

## Allgemeine Service- und Supportbedingungen

### 1. Allgemeines

1.1. Für Verträge zwischen BFTS und dem Kunden gelten vorbehaltlich der „allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen“ von BFTS ausschließlich diese Allgemeine Service- und Supportbedingungen von BFTS in der jeweils gültigen Fassung, die dem Kunden u.a. unter [www.bfts.biz](http://www.bfts.biz) zum Download zur Verfügung gestellt werden oder in ihrer jeweils gültigen Fassung schriftlich von BFTS angefordert werden können. Abweichende oder entgegenstehende Bedingungen des Kunden können nicht Gegenstand eines Vertrages mit BFTS sein oder werden.

1.2. Die nachfolgenden Bedingungen gelten insbesondere für die Bereitstellung von sämtlichen - auch künftigen Serviceleistungen, Onlinesupport und Hardwarewartung durch BFTS für die Inanspruchnahme von Leistungen und die Nutzung von Ware, die von BFTS vertrieben wird.

1.3. Schriftform („schriftlich“) i. S. aller allgemeinen Vertragsbedingungen von BFTS wird ausschließlich durch Übermittlung des jeweiligen Originalschriftstücks, welches mit der Originalunterschrift der Vertragspartei(n) ggf. wechselseitig zu unterzeichnen ist, gewährt. Mündliche Absprachen, Telefaxkopien, elektronischer Informationsaustausch ist stets unverbindlich. Das Schriftformerfordernis i. d. S. kann auch nur schriftlich abgedungen werden.

1.4. Änderungen, Nebenabreden oder Zusicherungen zu den nachfolgenden Bestimmungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform und der ausdrücklichen Zustimmung durch BFTS. Mündliche Absprachen, Telefaxkopien, E-Mails etc. sind mangels Schriftformerfordernis (vgl. Ziffer 1.3.) unverbindlich.

1.5. BFTS erbringt die nachfolgend näher bezeichneten Leistungen ausschließlich für von ihr vertriebenen Waren/Produkte, sofern und soweit diese unverändert und in der von BFTS für deren Einsatz vorgegebenen oder empfohlenen Konfiguration und Systemumgebung genutzt werden und der vereinbarten Betriebsstätte durch den Kunden eingesetzt werden.

### 2. Angebote, Preise

2.1. Sämtliche Angebote, Preislisten und sonstige Leistungsdaten sind freibleibend. Die Preise für Trainingsleistungen richten sich nach der jeweils tagesaktuellen Preisliste von BFTS.

Für die von BFTS erstellten schriftlichen Angebote gilt eine Preisbindung von 14 Werktagen nach Angebotsingang. Die von BFTS erstellten Angebote werden in schriftlicher Form sowie u.a. im PDF-Format per E-Mail an den Kunden versandt.

Leistungen, die nicht im Angebot enthalten sind und nicht Vertragsinhalt werden, werden von BFTS gesondert in Rechnung gestellt. Dies gilt insbesondere für Reisekosten sowie Kosten für Verpflegung und Unterkunft.

2.2. Alle den Vertrag und seine Ausführung betreffenden Vereinbarungen, Angebote und Aufträge sind zwischen BFTS und dem Kunde schriftlich niederzulegen. Mündliche Absprachen und E-Mails sind unverbindliche Erklärungen, die erst Wirksamkeit erlangen können, wenn sie schriftlich niedergelegt und wechselseitig unterschrieben sind, es sei denn diese Bestimmungen sehen ausdrücklich eine andere Verfahrensweise vor. Die Auftragserteilung durch den Kunden erfolgt schriftlich auf Basis eines individuellen Angebots von BFTS. Die Angaben im Angebot stellen keine Beschaffenheitsgarantie gemäß § 443 BGB dar.

