VERTRAGS berechtigt, vorausgesetzt (i) die Leistungserbringung scheitert aus vom KUNDEN nicht zu vertretenden Gründen und (ii) der KUNDE hat EMPAL schriftlich eine angemessene Nachholungsfrist gesetzt und diese Frist ist erfolglos verstrichen.

In diesem Fall steht EMPAL ein Vergütungsanspruch auf die bis zum Wirksamwerden der Kündigung bereits erbrachten Leistungen zu. Die Vergütung entfällt nur für solche Leistungen, für die der KUNDE spätestens binnen zwei (2) Wochen nach seiner Kündigungserklärung nachweist, dass diese für ihn nicht nutzbar und ohne Interesse sind. Weitergehende Ansprüche des KUNDEN sind ausgeschlossen. Der vorgenannte Ausschluss gilt nicht bei Ansprüchen wegen Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit oder wegen der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt hiervon unberührt.

IV. Ergänzende Bestimmungen für Werkleistungen

§12 Durchführung von Dienstleistungen in Form von Werkleistungen

Ausdrückliche Kennzeichnung: EMPAL erbringt Werkleistungen (i) nur im Zusammenhang mit der Herstellung von nicht standardisierten, d. h. kundenspezifischen und / oder neu zu entwickelnden Sonderprogrammierungen und vergleichbaren ARBEITSERGEBNISSEN, die ausdrücklich auf Basis eines individuellen Kundenwunsches erstellt werden und (ii) im VERTRAG ausdrücklich als Werkvertrag oder in Bezug auf einzelne Leistungen als Werkleistungen bezeichnet werden. EMPAL und der KUNDE werden die betreffenden Leistungen daher unter Hinweis auf deren werkvertraglichen Charakter im VERTRAG ausdrücklich und eindeutig kennzeichnen. Fehlt eine ausdrückliche Kennzeichnung, haben die PARTEIEN die im VERTRAG festgelegten Leistungen im Zweifel als dienstvertragliche Dienstleistungen vereinbart und die Bedingungen unter diesem III. Teil finden keine Anwendung.

Soweit im VERTRAG nicht ausdrücklich als solche gekennzeichnet, handelt es sich bei Festlegungen hinsichtlich der Beschaffenheit der ARBEITSERGEBNISSE nicht um Garantieerklärungen.

Lieferumfang: Ist Gegenstand der Werkleistung eine Sonderprogrammierung, so ist die Lieferung einer Dokumentation der erbrachten Werkleistung sowie die Herausgabe des Quellcodes nur geschuldet, wenn dies ausdrücklich zwischen den PARTEIEN im VERTRAG vereinbart ist. Im Falle einer solchen Vertragsregelung erfolgt die Herausgabe des Quellcodes ausschließlich durch Hinterlegung bei einer unabhängigen Hinterlegungsstelle unter Abschluss einer separaten Hinterlegungsvereinbarung. Die Hinterlegung erfolgt dabei in einem allgemein verständlichen, marktüblichen Format. Ist die Herausgabe eines ARBEITSERGEBNISSES nur möglich, soweit auch der Quellcode der SOFTWARE offengelegt werden muss, so erfolgt die Herausgabe von Quellcode durch EMPAL ebenfalls ausschließlich durch Hinterlegung bei einer unabhängigen Hinterlegungsstelle unter Abschluss einer separaten Hinterlegungsvereinbarung. Die Kosten und Gebühren für die Hinterlegung, einschließlich einer etwaigen ersten oder weiteren Prüfung der ARBEITSERGEBNISSE, sind vom KUNDEN zu tragen.

Fristen und Termine: Fristen und Termine in Bezug auf die Fertigstellung und Bereitstellung von ARBEITSERGEBNISSEN sind im VERTRAG explizit als "Verbindliche Fertigstellungstermine" zu bezeichnen. Andernfalls sind Termine und Fristen für EMPAL unverbindlich.

Erbringt der KUNDE seine Mitwirkungspflichten (vgl. hierzu § 3 und § 14) oder eine sonstige erforderliche Unterstützungsleistung nicht vereinbarungsgemäß oder nicht termingerecht und können hierdurch nach der bisherigen Planung Fristen und Termine nicht eingehalten werden, verlieren entsprechende Fristen und Termine ihre Gültigkeit. In diesem Fall werden die PARTEIEN unter Berücksichtigung der Ressourcenplanung von EMPAL neue Fristen und Termine vereinbaren. Dies gilt insbesondere dann, wenn z. B. die Erstellung eines Pflichtenheftes durch EMPAL vorgesehen ist und der KUNDE dieses erst nach dem vorgesehenen Termin freigibt oder der KUNDE an EMPAL die erforderlichen Informationen nicht rechtzeitig vorgelegt hat. Dasselbe gilt, wenn durch eine nachträgliche Änderung des Pflichtenheftes oder durch Änderungen an der Systemumgebung des KUNDEN eine fristgerechte Leistungserbringung unmöglich oder erschwert wird.

