Allgemeine Geschäftsbedingungen der nCara GmbH zur nCara Solutions Cloud

Stand 11.07.2024

A) Geltungsbereich

Unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle von uns mit einem Kunden geschlossenen Verträge, einschließlich künftiger Verträge im Rahmen laufender Geschäftsbeziehungen. Sollen diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen ausnahmsweise nicht in einen Vertrag einbezogen werden, ist dies schriftlich festzuhalten.

Sofern der Kunde ebenfalls Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet, kommt der Vertrag auch ohne ausdrückliche Einigung über den Einbezug der Allgemeinen Geschäftsbedingungen zustande. Soweit die verschiedenen Allgemeinen Geschäftsbedingungen inhaltlich übereinstimmen, gelten diese als vereinbart. An die Stelle sich widersprechender Einzelregelungen treten die Regelungen des dispositiven Rechts. Gleiches gilt für den Fall, dass die Geschäftsbedingungen des Kunden Regelungen enthalten, die im Rahmen dieser Geschäftsbedingungen nicht enthalten sind. Enthalten vorliegende Geschäftsbedingungen Regelungen, die in den Geschäftsbedingungen des Kunden nicht enthalten sind, so gelten die vorliegenden Geschäftsbedingungen. Von dieser Regelung über den Einbezug der Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichende Bedingungen des Kunden gelten nicht.

B) Allgemeine Regelungen

I. Bestellung, Rücktrittsrecht

1. Unsere Angebote verstehen sich grundsätzlich als Aufforderungen zur Bestellung und sind damit freibleibend und unverbindlich. Ein Vertrag kommt erst mit unserer schriftlichen Auftragsbestätigung zustande. Ausgenommen hiervon sind Dienstleistungen, die im Rahmen einer Beauftragung per standardisiertem Bestellschein getätigt werden. Hier kommt der Vertrag durch Erfüllung oder schriftliche Bestätigung unseres Supportes zustande.

2. An Dokumentationen, Abbildungen, Zeichnungen, Leistungsverzeichnissen, Konzepten, Planungen und sonstigen Unterlagen behalten wir uns Eigentums- und Urheberrechte vor. Sie dürfen Dritten ohne unsere vorherige und ausdrückliche schriftliche Zustimmung nicht zugänglich gemacht werden.

3. Ist unsere Lieferung davon abhängig, dass wir selbst durch einen Vorlieferanten beliefert werden, so sind wir, ohne dass hieraus Schadensersatzansprüche entstehen, zum Rücktritt berechtigt, wenn unsere Belieferung durch den Vorlieferanten unterbleibt, es sei denn, die Selbstbelieferung unterbleibt aus einem Umstand, den wir nach diesen Bedingungen zu vertreten haben. Wir verpflichten uns, dem Kunden das Unterbleiben der Belieferung durch den Vorlieferanten unverzüglich mitzuteilen und bereits erbrachte Gegenleistungen des Kunden unverzüglich zurückzuerstatten.4. Wir sind zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn der Kunde über die seine Kreditwürdigkeit bedingenden Tatsachen unrichtige Angaben gemacht oder seine Zahlungen eingestellt hat oder wenn über sein Vermögen ein Insolvenz- oder Vergleichsverfahren beantragt wurde, es sei denn, der Käufer leistet unverzüglich Vorkasse.

II. Änderungsvorbehalt

Soweit keine abweichende vertragliche Vereinbarung getroffen wurde, sind wir berechtigt, in begründeten Einzelfällen (insbesondere in Fällen von Änderungen an Fremdsoftware) in Abweichung von der Bestellung des Kunden, einem Bestellmuster oder einer Spezifikation geänderte und angepasste Vertragsprodukte zu liefern, soweit deren Funktionstauglichkeit zu dem vertraglich vorausgesetzten Zweck dadurch nicht beeinträchtigt wird und dem Kunden zumutbar ist.

III. Preis- und Zahlungsbedingungen

1. Unsere Preise gelten, sofern sich aus der Auftragsbestätigung nichts anderes ergibt, ab unserem Firmensitz in Berlin. Alle Preise und Vergütungen verstehen sich in Euro zuzüglich der jeweils gültigen Umsatzsteuer und etwaiger anderer gesetzlicher Abgaben im Lieferland sowie zuzüglich Verpackung, Transportkosten, Transportversicherungen, Kosten für Fahrten, Wegezeiten und Übernachtungen.

2. Sofern sich aus spezielleren Regelungen oder unserer Auftragsbestätigung nichts anders ergibt, erfolgen die Zahlungen in der Regel im Lastschrifteinzugsverfahren. Fällt das Fälligkeitsdatum auf einen Nicht-Bankarbeitstag, dann erfolgt die Belastung am nächsten Bankarbeitstag.

3. Aufrechnungsrechte stehen dem Kunden nur zu, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt, unbestritten oder von uns anerkannt sind. Wegen bestrittener Gegenansprüche steht dem Kunden auch kein Zurückbehaltungsrecht zu.

4. Wir behalten uns das Recht vor, unsere Preise entsprechend zu erhöhen, wenn nach Abschluss des Vertrages Kostenerhöhungen, insbesondere aufgrund von Tarifabschlüssen, Materialpreissteigerung oder durch neue oder ergänzende Qualitätssicherungsverfahren des Gesetzgebers bzw. seiner beauftragten Organe, eintreten. Diese werden wir den Kunden auf Verlangen nachweisen.

