

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Standardsoftware und IT-Vertragsleistungen RockQ Technologies GmbH

Stand 2023 März

Geltungsbereich

Unter "Kunden" werden in diesem Dokument sowohl die Kunden der RockQ Technologies Vertragshändler als auch alle anderen Anwender der RockQ Technologies Softwareprodukte verstanden. Die Firma RockQ Technologies GmbH, nachfolgend RockQ Technologies genannt, erbringt alle vertraglichen Lieferungen und Leistungen ausschließlich auf der Grundlage dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Diese gelten auch für alle Verträge, die Vertragshändler von RockQ Technologies mit Kunden im Verhältnis zwischen dem Vertragshändler und dem Kunden abschließen. Soweit es sich um Lizenzbedingungen, Nutzungsrechte und sonstige Festlegungen des Lizenzmodells handelt, gelten diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen auch im direkten Verhältnis zwischen RockQ Technologies und dem Kunden des Vertragshändlers.

Kunden sind insoweit auch die Kunden der RockQ Technologies Vertragshändler und alle sonstigen Nutzer der RockQ Technologies Softwareprodukte.

RockQ Technologies Software sind die Applikationen der Toolbox sowie die No-Code Software-Entwicklungsumgebung NC-Builder. Die Geschäftsbedingungen gelten auch ohne nochmalige ausdrückliche Vereinbarung für künftige Geschäftsbeziehungen.

Abweichende Geschäftsbedingungen des Kunden, auch in Form von Shrink-Wrap, Click-Wrap oder sonstigen vorformulierten Bestimmungen, werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, sie werden von RockQ Technologies ausdrücklich schriftlich anerkannt. Die Ausführung von Leistungen durch RockQ Technologies bedeutet keine Anerkennung von Bedingungen des Kunden. RockQ Technologies ist berechtigt, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu ändern oder zu ergänzen. Die geänderten oder ergänzten Allgemeinen Geschäftsbedingungen werden dem

Kunden zur Kenntnis gebracht. Widerspricht der Kunde den geänderten oder ergänzten Bedingungen nicht innerhalb von zwei Wochen nach Zugang der Änderungs- oder Ergänzungsmittelteilung, spätestens jedoch bis zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der geänderten oder ergänzten Bedingungen, so werden die geänderten oder ergänzten Bedingungen wirksam. Widerspricht der Kunde fristgemäß, so ist RockQ Technologies berechtigt, den Vertrag zu dem Zeitpunkt zu kündigen, an dem die geänderten oder ergänzten Bedingungen in Kraft treten sollen.

Zusätzliche oder abweichende Vereinbarungen bedürfen grundsätzlich der Schriftform. Dies gilt auch für die Änderung der Schriftformklausel. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen stehen zum Download unter der Adresse/URL Allgemeine Geschäftsbedingungen Download zur Verfügung.

Die folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gliedern sich wie folgt:

- Teil A: Allgemeiner Teil
- Teil B: Besondere Bedingungen für Softwarelizenzierung nach Vertragsdauer (Bei Subscription & SaaS)
- Teil C: Besondere Bedingungen für Softwarelizenzierung bei Kauf Standard Software
- Teil D: Besondere Bedingungen für Services
- Teil E: Besondere Bedingungen Support,- Maintenance und Helpdesk Leistungen
- Teil F: Besondere Bedingungen Service Level's (SLA's)

Teil A: Allgemeiner Teil

1. Vertragsabschluss

RockQ Technologies gibt auf Wunsch des Kunden ein Vertragsangebot ab. An dieses Vertragsangebot ist RockQ Technologies zwei Wochen gebunden. Der Vertrag kommt mit Zugang des vollständigen, vom Kunden gegengezeichneten Vertragsangebots bei RockQ Technologies zustande.

Änderungen und/oder Ergänzungen oder die verspätete Annahme des Vertragsangebotes sowie Änderungen und/oder Ergänzungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten als neues

Angebot des Kunden. Der Vertrag kommt in diesen Fällen erst mit schriftlicher Annahme durch RockQ Technologies oder durch Leistungserbringung zustande. Werden Leistungen ohne Auftragsbestätigung oder Vertrag erbracht, so gilt die Rechnung bzw. der Lieferschein als Auftragsbestätigung unter Zugrundelegung der jeweils gültigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen von RockQ Technologies.

Sämtliche Vertragsunterlagen werden von RockQ Technologies aufbewahrt. Der Kunde erhält auf Wunsch Kopien der Unterlagen

2. Leistungsbeschreibungen

Bei Informationen von RockQ Technologies zu Software oder Dienstleistungen und Produkten sind grundsätzlich die jeweils aktuellen Dokumente und Informationen maßgeblich. Ältere Dokumente verlieren automatisch ihre Gültigkeit, sobald eine aktuellere Fassung dem Kunden übermittelt oder im Internet bereitgestellt wird. Der Funktionsumfang der Software ergibt sich ausschließlich aus der Softwaredokumentation in der jeweils aktuellen Fassung.

Alle Informationen von RockQ Technologies sind nur Vertragsgegenstand, sofern diese vertraglich vereinbart sind.

3. Preise und Zahlungsbedingungen

Die Preise verstehen sich grundsätzlich ohne Mehrwertsteuer. Alle Leistungen werden nach der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen Preisliste von RockQ Technologies abgerechnet. Alle Leistungen werden grundsätzlich nach Aufwand berechnet. Rechnungen sind 14 Tage nach Zugang ohne Abzug fällig.

RockQ Technologies ist berechtigt, nach einer Mindestvertragslaufzeit von 2 Jahren Preisanpassungen vorzunehmen.

Im Falle des Vorhandenseins von Mängeln steht dem Kunden ein Zurückbehaltungsrecht nur in einem der Art des Mangels und der Nutzungsbeeinträchtigung angemessenen Umfang zu.

Bei Überschreitung der Zahlungstermine sind ohne weitere Mahnung Verzugszinsen in Höhe von 1,5 % pro Monat zu zahlen. Im Verzugsfall entfallen alle gewährten Rabatte und sonstige Nachlässe.

Der Kunde kann nur mit unbestrittenen, anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen aufrechnen. Die Abtretung von Ansprüchen des Kunden gegen RockQ Technologies an Dritte ist ausgeschlossen.

4. Schutzrechte

Alle Rechte an der Software und den Arbeitsergebnissen stehen RockQ Technologies zu. Der Kunde ist nicht berechtigt, Urheberrechtsvermerke von RockQ Technologies zu ändern oder zu entfernen.

5. Nutzungsrechte

An vom Kunden in Auftrag gegebener Individualsoftware einschließlich aller Anpassungen und Erweiterungen der Standardsoftware behält sich RockQ Technologies alle Rechte vor. Sie sind und bleiben ausschließliches Eigentum von RockQ Technologies.

Für sämtliche von RockQ Technologies gelieferte Standardsoftware, Individual Programmierungen, Dienstleistungen und deren Arbeitsergebnisse, erbrachte Fremdleistungen und alle sonstigen urheberrechtlich schutzfähigen Leistungen, die im Rahmen des Vertragsverhältnisses erbracht werden, gelten die nachfolgenden Nutzungsrechte:

RockQ Technologies räumt dem Kunden an allen in Absatz 2 genannten Werken ein nicht ausschließliches, für die Dauer des Vertrages unwiderrufliches, örtlich und sachlich auf den Vertragszweck beschränktes Nutzungsrecht ein.

Der Umfang der Nutzungsrechte an der Standardsoftware ergibt sich aus dem Lizenzmodell gemäß Ziffer 5.

Alle Lizenzen sind Unternehmenslizenzen, sofern nicht ausdrücklich eine Konzernlizenz eingeräumt wird.

Die Nutzungsrechte werden dem Kunden grundsätzlich nur für eigene betriebliche Zwecke und im Rahmen des Vertragszwecks eingeräumt. Die Nutzungsrechte sind in keinem Fall lizenzierbar. Eine Übertragung von Rechten und Pflichten auf Dritte ist ausgeschlossen.