§13 Weitere Mitwirkungspflichten des KUNDEN

Ergänzend zu den Bestimmungen in § 3 dieser AGB-Dienstleistungen sind bei der Durchführung von Dienstleistungen in Form von Werkleistungen weitere Mitwirkungspflichten durch den KUNDEN zu erbringen. Dazu gehören insbesondere

- a) die Übermittlung eines vollständigen Pflichtenheftes (inklusive Anforderungskatalog und Leistungsbeschreibungen); hierbei wird der KUNDE dafür sorgen, dass die Datenverarbeitungsumgebung zur Integration der ARBEITSERGEBNISSE im erforderlichen Umfang in der Leistungsbeschreibung beschrieben ist und dem AKTUELLEN STAND DER TECHNIK entspricht;
- b) die Bereitstellung von Testdaten für die Durchführung von Abnahmetests;
- c) die Bereitstellung von hinreichend qualifiziertem sowie erfahrenem Personal und Ressourcen aus IT und den betreffenden Geschäftsbereichen während des Leistungszeitraums, damit sich Fragen unverzüglich klären lassen und / oder interne Anforderungen im Geschäftsbetrieb des KUNDEN unverzüglich umgesetzt werden können;

- d) die Steuerung von Drittparteien und Koordination von Ansprechpartnern mit Drittparteien, insbesondere wenn es um die Bereitstellung von Informationen über Drittsysteme geht.

Der konkrete Umfang der unter lit. a) und b) genannten Informationen ist im VERTRAG festzulegen. Diese Informationen müssen EMPAL rechtzeitig vor Leistungsbeginn in verbindlicher Fassung vorliegen.

§15 Anforderungen an das Pflichtenheft und die Abnahmetestdokumentation

Pflichtenheft: Das Pflichtenheft beschreibt abschließend die vom KUNDEN gestellten Anforderungen an die ARBEITSERGEBNISSE (einschließlich Leistungsbeschreibung, Entwicklungs- und Dokumentationsrichtlinien, etc.). Das Pflichtenheft muss, um verbindlich gegenüber der GESELLSCHAFT zu sein, im VERTRAG als integraler Vertragsbestandteil vereinbart werden.

Abnahmetestdokumentation: Die Abnahmetestdokumentation ist auf der Grundlage des Pflichtenheftes durch den KUNDEN zu erstellen und durch beidseitige Unterschrift anzuerkennen. Die Abnahmetestdokumentation beschreibt abschließend sämtliche Abnahmetests, deren Durchführung sowie die Festlegung von Mangelkategorien und eine Beschreibung der Abnahmekriterien, bei deren Vorliegen die Werkleistungen abnahmefähig sind. Die Abnahmetestdokumentation ist je nach Terminplan und Erforderlichkeit spätestens jedoch vier (4) Wochen vor Beginn der Abnahmetests durch beidseitige Unterschrift zu bestätigen.

Beauftragung: Wird EMPAL mit der Erstellung des Pflichtenheftes und / oder der Abnahmetestdokumentation beauftragt, so erfolgt dies nach Maßgabe der jeweils geltenden Vergütungssätze. Die erstellten Unterlagen werden mit der Freigabe durch den KUNDEN verbindlich. Der KUNDE gibt die Dokumente nach Vorlage durch EMPAL unverzüglich frei oder lehnt die Freigabe unter Angabe von Gründen ab. Soweit der KUNDE binnen zehn (10) WERKTAGEN nach Vorlage des Pflichtenheftes oder der Abnahmetestdokumentation keine Freigabe erklärt, gilt das jeweils vorgelegte Dokument als freigegeben und wird verbindlicher Vertragsbestandteil. Änderungen an dem Pflichtenheft und / oder der Abnahmetestdokumentation können nach der Freigabe nur nach Maßgabe des Änderungsverfahrens (§ 18 dieser AGB-Dienstleistungen) vereinbart werden.

