

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Softwarekauf

Softwaremiete (Lizenzierung)

Softwarehosting

Softwarepflege und -support

Consulting

Index

1. Geltung der Vertragsbedingungen	3
2. Vertragsanbahnung, Vertragsschluss, Schriftform.....	3
3. Liefergegenstand.....	4
4. Rechte der insinno	4
5. Befugnisse des Auftraggebers.....	4
6. Weitergabe.....	6
7. Mitwirkung des Auftraggebers	7
8. Liefer- und Leistungszeit.....	8
9. Preis, Zahlung, Vorbehalt	8
10. Untersuchungs- und Rügepflicht.....	9
11. Sach- und Rechtsmängel; sonstige Leistungsstörungen	9
12. Haftung.....	10
13. Geheimhaltung und Referenzliste	11
14. Datenschutz und Datensicherheit	11
15. Datennutzung und KI (Künstliche Intelligenz)	12
16. Ende der Nutzungsberechtigung.....	13
17. Zusatzregeln für Softwarepflege und -support.....	13
18. Zusatzregeln für Softwaremiete (Software-Lizenzierung).....	14
19. Zusatzregelungen für Consulting.....	15
20. Vertragsbindung.....	15
21. Schlussvorschriften	15

1. Geltung der Vertragsbedingungen

- 1.1. In allen Vertragsbeziehungen, in denen die insinno GmbH (nachfolgend „insinno“ genannt) für andere Unternehmern, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen (nachfolgend „Auftraggeber“ genannt) Consulting Leistungen erbringt, Standardprogramme, Individualsoftware und zugehörige Dokumentation (nachfolgend „Software“ genannt) entwickelt und überlässt, pflegt/supported und hosted gelten ausschließlich diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die Regeln der jeweils gültigen insinno Preisliste („PL“) für insinno-Produkte und von der insinno gelieferte Drittprodukte. Für Drittsoftware und Daten Dritter, die die insinno mitverteilt, können Sonderbedingungen vereinbart werden.
- 1.2. Open-Source-Produkte und Drittsoftware stellt die insinno, ggf. auf der Grundlage gesondert vereinbarter Lizenzbedingungen, zur Verfügung, die insbesondere abweichende Regelungen für Nutzungsrechte und Haftung enthalten können.
- 1.3. Entgegenstehende bzw. ergänzende Bedingungen – insbesondere Allgemeine Geschäftsbedingungen des Auftraggebers – werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn die insinno einen Vertrag durchführt, ohne solchen Bedingungen ausdrücklich zu widersprechen.

2. Vertragsanbahnung, Vertragsschluss, Schriftform

- 2.1. Von der insinno dem Auftraggeber vorvertraglich überlassene Dokumente wie Skizzen, Angebote, Projektbeschreibungen, Software oder sonstige Gegenstände (z. B. Vorschläge, Testprogramme) sind geistiges Eigentum der insinno (vgl. § 4). Sie dürfen nicht vervielfältigt und Dritten nicht zugänglich gemacht werden. Wenn kein Vertrag zustande kommt, sind sie zurückzugeben oder zu löschen und dürfen nicht benutzt werden. Im Übrigen gelten auch für das vorvertragliche Schuldverhältnis die Regelungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, insbesondere die Haftungsbegrenzungsklausel des § 12.
- 2.2. Die insinno kann Angebote von Auftraggebern innerhalb von vier Wochen annehmen. Angebote der insinno sind freibleibend, soweit schriftlich nichts anderes vereinbart ist. Im Zweifel sind das Angebot oder die Auftragsbestätigung der insinno für den Vertragsinhalt maßgeblich.
- 2.3. Der Vertragsschluss sowie spätere Vertragsänderungen und -ergänzungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für den Verzicht auf das Schriftformerfordernis. Mündliche Nebenabsprachen sind nicht getroffen.
- 2.4. Alle Kündigungen, Mahnungen und Fristsetzungen des Auftraggebers bedürfen zur Wirksamkeit der Schriftform.
- 2.5. Die in Abs. 3 und Abs. 4 oder an anderen Stellen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen angeordneten Schriftformerfordernisse können auch durch Telefax oder durch Briefwechsel gewahrt werden. § 127 Abs. 2 BGB findet im Übrigen jedoch keine Anwendung.