5. nCara ist berechtigt, die Vertragsgebühren - für die Leistungen wie im Anhang A und Anhang D dargestellt - ohne weitere schriftliche Ankündigung jährlich fortschreibend jeweils zum 01.01., um den höheren Wert aus der prozentualen Entwicklung des „Nominallohnindexes der Dienstleistungsbranche“ laut Statistischem Bundesamt oder 5% zu erhöhen.

6. Die Zahlungen erfolgen in der Regel im B2B Lastschrifteinzugsverfahren. Erfolgt die Zahlung nicht im B2B Lastschrifteinzugsverfahren, erhöhen sich die mtl. Gebühren um je 10,00 EUR (in Worten zehn Euro) Verwaltungsgebühren. Der

nCara GmbH
Hausanschrift Eisenhutweg 124 | 12487 Berlin
Kontakt Telefon 030 / 60 98 111-0 | Telefax 030 / 60 98 111-99 | info@ncara.de | www.ncara.de
Geschäftsführung Dr. Christoph Klimmer, Benjamin Rasch
Sitz der Gesellschaft Berlin | Amtsgericht: HRB 160189B | St.Nr. 37/052/46269 | Ust.-IdNr. DE195014155
Bankverbindung Deutsche Apotheker- und Ärztebank Düsseldorf | IBAN DE53 3006 0601 0007 0625 50 | BIC DAAEDEDDXXX

Anbieter informiert den Kunden über die Belastung (Betrag und Fälligkeit) mit einer Ankündigungsfrist von mindestens einem Tag (Pre Notification). Fällt das Fälligkeitsdatum auf einen Nicht-Bankarbeitstag, dann erfolgt die Belastung am nächsten Bankarbeitstag.

7. Der Anbieter ist berechtigt, für jede Mahnung und Rücklastschrift pauschal 5,00 EUR (in Worten fünf Euro) Mahngebühren zu erheben. Ein weiterer Verzugsschaden bleibt davon unberührt.

8. Alle Preise in diesem Vertrag und den Anhängen sind Nettopreise und verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

IV. Lieferfristen, Teillieferungen, Stornierung

1. Liefertermine sind nur verbindlich, soweit sie von uns ausdrücklich schriftlich zugesagt werden. Zugesagte Liefertermine gelten als eingehalten, wenn das Vertragsprodukt zum vereinbarten Liefertermin übergeben wird.

2. Vereinbarte Liefertermine verstehen sich vorbehaltlich unvorhergesehener Umstände und Hindernisse, unabhängig davon, ob diese bei uns oder bei unserem Zulieferer eintreten (insbesondere Arbeitskämpfe jeder Art, Sabotage, Rohstoffmangel, unverschuldete verspätete Materialanlieferung oder verspätete Spezifikationsbereitstellung des Gesetzgebers bzw. seiner beauftragten Organe). Derartige Ereignisse verlängern den Liefertermin entsprechend, und zwar auch dann, wenn sie während eines bereits eingetretenen Verzuges auftreten.

3. Wird auf Wunsch des Kunden eine Verschiebung von Lieferterminen vereinbart, so sind wir berechtigt, Vorkasse zu verlangen.

V. Erfüllungsort, Gefahrenübergang und Entgegennahme

1. Erfüllungsort ist Berlin.

2. Die Gefahr geht spätestens mit der Absendung der Lieferung auf den Käufer über. Dies gilt auch für Teillieferungen und bei Lieferungen frei Empfangsort sowie beim Transport mit unseren Fahrzeugen. Verzögert sich der Versand infolge von Umständen, die wir nicht zu vertreten haben, so geht die Gefahr mit Meldung der Versandbereitschaft auf den Käufer über. In diesen Fällen sind wir berechtigt, die Ware bei uns oder bei einem Dritten auf Rechnung des Käufers einzulagern.

3. Angelieferte Ware ist, auch wenn sie Mängel aufweist, vom Käufer unbeschadet seiner Gewährleistungsrechte entgegenzunehmen.

4. Der Käufer hat die Ware unmittelbar nach Erhalt auf Vollständigkeit und Beschädigung zu überprüfen. Unterbleibt eine schriftliche Rüge innerhalb einer Frist von 10 Tagen bei Erhalt der Lieferung, gilt die Abnahme als erfolgt.

VI. Gewährleistung

Für Mängel haften wir nur nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen:

1. Die in Ziff. II. zugestandenen Änderungsvorbehalte berechtigen den Käufer nicht zu irgendwelchen Gewährleistungs- oder Ersatzansprüchen.

2. Für fremde Erzeugnisse beschränkt sich unsere Haftung auf die Abtretung der Gewährleistungsansprüche, die uns gegen den Lieferanten des Fremderzeugnisses zustehen. Diese Gewährleistungsansprüche entsprechen mindestens den Gewährleistungsansprüchen dieses Vertrages.

3. Vertragsgegenstand ist ausschließlich das verkaufte Produkt mit den Eigenschaften und Merkmalen sowie dem Verwendungszweck gemäß der einschlägigen Produktbeschreibung. Andere oder weitergehende Eigenschaften und/oder Merkmale oder ein darüberhinausgehender Verwendungszweck gelten nur dann als vereinbart, wenn sie von uns ausdrücklich schriftlich bestätigt werden.

Aus Sachmängeln, die den Wert und die Tauglichkeit der Ware zu dem uns erkennbaren Gebrauch nicht oder nur unwesentlich beeinträchtigen, kann der Kunde keine weiteren Rechte herleiten.