§ 15 Abnahme

Bereitstellung: Die im VERTRAG als Werkleistungen festgelegten ARBEITSERGEBNISSE wird EMPAL dem KUNDEN zur Abnahme bereitstellen. Der KUNDE hat diese daraufhin unverzüglich zu testen und die Abnahme zu erklären, soweit keine abnahmehindernden, wesentlichen Mängel vorliegen.

Abnahmetest: Die Tests und die Abnahme basieren auf der Abnahmetestdokumentation oder, wenn keine Abnahmetestdokumentation vorliegt, unter Verwendung der vereinbarten Leistungsdokumentation und den im Referenzhandbuch, in den Anwenderhandbüchern und in der technischen Dokumentation definierten Funktionalitäten und Anforderungen.

Die im Rahmen des Abnahmetests gefundenen Mängel werden in drei (3) Mangelkategorien eingeordnet:

- **Mangelkategorie 1 - schwere Mängel:** das meint z. B. Mängel, die dazu führen, dass die ARBEITSERGEBNISSE insgesamt nicht genutzt werden können sowie Mängel in zentralen Funktionen der ARBEITSERGEBNISSE, die zum Abbruch der gesamten Anwendung führen.
- **Mangelkategorie 2 - mittlere Mängel:** das meint z. B. Mängel in den ARBEITSERGEBNISSEN, die nicht zu den in der Mangelkategorie 1 aufgeführten Mängeln gehören und gleichwohl so erheblich sind, dass eine Abnahme und Mangelbeseitigung im Rahmen der Gewährleistung nicht zumutbar sind, da betriebskritische Funktionen nicht ohne wesentliche Mängel sind. Der Mangel kann nicht mit organisatorischen Mitteln umgangen werden.
- **Mangelkategorie 3 - leichte Mängel:** das meint z. B. Mängel, die keine bedeutsame Auswirkung auf Funktionalität und Nutzbarkeit der ARBEITSERGEBNISSE haben. Die Nutzung der ARBEITSERGEBNISSE ist hierdurch nicht oder nur unwesentlich eingeschränkt.

Treten Mängel der Mangelkategorie 1 und 2 auf, ist EMPAL berechtigt, diese Mängel noch während der Abnahmeprüfung zu beheben oder so zu umgehen, dass eine Nutzung des ARBEITSERGEBNISSES zumindest im Sinne der Mangelkategorie 3 möglich ist.

Treten Mängel der Mangelkategorie 1 und 2 trotz Abhilferversuchs durch EMPAL weiterhin auf, ist der KUNDE berechtigt, den Abnahmetest abzubrechen und EMPAL zur Behebung der Mängel aufzufordern und EMPAL ist verpflichtet, diese unverzüglich zu beseitigen und nach Beseitigung der Mängel das betreffende ARBEITSERGEBNIS erneut zur Abnahme bereitzustellen.

Mängel der Mangelkategorie 3 sind nicht abnahmehindernd und werden im Rahmen der Gewährleistung beseitigt.

Abnahmeerklärung: Liegen keine abnahmehindernden wesentlichen Mängel der Kategorie 1 oder 2 vor, wird der KUNDE die Abnahme innerhalb von 14 Kalendertagen nach Bereitstellung durch EMPAL schriftlich erklären. Etwaige festgestellte Mängel sind zu dokumentieren. Hat der KUNDE die Abnahme nicht innerhalb dieser Frist unter Angabe mindestens eines Mangels der Mangelkategorie 1 verweigert, gilt die Abnahme mit Fristablauf als erklärt. Die Abnahme gilt ebenfalls als erklärt, wenn der KUNDE mit dem ARBEITSERGEBNIS den Produktiveinsatz beginnt.

§ 16 Gewährleistung

Die Gewährleistung von EMPAL richtet sich nach den Bestimmungen unter diesem § 17. EMPAL gewährleistet, dass die ARBEITSERGEBNISSE frei von Schutzrechten DRITTER (Rechtsmängeln) und frei von Sachmängeln sind. Die ARBEITSERGEBNISSE sind frei von Sachmängeln, wenn sie den vereinbarten Anforderungen im Wesentlichen entsprechen. EMPAL ist von ihren Gewährleistungspflichten befreit, soweit der KUNDE die ARBEITS-ERGEBNISSE entgegen den Bestimmungen des VERTRAGS oder ein Mangel des ARBEITSERGEBNISSES durch eine Handlung oder Unterlassung des KUNDEN verursacht wurde. Das ist z. B. der Fall, wenn ein Mangel auf eine eigenmächtige Bearbeitung oder Änderung des ARBEITSERGEBNISSES durch den KUNDEN zurückzuführen ist. Im Übrigen wird der KUNDE EMPAL im Rahmen des Zumutbaren bei der Beseitigung von Mängeln unterstützen.