### 3. Leistungsumfang Scanner-Service und Onlinesupport

Die vom BFTS zu erbringenden Supportleistungen setzen sich zusammen aus Leistungen, die für den Erhalt und die Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft der Software in ihrer jeweils aktuellen Version notwendig sind, Aktualisierung und Erweiterung von Softwareprogrammen sowie die Prüfung der Funktionsfähigkeit/Fehlerdiagnose der Scanner (insgesamt „Pflegeleistungen“) sowie aus sonstigen Leistungen zur Anpassung und Fortentwicklung von Softwareprogrammen und Scannern nach den Wünschen und Bedürfnissen des Kunden („sonstige Leistungen“, Ziffer 5.).

Gegenstand des Scanner-Service ist die Instandhaltung und die Instandsetzung der vertragsgegenständlichen Geräte („Wartung“), soweit dieses technisch möglich ist und entsprechende Ersatzteile zur Verfügung stehen. Darüber hinaus erbringt BFTS einzelfallbezogene Leistungen zur Prüfung und Fehlerdiagnose von Software und Scannern („Falllösung“).

BFTS übernimmt keine Garantie für den Erhalt und/oder die Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft einer Software und auch nicht für eine Instandsetzung von Hardwarekomponenten.

#### 3.1. Onlinesupport/Fernwartung/Remote-Service

BFTS erbringt, die Supportleistungen im Wege der Fernwartung oder Ferndiagnose („Onlinesupport“), sofern keine Risiken für die IT-Sicherheit beim Kunden bestehen und die technischen Voraussetzungen des „Onlinesupport“ beim Kunden gegeben sind. Andere Formen der Leistungserbringung bedürfen ausschließlich der ausdrücklichen schriftlichen Vereinbarung zwischen BFTS und dem Kunden.

3.1.1. Die Problembehandlung beinhaltet das Prüfen der Daten mittels Zugriff auf die EDV-Anlage des Kunden mit einem Fernzugang. Die Bereitstellung des Anschlusses und der notwendigen Kommunikationsgeräte und -einrichtungen für den Fernwartungszugang erfolgt durch den Kunden allein auf dessen Kosten.

BFTS stellt auf seiner Homepage [www.bfts.biz](http://www.bfts.biz) die Fernzugriffs-Software „fastviewer“ zum Download bereit. BFTS behält sich vor, dem Kunden die Software auf anderem Wege zur Verfügung zu stellen, z.B. durch Versand per E-Mail. Verwendet der Kunde Linux-basierte Anwendungen oder Apple-Macintosh-Software, ist eine Verwendung der von BFTS bereitgestellten Fernzugriffssoftware „fastviewer“ ausgeschlossen. In diesem Fall ist der Kunde verpflichtet ein Fernzugriffstool mit Abrechnungsfunktion auf seine Kosten zur Verfügung zu stellen.

3.1.2. Unter Verwendung des von BFTS bereit gestellten Fernzugriffstools wird die Prüfung von Datenbeständen, Protokollen und Funktionsabläufen vorgenommen. BFTS und der Kunde stimmen den Zeitpunkt des Fernzugriffs online-basiert oder telefonisch ab.

3.1.3. Der Kunde verpflichtet sich gegenüber BFTS durch Aktivierung der ihm durch BFTS zugänglich gemachten Software den Zugriff auf sein System auf seine Kosten zu ermöglichen („Remotefunktion“).

Der Fernzugriff wird im Rahmen einer einzelnen Sitzung nur mit dem Einverständnis und unter Aufsicht des Kunden erfolgen. Der Vorgang kann jederzeit durch den Kunden oder BFTS abgebrochen werden. Der Kunde kann kontrollieren, welche Arbeiten im Rahmen des Fernzugriffs durchgeführt werden, insbesondere welche Zugriffe auf personenbezogene und sonstige Daten erfolgen. Der Kunde hat jederzeit die Möglichkeit mithilfe des Fernzugriffstools Datenverzeichnisse für den Zugriff durch BFTS zu sperren oder den Remote-Zugriff zu verweigern, ohne dass hiervon seine vertraglichen Zahlungsverpflichtungen gegenüber BFTS berührt werden.