3. Liefergegenstand

- 3.1. Im Falle von Software liefert die insinno diese entsprechend der Produktbeschreibung in der Dokumentation und den jeweils gültigen PL. Die Software wird mangels anderer Absprache in der bei Auslieferung aktuellen Fassung geliefert.
- 3.2. Für die Beschaffenheit der Funktionalität der von insinno gelieferten Software ist die Produktbeschreibung in der Dokumentation abschließend maßgeblich.
- 3.3. Eine darüberhinausgehende Beschaffenheit der Software schuldet die insinno nicht. Eine solche Verpflichtung kann der Auftraggeber insbesondere nicht aus anderen Darstellungen der Software in öffentlichen Äußerungen oder in der Werbung der insinno herleiten, es sei denn, die insinno hat die darüberhinausgehende Beschaffenheit ausdrücklich schriftlich bestätigt. Garantien bedürfen der ausdrücklichen und schriftlichen Bestätigung durch die Geschäftsleitung der insinno.
- 3.4. Der Auftraggeber hat sich über die wesentlichen Funktionsmerkmale der Software informiert und trägt das Risiko, ob diese seinen Wünschen und Bedürfnissen entspricht, über Zweifelsfragen hat er sich vor Vertragsschluss durch Mitarbeiter der insinno oder durch fachkundige Dritte beraten zu lassen. Die technischen Einsatzmöglichkeiten und -bedingungen der Software (z.B. in Bezug auf Datenbank, Betriebssystem, Hardware und Datenträger) teilt die insinno auf Anfrage mit. Außerdem stellt die insinno auf der online-Informationenplattform der insinno Hinweise auf die technischen Einsatzbedingungen der Software und deren eventuelle Änderungen zur Verfügung.

4. Rechte der insinno

- 4.1. Alle Rechte an der Software – insbesondere das Urheberrecht, die Rechte an Erfindungen sowie technische Schutzrechte – stehen im Verhältnis zum Auftraggeber ausschließlich der insinno zu, auch soweit Software durch Vorgaben oder Mitarbeit des Auftraggebers entstanden ist. Der Auftraggeber hat an der Software nur die in § 5 und § 6 genannten nicht ausschließlichen Befugnisse.
- 4.2. Abs. 1 gilt entsprechend für alle sonstigen dem Auftraggeber eventuell im Rahmen der Vertragsanbahnung und -durchführung einschließlich Nacherfüllung, Betreuung und Pflege überlassenen Gegenstände, Unterlagen und Informationen.
- 4.3. Die Rechte für Methoden und Verfahrensweisen, die zur Erzielung der Ergebnisse im Rahmen der Beauftragung genutzt oder entwickelt wurden, verbleiben ausschließlich bei der insinno.

5. Befugnisse des Auftraggebers

- 5.1. Der Auftraggeber erhält an der Software ein einfaches Nutzungsrecht. Er darf die Software nur in dem Umfang nutzen, der vertraglich – gegebenenfalls unter Bezugnahme auf die in den PL genannten Kriterien festgelegt ist. Die Nutzungsbefugnis ist auf die im Vertrag genannte Software beschränkt, auch wenn der Auftraggeber technisch auf andere Softwarebestandteile zugreifen kann.

Der Auftraggeber erhält die Nutzungsbefugnis beim Vertragstyp Kauf grundsätzlich auf unbeschränkte Zeit, beim Vertragstyp Miete für die vertraglich vereinbarte Dauer. Bei dieser Nutzung hält der Auftraggeber die folgenden Regeln ein.