Der Kunde ist nicht berechtigt, mit den Softwareprodukten von RockQ Technologies Dienstleistungen für Dritte zu erbringen, die Softwareprodukte zu vermieten, zu Verleasen oder Unterlizenzen zu vergeben. Dritte sind auch Konzernunternehmen. Davon ausgenommen sind Applikationen und die er Kunde mit NC-Builder erstellt hat und damit zusammenhängende Dienstleistungen.

Jede andere Form der Vermarktung, Digitalisierung, Online-Bereitstellung oder sonstige öffentliche Zugänglichmachung der Arbeitsergebnisse zu anderen als den vertraglichen Zwecken ist ausgeschlossen.

Für Leistungen, Dienste und Software Dritter, die von RockQ Technologies zur Verfügung gestellt werden, z.B. Cloud-Dienste oder Standardsoftware, gelten ausschließlich die Nutzungsbedingungen und Lizenzbedingungen des jeweiligen Drittanbieters.

Jegliche Bearbeitung, Umarbeitung und/oder sonstige Verarbeitung der Software ist unzulässig. Die Bereitstellung des Quellcodes ist ausgeschlossen und es werden keine Rechte am Quellcode eingeräumt. Jegliche Form des Reverse Engineering, der Übersetzung oder der Disassemblierung der Software sowie jeglicher Versuch, den Quellcode der Software zu ermitteln, ist unzulässig.

Der Kunde darf die Software im Rahmen des vereinbarten Vertragszwecks in allen Formen von Sicherungs- und Wiederherstellungs Systemen nach dem Stand der Technik kopieren. Alle Kopien unterliegen ebenfalls den Lizenzbestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen. RockQ Technologies ist berechtigt, die in dieser Klausel eingeräumten Nutzungsrechte aus wichtigem Grund zu widerrufen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der Kunde die Software vertragswidrig nutzt, trotz Abmahnung gegen diese Nutzungsrechte Klausel verstößt oder mit der Zahlung eines nicht unerheblichen Teils der Vergütung in Verzug gerät.

Im Falle des Widerrufs der Nutzungsrechte hat der Kunde die Nutzung der Software sofort einzustellen und alle vorhandenen Kopien herauszugeben. Auf Verlangen von RockQ Technologies sind die Löschung und die Herausgabe aller Kopien schriftlich zu bestätigen.

Im Falle der Insolvenz des Kunden erlischt die Lizenz.

Der Kunde verpflichtet sich sicherzustellen, dass jeder, der die Software der RockQ Technologies nutzt, dies nur im Rahmen dieser Lizenzvereinbarung nutzt und diese Lizenzvereinbarung einhält.

6. Lizenzmodell

Das Lizenzmodell für individuell für den Kunden erstellte Software ergibt sich aus dem beauftragten Angebot und den dazugehörigen Vertragsunterlagen.

1. Lizenzmodell Standard Software:

Das Lizenzmodell für Standardsoftware basiert auf der Messung der Nutzungsintensität und der Komplexität der vom Kunden eingesetzten Software. Die Messkriterien für die Berechnung der Lizenz Nutzungsgebühr sind wie folgt:

Anzahl Named User: Im System aktiv angelegte Named User, die die Software nutzen können.

Anzahl Endpunkte: Anzahl der in der Systeminstanz des Kunden definierten Endpunkte, die mit dem System Daten austauschen können. Endpunkte können Schnittstellen sein, die Protokolle wie z.B. REST, Socket, TCP/IP, FTP, PCL, etc. verwenden oder über das Netzwerk eingebundene Hardware wie Scanner oder Terminals.

Funktionsumfang und Komplexität der eingesetzten Software: Diese kann auf Basis von Modulen, Applikationen, Bundles (z.B. Smart Work Stations) oder Produkten wie z.B. NC-Builder gemessen werden. Daraus resultiert ein Preis für die eingesetzte Software.

2. Runtime Lizenz NC-Builder basierte Kunden Applikationen

Diese bezieht sich auf Software, die vom Kunden mit NC-Builder erstellt wird. Die Messkriterien für die Berechnung der Lizenz Nutzungsgebühr sind wie folgt:

Anzahl Named User: Im System aktiv angelegte Named User, die NC-Builder nutzen können.

Servergebühr Inhouse: Nutzung der Applikationen beschränkt auf die Nutzung durch den RockQ Technologies Kunden ohne das mit den Applikationen Lizenz Umsätze durch den RockQ Technologies Kunden oder Dritte generiert werden

Servergebühr Revenue: Nutzung der Applikationen durch Dritte (Kunden des RockQ Technologies Kunden) welche Lizenz Gebühren für die Nutzung der Applikationen entrichten.

Ergänzend können kundenspezifische, abweichende Vereinbarungen getroffen werden. Die Messkriterien können einzeln oder in Kombination angewendet werden. Im Leistungsschein werden die für den Kunden geltenden Bemessungskriterien festgelegt und die Lizenzierung des Kunden geregelt. Alle Benutzer müssen mit Benutzerkennung und Passwort registriert sein.

7. Open Source Software

RockQ Technologies behält sich das Recht vor, bei der Softwareentwicklung zum Zwecke der Vertragserfüllung Open Source Software einzusetzen. Dies ist jedoch nur zulässig, wenn die Lizenzbedingungen der jeweiligen Open Source Software (OSS) die Nutzung erlauben und nicht im Widerspruch zu den Lizenzbedingungen dieses Vertrages stehen.

8. Subunternehmer

RockQ Technologies ist jederzeit berechtigt, auch ohne Zustimmung des Kunden Subunternehmer mit der Leistungserbringung zu beauftragen. RockQ Technologies wird einen Widerspruch des Kunden angemessen berücksichtigen, soweit berechtigte wettbewerbliche Interessen des Kunden betroffen sind oder ein sonstiger Interessenkonflikt besteht, der die Gefahr einer nicht ordnungsgemäßen Vertragserfüllung nicht ausschließt.

9. Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde ist verpflichtet, RockQ Technologies bei der Vertragsdurchführung aktiv zu unterstützen. Dies umfasst die kontinuierliche und rechtzeitige Bereitstellung aller notwendigen Informationen und die Erbringung der erforderlichen Mitwirkungsleistungen. Ebenso hat der Kunde die von RockQ Technologies vorgegebenen Betriebsbedingungen und Systemvoraussetzungen für die von ihm eingesetzte Hard- und Software einschließlich der Arbeitsplatzrechner, Router, Daten Kommunikationsmittel und IT-Infrastruktur der von ihm eingesetzten Versionen der RockQ Technologies Software sicherzustellen und einzuhalten.

Zur Fehleranalyse ist der Kunde verpflichtet, auftretende Probleme nachvollziehbar, detailliert und schriftlich zu dokumentieren und RockQ Technologies einen Remote-Zugriff auf die Test-, Integrations- und Produktivsysteme zu ermöglichen. Ist ein Zugriff auf das Produktivsystem nicht möglich, stellt der Kunde die Reproduzierbarkeit des gemeldeten Fehlers auf dem Test- bzw. Integrationssystem sicher.

Darüber hinaus hat der Auftraggeber verantwortliche Ansprechpartner für den Zugang zu den Systemen und für Supportfälle zu benennen. Diese sind nach dem Prinzip des "Single Point of Contact" telefonisch oder per E-Mail erreichbar.

Die vom Kunden zur Nutzung der Anwendersoftware berechtigten Nutzer müssen mit der Bedienung der Software vertraut und geschult sein. Das System muss fehlerfrei in Betrieb genommen und fachgerecht bedient und gewartet werden. Die Konfiguration der EDV-Systeme des Kunden, die der Nutzung der Software von RockQ Technologies dienen, obliegt dem Kunden. RockQ Technologies unterstützt den Kunden hierbei.

Die Konfiguration und der Betrieb der Standardsoftware in der IT-Infrastruktur des Kunden obliegt dem Kunden. Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht nach und entstehen RockQ Technologies dadurch zusätzliche Kosten, so ist RockQ Technologies berechtigt, diese dem Kunden gemäß der jeweils gültigen Honorartabelle von RockQ Technologies in Rechnung zu stellen.