3.1.4. Ausschließlich Rahmenaktivitäten des Fernzugriffs (IP-Adresse, Zeitpunkt und Dauer des Fernzugriffs) werden protokolliert („Logfile“) und können dem Kunden auf dessen schriftlichen Wunsch und dessen Kosten von BFTS zur Verfügung gestellt werden.

3.1.5. Der Kunde ist verpflichtet alle technischen und organisatorischen Maßnahmen auf seine Kosten selbst zu treffen, die erforderlich sind, Datenschutz und Datensicherheit zu gewährleisten. BFTS übernimmt insoweit keine Verpflichtung und keine Gewähr.

3.1.6. Die Problemanalyse („Hardware Check“, „Konfiguration“, „Softwareaustausch“) durch Fernzugriff seitens BFTS erfolgt durch Aufbau einer Verbindung zur Hard- und Software des Kunden.

BFTS versucht im Wege der Problemanalyse die Ursachen für auftretende Datenprobleme/Anwendungsfehler zu ermitteln und geeignete Ansätze zur Problemlösung zu empfehlen. Soweit dies möglich ist, wird BFTS auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden versuchen, im Wege des Fernzugriffs die aufgetretenen Probleme zu beheben. Bei besonderen Schwierigkeiten der Problemlösung, die nicht im Wege der Problemanalyse („Hardware Check“, „Konfiguration“, „Softwareaustausch“) gelöst werden können, werden Wartungs- und Supportleistungen regelmäßig am Geschäftssitz von BFTS in Köln, Deutschland, angeboten und erbracht. Die Wartungs- und Supportleistungen können zudem durch einen gesondert zu beauftragenden kostenpflichtigen Vor-Ort-Service erfolgen. Die Kosten für Material, Versand etc. trägt der Kunde.

3.1.7. Folgende Leistungen werden im Rahmen der Fernwartung/des Onlinesupports nicht erbracht:

Überprüfung und Installation von Drittprogrammen, Datenbankabfragen, Formularanpassungen, Reports, Schnelländerungen, Serverkonfigurationen, Systemadministration, Schulungs- und Trainingsleistungen (Einweisung). Die Behebung von Hardwareproblemen ist im Rahmen des Fernzugriffs ebenfalls ausgeschlossen.

### 3.2. Wartung der Hardware und Falllösung

3.2.1. Gegenstand der Wartung ist die umfassende Überprüfung des Scanners und seiner Grundeinstellungen und beinhaltet den kostenpflichtigen Austausch defekter Hardwarekomponenten, Maßnahmen zur Systemoptimierung, die physische Reinigung des Gerätes, ein allgemeiner Systemcheck und kann im Einzelfall nach vorheriger schriftlicher Vereinbarung die Vorhaltung eines Austauschgerätes beinhalten. Die Wartungsarbeiten werden im Prüf- und Wartungsprotokoll festgehalten. Die Wartungs- und Supportleistungen werden regelmäßig am Geschäftssitz von BFTS in Köln, Deutschland, erbracht. Die Kosten für Material, Versand etc. trägt der Kunde.

3.2.2. Im Rahmen der Falllösung werden defekte Einheiten von BFTS überprüft und repariert, soweit dies technisch möglich ist. Die Kosten für Material, Versand etc. trägt der Kunde. In der Regel beinhaltet die Überprüfung der Geräte folgende Leistungen: Reinigung der optischen Einheiten, des Motors, Reinigung und Justierung der Laser, Prüfung der Intensitätseinstellung, Kamerajustierung und -einstellung, Prüfung der Kamerasensitivität, Prüfung der Steckverbindungen. Art und Umfang der Überprüfung können im Einzelfall abweichen.

3.2.3. Der Kunde hat die Möglichkeit weitere einzelfallbezogene Support- und Wartungsleistungen gemäß der Ziffern 3.1. bis 3.2.1. kostenpflichtig in Anspruch zu nehmen. Die von BFTS erbrachten Leistungen werden nach Art, Umfang und Dauer gemäß Ziffer 8.1. dieser Bedingungen oder gemäß einer individuellen schriftlichen Vereinbarung zwischen BFTS und dem Kunden abgerechnet.