4. Weist die Ware bei Gefahrenübergang einen Sachmangel auf, so sind wir zur Nacherfüllung berechtigt und verpflichtet. Die Nacherfüllung erfolgt nach unserer Wahl durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung. Zur Erfüllung dieser Gewährleistungsverpflichtung hat der Käufer uns eine angemessene Frist zu gewähren.

Im Falle der Mängelbeseitigung übernehmen wir die jeweils unmittelbar für die Nachbesserung anfallenden Kosten für Lieferung sowie Aus- und Einbau.

5. Sofern die Nacherfüllung fehlschlägt, in einer vom Kunden gesetzten angemessenen Frist nicht erfolgt, oder verweigert wird, ist der Kunde nach seiner Wahl berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, eine dem Mangelunwert entsprechende Herabsetzung des Kaufpreises (Minderung) oder - in den Grenzen der folgenden Ziff. VII - Schadensersatz statt der Leistung zu verlangen.

6. Für Gegenstände, die im Rahmen einer Nachbesserung als Ersatz geliefert werden, gelten diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen entsprechend.

7. Die Gewährleistung entfällt, wenn das Vertragsprodukt durch den Kunden oder Dritte unsachgemäß installiert bzw. benutzt oder selbständig gewartet, repariert, verändert oder Umgebungsbedingungen ausgesetzt wird, die nicht den Installationsanforderungen entsprechen, es sei denn, der Kunde weist nach, dass diese Umstände nicht ursächlich für den gerügten Mangel sind. Die Gewährleistung entfällt ferner, wenn ohne unsere schriftliche Zustimmung technische Originalzeichen geändert oder beseitigt werden.

VII. Allgemeine Haftung

1. Wir haften uneingeschränkt nach den gesetzlichen Bestimmungen, wenn

a) der Schaden auf grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz beruht; oder

b) eine Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz vorgesehen ist; oder

nCara GmbH
Hausanschrift Eisenhutweg 124 | 12487 Berlin
Kontakt Telefon 030 / 60 98 111-0 | Telefax 030 / 60 98 111-99 | info@ncara.de | www.ncara.de
Geschäftsführung Dr. Christoph Klimmer, Benjamin Rasch
Sitz der Gesellschaft Berlin | Amtsgericht: HRB 160189B | St.Nr. 37/052/46269 | Ust.-IdNr. DE195014155
Bankverbindung Deutsche Apotheker- und Ärztebank Düsseldorf | IBAN DE53 3006 0601 0007 0625 50 | BIC DAAEDEDDXXX

c) ein Mangel arglistig verschwiegen oder eine Garantie für die Beschaffenheit der Sache übernommen wurde; oder

d) es sich um einen Personenschaden (Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit) handelt.

2. Für die schuldhafte Verletzung vertragswesentlicher Pflichten haften wir im Übrigen nur für den vertragstypischen Schaden und bis zur Höhe von 2.500.000,00 Euro für Sachschäden, 250.000,00 Euro für EDV-Vermögensschäden und 50.000,00 Euro für reine Vermögensschäden. Vertragswesentliche Pflichten sind dabei solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages erst ermöglichen oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet.

3. Für den Verlust von Daten haften wir nur in dem Umfang, der auch dann unvermeidbar ist, wenn der Kunde seiner Datensicherungspflicht gem. Ziff. VIII. ordnungsgemäß nachkommen oder nachgekommen wäre

4. Unsere Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz sowie bei einem Personenschaden (Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit) bleibt stets unberührt.

5. Weitergehende vertragliche oder deliktische Ansprüche sind ausgeschlossen.

6. Soweit unsere Haftung ausgeschlossen oder beschränkt wird gilt dies auch für die persönliche Haftung unserer Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen.

7. Ansprüche des Kunden, die auf einer Pflichtverletzung beruhen, verjähren vorbehaltlich der §§ 479, 438 Abs. 1 Nr. 2 BGB einheitlich in einem Jahr ab Lieferung oder Bereitstellung der Vertragsgegenstände. Das gilt unabhängig davon, ob die Pflichtverletzung in einem Sachmangel oder in der Verletzung einer sonstigen Vertragspflicht besteht.

8. Die nCara GmbH übernimmt keinerlei Haftung für Fehler und Irrtümer, die innerhalb der Erstkonfiguration der Datenbank, Anpassungen des Systems, während der Implementierungsphase oder innerhalb einer Supportfallbearbeitung entstanden sind. Für die finale Prüfung von Einstellungen ist ausschließlich der Anwender verantwortlich.

9. Ebenfalls ist eine Haftung für Schäden oder Folgeschäden, die durch Fehlbedienung oder Fehlinterpretation der Softwarelösungen erfolgen, grundsätzlich ausgeschlossen. Die nCara GmbH sichert in diesem Zusammenhang eine bestmögliche Unterstützung bei Fragestellungen des Auftraggebers zu.

10. Grundsätzlich wird darauf hingewiesen, dass die Softwarelösungen bestmöglich aktualisiert werden. Die aktuellen Programmversionen sind jederzeit über den Update Service verfügbar.

11. Das Recht auf Rücktritt und Minderung nach Ablauf eines Jahres ab Lieferung oder Bereitstellung der Vertragsgegenstände

ist ausgeschlossen. Für die Geltendmachung von Personenschäden, Schäden, die unter das Produkthaftungsgesetz fallen, Schäden, die auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit oder auf der Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht beruhen, bleibt es bei der gesetzlichen Verjährung.