Gewährleistungspflichten von EMPAL in Hinblick auf etwaige erforderliche Lizenzierungen bei DRITTEN bestehen nicht.

Ansprüche bei Schutzrechten DRITTER (Rechtsmängel): EMPAL wird den KUNDEN gegen alle Ansprüche, welche ein DRITTER wegen einer Verletzung eines Urheberrechts oder eines sonstigen gewerblichen Schutzrechts im Zusammenhang mit der vertragsgemäßen Inanspruchnahme der ARBEITSERGEBNISSE gegenüber dem KUNDEN hat, verteidigen und den KUNDEN von den gerichtlich auferlegten angemessenen Kosten und Schadenersatzbeträgen gemäß § 6 (Haftung) freistellen. Dies setzt kumulativ voraus, dass der KUNDE (i) EMPAL unverzüglich nach Kenntniserlangung über die Geltendmachung der Ansprüche durch den DRITTEN schriftlich informiert, (ii) zu keinem Zeitpunkt ein Anerkenntnis der behaupteten Schutzrechtsverletzung oder ein vergleichbares Schuldeingeständnis abgibt, (iii) EMPAL die alleinige Kontrolle über die Abwehr und Vergleichsverhandlungen der Ansprüche mit dem DRITTEN überlässt und (iv) EMPAL im Rahmen des Zumutbaren bei der Abwehr der Ansprüche unterstützt. Kommt es zu einer gerichtlichen Auseinandersetzung oder einem Schiedsverfahren mit dem DRITTEN, wird der KUNDE EMPAL die Führung der Rechtstreitigkeit / des Schiedsverfahrens überlassen, dem von EMPAL bestellten oder bezeichneten Anwalt Vollmacht erteilen und diesem gegenüber Auskünften im erforderlichen Umfang geben. Soweit der KUNDE EMPAL die gerichtliche und außergerichtliche Rechtsverteidigung nicht vollständig übertragen kann, hat er EMPAL stattdessen im Innenverhältnis die alleinige Kontrolle hierüber einzuräumen; EMPAL wird die Rechtsverteidigung sodann im Einvernehmen mit dem KUNDEN durchführen. Wird rechtskräftig festgestellt oder besteht der begründete Verdacht, dass die ARBEITSERGEBNISSE oder Teile davon Rechten DRITTER unterliegen, kann EMPAL auf ihre Kosten und nach ihrer Wahl entweder die Rechte des DRITTEN für die betreffenden Teile erwerben oder die betreffenden Teile austauschen oder derart ändern, dass sie nicht mehr die Rechte des DRITTEN verletzen, jedoch weiterhin den vereinbarten Anforderungen im Wesentlichen genügen.

Sachmängel: Voraussetzung für die Geltendmachung von Mängelansprüchen ist die Reproduzierbarkeit oder Feststellbarkeit der Sachmängel. Der Kunde hat Sachmängel unverzüglich unter Angabe der ihm bekannten und zur Erkennung zweckdienlichen Informationen gegenüber EMPAL zu melden und geeignete Maßnahmen zu treffen, welche die Feststellung des Sachmangels erleichtern und dessen Auswirkungen abwenden oder mindern. Sachmängel wird EMPAL nach ihrer Wahl beseitigen. Dabei ist EMPAL berechtigt, dem KUNDEN als Mängelbeseitigung auch gleichwertige Leistungen oder eine gleichwertige Umgehungslösung via Download bereitzustellen, es sei denn diese ist dem KUNDEN nicht zumutbar. Schlägt die Nachbesserung auch nach dem dritten Versuch fehl oder gelingt es EMPAL nicht eine Umgehungslösung bereitzustellen, so dass die ARBEITSERGEBNISSE für den KUNDEN gemäß den

vereinbarten Anforderungen einsatzfähig sind, ist der KUNDE in Bezug auf die mangelhaften ARBEITSERGEBNISSE berechtigt, die Vergütung für diese zu mindern, eine Ersatzvornahme durchzuführen oder vom VERTRAG zurückzutreten, soweit ihm ein weiteres Festhalten am VERTRAG aufgrund des Sachmangels nicht zumutbar ist. Hat EMPAL eine Teilleistung bewirkt, so kann der KUNDE vom ganzen VERTRAG nur zurücktreten, wenn er an der Teilleistung kein Interesse hat. Der KUNDE kann vom VERTRAG nicht zurücktreten, wenn die Pflichtverletzung unerheblich ist. Sofern EMPAL ein Verschulden zur Last fällt, ist der KUNDE berechtigt, Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen nach Maßgabe von § 6 der AGB-Dienstleistungen zu verlangen.