Eine Verletzung der Mitwirkungspflichten hat ferner zur Folge, dass vereinbarte Reaktionszeiten und SLAs außer Kraft treten und sich entsprechend um die durch die Verletzung der Mitwirkungspflicht verursachte Zeitverzögerung verlängern.

Ferner entfallen sämtliche Gewährleistungs-, Haftungs- und sonstige Zusagen und Garantien. Bei wiederholter oder schwerwiegender Pflichtverletzung ist NC Vision berechtigt, den Einzelvertrag innerhalb einer Frist von einem Monat zu kündigen. Das Vertragsverhältnis endet mit dem Ende des Folgemonats.

10. Leistungs Termine

Nach Zeitintervallen definierte Termine beginnen frühestens mit Vertragsabschluss. RockQ Technologies gerät ohne Mahnung nur in Verzug, sofern ein verbindlich und schriftlich zugesagter Liefertermin zu einem bestimmten Kalendertag überschritten wird.

Für diesen Fall hat der Kunde eine angemessene Nachfrist von mindestens 4 Wochen zu gewähren. Liefer- und Leistungsfristen beginnen frühestens nach erfolgter Klärung aller Lieferspezifikationen und der Erfüllung aller vertraglichen Mitwirkungspflichten des Kunden. Ereignisse höherer Gewalt, unvorhersehbare Umstände und sonstige unvorhersehbare Störungen von RockQ Technologies oder deren Lieferanten, die trotz der nach den Umständen des Falles zumutbaren Sorgfalt weder bei RockQ Technologies noch bei deren Vorlieferanten abwendbar sind, verschieben die Liefertermine um einen angemessenen Zeitraum, inklusive eines angemessenen Anlaufzeit Raums.

RockQ Technologies wird in diesen Fällen von der Leistungspflicht frei, wenn die Lieferung nicht innerhalb einer angemessenen Nachfrist möglich ist. Hat RockQ Technologies zur Erfüllung mit Dienstleistern mit erforderlicher Sorgfalt ein entsprechendes kongruentes Deckungsgeschäft abgeschlossen, so braucht RockQ Technologies nicht zu liefern, wenn der Vorlieferant nicht liefern kann und dies nicht von RockQ Technologies zu vertreten ist. Über diese Umstände hat RockQ Technologies den Kunden unverzüglich zu benachrichtigen und ggf. bezahlte Entgelte unverzüglich zurückzuzahlen. RockQ Technologies kann die Lieferung verweigern, sofern nach Abschluss des Vertrages Tatsachen bekannt werden, welche die Gegenleistung des Kunden

wegen dessen mangelnder Leistungsfähigkeit und/oder Bonität als gefährdet erscheinen lassen. Die Lieferung erfolgt für diesen Fall nur, sofern der Kunde in Vorleistung geht oder angemessene Sicherheiten stellt. RockQ Technologies ist berechtigt, dem Kunden eine angemessene Frist zur Vorleistung oder der Stellung von Sicherheiten zu setzen und nach einer Fristablauf vom Vertrag zurückzutreten. Die Fristsetzung ist nicht notwendig, sofern der Kunde die bereits bei Vertragsabschluss bekannten oder ihm fahrlässig nicht bekannten Tatsachen arglistig oder fahrlässig verschwiegen hat.

11. Informationen durch den Kunden an RockQ Technologies

Der Kunde haftet für die Richtigkeit und Rechtzeitigkeit seiner Angaben und sonstigen Informationen zur Erstellung von Angeboten, Pflichten- und Lastenheften und/oder sonstigen Spezifikationen. Mehrkosten, die durch unrichtige oder verspätete Angaben entstehen, gehen zu Lasten des Auftraggebers, auch wenn er diese nicht zu vertreten hat.

12. Eigentumsvorbehalt

Bis zur vollständigen Begleichung aller Forderungen aus der laufenden Geschäftsbeziehung behält sich RockQ Technologies im Falle des Lizenzkaufs das Eigentum an den gelieferten Produkten vor. Kommt der Kunde in Zahlungsverzug, kann RockQ Technologies - unbeschadet sonstiger Rechte - vom Vertrag zurücktreten und die gelieferten Produkte herausverlangen.

Der Kunde ist nicht berechtigt, die im Eigentum von RockQ Technologies stehenden Produkte zu verpfänden oder zur Sicherheit zu übereignen. Der Kunde ist verpflichtet, einen Zugriff Dritter, etwa im Falle einer Pfändung, unverzüglich mitzuteilen. Alle Nutzungsrechte werden unter der auflösenden Bedingung der vollständigen und fristgerechten Zahlung des vereinbarten und fälligen Lizenzpreises eingeräumt.

13. Außerordentliches Kündigungsrecht bei Dauerschuldverhältnis

Jede Vertragspartei kann ein Dauerschuldverhältnis, z.B. einen Softwarevertrag für Subscription oder SaaS, aus wichtigem Grund fristlos kündigen. Die Möglichkeit der außerordentlichen

Kündigung wegen einer leichten, geringfügigen Pflichtverletzung des Vertrages bleibt unberührt. Der fristlosen Kündigung muss eine Abmahnung mit angemessener Fristsetzung vorausgehen, sofern der Kündigungsgrund behebbar ist. Bei schweren Pflichtverstößen bedarf die Kündigung keiner Abmahnung. Hat der kündigungsberechtigte Vertragspartner länger als 30 Werktage Kenntnis von den außerordentlichen Kündigung rechtfertigenden Umständen, so kann er die Kündigung nicht mehr auf diese Umstände stützen.

14. Vertragsrücktritt

Nimmt der Kunde eine ordnungsgemäße Leistung nicht ab oder erklärt er vor deren Fertigstellung wörtlich oder sinngemäß, auch durch Schweigen auf eine entsprechende schriftliche Aufforderung, die einen entsprechenden Hinweis auf die Rechtsfolgen dieses Absatzes enthält, dass er die Leistung nicht annehmen werde, so kann RockQ Technologies ohne weitere Fristsetzung vom Vertrag zurücktreten und Schadensersatz statt der Leistung verlangen.

Im Falle eines vom Kunden veranlassten Rücktritts von RockQ Technologies vom Vertrag, insbesondere wegen Zahlungsverzuges oder einer sonstigen vom Kunden veranlassten Aufhebung des Vertrages, hat RockQ Technologies Anspruch auf Schadensersatz und Ersatz der entstandenen und vergeblichen Aufwendungen. RockQ Technologies hat Anspruch auf pauschalierten Schadensersatz wegen Nichterfüllung in Höhe von 100 % der zu diesem Zeitpunkt bereits erbrachten Leistungen nach den im Auftrag genannten Preisen zuzüglich Nebenkosten. Die Leistungen werden nach der jeweils gültigen Preisliste von RockQ Technologies abgerechnet.

15. Abnahme

Sobald die bestellte Installation der Standardsoftware vorliegt, die Implementierung in die Systemumgebung erfolgt ist und die individuellen Anpassungen und/oder Programmierungen abgeschlossen sind, teilt RockQ Technologies dem Kunden die Abnahmebereitschaft der Leistung mit. Der Kunde hat dann innerhalb von 14 Werktagen die Möglichkeit, die Abnahmebereitschaft zu prüfen oder einen Abnahmetermin zu verlangen.

Sofern der Kunde innerhalb von 30 Tagen nach Mitteilung der Abnahmebereitschaft durch RockQ Technologies keine technischen oder funktionalen Mängel der installierten Standardsoftware schriftlich rügt und/oder keinen förmlichen Abnahmetermin verlangt, gilt die Leistung als abgenommen. Wird ein Abnahmetermin durchgeführt und werden Mängel festgestellt, so ist RockQ Technologies zur Mängelbeseitigung nach den Regeln gemäß Ziffer 17 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Allgemeiner Teil, berechtigt.

Nur Mängel der Fehlerklassen 1 und 2 gemäß Teil F Service Level (SLA), die von RockQ Technologies zu vertreten sind, verhindern die Abnahme. Fehler der Klasse 3 werden im Abnahmeprotokoll dokumentiert, von RockQ Technologies zeitnah behoben und sind nicht abnahme verhindernd.