VIII. Datensicherungspflicht

Der Kunde hat als wesentliche Vertragspflicht Daten und Programme in anwendungsadäquaten Intervallen, zumindest aber einmal täglich, in maschinenlesbarer Form zu sichern und damit zu gewährleisten, dass diese mit vertretbarem Aufwand wieder hergestellt werden können.

IX. Eigentumsvorbehalt

1. Wir behalten uns das Eigentum an der Sache bis zum Eingang aller Zahlungen aus der Geschäftsverbindung mit dem Kunden vor. In einer mit einer schriftlichen Rücktrittserklärung verbundenen Rücknahme der Kaufsache sowie in einer Pfändung der Kaufsache durch uns liegt stets ein Rücktritt vom Vertrag vor. Wir sind nach Rücknahme der Kaufsache zu deren Verwertung befugt; der Verwertungserlös ist auf die Verbindlichkeiten des Kunden abzüglich angemessener Verwertungskosten anzurechnen.

2. Bei Pfändungen oder sonstigen Eingriffen Dritter hat uns der Kunde unverzüglich schriftlich zu benachrichtigen, damit wir Klage gemäß § 771 ZPO erheben können. Soweit der Dritte nicht in der Lage ist, uns die gerichtlichen und außergerichtlichen Kosten einer Klage gemäß § 771 ZPO zu erstatten, haftet der Kunde für den uns entstandenen Ausfall.

3. Der Kunde ist berechtigt, die Kaufsache im ordentlichen Geschäftsgang weiter zu verkaufen; er tritt uns bereits jetzt alle Forderungen in Höhe des Rechnungsendbetrages (einschließlich Umsatzsteuer) ab, die ihm aus der Weiterveräußerung gegen seine Abnehmer oder Dritte erwachsen, und zwar unabhängig davon, ob die Kaufsache ohne oder nach Verarbeitung weiterverkauft worden ist. Zur Einbeziehung dieser Forderung bleibt der Kunde auch nach der Abtretung ermächtigt. Unsere Befugnis, die Forderung selbst einzuziehen, bleibt hiervon unberührt. Wir verpflichten uns jedoch, die Forderung nicht einzuziehen, solange der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen aus den vereinnahmten Erlösen nachkommt, nicht in Zahlungsverzug ist und insbesondere kein Antrag auf Eröffnung eines Insolvenz- oder Vergleichsverfahrens gestellt ist oder Zahlungseinstellung vorliegt. In den vorgenannten Fällen können wir verlangen, dass der Kunde uns die abgetretenen Forderungen und deren Schuldner bekannt gibt, alle zum Einzug erforderlichen Angaben macht, die dazugehörigen Unterlagen aushändigt und den Schuldnern (Dritten) die Abtretung offenlegt.

4. Für den Fall, dass zwischen dem Kunden und dessen Abnehmer ein Kontokorrentverhältnis nach § 355 HGB besteht, gilt Ziff. 1. entsprechend, wobei aber ergänzend vereinbart wird, dass sich die Vorausabtretung auch auf den anerkannten Saldo sowie im Falle der Insolvenz des Abnehmers auf den dann vorhandenen kausalen Saldo bezieht.

5. Eine Verarbeitung oder Umbildung der Kaufsache durch den Kunden wird stets für uns vorgenommen.

6. Wird die Kaufsache mit anderen, uns nicht gehörenden Gegenständen untrennbar vermischt, so erwerben wir das Miteigentum an der neuen Sache im Verhältnis des Wertes der Kaufsache zu den anderen vermischten Gegenständen zum Zeitpunkt der Vermischung. Erfolgt die Vermischung in der Weise, dass die Sache des Kunden als Hauptsache anzusehen ist, so gilt als vereinbart, dass der Kunde uns anteilig Miteigentum überträgt.

nCara GmbH
Hausanschrift Eisenhutweg 124 | 12487 Berlin
Kontakt Telefon 030 / 60 98 111-0 | Telefax 030 / 60 98 111-99 | info@ncara.de | www.ncara.de
Geschäftsführung Dr. Christoph Klimmer, Benjamin Rasch
Sitz der Gesellschaft Berlin | Amtsgericht: HRB 160189B | St.Nr. 37/052/46269 | Ust.-IdNr. DE195014155
Bankverbindung Deutsche Apotheker- und Ärztebank Düsseldorf | IBAN DE53 3006 0601 0007 0625 50 | BIC DAAEDEDDXXX

Der Kunde verwahrt das so entstandene Alleineigentum oder Miteigentum für uns.

7. Wir verpflichten uns, die uns zustehenden Sicherheiten auf Verlangen des Kunden insoweit freizugeben, als der Wert unserer Sicherheiten die zu sichernden Forderungen um mehr als 10 % übersteigt; die Auswahl der freizugebenden Sicherheiten obliegt uns.

X. Schadensersatzansprüche des Verkäufers

1. Verlangen wir Schadensersatz statt der Leistung und ist die Kaufsache von uns noch nicht ausgeliefert oder wird sie von uns unter Ausübung unserer gesetzlichen Rechte zurückgenommen, so stehen uns, auch ohne besonderen Nachweis, pauschal 25 % des Kaufpreises als Schadensersatz zu. Die Geltendmachung eines höheren Schadens bleibt uns vorbehalten.

2. Nehmen wir den Kaufgegenstand im Rahmen des vereinbarten Eigentumsvorbehalts im Zusammenhang mit unserem Anspruch auf Schadensersatz statt der Leistung zurück, so stehen uns zusätzlich zu dem in vorstehender Ziff. 1 vereinbarten Schadensersatz als Entschädigung für den Aufwand zur Rücknahme und Verwertung eine Pauschale von 10 % des Zeitwertes der zurückgenommenen Ware zu.

3. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass uns keine oder geringe Einbußen als die in vorstehenden Ziff. 1 und 2 angegebenen Pauschalen entstanden sind.

XI. Abnahmefiktion

Erbringen wir ausnahmsweise Werkleistungen gilt die Abnahme als erteilt, wenn uns vier Wochen nach Erbringung der Werkleistung kein Mangel angezeigt wird.

C) Spezielle Trainings- (Schulungs- und Projekt-) bedingungen

1. Der Auftraggeber benennt insbesondere für die Dauer der ggf. gebuchten Projektdurchführung einen Ansprechpartner und teilt diesen zeitnah nach Auftragserteilung mit. Der Projektleiter des Auftraggebers ist für die Koordinierung der sich aus dem Projektplan ergebenden Aufgaben seitens des Auftraggebers verantwortlich.

2. Kostenpflichtige Trainings oder Webinare werden von uns nur nach Maßgabe der folgenden Vorschriften abgehalten:

Die Anmeldung zu kostenpflichtigen Trainings oder Webinaren muss schriftlich erfolgen und uns mindestens 10 Tage vor Beginn der Schulung zugegangen sein.

Der Kunde hat ein vertragliches Rücktrittsrecht. Der Rücktritt hat schriftlich zu erfolgen. Folgende Gebühren werden bei einem Rücktritt erhoben.

Für kurzfristige Terminabsagen bis zu sieben Tage vor dem Schulungstermin beträgt die Stornogebühr 50 % des Nettowerts. Bei einer Terminabsage 24 Stunden vor Beginn der Schulung beträgt die Stornogebühr 80 % des Nettowerts (Bei Schulungstagen - wenn der Softwareconsultant noch nicht angereist ist). Ist der Softwareconsultant bereits angereist bzw. sollte die online Schulung bereits begonnen haben, beträgt die Stornogebühr 100% des Nettowerts.

D) Spezielle Softwarepflege-Bedingungen/ Bedingungen für die Pflege kundenspezifische Entwicklungen

I. Vertragsgegenstand

Softwarepflege-Vereinbarungen werden auf der Basis von Auftragsbestätigungen geschlossen. In den Auftragsbestätigungen sind insbesondere der Kunde, die zu erbringenden Leistungen und die Programme, für welche diese Leistungen zu erbringen sind, aufgeführt. Soweit vereinbart, kann zusätzliche Leistung neben der allgemeinen Software- oder Verfahrenspflege auch die Pflege für kundenspezifische Entwicklungen sein. Die Auftragsbestätigung gilt als vertragliche Voraussetzung für die Erbringung der Leistung.

Wir übernehmen die nachfolgend näher spezifizierten Pflegeleistungen für die in den Auftragsbestätigungen aufgeführten Programme sowie die nachfolgenden Betreuungsleistungen.

Die entsprechenden Leistungen werden auf der Grundlage dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen erbracht. Diese gelten, soweit in der Software-Pflege Vereinbarung bzw. in der Auftragsbestätigung nichts Abweichendes geregelt ist.**II. Softwarepflege-Leistungen**

Die Leistungen werden wie folgt definiert:

1. Support-Service

Telefonische Beratung des Kunden in Fragen der Programmbedienung bei:

- Fehlbedienungen,
- der Installation und Konfiguration,
- der Fehlersuche und das Angebot von Abhilfemöglichkeiten und Empfehlungen zur Fehlerumgehung.

Unser Support-Service wird während der Annahmezeiten unserer Supportabteilung an Werktagen von Montag bis Freitag von 6.00 Uhr bis 18.00 Uhr.

2. Upgrade-Service (Programmänderungen/-verbesserungen)

Wir liefern dem Kunden von uns standardmäßig entwickelte neue Programmstände mit Verfahrensänderungen, Funktions- oder Verfahrenserweiterungen oder Fehlerkorrekturen und die dazugehörige Dokumentation. Eventuell dadurch erforderlich werdende Änderungen oder Anpassungen von Hardware, Betriebssystem oder Systemsoftware (z.B. Datenbanken) sind nicht Gegenstand des Vertrages.

Wir liefern die Programme und Dokumentationen, die in der Auftragsbestätigung ausgewiesen sind. Die erforderlichen Sachmittel (Datenträger etc.), Dienstleistungen sowie Spesen und Reisekosten inkl. Reisezeit werden von uns gesondert in Rechnung gestellt. Im Falle einer Beschädigung der Programme stellen wir Duplikate zur Verfügung. Die Wiederherstellung

nCara GmbH
Hausanschrift Eisenhutweg 124 | 12487 Berlin
Kontakt Telefon 030 / 60 98 111-0 | Telefax 030 / 60 98 111-99 | info@ncara.de | www.ncara.de
Geschäftsführung Dr. Christoph Klimmer, Benjamin Rasch
Sitz der Gesellschaft Berlin | Amtsgericht: HRB 160189B | St.Nr. 37/052/46269 | Ust.-IdNr. DE195014155
Bankverbindung Deutsche Apotheker- und Ärztebank Düsseldorf | IBAN DE53 3006 0601 0007 0625 50 | BIC DAAEDEDDXXX

kundenspezifischer Daten ist nicht Gegenstand des vorliegenden Vertragsverhältnisses.

Soweit wir die genannten Leistungen im Rahmen unserer Gewährleistungspflichten erbringen, sind sie nicht Bestandteil der Softwarepflegevereinbarung.