- 5.2. Der Auftraggeber darf die Software nur zu dem Zweck einsetzen, seine internen Geschäftsvorfälle und die von solchen Unternehmen abzuwickeln, die mit ihm im Sinne des § 15 AktG verbunden sind („Konzernunternehmen“). Insbesondere ein Rechenzentrumsbetrieb für andere als Konzernunternehmen oder die Nutzung der Software zur Schulung von Personen, die nicht Mitarbeiter des Auftraggebers oder seiner Konzernunternehmen sind, sind nicht erlaubt. Weitere Einzelheiten bestimmen sich nach den PL. Bei Testsystemen, die der Auftraggeber im Rahmen der Bestimmungen der PL einrichten darf, beschränken sich die Nutzungsbefugnisse des Auftraggebers auf solche Handlungen, die der Feststellung des Zustands der Software und der Eignung für den Betrieb des Auftraggebers dienen. Insbesondere sind Bearbeitungen (Abs. 5), Dekompilierungen (Abs. 6), ein produktiver Betrieb der Software bzw. die Vorbereitung des produktiven Betriebs unzulässig.
- 5.3. Alle Datenverarbeitungsgeräte (z. B. Festplatten und Zentraleinheiten), auf die die Software ganz oder teilweise, kurzzeitig oder auf Dauer kopiert wird, befinden sich in Räumen des Auftraggebers und stehen in seinem unmittelbaren Besitz. Bei Vorliegen einer schriftlichen Zustimmung der insinno können sich die Datenverarbeitungsgeräte gemäß Satz 1 auch in den Räumen eines Konzernunternehmens befinden und in dessen unmittelbarem Besitz stehen. Will der Auftraggeber die Software für seine eigenen Zwecke im Sinne des Abs. 2 auf Datenverarbeitungsgeräten betreiben oder betreiben lassen, die sich in den Räumen und in unmittelbarem Besitz eines dritten Unternehmens befinden (Outsourcing), so ist dies nur aufgrund einer schriftlichen Vereinbarung mit der insinno möglich, zu deren Abschluss die insinno bei Wahrung ihrer berechtigten betrieblichen Interessen – insbesondere an der Respektierung der vertraglichen Bestimmungen über Nutzung und Weitergabe der Software durch das dritte Unternehmen – bereit ist.
- 5.4. Der Auftraggeber darf Datensicherung nach den Regeln der Technik betreiben und hierfür die notwendigen Sicherungskopien der Software erstellen. Eine Sicherungskopie auf einem beweglichen Datenträger ist als solche zu kennzeichnen und mit dem Urheberrechtsvermerk des Originaldatenträgers zu versehen. Der Auftraggeber darf Urheberrechtsvermerke der insinno nicht verändern oder entfernen.
- 5.5. Der Auftraggeber darf Umarbeitungen der Software im Sinne des § 69 c Nr. 2 UrhG, insbesondere Änderungen und Erweiterungen, nur durchführen, soweit dies durch das Gesetz oder in den PL ausdrücklich erlaubt ist. Die Rechte an den Umarbeitungen richten sich nach den Regelungen in den PL. Die insinno weist darauf hin, dass schon geringfügige Änderungen zu erheblichen, nicht vorhersehbaren Störungen im Ablauf der Software und anderen Programmen führen können. Der Auftraggeber wird deshalb nachdrücklich vor eigenmächtigen Veränderungen der Software gewarnt, er trägt das Risiko allein.
- 5.6. Vor einer Dekompilierung der Software fordert der Auftraggeber die insinno schriftlich mit angemessener Fristsetzung auf, die zur Herstellung der Interoperabilität nötigen Informationen &

Unterlagen zur Verfügung zu stellen. Erst nach fruchtlosem Fristablauf ist der Auftraggeber in den Grenzen des § 69 e UrhG zur Dekompilierung berechtigt. Vor der Einschaltung von Dritten (z. B. nach § 69 e Abs. 1 Nr. 1 Abs. 2 Nr. 2 UrhG) verschafft er der insinno eine schriftliche Erklärung des Dritten, dass dieser sich unmittelbar der insinno gegenüber zur Einhaltung der in § 4 bis § 6 festgelegten Regeln verpflichtet.