### 4. Fehlerbeseitigung und Service

4.1. BFTS wird Fehler der Soft- und Hardware, die während der Laufzeit dieses Vertrags auftreten, nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen analysieren und ggf. auf Kosten des Kunden beseitigen.

4.2. BFTS wird auf die Meldung eines Fehlers durch den Kunden in der Regel innerhalb eines Zeitraums von 2 Werktagen reagieren und versuchen den Fehler innerhalb eines im Einzelfall individuell schriftlich zu bestimmenden Zeitraumes zu beseitigen. Der Kunde wird über die Dauer der Fehlerbeseitigung schriftlich informiert.

4.3. Sofern absehbar ist, dass sich der festgestellte Fehler nicht innerhalb eines Zeitraums von 14 Tagen beheben lässt, wird BFTS dem Kunden eine Behelfslösung („Workaround“) anbieten. Nach Bereitstellung der Behelfslösung („Workaround“) wird BFTS weiterhin um eine schnellstmögliche Beseitigung des Mangels bemüht, aber nicht verpflichtet sein.

4.4. Bei gleichzeitigem Vorliegen mehrerer Leistungsmängel kann der Kunde BFTS unverbindliche Prioritäten für die Beseitigung vorgeben.

4.5. BFTS kann nach vorheriger schriftlicher Vereinbarung für von dem Kunden benannte Ansprechpartner eine kostenpflichtige Hotline zur Entgegennahme von Fehlermeldungen des Kunden bereitstellen. Die Hotline-Beratung erfolgt über die von BFTS bekannt gegebenen Telefon- und Faxnummern sowie E-Mail-Adresse.

Ziel der Hotline-Beratung ist es, dem Kunden die Möglichkeit zu geben einzelne Anwendungsfälle und Defekte sachgerecht durchzuführen und Probleme selbst zu beheben oder zu umgehen. Eine Problemlösung ist jedoch nicht geschuldet, ebenso wenig eine allgemeine Einweisung oder Schulung in der Anwendung der Waren und Anwendungen. Der Hotline-Support kann daher nur von entsprechend durch BFTS geschulten und erfahrenen Mitarbeitern des Kunden in Anspruch genommen werden.

### 5. Sonstige Fehlerbehebungs- und Anpassungsleistungen, Beratung

## Allgemeine Service- und Supportbedingungen

BFTS wird auf Wunsch des Kunden und auf der Basis eines gesonderten schriftlichen Auftrags sonstige Fehlerbehebungs- und Anpassungsleistungen kostenpflichtig ausführen. Dies gilt insbesondere für Veränderungen an der Software, die nicht Gegenstand der Pflegeleistungen sind und die 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 (zB neue Releases, Updates/Upgrades) von im System verwendeter Drittsoftware - Beseitigung von Fehlfunktionen, die aufgrund unsachgemäßer Bedienung der Software durch den Kunde, durch höhere Gewalt, Eingriffe Dritter oder durch sonstige nicht vom BFTS verursachten Einwirkungen entstanden sind - sonstige Anpassungen, Ergänzungen und Erweiterungen der Software nach Anforderung des Kunden - Beratungsleistungen.

Ein Vergütungsanspruch der BFTS setzt einen schriftlichen Vertrag des Kunden mit BFTS voraus.

BFTS darf die Erbringung sonstiger Fehlerbehebungs- und Anpassungsleistungen sowie von Beratungsleistungen immer dann verweigern, wenn ihr deren Ausführung im Rahmen ihrer betrieblichen Leistungsfähigkeit unzumutbar ist, was in jedem Fall dann der Fall ist, wenn die Erbringung sonstiger Fehlerbehebungs- und Anpassungsleistungen die wirtschaftliche und organisatorische Leistungsfähigkeit von BFTS unverhältnismäßig beschränkt.