16. Garantien

Soweit Mitarbeiter oder Vertriebspartner Garantien und sonstige Eigenschaftszusicherungen abgeben, sind diese nur wirksam, wenn sie von der Geschäftsleitung von NV-Vision als gültig schriftlich bestätigt werden.

17. Gewährleistung

RockQ Technologies gewährleistet, dass alle vertraglichen Leistungen, insbesondere die gesamte Software, den anerkannten Regeln der Programmierkunst und dem aktuellen Stand der Technik entsprechen. Die Gewährleistungsfrist und die Frist zur Geltendmachung sonstiger Ansprüche wegen mangelhafter Leistung beträgt 1 Jahr.

Diese Frist beginnt mit dem Abschluss der Leistungserbringung, hilfsweise mit der erfolgten Inbetriebnahme. Für alle Dauerschuldverhältnisse, auch SaaS- und Subscription-Verträge, gelten die Regelungen des entsprechenden Abschnitts der Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Die Gewährleistung ist ausgeschlossen, soweit der Kunde Änderungen an der Software, den Customizingarbeiten und/oder der Systemumgebung vornimmt, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Änderungen für die gerügten Mängel nicht ursächlich sind.

Die Gewährleistung beschränkt sich nach Wahl von RockQ Technologies auf Mängelbeseitigung oder Ersatzlieferung. Als Ersatzlieferung ist auch ein Releasewechsel zulässig. Eine Wartezeit ist dem Kunden zumutbar, wenn ein Releasewechsel in angemessener Zeit bevorsteht. Schlägt ein Nacherfüllungsversuch fehl, räumt der Kunde RockQ Technologies drei weitere Nacherfüllungsversuche innerhalb einer angemessenen Frist von jeweils 40 Werktagen ein.

Der Kunde hat Beanstandungen wegen unvollständiger oder unrichtiger Leistung oder Rügen wegen offensichtlicher oder erkennbarer Mängel spätestens 14 Tage nach Erhalt der Software schriftlich mitzuteilen. Unterlässt der Kunde die rechtzeitige Anzeige, so gilt dies als vorbehaltlose Genehmigung. Den Kunden trifft die volle Beweislast für den Mangel, für den Zeitpunkt der Feststellung des Mangels und für die Rechtzeitigkeit der Mängelrüge.

Bleiben Nacherfüllungsversuche erfolglos, gilt die Nacherfüllung als fehlgeschlagen. Das Rücktrittsrecht ist ausgeschlossen, wenn nur ein unerheblicher Mangel vorliegt. Ein unerheblicher Mangel ist anzunehmen, wenn die Kosten der Nacherfüllung weniger als 20 % des Gesamtpreises des IT-Systems betragen.

Weitergehende Ansprüche des Kunden, insbesondere jegliche Art von Schadensersatzansprüchen, insbesondere für Mangelfolgeschäden, sind mit Ausnahme von Personenschäden ausgeschlossen, sofern RockQ Technologies nicht grob fahrlässig gehandelt hat.

RockQ Technologies haftet deshalb nicht für Schäden, die nicht am Liefergegenstand selbst entstanden sind. Die Gewährleistung entfällt insgesamt, wenn die Software nicht bestimmungsgemäß oder unter außergewöhnlichen Betriebsbedingungen eingesetzt wird, Systemvoraussetzungen nicht eingehalten werden, unsachgemäße Wartung oder unsachgemäßes Customizing vorliegt oder die Software in sonstiger Weise unsachgemäß behandelt oder eingesetzt wird und dies zu Fehlfunktionen führt.

RockQ Technologies ist berechtigt, die Nachbesserung zu verweigern, bis der Kunde einen unter Berücksichtigung des vorhandenen Mangels angemessenen Teil des Gesamtkaufpreises, insbesondere denjenigen der mangelfreien Teile, bezahlt hat. Zeigt der Kunde RockQ Technologies einen Mangel an, der kein Mangel ist oder den der Kunde zu vertreten hat, haftet der Kunde RockQ

Technologies für die dadurch entstandenen Kosten. Weitergehende Nachbesserungen, insbesondere nach Ablauf der Jahresfrist, sind nur geschuldet, wenn ein Support- und Wartungsvertrag oder ein Subscription-Vertrag abgeschlossen wurde. RockQ Technologies kann die Vergütung ihrer Aufwendungen verlangen, wenn RockQ Technologies aufgrund einer Mängelmeldung tätig geworden ist, ohne dass ein Mangel vorlag oder der Kunde die Voraussetzungen für die Fehlersuche nicht geschaffen hat oder der Kunde den Mangel zu vertreten hat.

18. Haftung

Die Haftung von RockQ Technologies auf Schadensersatz und auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen, gleich aus welchem Rechtsgrund, ist wie folgt geregelt: Für Schäden, die durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit der Organe, gesetzlichen Vertreter, Angestellten oder sonstigen Erfüllungsgehilfen von RockQ Technologies verursacht werden, haftet RockQ Technologies unbeschränkt auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden.

RockQ Technologies haftet nicht im Falle einfacher Fahrlässigkeit ihrer Organe, gesetzlichen Vertreter, Angestellten oder sonstigen Erfüllungsgehilfen, soweit es sich nicht um eine Verletzung vertragswesentlicher Pflichten handelt. Vertragswesentlich sind die Verpflichtungen zur rechtzeitigen Bereitstellung der Leistungen, deren Freiheit von Rechtsmängeln sowie solchen Sachmängeln, die ihre Funktionsfähigkeit oder Gebrauchstauglichkeit mehr als nur unerheblich beeinträchtigen, sowie Beratungs-, Schutz- und Obhutspflichten, die dem Kunden die vertragsgemäße Verwendung der Leistungen ermöglichen sollen oder den Schutz von Leib oder Leben von Personal des Kunden oder den Schutz von dessen Eigentum vor erheblichen Schäden bezwecken.

Im Falle der einfach fahrlässigen Verletzung wesentlicher Vertragspflichten durch RockQ Technologies ist die Ersatzpflicht auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt. Vertragstypischer, vorhersehbarer Schaden ist der Schaden, den RockQ Technologies bei Vertragsschluss als mögliche Folge einer Vertragsverletzung vorausgesehen hat oder bei Anwendung verkehrsüblicher Sorgfalt hätte voraussehen müssen. Mittelbare Schäden und

Folgeschäden, die Folge von Mängeln der Leistung sind, sind außerdem nur ersatzfähig, soweit solche Schäden bei bestimmungsgemäßer Verwendung der Leistung typischerweise zu erwarten sind.

Die Vertragsparteien gehen davon aus, dass der typische und bei Vertragsschluss vorhersehbare Schaden im einzelnen Schadensfall den Betrag eines Jahresumsatzes zwischen den Vertragsparteien nicht übersteigt. Übersteigt das vorhersehbare Vertragsrisiko nach Auffassung des Kunden diese Haftungshöchstsumme nicht nur unerheblich, ist RockQ Technologies bereit, gegen entsprechende Erhöhung der vertraglichen Vergütungsregelung für die Risikoübernahme eine angemessen höhere Haftungssumme zu vereinbaren, sofern hierfür Versicherungsschutz vereinbart werden kann.

Die Haftung für Personenschäden, d.h. für die Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, ist unbeschränkt. Eine gesetzlich zwingende Haftung, z.B. nach dem Produkthaftungsgesetz, bleibt unberührt. Für den Verlust oder die Vernichtung von Daten haftet RockQ Technologies nur, soweit RockQ Technologies die Vernichtung/den Verlust vorsätzlich, grob fahrlässig oder durch die Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht verursacht hat.

Die Haftung von RockQ Technologies ist der Höhe nach auf den Schaden begrenzt, der auch bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Kunden entstanden wäre. Die verschuldensunabhängige Haftung von RockQ Technologies gemäß § 536a Abs. 1, 1. Alt. BGB wegen eines bereits bei Vertragsschluss vorhandenen Mangels ist ausgeschlossen, soweit der Mangel nicht eine von RockQ Technologies zugesicherte Eigenschaft betrifft.

