

Allgemeine Bedingungen für Lieferungen und Leistungen

Teil I: Allgemeine Bestimmungen

§ 1 Geltungsbereich

1. Die matrix technology AG Deutschland (im folgenden matrix genannt) erbringt alle Lieferungen und Leistungen ausschließlich auf Grundlage der folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nach-folgend AGB).
2. Die AGBs gelten auch für alle Zusatz- und Nachtragsaufträge sowie für alle zukünftigen Lieferungen und Leistungen durch die matrix, selbst wenn sie nicht nochmals gesondert vereinbart werden. Diese Bedingungen gelten jedoch nicht gegenüber Verbrauchern i. S. v. § 13 BGB.
3. Abweichende Vertragsbedingungen des Kunden kommen nicht zur Anwendung, es sei denn, die matrix hätte sich mit deren Geltung ganz oder teilweise ausdrücklich einverstanden erklärt. Selbst wenn die matrix auf ein Schreiben Bezug nimmt, das Geschäftsbedingungen des Kunden enthält oder auf solche verweist, liegt darin kein Einverständnis mit der Geltung jener Geschäftsbedingungen. Gleiches gilt für die Annahme von Leistungen oder Zahlungen.

§ 2 Angebote und Preise

1. Angebote sind stets freibleibend. Ein Vertrag kommt erst durch schriftliche Auftragsbestätigung seitens der matrix zustande. Erfolgt die Leistung durch die matrix, ohne dass dem Kunden vorher eine Auftragsbestätigung zugeht, so kommt der Vertrag mit Beginn der Ausführung der Leistung zu den Bedingungen des Angebotes zustande.

2. Lieferungen und Leistungen erfolgen zu den Preisen und besonderen Bedingungen des jeweiligen Angebotes ggf. nebst Leistungsschein. Die darin genannten Preise sind verbindlich.
3. Verpackung, Fracht, Versicherung, Porto und sonstige Versandkosten sind nicht eingeschlossen.

§ 3 Liefer- und Leistungszeitangaben

1. Termine und Fristen sind verbindlich, wenn sie im Einzelfall schriftlich und ausdrücklich als verbindlich vereinbart worden sind. Die Leistungsfrist beginnt, soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, mit Vertragsschluss bzw. Absendung der Auftragsbestätigung.
2. Die Vereinbarung eines festen Leistungstermins steht unter dem Vorbehalt, dass die matrix ihrerseits die für die matrix notwendigen Leistungen ihrer jeweiligen Vorlieferanten rechtzeitig und vertragsgemäß erhält.
3. Ist die Nichteinhaltung von verbindlich vereinbarten Lieferzeiten nicht von der matrix zu vertreten (einschließlich höhere Gewalt, Streik oder Aussperrung), verschieben sich Liefertermine um die Dauer der Störung einschließlich einer angemessenen Anlaufphase.
4. Zumutbare Teillieferungen sind zulässig und können gesondert in Rechnung gestellt werden.
5. Gerät die matrix mit der Leistungserbringung ganz oder teilweise in Verzug, ist der Schadens- und Aufwendungsersatz des Kunden wegen Verzug für jede vollendete Woche auf 0,5 % des Preises für den Teil der Leistung, der aufgrund des Verzugs nicht genutzt werden kann,

begrenzt. Die Verzugshaftung ist insgesamt begrenzt auf 3 % des Gesamtpreises des jeweiligen Auftrages. Das gilt nicht, soweit der Verzug auf grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz der matrix beruht.

6. Bei einer Verzögerung der Leistung hat der Kunde im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen ein Rücktrittsrecht nur, wenn die Verzögerung von der matrix zu vertreten ist.
7. Macht der Kunde wegen der Verzögerung berechtigt Schadens- oder Aufwendungsersatz statt der Leistung geltend, so ist er berechtigt, für jede vollendete Woche der Verzögerung 1 % des Preises für den Teil der Leistung zu verlangen, der aufgrund der Verzögerung nicht genutzt werden kann, jedoch insgesamt höchstens 5 % des Gesamtpreises des jeweiligen Auftrages. § 3 Abs. 5 S. 3 gilt entsprechend.