### 6. Nutzung von Arbeitsergebnissen

**6.1.** Arbeitsergebnisse sind sämtliche durch die Tätigkeit von BFTS im Rahmen dieses Vertrags geschaffene Werke, insbesondere die Programmierung, Änderung und Weiterentwicklung von Softwareprogrammen und/oder Hardware sowie die bei deren Entwicklung entstandenen und in Dokumenten und auf Datenträgern festgehaltenen Ideen, Algorithmen, Verfahren, Spezifikationen und Berichte, sowie Entwurfs-, Dokumentations- und Schulungsmaterial über die Anwendung und Pflege von Softwareprogrammen und/oder der Hardware.

**6.2.** Soweit im Einzelfall nichts anderes schriftlich vereinbart wurde räumt BFTS dem Kunden an den Arbeitsergebnissen im Zeitpunkt von deren Entstehung an ein einfaches zeitlich begrenztes Nutzungsrecht zur bestimmungsgemäßen Ausführung der Software und Nutzung der Hardware in dem Umfang und mit den Beschränkungen ein, wie sie im Rahmen der Allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen von BFTS in ihrer jeweils gültigen Version vereinbart wurden. Dieses Nutzungsrecht ist entsprechend der Allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen oder gemäß einzelvertraglicher Vereinbarungen kündbar oder entziehbar.

### 7. Mitwirkung des Kunden

**7.1.** Die Meldung von Fehlern der Software hat ausschließlich schriftlich zu erfolgen. Eine mündliche Vorabmeldung ist unter der Bedingung möglich, dass der Kunde die schriftliche Meldung spätestens innerhalb von 24 Stunden abgibt, also die mündliche Vorabmeldung schriftlich bestätigt. Die Meldung hat den Fehler (insbesondere Bedingungen, unter denen er auftritt, Symptome und Auswirkungen des Fehlers) zu beschreiben, so dass BFTS in die Lage versetzt wird, Lösungen erarbeiten zu können. Der Kunde verpflichtet sich zu diesem Zweck, das von BFTS zur Verfügung gestellte Formular („Fehlerprotokoll“) zu verwenden. BFTS behält sich vor, die Leistung bis zum Erhalt des „Fehlerprotokolls“ zu verweigern.

Der Kunde wird BFTS vor Ort zu seinen regelmäßigen Geschäftszeiten und im notwendigen Umfang Zutritt zu den eigenen Räumlichkeiten und Zugriff auf die für die Leistungserbringung erforderliche Hard- und Software gewähren sowie die erforderlichen technischen Einrichtungen auf seine Kosten bereitstellen. Soweit es die Dringlichkeit der jeweiligen Pflegeleistung erfordert, wird der Zutritt auch außerhalb der regelmäßigen Geschäftszeiten des Kunden auf seine Kosten gewährt. BFTS hat darauf zu achten, dass der Geschäftsbetrieb des Kunden durch seine Tätigkeit vor Ort so wenig wie möglich gestört wird.

**7.2.** Der Kunde wird einen qualifizierten Mitarbeiter benennen, der als Ansprechpartner für BFTS bereit steht und befugt ist, die zur Vertragsdurchführung erforderlichen Entscheidungen zu treffen.

### 8. Vergütung

**8.1.** Die in Angeboten und Kostenvorschlägen von BFTS nicht ausgewiesene Mehrwertsteuer wird in gesetzlicher Höhe am Tag der Rechnungslegung in der Rechnung gesondert ausgewiesen und wird dann Teil des Gesamtbetrages.

**8.2.** Der Kunde wird Service- und Supportleistungen von BFTS für die gemäß Ziffer 3. zu erbringenden Leistungen gemäß folgender Bedingungen vergüten: Die Abrechnung des Onlinesupports und des Fernzugriffs erfolgt auf Grundlage des „Logfiles“, vgl. Ziffer 3.1.4. Der Hotlineservice wird in einer 15 Minuten Taktung zu den zwischen BFTS und dem Kunden bei Vertragsschluss vereinbarten Stundensätzen abgerechnet. Die Vergütung wird für den jeweiligen Abrechnungszeitraum jeweils 14 Tage nach nach Datum der schriftlichen ordnungsgemäßen und prüffähigen Rechnung ohne Abzug zur Zahlung fällig.