Kündigt der Kunde die Softwarepflege, so muss er Upgrades, die vor Vertragsablauf freigegeben werden, vor dem Zeitpunkt des Vertragsablaufs abrufen und abnehmen.

III. Softwarepflege-Leistungen für kundenspezifische Entwicklungen

Im Falle eines gesondert abzuschließenden Software-Pflege-Vertrages für kundenspezifische Entwicklungen werden die Leistungen wie folgt definiert:

1. Support-Service wie D) II.1.

2. Upgrade-Service (Programmänderungen/-verbesserungen)

Wir liefern dem Kunden für die von uns entwickelten kundenspezifischen Entwicklungen Fehlerkorrekturen sowie die dazugehörige individuelle Dokumentation.

IV. Service Ticket

1. Ein Service-Ticket ist eine einzelne Supportanfrage und die damit verbundenen Aktionen, die zu einer Lösung führen. Ein Service-Ticket kann mehrere Telefonanrufe und Nachforschungen erfordern, bis die Lösung gefunden ist. Bevor wir Support leisten, muss sich der Kunde mit dem Supportspezialisten über die Einstufung des Problems einigen und die Parameter für eine akzeptable Lösung festlegen. Ein Produktfehler in den nCara-Produkten gilt nicht als gebührenpflichtiger Service-Ticket. Dienstleistungen, die über den Inhalt der Supportleistungen hinaus gehen, werden bei Bedarf gesondert angeboten.

2. Eine Fehlermeldung liegt vor, wenn der Kunde ein reproduzierbares Problem meldet, das sich als erhebliche negative Abweichung in der Funktionstauglichkeit vom lizenzvertraglich vereinbarten Standard erweist. Wir werden umgehend die Fehlersuche aufnehmen und dem Kunden eine Abhilfemöglichkeit anbieten.

V. Leistungen des Kunden

1. Internetzugang und Erreichbarkeit

Internetanschluss und E-Mail-Adresse, unter der der Kunde regelmäßig erreichbar ist. Im Falle von Fernwartung muss der entsprechende Zugang bereitgestellt werden.

2. Datensicherung gemäß B) VIII.

3. Qualifiziertes Personal

Der Kunden hat ausreichend qualifiziertes und geschultes Personal für das bei ihm installierte System und die darauf eingesetzte Software.

4. Ansprechpartner

Der Kunde ist verpflichtet, uns gegenüber Mitarbeiter namentlich zu benennen, um klarzustellen, wer als Verantwortlicher berechtigt ist, Service-Tickets abzurufen.

5. Einsatz neuer Releases

Der Kunde wird den jeweils neuesten Stand der System- und Anwendungssoftware, der ihm von uns angeboten wird, einsetzen.

6. Fehlermeldungen

Der Kunde stellt die zur Rekonstruktion der Mängel erforderlichen Unterlagen sowie Programme und Dateien auf Datenträgern oder per E-Mail zur Verfügung.

7. Vergütung

Die Höhe der Vergütung für die vorgenannten Leistungen ergibt sich aus der zugehörigen Software-Pflege-Vereinbarung bzw. aus der Auftragsbestätigung.

Dieser Betrag ist erstmals mit der Lieferung der Software zu zahlen. Dies gilt auch, wenn auf Wunsch des Kunden nur eine Teillieferung erfolgt. Sofern keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde, wird die Pauschale zu diesem Zeitpunkt für das erste angefangene Kalenderjahr und für jedes weitere volle Kalenderjahr jeweils zum 01. Januar im Voraus und inkl. Preissteigerungen fällig und in Rechnung gestellt.

Ein Zurückbehaltungs- oder Aufrechnungsrecht des Kunden besteht nur bei solchen Gegenforderungen, die rechtskräftig festgestellt oder nicht bestritten sind.

Unsere Tätigkeit in Zusammenhang mit der Erfüllung von gesetzlichen Gewährleistungsansprüchen ist nicht Teil der Softwarepflege und wird von uns ohne zusätzliche Vergütung erbracht. Bestellt der Kunde Leistungen, die über die Pflege und Betreuung hinausgehen, wird insbesondere ein Tätigwerden vor Ort erforderlich bzw. verlangt, werden wir solche Leistungen zu den jeweils bei uns angewandten Vergütungssätzen erbringen.

VI. Gewährleistung

Wir übernehmen keine Gewähr eines Erfolges einer Fehlerbearbeitung oder eines Service-Ticket. Unbeschadet dessen bieten wir nach Möglichkeit eine Umgehung an.

Im Falle der Lieferung neuer Programmstände ist die Gewährleistung darauf beschränkt, dass die gegenüber dem vorherigen Programmstand vorgenommenen Änderungen nicht mit wesentlichen Mängeln behaftet sind.

VII. Leistungsausschluss

Wir sind nicht zur Erbringung von Leistungen aus diesem Vertrag verpflichtet, wenn der Kunde gegen unsere Lizenzbestimmungen verstößt oder die Vergütung nicht entrichtet wurde.