§ 4 Vertragsgegenstand

1. Inhalt, Beschaffenheit und Umfang der von der matrix zu erbringenden Lieferungen und Leistungen ergeben sich, soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, abschließend aus dem jeweiligen Angebot nebst Leistungsschein bzw. wenn ein solcher nicht vorliegt, aus der Auftragsbestätigung.
2. Leistungen, die nicht explizit in dem Vertrag genannt wurden, sind nicht geschuldet, es sei denn, diese Leistung ist zur Erbringung der genannten Leistungen zwingend erforderlich.
3. Der Vertrag beruht auf den vom Kunden mitgeteilten fachlichen und funktionalen Anforderungen des Kunden, insbesondere der von diesen mitgeteilten hard- und software-technischen System- und Einsatzumgebung.
4. Etwaige Analyse-, Planungs- und hiermit verbundene Beratungsleistungen erbringt die matrix nur auf Grundlage eines gesonderten Vertrages.
5. Die Projekt- und Erfolgsverantwortung trägt der Kunde.
6. Die matrix erbringt die Leistungen nach den Grundsätzen der ordnungsgemäßen Berufsausübung mit qualifiziertem Personal.
7. Der Vertragsgegenstand kann in einer einmaligen, auch in Teilen zu erbringenden Leistung bestehen oder auf Dauer angelegt sein.
8. Die matrix kann eine über die in der Auftragsbestätigung festgelegte hinausgehende Vergütung des geleisteten Aufwandes verlangen, soweit:
 - die matrix Lieferungen und Leistungen erbringt, die über den Inhalt und Umfang der Auftragsbestätigung hinausgehen, oder
 - eine vom Kunden gemeldete Störung auf eine Fehlbedienung des Kunden, eine Änderung der Lieferungen und Leistungen durch den Kunden oder einem vom Kunden beauftragten Dritten zurück zu führen ist.
 - zusätzlicher Aufwand wegen nicht ordnungsgemäßer Erfüllung der Pflichten des Kunden (siehe insbesondere § 15) anfällt.
9. Die Vereinbarung einer IT-Leistung als Werkleistung im Sinne des § 631 BGB setzt eine ausdrückliche Vereinbarung voraus. Dies erfordert in der Regel, dass der Kunde die matrix durch Vorlage einer detaillierten Beschreibung der Leistungs- und Qualitätsanforderungen des zu erbringenden Werkes vor Erstellung des Angebotes in die Lage versetzt, das mit dem Werkvertrag verbundene Wagnis sauber zu bewerten.

10. Soweit die matrix berechtigt ist, eine über die in der Auftragsbestätigung festgelegte hinausgehende Vergütung des geleisteten Aufwandes zu verlangen, wird dieser, sofern zwischen den Parteien nichts anderes schriftlich vereinbart worden ist, zu den zum Zeitpunkt der Leistungserbringung jeweils geltenden Angebotspreisen sowie Stunden-, Tages- und Spensätzen und Abrechnungsabschnitten der matrix abgerechnet.

§ 5 Durchführung der Leistung

1. Ort der Leistungserbringung ist, soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, der Sitz der matrix in München.
2. Die mit der Durchführung der Leistung befassten Mitarbeiter der matrix werden von dieser ausgesucht. Der Kunde hat keinen Anspruch auf die Leistungserbringung durch bestimmte Mitarbeiter der matrix. Bei der Auswahl wird die matrix die Interessen des Kunden angemessen berücksichtigen. Die matrix erbringt die Leistungen durch geeignetes Personal, das für die Erbringung der vereinbarten Leistungen qualifiziert ist.
3. Die matrix ist berechtigt, zur Leistungserfüllung Dritte (z.B. Subunternehmer) einzusetzen.
4. Wird eine von der matrix zur Vertragserfüllung eingesetzte Person durch eine andere ersetzt und ist eine Einarbeitung erforderlich, so geht diese zulasten der matrix.
5. Die matrix bestimmt – nach Maßgabe des Vertragsgegenstandes – die Art und Weise der Leistungserbringung.
6. Der Kunde ist gegenüber der matrix bzw. den mit der Leistungserbringung befassten Mitarbeitern der matrix, mit Ausnahme des im Rahmen von § 14 Abs. 3 Vereinbarten, nicht weisungsbefugt.

7. Sofern die matrix die Ergebnisse der Dienstleistung schriftlich darzustellen hat, ist nur die schriftliche Darstellung maßgebend.

§ 6 Mitwirkungspflichten des Kunden

1. Der Kunde wird der matrix während der Vorbereitung und Durchführung der Lieferungen und Leistungen jede notwendige und zumutbare Unterstützung gewähren und alle in seiner Betriebssphäre liegenden Voraussetzungen zu schaffen, die zur ordnungsgemäßen Vertragsabwicklung erforderlich sind.
2. Der Kunde ist für angemessene Umfeldbedingungen und die ordnungsgemäße Nutzung der in den Vertrag einbezogenen Produkte und Programme verantwortlich.
3. Erfüllt der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht, wird die matrix versuchen, die Lieferungen und Leistungen dennoch zu erbringen. Führt die nicht ordnungsgemäße Mitwirkung des Kunden zu Mehraufwänden der matrix, ist die matrix berechtigt, dem Kunden die Kosten dafür entsprechend der vereinbarten oder üblichen Stundensätze in Rechnung zu stellen. Etwaige weitere Rechte der matrix bleiben unberührt.
4. Darüber hinaus gewährleistet der Kunde bei Einsätzen vor Ort die Einhaltung aller arbeitsschutzrechtlichen Bestimmungen und wird durch geeignete und angemessene Maßnahmen sicherstellen, dass das Benachteiligungsverbot in § 7 AGG gegenüber den Erfüllungsgehilfen der matrix gewahrt wird.

§ 7 Zahlungen, Aufrechnung und Zurückbehaltung

1. Soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, sind Zahlungen grundsätzlich innerhalb von zehn Kalendertagen ab Rechnungslegungs-

datum ohne Abzug fällig.

2. Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweiligen gesetzlichen Umsatzsteuer.
3. Die matrix ist berechtigt, bei Fälligkeit Zinsen in Höhe von 5 % zu berechnen. Bei Verzug ist die matrix berechtigt, Zinsen in Höhe von 8 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz zu verlangen. Das Recht der matrix, einen höheren Schaden geltend zu machen, bleibt unberührt.
4. Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen oder ein Zurückbehaltungsrecht ausüben. Wegen Mängeln kann der Kunde Zahlungen nur zu einem unter Berücksichtigung des Mangels verhältnismäßigen Teil zurückbehalten und dies auch nur, wenn der Mangel zweifelsfrei vorliegt. § 10 Absatz 3 gilt entsprechend. Die Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts durch den Kunden mit einem Gegenrecht, das nicht auf einem Recht aus dem diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen zugrundeliegenden Vertrag beruht, ist ausgeschlossen. Die Rechte des Kunden aus § 478 BGB bleiben unberührt.
5. Soweit zwischen den Parteien eine Abrechnung nach Aufwand / auf Stundenbasis vereinbart worden ist, gelten Aufwands-/Stundennachweise als genehmigt, wenn und soweit der Kunde nicht innerhalb von zwei Wochen nach Erhalt detailliert widerspricht und die matrix im Aufwands-/Stundennachweis auf die Genehmigungsfiktion hingewiesen hat.

§ 8 Eigentumsvorbehalt

1. Die matrix behält sich das Eigentum und die Rechte an den vertragsgegenständlichen Lieferungen und Leistungen bis zum vollständigen Ausgleich aller Forderungen aus

der Geschäftsverbindung vor. Bei laufender Rechnung gilt die Ware als Sicherung der matrix zustehenden Saldoforderung.

2. Der Kunde hat die Ware pfleglich zu behandeln, solange sie im Vorbehaltseigentum der matrix steht. Bei einer Pfändung oder jeder anderen Beeinträchtigung der Rechte der matrix durch Dritte, insbesondere bei Zugriffen auf die Vorbehaltsware, hat der Kunde den Dritten auf die Rechte der matrix hinzuweisen und die matrix unverzüglich zu informieren. Nachteile und Schäden durch die Verletzung dieser Pflicht trägt der Kunde.

§ 9 Annahmeverzug und Abnahme

1. Kommt der Kunde in Annahmeverzug oder verletzt er sonstige Mitwirkungspflichten, ist die matrix berechtigt, die Produkte auf Gefahr und Kosten des Kunden angemessen einzulagern.
2. Sofern die matrix Werkleistungen erbringt, ist der Kunde nicht berechtigt, das Werk vor schriftlicher Abnahmebestätigung produktiv zu nutzen. Bringt der Kunde das Werk dennoch zum produktiven Einsatz, gilt dies als Abnahme.

§ 10 Haftung bei Mängeln

1. Die matrix gewährleistet, dass die Lieferungen und Leistungen bei vertragsgemäßigem Einsatz den Vereinbarungen gemäß § 4 Abs. 1 entsprechen.
2. Öffentliche Äußerungen, z. B. Werbeaussagen der Hersteller, Dritter oder Lieferanten, zählen nicht zur vertraglich vereinbarten Beschaffenheit.
3. Für eine nur unerhebliche Abweichung von der vertragsgemäßen Beschaffenheit bestehen keine Ansprüche wegen Sachmängeln. Ebenso sind Ansprüche wegen Sachmängeln

ausgeschlossen, soweit die Abweichung von der vertragsgemäßen Beschaffenheit auf übermäßiger oder unsachgemäßer Nutzung oder natürlichem Verschleiß beruhen. Das gleiche gilt für solche Abweichungen, die aufgrund besonderer äußerer Einflüsse entstehen, die vertraglich nicht vorausgesetzt sind; hierzu gehört auch der Einsatz der Lieferungen und Leistungen in einer nicht von der matrix freigegebenen System- und Einsatzumgebung. Ansprüche sind ferner ausgeschlossen beim Verkauf von Gebrauchtwaren.