- 5.7. Erhält der Auftraggeber, z. B. im Rahmen der Nachbesserung oder der Pflege, Software, die früher überlassene Software ersetzt, so erlöschen in Bezug auf die zuvor überlassene und nun ersetzte Software seine Befugnisse nach § 5 und § 6, sobald er die neue Software produktiv nutzt. Jedoch darf er drei Monate lang die neue Software als Testsystem nach den Regeln der PL neben der alten, operativ genutzten Software nutzen. Für die Rückgabe gilt § 14.
- 5.8. Jede Nutzung der Software, die über die Regelungen in diesen Geschäftsbedingungen oder in den PL hinausgeht, bedarf der schriftlichen Zustimmung der insinno. Erfolgt die Nutzung ohne diese Zustimmung, so stellt die insinno den für die weitergehende Nutzung anfallenden Betrag gemäß den jeweils gültigen PL in Rechnung. Schadensersatz bleibt vorbehalten.
- 5.9. Der Auftraggeber ist verpflichtet, jede Veränderung, die seine Nutzungsberechtigung oder die Vergütung betrifft, der insinno im Voraus schriftlich anzuzeigen.
- 5.10. Der Auftraggeber erhält an Drittsoftware grundsätzlich nur die Rechte, die zu ihrer Nutzung zusammen mit der Software notwendig sind. Ein Recht zur Umarbeitung oder Weitergabe ist darin grundsätzlich nicht enthalten.

6. Weitergabe

- 6.1. Der Auftraggeber darf Software, die er nach dem Vertragstyp Kauf erworben hat (einschließlich der durch eventuelle spätere Zukäufe oder im Rahmen der Pflege erworbenen Software), einem Dritten nur einheitlich und unter vollständiger und endgültiger Aufgabe der eigenen Nutzung der Software überlassen. Die vorübergehende oder teilweise Überlassung der Nutzung an Dritte oder die Überlassung der Nutzung an mehrere Dritte sind – auch im Rahmen von Unternehmensumstrukturierungen und Rechtsnachfolgen nach dem Umwandlungsgesetz – untersagt.
- 6.2. Die Weitergabe der Software bedarf in jedem Fall der schriftlichen Zustimmung der insinno. Die insinno wird die Zustimmung erteilen, wenn der Auftraggeber eine schriftliche Erklärung des neuen Nutzers vorlegt, in der sich dieser gegenüber der insinno zur Einhaltung der für die Software vereinbarten Nutzungs- und Weitergabebedingungen verpflichtet, und wenn der Auftraggeber gegenüber der insinno schriftlich versichert, dass er alle Software-Originalkopien dem Dritten weitergegeben hat und alle selbst erstellten Kopien gelöscht hat. Die insinno kann die Zustimmung verweigern, wenn die Nutzung der Software durch den neuen Nutzer ihren berechtigten Interessen widerspricht. Für die Weitergabe von Umarbeitungen im Sinne des § 5 Abs. 5 gelten die Regeln der PL.
- 6.3. Der Auftraggeber darf Software, die er in anderer Weise als nach dem Vertragstyp Kauf erworben hat, an Dritte nicht weitergeben.

- 6.4. Wenn der Auftraggeber ein Leasingunternehmen ist und der Vertrag ausweist, dass die Software zum Zwecke des Weitervermietens erworben wurde, wird die insinno die Zustimmung zur Vermietung und zu einem Wechsel des Mieters erteilen, wenn das Leasingunternehmen den Mieter schriftlich festgelegt hat, wenn bei einem Mieterwechsel der alte Mieter und der neue Mieter die Erklärungen entsprechend Abs. 2 Satz 2 gegenüber der insinno abgegeben haben und wenn wichtige Gründe (z. B. mangelnde Zustimmung von Drittlizenzgebern) nicht entgegenstehen. Die insinno kann die Software (auch wenn sie im Rahmen der Nacherfüllung oder der Pflege überlassen wird) unmittelbar an den Mieter liefern. Das Leasingunternehmen kann Ansprüche aus Mängelhaftung an den Mieter abtreten. Die insinno behält sich vor, bei einem Wechsel des Mieters eine Upgrade Gebühr von bis zu 50 % der Pflegegebühr für den abgelaufenen Leasingzeitraum vom Leasingunternehmen nachzufordern.