§17 Änderungsverfahren (Change Request)

Änderungen oder Ergänzungen an den im VERTRAG festgelegten oder freigegebenen Dienstleistungen können im Wege des Änderungsverfahrens nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen vereinbart werden:

- **Antrag:** Sowohl der KUNDE als auch EMPAL können jederzeit durch einen schriftlichen Antrag unter Beschreibung der gewünschten Änderungen oder Ergänzungen an den im VERTRAG festgelegten oder bereits freigegebenen Leistungen das Änderungsverfahren einleiten. Der Antrag (Change Request) ist schriftlich an den Ansprechpartner der anderen PARTEI zu übermitteln. Der Antrag muss ausreichende Informationen enthalten, um den Umfang und die Auswirkungen der gewünschten Leistungsänderung abschließend bewerten zu können.
- **Nachtragsangebot:** Stellt der KUNDE einen Antrag auf Leistungsänderung, überprüft EMPAL diesen auf die Realisierbarkeit, den erforderlichen Zeitaufwand, eventuell zusätzlich entstehende Kosten und wird dem KUNDEN innerhalb eines Zeitraumes von spätestens zwei (2) Wochen ein schriftliches Nachtragsangebot auf Basis der jeweils geltenden Vergütungssätze von EMPAL unterbreiten. Sollte der vorgenannte Zeitraum aufgrund der Komplexität oder des Umfangs des Antrags nicht ausreichend sein, teilt EMPAL dem KUNDEN dies vor Fristablauf unter Vorlage einer entsprechenden, aussagekräftigen Begründung mit und hat das Nachtragsangebot schnellstmöglich zu unterbreiten. Das Nachtragsangebot berücksichtigt insbesondere die folgenden Informationen:
 - a) die technischen und funktionalen Auswirkungen in Bezug auf den Leistungsumfang, die sich aus der Durchführung der Leistungsänderung ergeben können, insbesondere (i) eine Anpassung der Aufwandsschätzung und (ii) ggf. zusätzliche Mitwirkungspflichten des KUNDEN, soweit sie von EMPAL bei Anwendung ordnungsgemäßer Sorgfalt vorhersehbar sind;
 - b) mögliche Auswirkungen auf Fristen und Termine und ggf. einen Vorschlag für einen geeigneten Zeitraum für die Durchführung der Leistungsänderung;
 - c) sonstige Umstände, die der KUNDE vernünftigerweise benötigt, um eine fundierte Entscheidung hinsichtlich des Nachtragsangebots treffen zu können.
- **Annahme:** Der KUNDE wird EMPAL innerhalb von zwei (2) Wochen benachrichtigen, ob er das Nachtragsangebot annimmt. Bis zur Annahme des Nachtragsangebots ist EMPAL zur Erbringung der ursprünglich vereinbarten Leistungen berechtigt und verpflichtet, es sei denn der KUNDE verlangt eine Leistungsaussetzung. Akzeptiert der KUNDE das Nachtragsangebot, wird EMPAL die Leistungsänderungen auf Grundlage des Nachtragsangebots umsetzen. Lehnt der KUNDE das Nachtragsangebot ab, führt EMPAL die Leistungserbringung im ursprünglich vereinbarten Umfang durch.
- **Kosten:** Stellt der KUNDE einen Antrag auf Leistungsänderung, so hat der KUNDE den dadurch entstehenden Aufwand von EMPAL für die Untersuchung der gewünschten Leistungsänderung und für die Erstellung des Nachtragsangebots sowie etwaige Stillstandkosten (neutrale Zeiten) gesondert zu vergüten. Stellt EMPAL einen Antrag auf Leistungsänderung, weil die Änderung für die Leistungserbringung sachlich notwendig ist und war dieser Umstand für die GESELLSCHAFT bei Auftragserteilung unter Einhaltung ihrer Sorgfaltspflichten nicht erkennbar, so sind die Mehrkosten für das Nachtragsangebot ebenfalls durch den KUNDEN zu tragen. In allen anderen Fällen ist die Untersuchung der gewünschten Leistungsänderung und die Erstellung des Nachtragsangebots für den KUNDEN kostenfrei.