VIII. Vertragsdauer

Die Mindestlaufzeit von Dauerschuldverhältnissen aus diesem Vertrag beträgt 24 Monate. Die Kündigung des Vertrags ist mit einer Frist von 3 Monaten zum Jahresende möglich, frühestens zum Ablauf der Mindestlaufzeit. Ohne eine Kündigung verlängert sich der Vertrag jeweils um ein weiteres Jahr, sofern er nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ablauf des jeweiligen Verlängerungszeitraums ordentlich gekündigt wurde. Erfolgt die Kündigung einzelner Software-Pflege-Vereinbarungen, bzw. einzelner Komponenten durch den Kunden, kann es dazu kommen, dass der Kunde - etwa infolge eines Upgrades der

nCara GmbH
Hausanschrift Eisenhutweg 124 | 12487 Berlin
Kontakt Telefon 030 / 60 98 111-0 | Telefax 030 / 60 98 111-99 | info@ncara.de | www.ncara.de
Geschäftsführung Dr. Christoph Klimmer, Benjamin Rasch
Sitz der Gesellschaft Berlin | Amtsgericht: HRB 160189B | St.Nr. 37/052/46269 | Ust.-IdNr. DE195014155
Bankverbindung Deutsche Apotheker- und Ärztebank Düsseldorf | IBAN DE53 3006 0601 0007 0625 50 | BIC DAAEDEDDXXX

weiterhin von uns zu pflegenden Komponenten - die nicht von uns gepflegten Komponenten oder auch andere noch von uns gepflegte Komponenten nicht mehr einsetzen kann. Durch eine in der Form des Absatz 1 erfolgte Kündigung einzelner Teile bringt der Kunde die Billigung dieses Umstands zum Ausdruck.

Der detaillierte Supportumfanges für die nCara Produkte ist in Anlage 4 beschrieben.

E) Spezielle Bedingungen für die Bereitstellung im SaaS Modus

I. Leistungsbeschreibung

Soweit vereinbart, bieten wir unseren Kunden (fortan: Nutzer) die Möglichkeit, nCara Produkte im SaaS (Software as a Service) Modell zu nutzen. Die Nutzer können weitere Personen einladen (fortan: Endnutzer). Diese haben nach Maßgabe des einladenden Nutzers ausgewählten Zugriff auf die nCara Produkte. Der Nutzer hat dafür Sorge zu tragen, dass die Lizenzbedingungen der nCara Produkte dem Endnutzer bekannt gemacht werden.

Von nCara nicht geschuldet ist die Herstellung und Aufrechterhaltung der Datenverbindung zwischen dem IT-System des Kunden und dem von nCara betriebenen Übergabepunkt. Übergabepunkt für die Anwendung und die Anwendungsdaten ist der Routerausgang des Rechenzentrums von nCara bzw. des von nCara mit dem Hosting beauftragten Dritten.

Der Anbieter schuldet die in Anlage 4 beschriebene Verfügbarkeit der Anwendung und der Anwendungsdaten am Übergabepunkt. Unter Verfügbarkeit verstehen die Parteien die technische Nutzbarkeit der Anwendung und der Anwendungsdaten am Übergabepunkt zum Gebrauch durch den Kunden unter Verwendung eines entsprechenden Webbrowsers bzw. der Zugriffssoftware.

II. Softwarepflege (Upgrades und Updates)

1. Softwarepflege bei SaaS

Wir sind nach alleiniger Maßgabe und ohne Zusatzgebühren berechtigt Upgrades (Programmänderungen und -verbesserungen) und Updates zu installieren.

III. Lizenzgebühr, Installationskosten sowie Zahlungsbedingungen

1. Lizenzgebühr, Installationskosten sowie Zahlungsbedingungen bei SaaS

Für die Dauer des Nutzungsverhältnisses hat der Nutzer die vereinbarte Lizenzgebühr zu bezahlen. Diese ist für die vereinbarten Monate im Voraus fällig.

IV. Zugangssperre und Löschung durch uns / Leistungserweiterung u. -kürzung

1. Sperrung des Zugangs bei SaaS

Wird die fällige Lizenzgebühr nicht innerhalb von zwei Monaten nach Fälligkeit entrichtet, wird der Zugang des Nutzers und der Endnutzer zur Plattform gesperrt. Erfolgt die Bezahlung der fälligen Lizenzgebühr nicht innerhalb weiterer 30 Tagen, behält nCara das Recht vor, alle Daten des Kunden unwiederbringlich zu löschen. Der Nutzer wird von uns per E-Mail über eine bevorstehende Sperrung und Löschung in Kenntnis gesetzt. Die Verpflichtung zur Zahlung auf Basis des Nutzungsvertrages bleibt von der Sperrung und Löschung unberührt.

2. Leistungserweiterung

Reicht die vereinbarte Leistung nicht aus, kann der Nutzer jederzeit ein Angebot über eine Leistungserhöhung anfordern.

3. Leistungskürzung

Eine Reduzierung der vereinbarten Leistung ist erst nach Ablauf der vereinbarten Vertragslaufzeit möglich.

V. Freistellung

Sollten wir gleichwohl aufgrund einer Verletzung der Vorgaben in (siehe E, VI 1.) von einem Dritten in Anspruch genommen werden, stellt uns der Nutzer von allen damit zusammenhängenden Kosten und Schadensersatzansprüchen gegenüber dem Dritten frei. Wir sind berechtigt, entsprechende Vorschüsse vom Nutzer hierfür zu verlangen.

VI. Sonstige Mitwirkungs- und Informationspflichten (Nutzer)

Der Nutzer verpflichtet sich zu folgenden Mitwirkungs- und Informationspflichten:

1. Bereitstellung eines Internet-Anschlusses und einer regelmäßig abgerufenen E-Mail-Adresse,

2. Durchführung einer adäquaten Datensicherung sämtlicher hochgeladenen Dokumente, Dateien, Bilder, Videos oder andere Materialien, damit diese mit vertretbarem Aufwand durch den Nutzer wiederhergestellt werden können,

3. unverzügliche Meldung bei Kenntnisnahme untersagter Handlungen oder Inhalte an uns,

4. Weiterleitung von Fehlermeldungen an nCara

5. nCara ist berechtigt, den Kunden zu Referenzzwecken zu nennen und sein Logo im Rahmen von Marketingmaßnahmen zu verwenden.