Die Zahlung hat mit einer Frist von 10 Banktagen aufgebucht auf dem in der Anmeldebestätigung angegebenen Konto zu erfolgen. Maßgeblich für die Einhaltung der Zahlungsfrist ist der Zahlungseingang auf einem Konto von BFTS. Die Geltendmachung von Verzugschäden behält sich BFTS ausdrücklich vor. Die Gewährung von Skonti bedarf einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung.

**8.3.** Service- und Supportleistungen können nach schriftlicher Zusatzvereinbarung zwischen BFTS und dem Kunden nach Maßgabe einer monatlichen oder jährlichen Grundpauschale vergütet werden. Die Vergütung wird in diesen Fällen im Voraus am 3. Werktag eines jeden Monats in monatlichen Teilbeträgen nach Vertragsschluss ohne Abzug zur Zahlung fällig. Individuell vereinbarte Stundensätze behalten, vorbehaltlich einer anders lautenden schriftlichen Vereinbarung zwischen BFTS und dem Kunden, ihre Gültigkeit für ein Kalenderjahr. Die Wartung und Prüfung der Geräte wird Pauschal gemäß der aktuellen Preisliste von BFTS berechnet. Im Übrigen gilt Ziffer 8.2.2. Absatz. Die Kosten der Reparatur ergeben sich aus der Arbeitszeit nach Maßgabe der Stundensätze von BFTS zuzüglich der Materialkosten. Auf ausdrücklichen schriftlichen Wunsch des Kunden, wird BFTS einen verbindlichen und kostenpflichtigen Kostenvorschlag für den Reparaturauftrag erstellen.

**8.4.** Für die gemäß Ziffer 5. zu erbringenden Leistungen wird eine gesonderte Vergütung fällig, die sich nach jeweils individuellen schriftlichen Angeboten von BFTS bestimmt. BFTS ist berechtigt hinsichtlich der von ihr zu erbringenden Leistungen 100% Vorauszahlung zu verlangen. Auch die Erbringung von Sicherheiten kann BFTS vorab verlangen. Es kann jedoch u.a. auch Folgendes schriftlich vereinbart werden:

Die vereinbarte Vergütung wird für den jeweiligen Abrechnungszeitraum jeweils 14 Tage nach Datum der schriftlichen ordnungsgemäßen und prüffähigen Rechnung ohne Abzug zur Zahlung fällig.

Die Zahlung hat mit einer Frist von 10 Banktagen aufgebucht auf dem in der Anmeldebestätigung angegebenen Konto zu erfolgen. Maßgeblich für die Einhaltung der Zahlungsfrist ist der Zahlungseingang auf einem Konto von BFTS. Die Geltendmachung von Verzugschäden behält sich BFTS ausdrücklich vor. Die Gewährung von Skonti bedarf einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung.

**8.5.** Eine Aufrechnung oder Zurückbehaltung ist nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen aus dem gleichen Vertragsverhältnis zulässig.

### 9. Transport

Es gelten die Transportbedingungen gemäß Ziffer 8. der Allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen von BFTS in der jeweils gültigen Fassung, die dem Kunden unter [www.bfts.biz](http://www.bfts.biz) zum Download zur Verfügung gestellt werden und schriftlich oder per E-Mail bei BFTS angefordert werden können.

### 10. Sach- und Rechtsmängel

**10.1.** BFTS gewährleistet, dass die nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen frei von Mängeln und von Rechten Dritter sind, soweit nicht Rechte des Herstellers der Scanner, IWL, betroffen sind.

BFTS verpflichtet sich zur vertragsgemäßen Erbringung in Übereinstimmung mit diesem Allgemeinen Service- und Supportbedingungen, der übrigen schriftlichen Vereinbarungen sowie nach Maßgabe der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von BFTS. Die Anzeige von Sach-/und oder Rechtsmängeln an der Leistungserbringung von BFTS muss unverzüglich, spätestens innerhalb von 3 Werktagen nach Erhalt der Lieferung durch den Kunden schriftlich gegenüber BFTS erfolgen. Mängelansprüche des Kunden setzen voraus, dass dieser die Leistungen von BFTS unverzüglich auf offensichtliche Mängel hin überprüft und diese ebenfalls unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 3 Werktagen schriftlich gegenüber BFTS anzeigt.