4. Der Kunde hat etwaige Sachmängel in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe der für die Mängelerkennung und -analyse erforderlichen Informationen schriftlich mitzuteilen. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten der Störung geführt haben, die Erscheinungsweise sowie die Auswirkungen der Störung. Der Kunde hat die matrix, soweit erforderlich, bei der Beseitigung von Störungen zu unterstützen.
5. Stehen dem Kunden Mangelansprüche zu, hat er zunächst nur das Recht auf Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist. Die Nacherfüllung beinhaltet nach Wahl der matrix entweder Mängelbeseitigung oder Neulieferung. Die Interessen des Kunden werden bei der Wahl der matrix angemessen berücksichtigt.
6. Die Bearbeitung einer Sachmängelanzeige des Kunden durch die matrix führt nur zur Hemmung der Verjährung, soweit die gesetzlichen Voraussetzungen dafür vorliegen. Eine Nacherfüllung kann ausschließlich auf die Verjährung des die Nacherfüllung auslösenden Mangels Einfluss haben.
7. Soweit eine Nacherfüllung erfolgt, geht das Eigentum an den im Rahmen der Nacherfüllung ausgetauschten Sachen mit dem Zeitpunkt des Austausches auf die matrix über.
8. Schlägt die Nacherfüllung fehl oder ist sie aus anderen Gründen nicht durchzuführen, kann der Kunde unter den gesetzlichen Voraussetzungen die Vergütung mindern, vom Vertrag zurücktreten und / oder nach Maßgabe von § 13 Abs. 1-3 Schadens- oder Aufwendungsersatz verlangen. Der Kunde übt ein ihm zustehendes Wahlrecht innerhalb einer angemessenen Frist aus; diese bemisst sich i. d. R. auf zwei Wochen ab Möglichkeit der Kenntnisnahme vom Wahlrecht durch den Kunden.
9. Tritt der Kunde zurück, wird die matrix die Ware zurücknehmen und die vom Kunden geleistete Vergütung abzüglich des Wertes der dem Kunden gewährten Nutzungsmöglichkeiten zurückzahlen. Die Nutzungsmöglichkeiten werden grundsätzlich aufgrund einer degressiven Abschreibung über einen Nutzungszeitraum von drei Jahren berechnet. Den Vertragspartnern bleibt der Nachweis vorbehalten, dass ein längerer oder kürzerer Nutzungszeitraum zugrunde zu legen ist.
10. Die Verjährungsfrist für Sachmängelansprüche beträgt ein Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Die gesetzlichen Fristen bleiben unberührt, soweit das Gesetz in § 438 Abs.1 Nr. 2 BGB (Bauwerke und Sachen für Bauwerke) längere Fristen vorschreibt, sowie bei einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung der matrix, insbesondere der gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels und in den Fällen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie für Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz.

11. Der Kunde hat, soweit nichts anderes vereinbart ist, die zum Zwecke der Nacherfüllung erforderlichen zusätzlichen Aufwendungen, insbesondere zusätzliche Transport-, Wege-, Arbeits-, und Materialkosten zu tragen, die sich daraus ergeben, dass er die geschuldete Leistung an einen anderen Ort als den bei Vertragsschluss der matrix benannten Einsatzort verbracht hat. Die Vorschrift des § 439 BGB bleibt im Übrigen unberührt.
12. Die Vorschriften für den Rückgriff des Kunden gemäß der §§ 478, 479 BGB bleiben unberührt.

§ 11 Rechtsmängel

1. Die matrix haftet dem Kunden gegenüber für eine durch ihre Leistung erfolgte Verletzung von Rechten Dritter nur, soweit die Leistung durch den Kunden vertragsgemäß, insbesondere im vertraglich vorgesehenen Nutzungsumfeld eingesetzt wird. Die Haftung für die Verletzung von Rechten Dritter ist ferner beschränkt auf Rechte Dritter innerhalb der Europäischen Union und des europäischen Wirtschaftsraumes sowie am Ort der vertragsgemäßen Nutzung der Leistung. § 10 Abs. 3 gilt entsprechend.
2. Macht ein Dritter gegenüber dem Kunden geltend, dass eine Leistung der matrix seine Rechte verletzt, ist der Kunde verpflichtet, die matrix unverzüglich zu benachrichtigen. Die matrix ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, soweit zulässig, die geltend gemachten Ansprüche auf ihre Kosten abzuwehren.
3. Werden durch eine Leistung der matrix Rechte Dritter verletzt, wird die matrix nach eigener Wahl und auf eigene Kosten:
 - dem Kunden das Recht zur Nutzung der Leistung verschaffen oder die Leistung rechtsverletzungsfrei gestalten oder
 - die Leistung unter Erstattung der dafür vom Kunden geleisteten Vergütung (abzüglich einer angemessenen Nutzungsent-schädigung gemäß § 10 Absatz 9 Satz 2 und 3) zurücknehmen, wenn die matrix keine andere Abhilfe mit angemessenem Aufwand erzielen kann.
4. Die Interessen des Kunden werden dabei angemessen berücksichtigt.
5. Ansprüche des Kunden wegen Rechtsmängeln verjähren binnen von 2 Jahren, beginnend mit dem Gefahrübergang (Lieferung / Abnahme). Für Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche gilt ergänzend § 12 Abs. 1-3.
6. Eine zwischen dem Kunden und der matrix über die vereinbarte Beschaffenheit der Lieferungen und Leistungen hinausgehende Einstandspflicht (Garantie) muss ausdrücklich als solche schriftlich vereinbart werden. Nicht ausreichend dafür ist die Verwendung eines Begriffes wie z.B. Garantie oder Zusicherung.

§ 12 Haftung

1. Die matrix haftet für Schadensersatz
 - für die von der matrix sowie deren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachten Schäden,
 - nach dem Produkthaftungsgesetz und
 - für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die die matrix, deren gesetzliche Vertreter oder Erfüllungsgehilfen zu vertreten haben.
2. Die matrix haftet bei leichter Fahrlässigkeit, soweit die matrix oder deren gesetzliche Vertreter oder Erfüllungsgehilfen eine wesentliche Vertragspflicht (sog. Kardinalpflicht) verletzt haben, deren Erfüllung die ordnungs-

gemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht bzw. deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung (wie z. B. im Falle der Verpflichtung zu mangelfreier Leistung) der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Im Übrigen ist die Haftung bei leichter Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