7. Mitwirkung des Auftraggebers

- 7.1. Der Auftraggeber sorgt für die Arbeitsumgebung der Software (nachfolgend: „IT-Systeme“) ggf. entsprechend den Vorgaben der insinno. Es liegt in seinem Verantwortungsbereich, den ordnungsgemäßen Betrieb der notwendigen IT-Systeme erforderlichenfalls durch Wartungsverträge mit Dritten sicherzustellen. Der Auftraggeber beachtet insbesondere die Vorgaben der Dokumentation und die auf der online-Informationenplattform der insinno gegebenen Hinweise.
- 7.2. Der Auftraggeber wirkt bei der Auftragserfüllung im erforderlichen Umfang unentgeltlich mit, indem er z. B. Mitarbeiter, Arbeitsräume, IT-Systeme, Daten und Telekommunikationseinrichtungen zur Verfügung stellt. Er gewährt der insinno unmittelbar und mittels Datenfernübertragung Zugang zur Software und zu den IT-Systemen.
- 7.3. Der Auftraggeber benennt schriftlich einen Ansprechpartner für die insinno und eine Adresse und E-Mail-Adresse, unter der die Erreichbarkeit des Ansprechpartners sichergestellt ist. Der Ansprechpartner muss in der Lage sein, für den Auftraggeber die erforderlichen Entscheidungen zu treffen oder unverzüglich herbeizuführen. Der Ansprechpartner sorgt für eine gute Kooperation mit dem Ansprechpartner bei insinno.
- 7.4. Der Auftraggeber testet die Software gründlich auf Mangelfreiheit und auf Verwendbarkeit in der konkreten Situation, bevor er mit der operativen Nutzung der Software beginnt. Dies gilt auch für Software, die er im Rahmen der Nacherfüllung und der Pflege erhält.
- 7.5. Der Auftraggeber trifft angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass die Software ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäß arbeitet (z. B. durch Datensicherung, Störungsdiagnose, regelmäßige Überprüfung der Ergebnisse). Mangels eines ausdrücklichen schriftlichen Hinweises im Einzelfall können die Mitarbeiter der insinno immer davon ausgehen, dass alle Daten, mit denen sie in Berührung kommen können, gesichert sind.
- 7.6. Der Auftraggeber trägt Nachteile und Mehrkosten aus einer Verletzung seiner Pflichten.

8. Liefer- und Leistungszeit

- 8.1. Die Lieferung der Software erfolgt dadurch, dass die insinno dem Auftraggeber die Standardprogramme und die Dokumentation auf Datenträgern überlässt (körperlicher Versand) oder in einem Netz abruffähig bereitstellt und dies dem Auftraggeber mitteilt (Electronic Delivery).
- 8.2. Die insinno liefert die Software in der aktuellen Fassung binnen eines Monats nach Vertragsabschluss aus. Kürzere Liefertermine bedürfen der ausdrücklichen schriftlichen Zusage der insinno.
- 8.3. Für die Einhaltung von Lieferterminen und den Gefahrübergang ist bei körperlichem Versand der Zeitpunkt maßgeblich, in dem die insinno die Datenträger dem Transporteur übergibt, bei Electronic Delivery der Zeitpunkt, in dem die Software im Netz abruffähig bereitgestellt ist und dies dem Auftraggeber mitgeteilt wird.
- 8.4. Wenn die insinno auf Mitwirkung oder Informationen des Auftraggebers wartet oder durch Streik, Aussperrung, behördliches Eingreifen oder andere unverschuldete Umstände in der Auftragsdurchführung behindert ist, gelten Liefer- und Leistungsfristen um die Dauer der Behinderung und um eine angemessene Anlaufzeit nach Ende der Behinderung als verlängert. Die insinno wird dem Auftraggeber die Behinderung mitteilen.
- 8.5. Arbeitstage sind die Wochentage von Montag bis Freitag (08:30 Uhr bis 17:00 Uhr MEZ), außer den gesetzlichen Feiertagen im Bundesland Baden-Württemberg und dem 24. und 31. Dezember.