**10.2.** Sollten die vertragsgegenständlichen Leistungen Schutzrechte Dritter verletzen, wird der Kunde BFTS unverzüglich schriftlich unterrichten und diesem die zur Abwehr erforderlichen Informationen und sonstige angemessene Unterstützung zur Verfügung stellen.

**10.3.** BFTS wird auf eigene Kosten und nach seiner Wahl entweder dem Kunden die erforderlichen Nutzungsrechte verschaffen oder die vertragsgegenständlichen Leistungen so abändern, dass sie Schutzrechte Dritter nicht mehr verletzen, aber weiterhin den vertraglichen Vereinbarungen entsprechen.

**10.4.** Im Falle der Verletzung von Schutzrechten Dritter wird BFTS den Kunden von allen daraus resultierenden Ansprüchen und Schadenersatzforderungen, sowie von den Kosten der Rechtsverteidigung in angemessener Höhe gegen Nachweis freistellen. Die Freistellung steht unter der Voraussetzung, dass der Kunde nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung des BFTS einen Vergleich über die von dem Dritten geltend gemachten Ansprüche schließt oder diese anerkennt.

### 11. Haftung

**11.1.** Soweit sich aus den allgemeinen Vertragsbedingungen von BFTS nichts anderes ergibt, haftet BFTS bei einer Verletzung von vertraglichen und außervertraglichen Pflichten nach den einschlägigen deutschen gesetzlichen Vorschriften.

**11.2.** Auf Schadensersatz haftet BFTS - gleich aus welchem Rechtsgrund - nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet BFTS nur für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie für Schäden aus der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht („Kardinalpflicht“); in diesem Fall ist die Haftung von BFTS auf den Ersatz des vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schadens begrenzt. Die Haftung für mittelbare Schäden und Mangelfolgeschäden, insbesondere entgangenen Gewinn und Schäden Dritter ist ausgeschlossen.

**11.3.** Die sich aus Ziffer 11.2. ergebenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht, soweit BFTS einen Mangel arglistig verschwiegen oder eine Garantie für die Beschaffenheit der Ware übernommen hat. Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt.

**11.4.** Die Haftung für Datenverluste beschränkt sich auf den Wiederherstellungsaufwand, der typischerweise bei regelmäßiger und gefahrensprechender Datensicherung des Kunden (vgl. Ziffer 3.1.5.) eingetreten wäre und umfasst ausschließlich die Kosten, die für die Rekonstruktion von verlorenen Daten in diesen Fällen aufgewendet worden wäre.

**11.5.** Sonstige in den Ziffern 10 und 11 nicht erfasste Schadensersatzansprüche des Kunden sind ausgeschlossen, soweit nicht die gesetzlichen Regelungen entgegenstehen.

**11.6.** Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Organe von BFTS.

### 12. Laufzeit und Kündigung

**12.1.** Der Support- und Servicevertrag beginnt mit Unterzeichnung des Vertrages durch beide Parteien und läuft zunächst fest für einen Zeitraum von einem Jahr ab Vertragsschluss. Anschließend verlängert er sich automatisch für jeweils ein weiteres Jahr, wenn er nicht von einer der Parteien mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der Festlaufzeit oder eines Verlängerungszeitraums schriftlich gekündigt wird. Anders lautende Vereinbarungen zur Vertragslaufzeit bedürfen der ausdrücklichen schriftlichen Vereinbarung zwischen BFTS und dem Kunden. Falllösungen gemäß Ziffer 3.2.2. dieser Bedingungen unterliegen keiner festen Vertragslaufzeit.

**12.2.** Der Kunde ist berechtigt, den Vertrag während der Festlaufzeit zum Ende der Laufzeit mit einer Frist von drei Monaten ordentlich zu kündigen.