3. Soweit die matrix für leichte Fahrlässigkeit haftet, ist die Haftung bei Sach- und Vermögensschäden auf den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden beschränkt. Die Haftung für sonstige, entfernte Folgeschäden ist ausgeschlossen. Für einen einzelnen Schadensfall wird die Haftung auf 250.000 € begrenzt. Im Falle mehrerer Schäden im Rahmen derselben Vertragsbeziehung (z. B. Rahmenliefervertrag) ist die Haftung auf eine maximale Höhe von insgesamt 1 Million € pro Vertragsjahr begrenzt. Die Haftung gemäß § 12 Abs. 1 bleibt von diesem Absatz unberührt.
4. Für die Verjährung gilt § 10 Absatz 10 entsprechend.
5. Aus einer Garantieerklärung haftet die matrix nur auf Schadensersatz, wenn dies in der Garantie ausdrücklich übernommen wurde. Diese Haftung unterliegt bei leichter Fahrlässigkeit den Beschränkungen des § 12 Abs. 2.
6. Die matrix übernimmt keine Haftung für Schäden und Nachteile, die daraus entstehen, dass eine EDV-Anlage oder ein Teil davon zu Reparatur- oder Wartungszwecken während der produktiven Zeit des Kunden ausgeschaltet oder in sonstiger Weise beeinträchtigt werden muss. Der Kunde kann allerdings auf eigene Verantwortung ausdrücklich verlangen, dass die matrix geschuldete Reparatur- oder Wartungsarbeiten zu bestimmten Zeiten nicht vornimmt.

7. Bei Verlust von Daten haftet die matrix nur für denjenigen Aufwand, der für die Wiederherstellung der Daten bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Kunden erforderlich ist. Bei leichter Fahrlässigkeit der matrix tritt diese Haftung nur ein, wenn der Kunde unmittelbar vor der zum Datenverlust führenden Maßnahme eine ordnungsgemäße Datensicherung durchgeführt hat.

§ 13 Nutzungsrechte

1. An Software, die die matrix geliefert und dem Kunden übergeben hat, räumt die matrix, soweit nichts anderes vereinbart ist, dem Kunden das einfache, nicht ausschließliche Recht ein, diese bei sich auf Dauer für eigene interne Zwecke im Rahmen des vertraglich vorausgesetzten Einsatzzwecks zu nutzen. Weitere Rechte werden dem Kunden nicht von der matrix übertragen. Soweit dem Kunden Nutzungsrechte eingeräumt werden, sind diese bis zur Begleichung der geschuldeten Vergütung nur vorläufig eingeräumt und durch die matrix frei widerruflich. Widerruft die matrix das Nutzungsrecht, so liegt nur dann ein Rücktritt vom Vertrag vor, wenn die matrix dies ausdrücklich erklärt.
2. Das ihm eingeräumte Nutzungsrecht kann durch den Kunden nur unter vollständiger Aufgabe der eigenen Rechte an Dritte übertragen werden. Der Kunde ist verpflichtet, die ihm obliegenden Pflichten und Nutzungsbeschränkungen dem Dritten aufzuerlegen. Der Kunde wird im Falle der Übertragung des ihm eingeräumten Nutzungsrechts der matrix auf deren Nachfrage die vollständige Aufgabe der eigenen Rechte sowie die Übertragung der ihm obliegenden Pflichten und Nutzungsberechtigungen auf den Dritten schriftlich bestätigen.

3. Die matrix ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen. Der vertragsgemäße Einsatz der Leistungen darf dadurch nicht beeinträchtigt werden. Der Kunde wird die matrix unverzüglich unterrichten, wenn er Kenntnis davon hat, dass in seinem Bereich ein unberechtigter Zugriff oder eine unberechtigte Nutzung droht oder erfolgt ist.
4. Die matrix kann in Bezug auf die Software das Einsatzrecht des Kunden widerrufen, wenn dieser nicht unerheblich gegen Einsatzbeschränkungen oder sonstige Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Der Widerruf erfolgt durch schriftliche Widerrufserklärung. Die matrix hat dem Kunden vor dem Widerruf eine Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Im Wiederholungsfalle und bei besonderen Umständen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen den sofortigen Widerruf rechtfertigen, kann die matrix den Widerruf auch ohne Fristsetzung aussprechen. Der Kunde hat der matrix nach erfolgtem Widerruf die Einstellung der Nutzung innerhalb von sieben Kalendertagen nach Zugang der Widerrufserklärung schriftlich zu bestätigen.
5. An Arbeitsergebnissen, die die matrix individuell aufgrund der Spezifikation durch den Kunden erstellt, räumt die matrix dem Kunden ein nicht ausschließliches Nutzungsrecht ein, sobald die Zahlungsansprüche der matrix vollständig erfüllt sind. Die Nutzung ist in dem Umfang gestattet, der zur Erfüllung des vertraglich vorgesehenen Zwecks erforderlich ist.