Schadensersatzansprüche und Ansprüche auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen des Kunden verjähren in einem Jahr; für den Beginn der Verjährung gilt § 199 Abs. 1 BGB. RockQ Technologies haftet nicht für Verluste, Schäden, Verzögerungen oder Unterbrechungen der Leistungserbringung aufgrund von Umständen, die außerhalb des angemessenen Kontrollbereichs von RockQ Technologies liegen (höhere Gewalt). Dazu gehören, aber nicht beschränkt auf, Naturkatastrophen, Krieg, Aufstände, Unruhen, Handlungen staatlicher oder öffentlicher Behörden, Feuer, Überschwemmungen, Explosionen, Streiks, Einbruch, Arbeiterunruhen oder andere Arbeitskonflikte, oder Ausfälle von Telekommunikations- oder Daten Infrastrukturen oder anderen

Ursachachen. Bei Eintritt solcher Ereignisse wird RockQ Technologies die Leistungserbringung so bald wie möglich wieder aufnehmen und ist bemüht, angemessene Alternativen zu finden, um die Auswirkungen dieser Ereignisse zu minimieren. RockQ Technologies haftet nicht für Verluste und Schäden, die durch Einbruch, Diebstahl oder sonstiges Abhandenkommen am Einsatzort der Software entstehen. RockQ Technologies haftet nicht für Ausfälle, Unterbrechung oder Verzögerungen bei der Erfüllung von Aufträgen oder Verträgen, die direkt oder indirekt durch Feuer, Überschwemmung, Naturgewalten, Unfall, Aufruhr, Krieg, Arbeits Unruhen oder Streik, Embargo, Mangel an Arbeitskräften, Material, Treibstoff oder Energie, Mangel an Transportmitteln, Erfüllung von behördlichen Anforderungen, Gesetzen, Verordnungen oder Vorschriften oder andere Ursachen, die außerhalb der zumutbaren Kontrolle von RockQ Technologies liegen, verursacht werden.

Diese Jahresfrist gilt nicht für Schadensersatzansprüche und Ansprüche auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen in den Fällen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz sowie bei einer Verletzung einer Beschaffenheitsgarantie. Dies gilt ferner nicht für Ansprüche, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von RockQ Technologies oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von RockQ Technologies beruhen. Sollten nach dieser Klausel Haftungsansprüche des Kunden bestehen, so sind diese der Höhe nach auf die bei der RockQ Technologies GmbH bestehende Betriebshaftpflichtversicherung beschränkt. Auf Verlangen des Kunden wird die RockQ Technologies GmbH dem Kunden die entsprechenden Versicherungsbestätigungen aushändigen.

19. Change Request

Der Kunde kann Änderungen und Ergänzungen des vereinbarten Leistungsumfangs sowie Änderungen und Erweiterungen der Standardsoftware nur schriftlich von RockQ Technologies verlangen. Die Umsetzung muss für RockQ Technologies zumutbar und möglich sein.

Hat die Durchführung des Änderungs Wunsches Auswirkungen auf den vertraglichen Leistungsumfang, insbesondere auf Vergütung, Termine, Projektplan und Leistungsgegenstand,

wird RockQ Technologies dem Kunden ein Ergänzungs- oder Nachtragsangebot auf der Grundlage der bisherigen vertraglichen Preiskalkulation unterbreiten. Führt ein Änderungswunsch des Kunden zu Mehraufwand und kommt eine einvernehmliche Einigung über die Mehrkosten nicht zustande, kann RockQ Technologies die Durchführung des Änderungs- oder Ergänzungs Wunsches ablehnen. Gegebenenfalls wird ein entsprechend angepasster Projektplan vereinbart. Der Kunde hat das Änderungs- oder Ergänzungsangebot zu bestätigen.

Eine Bestätigung gilt auch dann als erteilt, wenn RockQ Technologies die Leistungen tatsächlich erbringt und der Kunde der Leistungserbringung nicht widerspricht. Durch Änderungen werden vereinbarte Fertigstellungstermine sowie sonstige Termine und Bearbeitungszeiten hinfällig. Eine Vertragsänderung kommt durch Auftragsbestätigung eines vom Kunden beauftragten Angebotes zustande oder alternativ, wenn der Kunde dem neuen Angebot nicht widerspricht und RockQ Technologies die Leistung erbringt.

20. Geheimhaltung und Urheberrechte

Der Kunde ist verpflichtet, alle im Rahmen der Zusammenarbeit erlangten Informationen und Kenntnisse, insbesondere Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse, z.B. technischer, kommerzieller oder organisatorischer Art, streng vertraulich zu behandeln und während der Dauer sowie nach Beendigung der vertraglichen Beziehungen Dritten weder weiterzugeben noch in sonstiger Weise zugänglich zu machen.

Soweit im Rahmen der Geschäftsbeziehung mit RockQ Technologies geschützte Unterlagen, Gegenstände und sonstige Informationen übergeben oder zugänglich gemacht werden, sind diese urheberrechtlich geschützt. Alle Urheberrechte an den erbrachten Leistungen, Produkten und erstellten Dokumentationen stehen RockQ Technologies zu. Die Kunden von RockQ Technologies verpflichten sich, die geschützten Unterlagen und sonstigen Informationen von RockQ Technologies streng vertraulich zu behandeln, nicht zu kopieren, zu vervielfältigen, weiterzugeben, zu verbreiten, Dritten in sonstiger Weise zugänglich zu machen und/oder Dritten in sonstiger Weise zur Kenntnis zu bringen.

Ausgenommen hiervon ist die Nutzung der erbrachten Leistungen und Produkte im Rahmen des vereinbarten Vertragszwecks. Dritte im Sinne dieser Klausel sind auch Konzernunternehmen des Auftraggebers. Diese Verpflichtung gilt auch nach Beendigung der Geschäftsbeziehung für die Dauer von 5 Jahren. Im Falle gesetzlicher oder behördlicher Offenlegungspflichten hat der Kunde RockQ Technologies unverzüglich zu informieren. Alle von RockQ Technologies übermittelten Unterlagen, die nicht ausdrücklich und schriftlich an den Kunden herausgegeben werden, bleiben auch körperlich Eigentum von RockQ Technologies.

21. Datenschutz

RockQ Technologies beachtet die datenschutzrechtlichen Bestimmungen und erhebt, verarbeitet und nutzt Daten des Kunden nur, soweit dies durch Gesetz oder eine andere Rechtsvorschrift erlaubt oder angeordnet ist.

Mit der Auftragserteilung willigt der Kunde ein, dass RockQ Technologies die Daten für Zwecke der Vertragsdurchführung, der Abwicklung nach Vertragsbeendigung oder gegebenenfalls zur Auftragsabwicklung durch Subunternehmer verwendet. RockQ Technologies ist bis auf Widerruf des Kunden berechtigt, die Geschäftsbeziehung mit dem Kunden für Marketingzwecke zu nutzen. RockQ Technologies verpflichtet sich, alle Informationen und Daten des Kunden nach dem Stand der Technik wirksam gegen unbefugten Zugriff, Veränderung, Zerstörung oder Verlust, unbefugte Weitergabe, sonstige unbefugte Verbreitung und sonstigen Missbrauch zu sichern.

Bei der Sicherung der Daten des Kunden werden alle Vorkehrungen und Maßnahmen nach dem jeweils anerkannten Stand der Technik getroffen. Soweit sich die Daten des Kunden auf Systemen von RockQ Technologies befinden, ist RockQ Technologies für die Datensicherung verantwortlich. Der Kunde ist jedoch für die Datensicherung auf seinen eigenen Rechnern selbst verantwortlich. Alle weiteren Regelungen zum Datenschutz ergeben sich aus der Datenschutzerklärung von RockQ Technologies, die auf der Website des Unternehmens abrufbar ist und auf die hiermit ausdrücklich verwiesen wird.