## Allgemeine Service- und Supportbedingungen

**12.3.** Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn sich die Vermögenslage der jeweils anderen Partei wesentlich verschlechtert, wenn über das Vermögen der jeweils anderen Partei ein Insolvenzverfahren und/oder Vergleichsverfahren beantragt wird, oder wenn der zugrunde liegende Kaufvertrag durch Kündigung, Rücktritt, Anfechtung oder auf sonstige Weise beendet wird.

**12.4.** Jede Kündigung bedarf der Schriftform.

### 13. Vertraulichkeit und Datenschutz

**13.1.** „Vertrauliche Informationen“ sind alle Informationen und Unterlagen der jeweils anderen Partei, die als vertraulich gekennzeichnet oder aus den Umständen heraus als vertraulich anzusehen sind, insbesondere Informationen über betriebliche Abläufe, Geschäftsbeziehungen und Know-how, sowie sämtliche Arbeitsergebnisse von BFTS.

**13.2.** Die Parteien vereinbaren, über solche vertraulichen Informationen Stillschweigen zu wahren. Diese Verpflichtung besteht für einen Zeitraum von 5 Jahren nach Beendigung des Vertrags fort.

**13.3.** Von dieser Verpflichtung ausgenommen sind solche vertraulichen Informationen, 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. Ausgenommen sind ebenfalls Informationen, die bei Abschluss des Vertrags öffentlich bekannt sind oder danach öffentlich bekannt gemacht werden, soweit dies nicht auf einer Verletzung dieses Vertrags beruht. Gleichmaßen ausgenommen sind Informationen, die aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen oder auf Anordnung eines Gerichts 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.

**13.4.** BFTS und der Kunde werden nur solchen Beratern Zugang zu vertraulichen Informationen gewähren, die dem Berufsgeheimnis unterliegen oder denen zuvor den Geheimhaltungsverpflichtungen dieses Vertrags entsprechende Verpflichtungen schriftlich 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.

**13.5.** Jeder schuldhafte Verstoß gegen die diese Regelungen zieht eine Vertragsstrafe in Höhe von 20 % der vertraglich geschuldeten Vergütung nach sich. Weitergehende Ansprüche der Parteien bleiben unberührt.

**13.6.** Die Vertragsparteien beachten die einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften.

### 14. Rechtswahl und Gerichtsstand, Sonstiges

**14.1.** Im Falle von abweichenden Regelungen zu den bereits zwischen den Parteien geschlossenen Verträgen haben die Regelungen dieses Vertrags Vorrang. Die Allgemeinen Verkauf- und Lieferbedingungen von BFTS gelten generell.

**14.2.** Dem Kunden ist grundsätzlich keine Übertragung von auf diesem Vertrag beruhenden Ansprüche gegen den BFTS auf Dritte gestattet. Eine Übertragung von Ansprüchen auf Dritte kann nur nach schriftlicher Zustimmung von BFTS erfolgen.

**14.3.** Jede Vertragspartei darf nur gegenüber unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen der anderen Vertragspartei aufrechnen.

**14.4.** Für diese Allgemeinen Service- und Supportbedingungen und alle Rechtsbeziehungen zwischen BFTS und dem Kunden gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss aller internationalen und supranationalen (Vertrags-) Rechtsordnungen, insbesondere des UN-Kaufrechts.

**14.5.** Ist der Kunde Kaufmann i. S. d. Handelsgesetzbuchs, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher - auch internationaler Gerichtsstand für alle sich aus dem Vertragsverhältnis ergebenden Streitigkeiten der Geschäftssitz von BFTS in Köln, Deutschland. BFTS ist jedoch auch berechtigt, Klage am allgemeinen Gerichtsstand des Kunden zu erheben.

**14.6.** Sollten einzelne Bestimmungen dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein, so bleiben die Bedingungen im Übrigen voll wirksam. An die Stelle der unwirksamen Bedingungen treten solche Regelungen, die dem wirtschaftlichen Zweck des Vertrages unter angemessener Wahrung der beiderseitiger Interessen am Nächsten kommen.