§ 14 Geheimhaltung, Datenschutz, Auftragsdatenverarbeitung

1. Jede Partei ist verpflichtet, im Zusammenhang mit der Vorbereitung und Durchführung des Vertrages bekannt werdende betriebliche und technische Informationen, an denen die jeweils andere Partei ein Geheimhaltungsinteresse haben kann, sowie alle Produkt- und Geschäftsgeheimnisse der jeweils anderen Partei – auch nach Beendigung des Vertrages – vertraulich zu behandeln, nicht an Dritte weiterzugeben und nicht für vertragsfremde Zwecke zu verwenden.
2. Sowohl die matrix als auch der Kunde sind verpflichtet, die einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften zu beachten. Gegebenenfalls leitet die matrix im Rahmen der Vertragserfüllung personenbezogene Daten an Servicepartner, die sich außerhalb des europäischen Wirtschaftsraumes befinden können, weiter. Die matrix wird dabei ein angemessenes Datenschutzniveau sicherstellen.
3. Sofern die matrix personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden erhebt, verarbeitet oder nutzt, erfolgt dies entsprechend den Weisungen des Kunden. Der Kunde ist insoweit für die Rechtmäßigkeit der Datenweitergabe und -verarbeitung allein verantwortlich.

§ 15 Exportbeschränkungen

Die gelieferten Produkte und Dienstleistungen können Technologien und Software enthalten, die den jeweils auf sie anwendbaren Vorschriften des Außenwirtschaftsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland sowie den Exportkontrollvorschriften der Vereinigten Staaten von Amerika oder der Länder, in die Produkte geliefert oder in denen sie

genutzt werden, unterliegen. Der Kunde verpflichtet sich, diese Bestimmungen zu beachten.

§ 16 Schlussbestimmungen

1. Eine Abtretung oder Übertragung von Rechten und / oder Pflichten aus diesem Vertrag durch den Kunden bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung der matrix.
2. Erfüllungsort für beide Seiten sowie Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertrag ist München.
3. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG).
4. Mündliche Abreden oder Zusagen, spätere Vertragsänderungen und -ergänzungen sowie Kündigungen, Mahnungen und Fristsetzungen des Kunden bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für einen Verzicht auf dieses Schriftformerfordernis.
5. Sollte eine Bestimmung dieser Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.

Teil II: Zusätzliche Bedingungen für die Lieferung von Hard- und Software und Implementierung

Soweit die matrix die Hard- oder Software liefert oder Implementierungs- oder Anpassungsleistungen erbringt, gelten die nachfolgenden zusätzlichen Bedingungen für die Lieferung von Hard- und Software und Implementierung ergänzend zu den Allgemeinen Bedingungen in Teil I.

§ 17 Liefergegenstände und Dokumentation

1. Liefert die matrix an den Kunden Standardsoftware, dann gelten insoweit die Lizenzbestimmungen des jeweiligen Herstellers. Der Kunde ist verpflichtet, sich mit den Lizenzbestimmungen des jeweiligen Herstellers einverstanden zu erklären. Dem Kunden ist bekannt und der Kunde ist damit einverstanden, dass es im Einzelfall erforderlich werden kann, dass der Kunde zusätzlich mit dem Hersteller einen gesonderten Vertrag über die Nutzung der Software abschließt.
2. Soweit nicht ausdrücklich schriftlich anders vereinbart, liegt die Verantwortung für die Auswahl bestellter Liefergegenstände, für die vom Kunden beabsichtigten Ergebnisse und für das Zusammenwirken einzelner Komponenten allein beim Kunden.
3. Stellt der Kunde der matrix Software zur Verfügung bzw. hat die matrix im Auftrag des Kunden die Software auf die Hardware aufzuspielen, gewährleistet der Kunde, Inhaber der hierfür erforderlichen Lizenzen und Rechte zu sein. Der Kunde stellt die matrix von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei, die im Zusammenhang mit dieser Dienstleistung oder Nutzung geltend gemacht werden.
4. Für den Fall, dass der Hersteller bereits bestellte Liefergegenstände nicht mehr liefern kann, sondern lediglich die Nachfolgemodelle hierzu anbietet, behält sich die matrix vor, anstelle der bestellten Liefergegenstände Nachfolgemodelle zu liefern, sofern diese hinsichtlich der Funktionalität und Qualität vergleichbar sind und die vom Kunden geforderten Spezifikationen erfüllen. Die matrix wird in einem solchen Fall dem Kunden den Preis für das Nachfolgemodell rechtzeitig bekannt geben. Kommt keine

Einigung zustande, wird die matrix dem Kunden einen geeigneten alternativen Liefergegenstand anbieten.

5. Soweit zwischen den Parteien nichts anderes schriftlich vereinbart wird, sind die Liefergegenstände nur zur Nutzung in dem sich aus der Lieferanschrift ergebenden Empfängerland bestimmt.
6. Sofern nicht in deutscher Sprache vorhanden, ist die matrix berechtigt, Programm- und Produktdokumentationen sowie sonstige Unterlagen in englischer Sprache zu liefern.

Teil III: Zusätzliche Bedingungen für Serviceleistungen

Soweit die matrix Serviceleistungen erbringt, gelten die nachfolgenden Zusätzlichen Bedingungen ergänzend zu den Allgemeinen Bedingungen in Teil I.

§ 18 Umfang der Serviceleistungen

1. Die von der matrix zu erbringenden Serviceleistungen beziehen sich ausschließlich auf die entweder im Vertrag oder in einer nachträglichen schriftlichen Vereinbarung der Parteien hinsichtlich Hersteller, Typ sowie Serien- und Gerätenummer näher spezifizierten Produkte oder Systemkonfigurationen.
2. Die matrix erbringt die Serviceleistungen Remote oder vor Ort beim Kunden. Die Auswahl zwischen diesen Arten der Leistungserbringung liegt im Ermessen der matrix, es sei denn, im Vertrag ist ausdrücklich eine bestimmte Art der Leistungserbringung vereinbart. Nach Absprache mit dem Kunden kann auch eine Fernwartungslösung implementiert werden. Für die Funktionsfähigkeit und Sicherheit der

Fernwartungsleitungen außerhalb ihres Geschäftsbetriebs übernimmt die matrix keine Verantwortung, sofern nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.

3. Sollten im Rahmen der vereinbarten Leistungen bislang unbekannte Probleme oder Serienfehler auftreten, wird die matrix einen Fehlerbericht erstellen und diesen an den entsprechenden Herstellersupport weiterleiten, um eine Behebung des Problems zu erreichen. In einem solchen Fall wird die matrix versuchen, eine Übergangslösung zu schaffen, welche die Umgehung des Problems erlaubt, oder nach Absprache mit dem Kunden eine Alternativ- oder Zwischenlösung suchen, welche die Bedürfnisse des Kunden in annähernd gleicher Weise abdeckt. In diesen Fällen gelten gegebenenfalls vereinbarte Servicelevel nicht.
4. Änderungen des Aufstellungsortes der betroffenen Produkte oder Systeme sind der matrix rechtzeitig schriftlich mitzuteilen. Plant der Kunde Änderungen oder Erweiterungen der von einem Servicevertrag erfassten Produkte oder ihrer Zusammensetzung, wird er der matrix unverzüglich von diesen Planungen unterrichten. Soweit die Änderungen oder Erweiterungen der matrix ihre Leistungserbringung erschweren oder unmöglich machen, ist die matrix nicht länger zur Erbringung ihrer Serviceleistungen verpflichtet. In diesen Fällen wird die matrix im Rahmen ihrer betrieblichen Möglichkeiten ein Angebot für die Serviceleistung des veränderten oder erweiterten Teil- oder Gesamtsystems unterbreiten. Kommt zwischen den Parteien keine Einigung im Hinblick auf die Serviceleistung des veränderten oder erweiterten Teil- oder Gesamtsystems zustande,

hat dies auf die vom Kunden zu zahlenden Servicegebühren keinen Einfluss.

5. Der Kunde muss bei einem Releasewechsel über die betreffenden Lizenzrechte für die zu installierende Software verfügen bzw. diese erwerben.
6. Die matrix erhält vom Kunden auf Wunsch eine aktuelle Liste der autorisierten Ansprechpartner.
7. Hardware-Wartungsleistungen oder Software-Subskriptionen, welche die matrix im Zusammenhang mit Hard- / Software oder separat verkauft, werden soweit nicht abweichend vereinbart, durch den Hersteller der Hard- oder Software erbracht.

§ 19 Servicezeiten

1. Von der matrix gegebenenfalls zugesagte Servicelevelzeiten (z. B. Reaktionszeiten) gelten nur im Rahmen der vereinbarten Servicebereitschaftszeit. Wird eine Kundenanforderung außerhalb der vereinbarten Servicebereitschaftszeit entgegengenommen, wird sie im Hinblick auf von der matrix einzuhaltende Servicelevelzeiten so behandelt, als wäre sie zu Beginn der nachfolgenden Servicebereitschaftszeit eingegangen. Liegt das Ende der Servicelevelzeit außerhalb der Servicebereitschaftszeit, wird die Servicelevelzeit unterbrochen und läuft mit Beginn der nächsten Servicebereitschaftszeit weiter, sofern die Parteien nichts anderes vereinbart haben.
2. Kann die matrix die geschuldeten Leistungen innerhalb der vereinbarten Servicelevelzeiten trotz aller Bemühungen nicht erbringen, ist die matrix berechtigt, innerhalb der vereinbarten Servicelevelzeiten nach eigenem Ermessen anstelle der geschuldeten Leistungen für eine

Übergangsphase eine vergleichbare Zwischenlösung zu erbringen.

3. Für das Einspielen von neuer Software im Serviceumfeld müssen grundsätzlich gesonderte Termine mit der matrix vereinbart werden.

§ 20 Servicebedingungen

1. Die matrix behält sich vor, die Vergütung für Serviceleistungen erstmals nach Ablauf von zwölf Monaten und höchstens einmal im Jahr mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten zum Monatsende und zur Anpassung an interne durch eine Erhöhung der Material- oder Personalkosten oder durch Dritte bedingte Kostensteigerungen zu erhöhen. Sobald sich die jährliche Vergütung um mehr als 5 % erhöht, ist der Kunde berechtigt, mit einer Frist von sechs Wochen nach Zugang des Erhöhungsverlangens, den Vertrag außerordentlich zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung zu kündigen. Bei einer Reduzierung der entsprechenden Kosten kann der Kunde ebenfalls erstmals nach Ablauf von zwölf Monaten eine entsprechende Herabsetzung der Vergütung verlangen.
2. Die matrix kann eine zusätzlich, über die vereinbarte Vergütung hinausgehende Vergütung des geleisteten Aufwandes verlangen, soweit:
 - sie aufgrund einer Meldung tätig wird, die darauf beruht, dass der Kunde außerhalb der ihm eingeräumten Übergangsfrist Vorversionen einsetzt, obwohl ihm eine neue Version zur Verfügung gestellt worden ist, oder
 - eine gemeldete Störung im Zusammenhang mit dem Einsatz der Pflegesoftware / des