22. Beendigung des Vertrages

Bei Beendigung einer Geschäftsbeziehung ist der Kunde verpflichtet, alle Gegenstände, Unterlagen und Sonstiges zurück zu gewähren, die der Kunde im Zusammenhang mit der Durchführung eines Vertrages von RockQ Technologies erhalten hat und deren Übereignung nicht Gegenstand der vertraglichen Vereinbarung war. Mit Beendigung des Vertrages enden auch sämtliche im Zusammenhang des Vertrages von RockQ Technologies eingeräumten Nutzungsrechte an genannten Dokumenten und sonstigen urheberrechtsfähigen Werken, sofern Nutzungsrechte nicht ausdrücklich und schriftlich unbefristet eingeräumt wurden.

Eine Verpflichtung von RockQ Technologies, den Kunden bei der Migration von Daten zu unterstützen, ist nur gegeben, sofern dies im Vertrag vertraglich vereinbart ist. Sofern RockQ Technologies die entsprechenden Personalkapazitäten zur Verfügung hat, wird RockQ Technologies dem Kunden ein entsprechendes Angebot unterbreiten.

23. Ansprechpartner Eskalationsstufen

Die Vertragspartner werden auf Anforderung einen entsprechenden Ansprechpartner für ein Eskalationsmanagement schriftlich benennen, etwa bei Störungen im Leistungsgefüge. Dieser Ansprechpartner kann für den jeweiligen Vertragspartner rechtlich verbindliche Erklärungen abgeben. Ist eine Einigung auf der Ebene des Ansprechpartners nicht innerhalb von 14 Werktagen nach Mitteilung des Sachverhalts und des Entscheidungsbedarfs getroffen, wird der Vorgang unverzüglich der jeweiligen Geschäftsführung der Vertragspartner oder denen von diesen benannten Vertretern zur Entscheidung vorgelegt.

Diese Eskalationsstufe soll innerhalb einer Frist von weiteren 12 Werktagen ab Eingang des Vorgangs eine abschließende Entscheidung treffen. Die vorstehend vorgegebene Eskalation Frist führt nicht zur Hemmung von den in diesem Vertrag vereinbarten Reaktions-, Ausführungs-, Wiederherstellungs- oder sonstigen Fristen

24. Abwerbeverbot

Die Vertragspartner verpflichten sich gegenseitig, keine Mitarbeiter des jeweils anderen Vertragspartners aktiv abzuwerben. Eine Abwerbung in diesem Sinne liegt vor, wenn ein Vertragspartner auf einen Mitarbeiter des anderen Vertragspartners zugeht und diesem ein Angebot zum Wechsel in das eigene Unternehmen unterbreitet. Eine Abwerbung in diesem Sinne liegt jedoch nicht vor, wenn sich ein Mitarbeiter eines Vertragspartners von sich aus und ohne vorherige Aufforderung beim anderen Vertragspartner bewirbt.

Im Falle einer Verletzung dieser Verpflichtung verpflichtet sich der verstoßende Vertragspartner, an den anderen Vertragspartner eine Vertragsstrafe zu zahlen, deren Höhe vom anderen Vertragspartner festgelegt und im Streitfall vom zuständigen Gericht überprüft wird.

25. Marketingüberlegungen

Der Kunde gewährt RockQ Technologies das Recht, den Namen des Kunden und die Tatsache, dass er ein Kunde von RockQ Technologies ist, in sein Werbematerial aufzunehmen. Der Kunde kann RockQ Technologies dieses Recht durch eine schriftliche Anfrage per E-Mail an info@nc-vision.com zur Entfernung aus dem Werbematerial verweigern.

Eine Bestätigung einer solchen Ablehnung per Antwort-E-Mail erfolgt innerhalb von 30 Tagen, und RockQ Technologies wird ab diesem Zeitpunkt keinen weiteren Bezug auf den Kunden in ihrem Werbematerial nehmen.

26. Anwendbares Recht, Gerichtsstand, Teilnichtigkeit, Abtretung

Für diese Geschäftsbedingungen und die gesamten Rechtsbeziehungen zwischen RockQ Technologies und dem Auftraggeber gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Der Gerichtsstand ist Stuttgart, Deutschland. RockQ Technologies behält sich jedoch das Recht vor, am Sitz des Auftraggebers Klage zu erheben.

Ohne die Allgemeingültigkeit des Vorstehenden einzuschränken, schließen die Parteien ausdrücklich alle Bestimmungen des UN-Übereinkommens über Verträge über den internationalen Warenkauf vom materiellen und verfahrensrechtlichen Recht in Bezug auf alle Verfahren zwischen ihnen aus. Diese Vereinbarung ersetzt alle vorherigen Zusicherungen und Vereinbarungen und kann nur durch eine schriftliche Mitteilung, die von autorisierten Angestellten von RockQ Technologies unterzeichnet wurde, geändert werden.

Falls ein zuständiges Gericht eine Bestimmung dieser Vereinbarung oder Teile davon als nicht durchsetzbar ansieht, wird diese Bestimmung im maximal zulässigen Umfang so ausgelegt und angewandt, dass die ursprüngliche Absicht der Parteien erfüllt wird. Der verbleibende Teil dieser Vereinbarung bleibt vollständig in Kraft und wirksam. In Streitfällen, die zwingende Verbraucherschutzrechte betreffen, gilt das Recht des Mitgliedstaats, in dem der Kunde seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat. Die deutsche Fassung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen hat Vorrang vor einer englischen oder jeglicher anderen Übersetzung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, falls sprachlich bedingte Auslegung Unterschiede auftreten.

Der Kunde darf Rechte und Ansprüche aus dem Einzelvertrag nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der NC Vision an Dritte abtreten. NC Vision ist berechtigt, Rechte und Pflichten aus dem Einzelvertrag insgesamt oder einzelne Leistungen auf mit ihr verbundene Unternehmen i.S.d. § 15 AktG abzutreten.

27. Allgemeine Informationspflicht nach § 36 VSBG

Online-Streitbeilegung Plattform und Verbraucherstreitbeilegung: Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung bereit, die Sie unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> finden.

28. Exportregeln

Der Kunde verpflichtet sich, alle anwendbaren Export- und Import Gesetze und -vorschriften der Europäischen Union, der Vereinigten Staaten von Amerika und anderer zuständiger Regierungen einzuhalten. Der Kunde verpflichtet sich, weder die Software noch die Lizenzschlüssel unter

Verletzung dieser Gesetze und Vorschriften zu exportieren oder zu reexportieren. Der Kunde verpflichtet sich ferner, alle einschlägigen Gesetze und Vorschriften einzuhalten, die den Import in verschiedene Länder und die Nutzung der Software in diesen Ländern regeln.

Darüber hinaus verpflichtet sich der Kunde, alle gesetzlichen Bestimmungen einzuhalten, die für die Nutzung der Software und seine Aktivitäten im Rahmen dieses Vertrages gelten

29. Besondere Bedingungen

Für Subscription, SaaS, Standard Software Kauf, Individualprogrammierung und Customizing Arbeiten, Support und Maintenance und IT-Dienstleistungen werden grundsätzlich voneinander getrennte Vertragsdienstleistungen erbracht.

Für die genannten Leistungen gelten zusätzlich die nachfolgenden Besonderen Bedingungen von RockQ Technologies zusätzlich und gehen den vorhergehenden Regelungen vor, sofern sie von diesen abweichen.

Teil B: Besondere Bedingungen Standard Softwarelizenzierung nach Vertragsdauer (Subscription & SaaS)

1. Vertragsgegenstand

Gegenstand der vertraglichen Leistung ist die Lizenzierung von Standardsoftware aus eigener Entwicklung der RockQ Technologies sowie von Standardsoftware Produkten anderer Hersteller für die Dauer des Vertrages. Leistungen für Support, Wartung oder Helpdesk sind Bestandteil dieses Vertrages.

2. Lieferung und Leistungen

RockQ Technologies stellt dem Kunden die Standardsoftware zu den Lizenzbedingungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen dem Kunden zur Verfügung. Es sind keine weiteren

Leistungen wie z.B. Customizing, Individual Programmierung in Zusammenhang mit der Lieferung der Standardsoftware geschuldet, außer diese sind vertraglich vereinbart.

3. Nutzungsrecht

Sämtliche Nutzungsrechte sind auf die Vertragsdauer beschränkt.

4. Vertragslaufzeit/Beendigung

Die Dauer des Vertrages und die Kündigungsfristen ergeben sich aus dem Vertrag und Leistungsschein des Vertrages. Befindet sich der Kunde bei der Bezahlung der Nutzungsgebühr 2 Monate in Verzug, ist RockQ Technologies berechtigt, den Vertrag fristlos kündigen.

Teil C: Besondere Bedingungen für den Kauf Standard Software

1. Vertragsgegenstand

Gegenstand der vertraglichen Leistung ist die Lizenzierung von Standardsoftware aus eigener Entwicklung der RockQ Technologies sowie für Standardsoftware Produkte anderer Hersteller. Zu Leistungen für Support-, Maintenance- oder Helpdesk ist die RockQ Technologies nur verpflichtet, sofern ein entsprechender Support- und Maintenance Vertrag geschlossen ist.

2. Lieferung und Leistungen

RockQ Technologies stellt dem Kunden die Standardsoftware zu den Lizenzbedingungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen dem Kunden zur Verfügung. Es sind keine weiteren Leistungen wie z.B. Customizing, Individual Programmierung in Zusammenhang mit der Lieferung der Standardsoftware geschuldet, außer diese sind vertraglich vereinbart.

3. Nutzungsrecht

Das Nutzungsrecht wird zeitlich unbegrenzt unter der Voraussetzung eines gültigen Support- und Wartungsvertrages gewährt. Mit Beendigung des Support- und Wartungsvertrages durch den Kunden enden gleichzeitig die Lizenz und das Nutzungsrecht.

Teil D: Besondere Bedingungen für Services

1. Vertragsgegenstand

Diese besonderen Bestimmungen der RockQ Technologies gelten für Individual Programmierungen, Customizing, Konfiguration, Implementierung beim Kunden, sonstige Anpassungsarbeiten von Software sowie deren Derivate wie Dokumentationen, Spezifikationen und dergleichen sowie für die Installation von Software, Schulungen und sonstige Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Software.

2. Leistungsumfang

Der Leistungsumfang nach Ziffer 1 ergibt sich aus dem beauftragten Angebot und den darin referenzierten Projektdokumenten. Projekt Dokumente stellen die Projektbeschreibung zur Definition der vertraglich zu erbringenden Leistungen dar. Diese präzisieren die fachlichen und technischen Festlegungen zur Funktionalität der Leistungen des Vertragsgegenstandes. Diese sind z.B., Solution Proposal, Solution Concept, Lasten- oder Pflichtenheft.

Verbindlich sind diese Dokumente nur, falls sie von RockQ Technologies bestätigt wurden und Bestandteil des Vertrages sind. Sonstige Dokumente, die Angaben zur Spezifikation des Leistungsumfanges enthalten, werden nur dann Vertragsbestandteil und sind nur dann maßgeblich für die Vertragsleistung, sofern diese ausdrücklich und schriftlich von RockQ Technologies als vertragliche Spezifikation der Vertragsleistung bestätigt werden. Nicht von RockQ Technologies bestätigte Projektdokumenten oder sonstige Leistungsbeschreibung enthaltene Leistungen sind von RockQ Technologies nicht geschuldet.

3. Preise

Services wie das Customizing, die Konfiguration der Software sowie deren Installation sind grundsätzlich nicht im Lizenzpreis der Software, im Kauf-, SaaS-, Subscription- oder Support- und Wartungsvertrag enthalten. Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand, entweder nach der Honorar Preisliste von RockQ Technologies oder nach den im Vertrag festgelegten Preisen. Die Abrechnung erfolgt monatlich nach Aufwand mit Stundennachweis. Zeichnet sich eine Überschreitung des geschätzten Aufwandes oder der Gesamtkostenkalkulation ab, wird RockQ Technologies den Kunden rechtzeitig informieren.

Ein Anspruch auf Einhaltung der Kostenschätzung bzw. des Kostenvoranschlages besteht nicht, es sei denn, RockQ Technologies hat bei der Kostenschätzung grob fahrlässig gehandelt.

Im Falle einer Festpreisvereinbarung gilt folgende Regelung: Stellt sich im Laufe eines Projektes heraus, dass die beauftragte Leistung oder Leistungsbeschreibung für RockQ Technologies nur mit unverhältnismäßigem Aufwand durchführbar ist und war dies für RockQ Technologies trotz Anwendung der im Einzelfall zumutbaren Sorgfalt nicht erkennbar, so ist RockQ Technologies berechtigt, ein Nachtragsangebot als vertragliche Zusatzvereinbarung zu unterbreiten.

Diese Zusatzvereinbarung kommt auch dann zustande, wenn der Kunde dem Angebot nicht innerhalb einer angemessenen Frist, spätestens innerhalb von 2 Wochen, widerspricht und RockQ Technologies die betreffende Spezifikation umgesetzt hat.

4. Leistungserbringung

RockQ Technologies wird das IT-Projekt gemäß den Vorgaben der Projektdokumente der Beauftragung durchgeführt. Dabei werden die erfassten Anforderungen berücksichtigt und geeignete technische und fachliche Lösungen entwickelt, die sicherstellen, dass die vertragliche Leistung den Anforderungen des Kunden entspricht.

Der Kunde ist selbst verpflichtet, die gemachten Vorgaben auf die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften oder behördlicher Auflagen zu überprüfen, sofern diese Verpflichtung nicht ausdrücklich vertraglich auf RockQ Technologies übertragen wurde.

Erweisen sich die Projektunterlagen oder sonstige Vorgaben als unvollständig oder lückenhaft, so sind diese entsprechend dem aktuellen Stand der Technik und den üblichen Anforderungen zu ergänzen. Entstehen dadurch zusätzliche Kosten und/oder Mehraufwand, so ist der Kunde verpflichtet, diese zu übernehmen, auch wenn ein Festpreis für die Software vereinbart wurde.

5. Customizing

Customizing- und Konfiguration Leistungen werden durch die Strukturen und Funktionalitäten der Standard Software, insbesondere deren Wartung und Maintenance Notwendigkeiten, vorgegeben.

6. Leistungs Termine

Verbindliche Fertigstellungstermine sind nur solche, die ausdrücklich schriftlich als Fixtermine vereinbart sind. Bei Versäumnissen der Mitwirkungspflicht des Kunden gelten diese nicht mehr. RockQ Technologies trägt ausdrücklich keine Verantwortung für eine nicht hinreichende fachliche Planung des Auftraggeber, nur für das Nichterreichen von bestimmten Zielen oder das Einhalten von Terminen, welche bei RockQ Technologies beauftragt sind.. Alle übrigen Zeitpläne, insbesondere Meilensteine, sind anvisierte Projektschritte, die grundsätzlich unverbindlich sind.

7. Gewährleistung

NC Vision RockQ Technologies ist berechtigt, mangelhafte Leistungen zu Zwecken der Nachbesserung zu ändern, sofern für den Kunden keine Kosten mit der Änderung der Leistungen verbunden sind. Das Recht zur Erklärung des Rücktritts oder der Geltendmachung von Schadensersatz besteht nicht, sofern die Funktionsfähigkeit des hergestellten Werkes nicht wesentlich beeinträchtigt ist. Es besteht keine Gewährleistung im Falle eines Supportfalles Sofern eine Änderung an der Software oder deren Konfiguration durch den Kunden vorgenommen wurde, dem die NC Vision nicht ausdrücklich zugestimmt hat, obliegt es dem Kunden, nachzuweisen,

dass eine auftretender Fehler als eine durch RockQ Technologies zu verantwortender Software ist. Stellt sich heraus, dass die Fehlermeldung kein durch RockQ Technologies zu verantwortender Software Fehler ist, trägt der Kunde die Kosten für die Analysen und Supportleistungen von RockQ Technologies, die Fehlermeldung des Kunden zu bearbeiten und den Fehler zu beseitigen. Gewährleistungsansprüche für Werkleistungen verjähren zwölf Monate ab der Abnahme.

Diese Verjährungsfrist gilt nicht in den Fällen, in denen ein auftretender Mangel einer Werkleistung zu einem Schaden an Leib, Leben und Gesundheit geführt hat und/ oder durch den Mangel eine Garantiezusage verletzt wird und/ oder der Mangel vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wird. Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt. Ansprüche aus der Verletzung einer Nachbesserungspflicht verjähren ab dem Moment der „Abnahme“ des Werkes.

8. Nutzungsrechte

Für alle von RockQ Technologies erbrachten Leistungen gelten die Nutzungsrechte laut dem Allgemeinen Teil dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen Ziffer 4. Diese gelten für alle Ergebnisse und Zwischenergebnisse der Vertragsleistungen, insbesondere den Leistungsbeschreibungen, Spezifikationen, Konzepten, Dokumentationen, Handbüchern, Berichten, Unterlagen, Diagrammen an der erstellten Individualsoftware, den Softwareanpassungen und Parametrisierungen

9. Abnahme

Es gelten die weitergehenden Regelungen im Allgemeinen Teil dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen.

10. Mängel und Leistungsstörungen

Aufgrund der Komplexität der Software, insbesondere in Zusammenwirkung verschiedener Systeme, Open Source Software und Schnittstellen, ist es unvermeidbar, dass bei der Individual Software Entwicklung Programmierfehler auftauchen. Kleinere Programmierfehler oder Fehler der

Klasse 3 gemäß Teil F SLA's die die Nutzung der Programmierleistung bzw. Customizing Arbeiten nicht beeinträchtigen, stellen daher keinen Mangel der Software-Vertragsleistung dar.

Teil E: Besondere Bedingungen Support-, Maintenance- und Helpdesk Leistungen

1. Vertragsgegenstand

Diese besonderen Bestimmungen der RockQ Technologies gelten für alle Support-, Maintenance- und Helpdesk Leistungen. Es gelten die Regelungen Teil F.

2. Nutzungsrechte

Für die im Rahmen von Support- und Wartungsleistung erbrachten urheberrechtsfähigen Werke gelten die Nutzungsrechte laut dem Allgemeinen Teil Ziffer 4 und 5.

3. Schadensersatz und Haftung

Für Schadensersatzansprüche wegen Pflichtverletzung des Vertrages inklusive mangelhafter Leistungen gilt die Haftungsklausel Allgemeiner Teil Ziffer 17 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

4. Laufzeit und Beendigung

Die Dauer des Vertrages und die Kündigungsfristen ergeben sich aus dem Vertrag und Leistungsschein des Vertrages Befindet sich der Kunde bei der Bezahlung der Nutzungsgebühr 2 Monate in Verzug, ist RockQ Technologies berechtigt, den Vertrag fristlos kündigen.

5. Gewährleistung im Falle eines Supportfalles

Für eine Support- und Helpdesk Leistung gilt keine Gewährleistung.

Teil F: Service Level (SLA)

Supportzeiten:

Der Dienstleister leistet den Support zu den vereinbarten Zeiten, die sich auf 8 Stunden am Tag, 5 Tage in der Woche, ausgenommen vorab genehmigte deutsche Feiertage, beziehen. Der Support steht Ihnen während der deutschen Arbeitszeiten zur Verfügung.

Supportkanäle:

Über folgende Kanäle kann der Kunde Vorfälle melden oder Unterstützung suchen:

- E-Mail: support@nc-vision.com
- Telefon: +49 1517 2055287
- Online-Ticketsystem: <https://nc-vision.atlassian.net/servicedesk>

Vorfälle werden in 3 Schweregrade Kategorien sortiert.

Fehler der Fehlerklasse 1 müssen vom Kunden telefonisch gemeldet werden. RockQ Technologies erstellt das Support Ticket.

Fehler der Fehlerklasse 2+3 müssen vom Kunden durch ein Support-Ticket eröffnet werden. Ein Kunde kann den Support mit Hinweis auf das Ticket anrufen.

Jeder Fehler wird einer der folgenden Fehlerkategorien zugeordnet:

Fehlerklasse 1: Diese Klasse stellt den höchsten Schweregrad in Bezug auf Systemfehler dar. Dies weist darauf hin, dass die Grundverfügbarkeit des Systems vollständig beeinträchtigt ist. Eine geschäftskritische Kernfunktion, die sich direkt auf das Kerngeschäft des Kunden auswirkt, kann nicht ausgeführt werden und es sind keine Workarounds verfügbar.

Dies bedeutet, dass wesentliche Operationen oder Anwendungsfälle der Plattform nicht möglich sind. Wenn beispielsweise überhaupt nicht auf die Plattform zugegriffen werden kann oder

wichtige Funktionen wie die Anwendungsbereitstellung oder der Plattform Editor nicht funktionieren, fällt dies in die Fehlerklasse 1.

Fehlerklasse 2: Diese Klasse stellt eine schwerwiegende Beeinträchtigung des Systembetriebs dar, betrifft jedoch nur einen Teil der Plattform. Während die gesamte Plattform möglicherweise ordnungsgemäß funktioniert, gibt es einen bestimmten Bereich oder eine bestimmte Funktionalität, bei der Probleme auftreten. Der Fehler kann umgangen oder umgangen werden, dies ist jedoch mit erheblichem Aufwand verbunden.

In diesem Fall können nicht-hauptsächliche Anwendungsfälle oder sekundäre Funktionalitäten der Plattform betroffen sein. Wenn beispielsweise auf einen bestimmten Bereich der Plattform nicht zugegriffen werden kann und es dadurch zu Verzögerungen bei der Entwicklung neuer Anwendungen kommt, fällt dieser in die Fehlerklasse 2.

Fehlerklasse 3: Diese Klasse stellt Fehler oder Probleme dar, die weniger kritisch sind als die der Klassen 1 und 2. Die Schwere des Mangels wird im gegenseitigen Einvernehmen zwischen dem Kunden und dem Dienstleister RockQ Technologies bestimmt.

Dies bedeutet, dass der Fehler keine direkten, schwerwiegenden Auswirkungen auf das Kerngeschäft des Kunden oder die wesentlichen Funktionalitäten der Plattform hat. Die spezifischen Beispiele oder Merkmale der Fehlerklasse 3 werden im angegebenen Text nicht aufgeführt und können je nach Vereinbarung zwischen den beteiligten Parteien variieren.

Die Beseitigung von Störungen, die nicht durch NC-Builder verursacht wurden (z. B. durch Störungen wie Netzwerk, Hardware, Server, VM, Betriebssystem, Datenbank, andere Systeme) ist nicht in der NC-Builder-Wartung enthalten. Die dadurch bei RockQ Technologies entstehenden (Analyse-)Kosten können auf Basis unserer Preisliste für Leistungen als Helpdesk-Dienstleistung gegenüber dem Kunden abgerechnet werden. Ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen gilt die Support- und Wartungsvereinbarung.

SLA (Service Level Agreement) pro Fehlerklasse

Fehlerklasse	Werktags	Arbeitszeiten	Reaktionszeit	Erwartete Problemumgehungszeit
Fehlerklasse 1	Montag Freitag	09:00 - 17:00 Uhr	1 Tag	2 Tage
Fehlerklasse 2	Montag Freitag	09:00 - 17:00 Uhr	2 Tage	4 Tage
Fehlerklasse 3 (nicht 1 oder 2)	Montag Freitag	09:00 - 17:00 Uhr	5 Tage	10 Tage

Ohne nationale Feiertage

Die Reaktionszeit gibt den Zeitraum an, innerhalb dessen spätestens während der Arbeitszeiten mit der Fehleranalyse begonnen werden soll.

Die Reaktionszeit gibt die Zeitdauer an, in der das Support-Team den Vorfall erkennt bzw. löst. Die Vorfälle werden nur während der definierten Arbeitszeiten für die SLA-Serviceklasse beantwortet. Umgehungszeiten können nicht garantiert werden.

Beispiele:

Fehlerklasse	Problem mit dem Eingangskunden	Letzte Antwortzeit	Erwartete Problemumgehungszeit
1	Montag 7:00 Uhr	Dienstag 9:00 Uhr	Mittwoch 9:00
1	Montag 11:00 Uhr	Mittwoch 11:00 Uhr	Freitag 11:00 Uhr
3	Montag 7:00 Uhr	Montag 9:00 Uhr	Montag 9:00 Uhr