9. Preis, Zahlung, Vorbehalt

- 9.1. Die Preise für Softwarelieferungen schließen Transport und Verpackung bei körperlichem Versand ein. Bei Electronic Delivery stellt die insinno die Software auf eigene Kosten abruffähig ins Netz. Die Kosten für den Abruf treffen den Auftraggeber. Es gilt der bei Vertragsabschluss gültige Listenpreis mit den Zu- und Abschlägen aus den PL. Preisänderungen bis zur Lieferung bleiben außer Betracht.
- 9.2. Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer, außer der Umsatz wäre von der Umsatzsteuer befreit. Die Rechnung wird mit jeder einzelnen Lieferung oder Leistung gestellt. Zahlungen sind 14 Tage nach Rechnungsstellung fällig. Skonto wird nicht gewährt. Ab 16 Tagen nach Fälligkeit berechnet die insinno Zinsen in Höhe des jeweils gültigen gesetzlichen Verzugszinssatzes.
- 9.3. Die insinno kann Abschlagszahlungen oder volle Vorauszahlungen fordern, wenn zum Auftraggeber noch keine Geschäftsverbindung besteht, wenn die Lieferung ins Ausland erfolgen soll oder der Auftraggeber seinen Sitz im Ausland hat oder wenn Gründe bestehen, an der pünktlichen Zahlung durch den Auftraggeber zu zweifeln.
- 9.4. Der Auftraggeber kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Er kann seine Forderungen – unbeschadet der Regelung des § 354 a HGB – nicht an Dritte abtreten.

- 9.5. Die insinno behält sich das Eigentum und die Rechte (§ 4 und § 5) an den Vertragsgegenständen bis zum vollständigen Ausgleich ihrer Forderungen aus dem Vertrag vor. Der Auftraggeber hat die insinno bei Zugriff Dritter auf das Vorbehaltsgut sofort schriftlich zu benachrichtigen und den Dritten über die Rechte der insinno zu unterrichten.

10. Untersuchungs- und Rügepflicht

- 10.1. Der Auftraggeber übernimmt in Bezug auf alle Lieferungen und Leistungen der insinno eine Untersuchungs- und Rügepflicht entsprechend § 377 HGB.
- 10.2. Der Auftraggeber erklärt Rügen mit genauer Beschreibung des Problems, auf Verlangen der insinno schriftlich. Nur der Ansprechpartner (§ 7 Abs. 3) und gegebenenfalls das zertifizierte Customer Competence Center im Sinne der PL sind zu Rügen befugt.

11. Sach- und Rechtsmängel; sonstige Leistungsstörungen

- 11.1. Die insinno leistet nach den Regeln des Kaufrechts Gewähr für die vereinbarte Beschaffenheit (vgl. § 3) der Software und dafür, dass dem Übergang der vereinbarten Nutzungsbefugnisse an den Auftraggeber (vgl. § 5 und § 6) keine Rechte Dritter entgegenstehen.
- 11.2. Die insinno leistet bei nachgewiesenen Sachmängeln Gewähr durch Nacherfüllung in der Weise, dass die insinno nach ihrer Wahl dem Auftraggeber einen neuen, mangelfreien Softwarestand überlässt oder den Mangel beseitigt. Die Mangelbeseitigung kann auch darin bestehen, dass die insinno dem Auftraggeber zumutbare Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Mangels zu vermeiden. Bei nachgewiesenen Rechtsmängeln leistet die insinno Gewähr durch Nacherfüllung, indem sie dem Auftraggeber eine rechtlich einwandfreie Benutzungsmöglichkeit an der gelieferten Software oder nach ihrer Wahl an ausgetauschter oder geänderter gleichwertiger Software verschafft. Der Auftraggeber muss einen neuen Softwarestand übernehmen, wenn der vertrags- gemäße Funktionsumfang erhalten bleibt und die Übernahme nicht unzumutbar ist.
- 11.3. Falls die Nacherfüllung nach Ablauf einer vom Auftraggeber zu setzenden angemessenen Nachfrist endgültig fehlschlägt, kann der Auftraggeber vom Vertrag zurücktreten oder die Vergütung mindern. Die Voraussetzungen der §§ 2 und 17 sind bei der Nachfristsetzung zu erfüllen. Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen eines Mangels leistet die insinno im Rahmen der in § 12 festgelegten Grenzen.
- 11.4. