

Allgemeine Geschäftsbedingungen der publishAir UG (haftungsbeschränkt)

- I. Allgemeiner Teil
 - II. Zusätzliche Bestimmungen bei Softwareerstellung oder –bearbeitung
 - III. Zusätzliche Bestimmungen bei Softwarepflege
-

I. Allgemeiner Teil

§ 1 Geltungsbereich

- (1) Für alle Geschäftsbeziehungen der publishAir UG (haftungsbeschränkt), Liviastraße 7, 04105 Leipzig (nachfolgend „publishAir“ genannt) gelten diese Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB).
- (2) Diese AGB gelten ausschließlich. Entgegenstehende oder ergänzende AGB des Kunden werden auch dann nicht Vertragsbestandteil, wenn publishAir diesen nicht ausdrücklich widerspricht.

§ 2 Angebote, Vertragsschluss

Soweit nicht anders gekennzeichnet sind sämtliche Angebote von publishAir verbindlich und können vom Kunden innerhalb der angegebenen Frist angenommen werden.

§ 3 Leistungserbringung

- (1) publishAir erbringt sämtliche Leistungen nach dem jeweils aktuellen allgemein anerkannten Stand der Technik.
- (2) publishAir darf seine Pflichten auf Dritte übertragen oder Subunternehmer einschalten, ohne dass es der vorherigen Zustimmung des Kunden bedarf.

§ 4 Mitwirkungspflichten

- (1) Der Kunde benennt nach Vertragsschluss einen Ansprechpartner und einen Stellvertreter als feste Bezugspersonen für alle den jeweiligen Vertrag betreffende Angelegenheiten. Sie sind in die Lage zu versetzen, alle den Vertrag betreffenden Entscheidungen entweder selbst zu treffen oder zeitnah herbeizuführen.
- (2) Der Kunde hat den Vertragszweck in jeder Phase durch aktive und angemessene Mitwirkungshandlungen zu fördern. Er wird insbesondere publishAir die zur ordnungsgemäßen Durchführung des Vertrags notwendigen Informationen, Unterlagen, Daten, und sonstige Mittel zur Verfügung stellen.
- (3) Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht nach und kann publishAir dadurch einen ggf. vereinbarten Zeitplan nicht einhalten, so verlängert sich der im Zeitplan festgelegte Zeitraum angemessen.

§ 5 Haftung

- (1) publishAir haftet unbeschränkt
 - bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit,
 - für die Verletzung von Leben, Leib oder Gesundheit,
 - nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes sowie
 - im Umfang einer von publishAir übernommenen Garantie.
- (2) Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer Pflicht, die wesentlich für die Erreichung des Vertragszwecks ist (Kardinalpflicht), ist die Haftung von publishAir der Höhe nach begrenzt auf den Schaden, der nach der Art des fraglichen Geschäftes vorhersehbar und typisch ist.
- (3) Eine weitergehende Haftung von publishAir besteht nicht.
- (4) Die vorstehende Haftungsbeschränkung gilt auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Organe von publishAir.

§ 6 Rechteübertragung

- (1) publishAir räumt dem Kunden unter Berücksichtigung der Einschränkungen in Absatz 2 und 3 an allen für ihn erbrachten Leistungen im Zeitpunkt ihrer Entstehung das räumlich, zeitlich und inhaltlich unbeschränkte, einfache und unwiderrufliche Recht an sämtlichen bekannten und unbekanntem Nutzungsarten ein.
- (2) Der Kunde ist nicht berechtigt, die Arbeitsergebnisse von publishAir zu bearbeiten (auch Software mit anderen Programmen zu verbinden, umzugestalten, in andere Programmiersprachen und für andere Betriebssysteme zu konvertieren), in andere Darstellungsformen zu übertragen und auf sonstige Art und Weise zu verändern, fortzusetzen und zu ergänzen sowie Unterlizenzen zu vergeben sowie alle im Rahmen dieses Vertrags eingeräumten Nutzungsrechte entgeltlich und unentgeltlich zu übertragen.
- (3) Die Rechteübertragung erfolgt unter der aufschiebenden Bedingung, dass der Kunde die Rechnungen, mit denen die der Recheentstehung zugrundeliegenden Leistungen abgerechnet wurden, vollständig beglichen hat.

§ 7 Geheimhaltung

- (1) Die Parteien vereinbaren, über vertrauliche Informationen Stillschweigen zu wahren.
- (2) Von dieser Verpflichtung ausgenommen sind solche vertraulichen Informationen,
 - a. die dem Empfänger bei Abschluss des Vertrags nachweislich bereits bekannt waren oder danach von dritter Seite bekannt werden, ohne dass dadurch eine Vertraulichkeitsvereinbarung, gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen verletzt werden;
 - b. die bei Abschluss des Vertrags öffentlich bekannt sind oder danach öffentlich bekannt gemacht werden, soweit dies nicht auf einer Verletzung dieses Vertrags beruht;

- c. die aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen oder auf Anordnung eines Gerichtes oder einer Behörde offen gelegt werden müssen. Soweit zulässig und möglich wird der zur Offenlegung verpflichtete Empfänger die andere Partei vorab unterrichten und ihr Gelegenheit geben, gegen die Offenlegung vorzugehen.
- (3) Die Parteien werden nur solchen Beratern Zugang zu vertraulichen Informationen gewähren, die dem Berufsgeheimnis unterliegen oder denen zuvor den Geheimhaltungsverpflichtungen dieses Vertrags entsprechende Verpflichtungen auferlegt worden sind. Des Weiteren werden die Parteien nur denjenigen Mitarbeitern die vertraulichen Informationen offen legen, die diese für die Durchführung dieses Vertrags kennen müssen, und diese Mitarbeiter auch für die Zeit nach ihrem Ausscheiden in arbeitsrechtlich zulässigem Umfang zur Geheimhaltung verpflichten.

§ 8 Aufrechnung, Zurückbehaltung

- (1) Der Kunde darf nur mit unbestrittenen, anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen.
- (2) Ein Zurückbehaltungsrecht kann der Kunde nur geltend machen, wenn dieses auf eine unbestrittene, anerkannte oder rechtskräftig festgestellte Forderung stützen kann.

§ 9 Erfüllungsort, Gerichtsstand, Rechtswahl

- (1) Erfüllungsort ist Leipzig.
- (2) Ausschließlicher Gerichtsstand für alle sich aus dem Vertragsverhältnis unmittelbar oder mittelbar ergebenden Streitigkeiten ist, soweit es sich bei dem Kunden um einen Kaufmann iSd Handelsgesetzbuchs, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen handelt oder sofern der Kunde keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland hat, Leipzig. publishAir ist jedoch auch berechtigt, Klage am allgemeinen Gerichtsstand des Kunden zu erheben.
- (3) Für alle Rechtsbeziehungen zwischen publishAir und dem Kunden gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss internationalen Einheitsrechts, insbesondere des UN-Kaufrechts.

II. Zusätzliche Bestimmungen bei Softwareerstellung oder –bearbeitung

§ 10 Geltungsbereich

Ist Gegenstand des Vertrags die Entwicklung neuer oder die Bearbeitung beim Kunden vorhandener Software sowie die Installation, Implementierung und Parametrisierung von Software, gelten zusätzlich die Regelungen unter Ziffer II..

§ 11 Leistungsänderungen

- (1) Der Kunde kann bis zum Zeitpunkt der Abnahme jederzeit Änderungen und Ergänzungen der Leistung verlangen, wenn diese für publishAir technisch umsetzbar und zumutbar sind. publishAir prüft Änderungsverlangen innerhalb von 5 Werktagen nach Eingang und teilt dem Kunden das Ergebnis zusammen mit den sich ggf. ergebenden Kosten und Verschiebungen des Zeitplans in Form eines verbindlichen Angebots mit.
- (2) Der Kunde wird das Angebot innerhalb von 3 Werktagen ab Zugang des Angebots prüfen. Nimmt der Kunde das Angebot an, so werden die Änderungen Vertragsbestandteil. Nimmt der Kunde das Angebot nicht an, werden die Vertragsparteien den Vertrag unverändert fortsetzen.
- (3) publishAir wird während eines laufenden Leistungsänderungsverfahrens die vertragsgegenständlichen Leistungen planmäßig weiterführen, es sei denn der Kunde weist publishAir an, dass die Arbeiten bis zur Entscheidung über die Leistungsänderung eingestellt oder eingeschränkt werden sollen. Sind vor Abschluss des Leistungsänderungsverfahrens Leistungen zu erbringen oder Handlungen durchzuführen, die aufgrund der Leistungsänderungen nicht mehr verwertbar wären, teilt publishAir dies dem Kunden unverzüglich mit.
- (4) Die Erklärungen des Kunden gegenüber publishAir gemäß der vorstehenden Absätze haben per E-Mail an support@publishair.de zu erfolgen.

§ 12 Abnahme

- (1) Gegenstand der Abnahme ist die Vertragssoftware. Voraussetzung für die Abnahme ist, dass publishAir dem Kunden die Vertragssoftware zur Verfügung gestellt hat und ihm die Abnahmebereitschaft anzeigt.
- (2) Daraufhin hat der Kunde innerhalb von 3 Werktagen mit der Prüfung der Abnahmefähigkeit zu beginnen.
- (3) Schlägt die Abnahme fehl, so übergibt der Kunde publishAir eine Auflistung aller die Abnahme hindernden Mängel. Nach Ablauf einer angemessenen Frist hat publishAir eine mangelfreie und abnahmefähige Vertragssoftware bereitzustellen. Im Rahmen der darauf folgenden Prüfung werden nur die protokollierten Mängel geprüft, soweit sie ihrer Funktion nach Gegenstand einer isolierten Prüfung sein können.
- (4) Nach erfolgreicher Prüfung hat der Kunde innerhalb von 3 Werktagen schriftlich die Abnahme der Vertragssoftware zu erklären.
- (5) Wegen unwesentlicher Mängel darf der Kunde die Abnahme nicht verweigern. Diese steht jedoch unter dem Vorbehalt der unverzüglichen Beseitigung der Mängel durch publishAir. Diese Mängel sind im Abnahmeprotokoll einzeln aufzuführen.
- (6) Kommt der Kunde der Aufforderung von publishAir zur Abnahme nicht nach, gilt die Vertragssoftware als abgenommen
 - a. mit Ablauf von 12 Werktagen nach schriftlicher Mitteilung über die Fertigstellung der Vertragssoftware oder
 - b. sofern der Kunde bereits die Vertragssoftware oder einen Teil der Vertragssoftware in Benutzung genommen hat, nach Ablauf von 6 Werktagen nach Beginn der Benutzung.

§ 13 Fehlerklassen und Reaktion

- (1) Softwaremängel werden den folgenden Fehlerklassen zugeordnet:
 - Fehlerklasse 1 (Gravierende Fehler): Die ordnungsgemäße Nutzung der Software oder wesentlicher Teile ist ausgeschlossen. Der Betriebsablauf ist derart beeinträchtigt, dass eine sofortige Abhilfe notwendig ist.
 - Fehlerklasse 2 (Erhebliche Fehler): Die Nutzung der Software oder wesentlicher Teile ist derart beeinträchtigt, dass eine vernünftige Arbeit mit der Software nur mit nicht unerheblichem Aufwand möglich ist oder ein Einsatz der Software ein nicht zumutbares Risiko für die ordnungsgemäße Funktion eines Parallelsystems darstellt. Eine kurzfristige Abhilfe ist erforderlich.