VII. Dauer des Nutzungsverhältnisse/Kündigung

Die Mindestlaufzeit von Dauerschuldverhältnissen aus diesem Vertrag beträgt 24 Monate.

Die Kündigung des Vertrags ist mit einer Frist von 3 Monaten zum Jahresende möglich, frühestens zum Ablauf der Mindestlaufzeit. Ohne eine Kündigung verlängert sich der Vertrag jeweils um ein weiteres Jahr, sofern er nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ablauf des jeweiligen Verlängerungszeitraums ordentlich gekündigt wurde. Das Recht zur fristlosen Kündigung bleibt stets unberührt.

Reicht die vereinbarte Leistung nicht aus, kann der Nutzer jederzeit ein Angebot über eine Leistungserhöhung anfordern. Eine Reduzierung der vereinbarten Leistung ist erst nach Ablauf der ursprünglich vereinbarten Vertragslaufzeit möglich. In beiden Fällen wird zwischen den Vertragspartnern ein neuer Vertrag geschlossen. Davon ausgenommen ist der Testzugang. Dieser kann nicht erweitert oder reduziert werden.

nCara GmbH
Hausanschrift Eisenhutweg 124 | 12487 Berlin
Kontakt Telefon 030 / 60 98 111-0 | Telefax 030 / 60 98 111-99 | info@ncara.de | www.ncara.de
Geschäftsführung Dr. Christoph Klimmer, Benjamin Rasch
Sitz der Gesellschaft Berlin | Amtsgericht: HRB 160189B | St.Nr. 37/052/46269 | Ust.-IdNr. DE195014155
Bankverbindung Deutsche Apotheker- und Ärztebank Düsseldorf | IBAN DE53 3006 0601 0007 0625 50 | BIC DAAEDEDDXXX

VIII. Ende des Nutzungsverhältnisses

Zum Ende des Nutzungsverhältnisses wird der Nutzer rechtzeitig vor Beendigung des Vertrags seine Datenbestände eigenverantwortlich sichern. Auf Wunsch wird nCara den Kunden dabei kostenpflichtig unterstützen. Danach werden die Daten vollständig, unwiederbringlich gelöscht.

F) Allgemeine Schlussbestimmungen

I. Abtretbarkeit von Ansprüchen, Aufrechnung und Zurückbehaltungsrechte

Der Kunde ist nicht berechtigt, seine Ansprüche gegen uns abzutreten. Der Kunde hat ein Aufrechnungs- oder Zurückbehaltungsrecht nur wegen rechtskräftig festgestellter oder unbestrittener Gegenforderungen. Alle vertragsgegenständlichen Vereinbarungen, die zwischen uns und unserem Kunden getroffen werden, sind im Vertrag schriftlich niederzulegen. E-Mail genügt nicht zur Wahrung der Schriftform, es sei denn, die Erklärungen werden als eingescannte, unterschriebene Dokumente via Anhang per E-Mail versandt. Mündliche Erklärungen und Vereinbarungen, wozu insbesondere auch die Erteilung von Rat, Angaben über die Beschaffenheit des Vertragsgegenstandes und Zusage einer verschärften Haftung gehören, sind nur verbindlich, wenn sie von uns schriftlich bestätigt werden.

II. Aktualisierung der AGB

Soweit wir die vorliegenden AGB ändern, gelten die aktualisierten AGB als angenommen, wenn der Kunde nach Erhalt der Information darüber den Änderungen nicht innerhalb der nächsten zwei Monate per Post oder per E-Mail widerspricht.

III. Rechtswahl

Der Vertrag unterliegt ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN Kaufrechts.

IV. Gerichtsstand

Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten, die im Rahmen der Abwicklung der Vertragsverhältnisse mit dem Vertragspartner entstehen, ist Berlin.

V. Salvatorische Klausel

Sollte eine oder mehrere Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam oder nichtig sein oder werden, oder sollten diese AGB eine Lücke enthalten, so bleibt die Wirksamkeit der Bestimmungen dieser AGB im Übrigen hiervon unberührt. Die Parteien werden sich bemühen, die unwirksame oder nichtige Bestimmung durch eine Regelung zu ersetzen, die rechtlich zulässig ist und der ursprünglichen Bestimmung am nächsten kommt. Im Falle einer Lücke werden sich die Parteien bemühen, eine Regelung zu finden, die nach Sinn und Zweck dieses Vertrags vereinbart worden wäre, wenn die Parteien die Angelegenheit von vornherein bedacht hätte.

nCara GmbH
Hausanschrift Eisenhutweg 124 | 12487 Berlin
Kontakt Telefon 030 / 60 98 111-0 | Telefax 030 / 60 98 111-99 | info@ncara.de | www.ncara.de
Geschäftsführung Dr. Christoph Klimmer, Benjamin Rasch
Sitz der Gesellschaft Berlin | Amtsgericht: HRB 160189B | St.Nr. 37/052/46269 | Ust.-IdNr. DE195014155
Bankverbindung Deutsche Apotheker- und Ärztebank Düsseldorf | IBAN DE53 3006 0601 0007 0625 50 | BIC DAAEDEDDXXX