Wartungsgegenstands in nicht freigegebener Umgebung oder mit durch den Kunden oder Dritte vorgenommenen Veränderungen der Pflegesoftware (d. h. der Software, an der die Pflegeleistung zu erbringen ist) / Wartungshardware steht oder

- zusätzlicher Aufwand wegen nicht ordnungsgemäßer Erfüllung der Pflichten des Kunden (siehe insbesondere § 14 Abs. 3) anfällt.
3. Die Vergütung für die Leistungserbringung gemäß Absatz 2 wird, sofern zwischen den Parteien nichts anderes schriftlich vereinbart worden ist, zu den zum Zeitpunkt der Leistungserbringung jeweils geltenden Listenpreisen sowie Stunden-, Tages- und Spesensätzen und Abrechnungsabschnitten der matrix abgerechnet.
 4. Verbrauchs- und Verschleißteile sind von der Vergütung nicht erfasst. Dies gilt auch für Ersatzteile, soweit sie nicht unter eine Gewährleistungsverpflichtung der matrix fallen.

§ 21 Leistungsausschlüsse

Die Serviceleistungen umfassen, sofern in einem Einzelvertrag nicht anderweitig vereinbart, nicht:

- das Störungsmanagement von Störungen, die im Zusammenhang mit dem Einsatz der vertraglicher Leistungen in nicht freigegebenen Umgebungen oder mit Veränderungen der vertraglichen Leistungsgegenstände durch den Kunden oder Dritte stehen,
- Upgrades, d. h. weiterentwickelte Versionen mit wesentlichen funktionalen Erweiterungen,
- die Weitergabe sonstiger neuer Software,

- die Installation von Updates und Upgrades sowie sonstiger neuer Software, soweit nicht ausdrücklich anderes vereinbart wurde,
- die Behebung von Störungen oder Ausfällen, die durch Gewalteinwirkungen Dritter, höhere Gewalt, vom Kunden nicht gewartete Geräte oder durch unsachgemäße Behandlung und funktionswidrigem Gebrauch des Kunden oder seiner Mitarbeiter hervorgerufen werden,
- die Behebung von Störungen, die darauf beruhen, dass die in die Leistungsgegenstände eingebaute und vom Auftragnehmer nicht freigegebene Software und Hardware aufgrund technischer Leistungsfähigkeit nicht in der Lage ist, Programmabläufe korrekt durchzuführen bzw. Datensätze richtig zu bearbeiten, diese insbesondere vollständig und richtig zu erkennen, zu berechnen oder ablaufen zu lassen.
- die Überlassung von Verbrauchs-, Verschleiß- oder Ersatzteilen. Überlässt die matrix dem Kunden derartige Teile, sind diese entsprechend § 20 Abs. 4 zu vergüten.
- zusätzliche Einsätze vor Ort beim Kunden, Beratung und Unterstützung bei veränderter Software, Klärung von Schnittstellen zu Fremdsystemen, Installations- sowie Konfigurationsunterstützung, insbesondere bei Zusatzsoft- oder -hardware.

§ 22 Laufzeit

1. Der Vertrag wird ab dem im Servicevertrag bzw. Leistungsschein bezeichneten Datum zunächst für die Dauer der im Servicevertrag bzw. Leistungsschein vereinbarten Jahre abgeschlossen. Während dieser Laufzeit ist eine ordentliche Kündigung beidseitig ausgeschlossen. Der Vertrag kann im Übrigen mit

- einer Frist von drei Monaten ordentlich gekündigt werden, frühestens zum Ablauf der Mindestlaufzeit. Geschieht dies nicht, verlängert sich der Vertrag jeweils um ein weiteres Jahr.
2. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
 3. Die matrix kann u. a. einen Servicevertrag unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten zum Ende eines jeden Kalendervierteljahres kündigen, wenn der Kunde ein Angebot der matrix ablehnt, gegen angemessenes Entgelt auf eine aktuelle Version (Upgrade) einer leistungsgegenständlichen Software umzusteigen und für die beim Kunden im Einsatz befindliche leistungsgegenständliche Software der Lebenszyklus abgelaufen ist. Der Kunde kann die Kündigung abwenden, wenn es der matrix möglich und zumutbar ist, bis zum Ende der Vertragslaufzeit die jeweilige Software ggf. mit zumutbaren funktionalen Einschränkungen und gegen angemessene Erhöhung der Vergütung weiterzupflegen und der Kunde sich mit einem dementsprechenden Angebot der matrix einverstanden erklärt. Die matrix ist – unter Berücksichtigung des Vorstehenden – verpflichtet, dem Kunden im Rahmen eines angemessenen Zeitraumes vor Ausspruch einer Kündigung ein derartiges Angebot zu übermitteln.

Version: 03/2020