- Fehlerklasse 3 (Sonstige Fehler): Die Nutzung ist nicht wesentlich beeinträchtigt, eine Behebung ist zwar notwendig, jedoch nicht dringlich.
- (2) Für die Beseitigung der Mängel gelten folgende Parameter:
- a) Zeitspanne, bis zu deren Ablauf publishAir mit der Behebung des Fehlers begonnen haben muss („Reaktionszeit“)
 - Fehlerklasse 1: eine Stunde
 - Fehlerklasse 2: zwei Stunden
 - Fehlerklasse 3: ein Werktag
 - b) Zeitspanne, bis zu deren Ablauf der Fehler behoben sein muss („Beseitigungszeit“)
 - Fehlerklasse 1: 24 Stunden
 - Fehlerklasse 2: zwei Werktage
 - Fehlerklasse 3: zehn Werktage
- (3) Die Zuordnung der einzelnen Mängel zu einer Fehlerklasse erfolgt in gegenseitigem Einvernehmen. Ist eine einvernehmliche Lösung nicht zu erzielen, erfolgt eine vorläufige Zuordnung durch den Kunden nach billigem Ermessen, unter Berücksichtigung der berechtigten Interessen von publishAir.
-

III. Zusätzliche Bestimmungen bei Softwarepflege

§ 14 Geltungsbereich

Sind Gegenstand des Vertrags Leistungen, die für den Erhalt und die Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft der Software in Prioritärer jeweils aktuellen Version notwendig sind, Aktualisierung und Erweiterung von Softwareprogrammen (insgesamt „Pflegeleistungen“) oder sonstige Leistungen zur Anpassung und Fortentwicklung von Softwareprogrammen nach den Wünschen und Bedürfnissen des Kunden („sonstige Leistungen“), gelten zusätzlich die Regelungen in Ziffer III.

§ 15 Fehlerbeseitigung

- (1) publishAir wird Mängel der Software, die während der Laufzeit dieses Pflegevertrags auftreten, nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen beseitigen.
- (2) An der Software auftretende Mängel sind in die nachfolgenden Kategorien einzuordnen und anschließend nach den Reaktionszeiten und Wiederherstellungszeiten abzuarbeiten. Der Kunde wird publishAir über den Stand und den Erfolg der Beseitigung laufend informieren.
- Kritischer Mangel (Priorität 1): Störung, die einen Ausfall des gesamten Systems oder wesentlicher Teile davon verursacht, so dass eine Nutzung ganz oder nahezu vollständig unmöglich ist. Der Betriebsablauf ist derart beeinträchtigt, dass eine sofortige Abhilfe unumgänglich ist.
 - Wesentlicher Mangel (Priorität 2): Störung, die die Nutzung des Systems derart beeinträchtigt, dass eine vernünftige Arbeit mit dem System nicht mehr oder nur unter unverhältnismäßig großem Aufwand möglich ist. Das gleichzeitige Auftreten mehrerer wesentlicher Leistungsmängel kann zu einem kritischen Leistungsmangel führen.
 - Sonstiger Mangel (Priorität 3): Sonstige Störung, die die Nutzung des Systems nicht oder nur unwesentlich beeinträchtigt. Das gleichzeitige Auftreten mehrerer solcher Mängel kann zu einem wesentlichen bzw kritischen Leistungsmangel führen.
- (3) Die Einordnung der Mängel in die verschiedenen Kategorien erfolgt durch den Kunden nach billigem Ermessen unter angemessener Berücksichtigung (i) der Auswirkungen, die der betreffende Leistungsmangel auf seinen Geschäftsbetrieb hat, und (ii) der Interessen von publishAir.
- (4) publishAir wird auf die Meldung eines Mangels durch den Kunden, die per E-Mail an support@publishair.de zu erfolgen hat, innerhalb der folgenden Fristen reagieren („Reaktionsfrist“):
- Bei kritischen Mängeln innerhalb einer Stunde nach Erhalt der Meldung.
 - Bei wesentlichen Mängeln innerhalb von zwei Stunden nach Erhalt der Meldung.
 - Bei Auftreten eines sonstiger Mängel innerhalb eines Werktages nach Erhalt der Meldung.
- (5) Der publishAir wird Mängel innerhalb der folgenden Fristen beseitigen („Beseitigungsfrist“):
- Kritische Mängel innerhalb von 24 Stunden nach Erhalt der Meldung.
 - Wesentliche Mängel innerhalb von zwei Werktagen nach Erhalt der Meldung.
 - Sonstige Mängel innerhalb von zehn Werktagen nach Erhalt der Meldung, spätestens aber mit der nächsten Programmversion der Software.
- (6) Sofern absehbar ist, dass sich ein kritischer oder wesentlicher Mangel nicht innerhalb der in vorstehendem Abs. 5 definierten Zeiträume beheben lässt, wird publishAir innerhalb der dort genannten Fristen eine Behelfslösung (Work Around) bereitstellen. Die Bereitstellung des Work Around entbindet publishAir nicht von seiner Verpflichtung zur schnellstmöglichen Beseitigung des Mangels.
- (7) Bei gleichzeitigem Vorliegen mehrerer Leistungsmängel ist der Kunde berechtigt, publishAir Prioritäten für die Beseitigung vorzugeben. Die Verpflichtung von publishAir, die für die jeweilige Mangelkategorie vorgegebenen Reaktions- und Beseitigungsfristen einzuhalten, bleibt unberührt.
- (8) publishAir ist berechtigt, die Supportleistungen im Wege der Fernwartung oder Ferndiagnose zu erbringen, sofern dies für den Kunden keinen Nachteil darstellt, insbesondere den zeitlichen Rahmen einer Erbringung der entsprechenden Supportleistung vor Ort nicht überschreitet, keine Risiken für die IT-Sicherheit bestehen und die technischen Voraussetzungen beim Kunden gegeben sind.

§ 16 Neue Programmversionen

- (1) publishAir stellt sicher, dass die Software jeweils an den neuesten Stand der Technik angepasst und ein einheitlicher Release-Stand im System gewährleistet wird. Der Kunde ist verpflichtet, die Installation der jeweils neusten Programmversionen innerhalb von 5 Werktagen nach dem Release durch publishAir vornehmen zu lassen.
- (2) Ausschließlich der Fehlerbehebung dienende Patches sind von sonstigen Releases und Updates/Upgrades zu trennen.
- (3) Gegenstand der nach diesem Vertrag geschuldeten Pflegeleistungen ist die jeweils aktuelle Programmversion.

§ 17 Servicezeiten

- (1) publishAir wird die Leistungen innerhalb der folgenden Servicezeiten erbringen: 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr
- (2) Die nach § 15 dieses Vertrags geltenden Reaktions- und Beseitigungsfristen laufen nicht außerhalb der Servicezeiten.
- (3) Duldet die Erbringung einer Pflegeleistung objektiv keinen Aufschub, wird publishAir diese auch außerhalb der Servicezeiten („erweiterte Servicezeiten“) erbringen.

§ 18 Sonstige Fehlerbehebungs- und Anpassungsleistungen, Beratung

- (1) publishAir wird auf Wunsch des Kunden und auf der Basis eines gesonderten Auftrags sonstige Fehlerbehebungs- und Anpassungsleistungen ausführen, insbesondere:
 - Veränderungen an der Software, die nicht Gegenstand der Pflegeleistungen sind, insbesondere Anpassung an neue Produkte und Services sowie an geänderte Betriebsabläufe des Kunden;
 - Anpassung der Software an eine geänderte Hardware und/oder Software-Umgebung des Kunden, einschließlich neuer Programmversionen (z.B. neue Releases, Updates/Upgrades) von im System verwendeter Drittsoftware;
 - Beseitigung von Fehlfunktionen, die aufgrund unsachgemäßer Bedienung der Software durch den Kunden, durch höhere Gewalt, Eingriffe Dritter oder durch sonstige nicht vom publishAir verursachten Einwirkungen entstanden sind;
 - Sonstige Anpassungen, Ergänzungen und Erweiterungen der Software nach Anforderung des Kunden;
 - Beratungsleistungen.
- (2) publishAir wird die Erbringung sonstiger Fehlerbehebungs- und Anpassungsleistungen sowie von Beratungsleistungen nur verweigern, wenn ihm deren Ausführung im Rahmen seiner betrieblichen Leistungsfähigkeit nachweislich unzumutbar ist.

Version 2.0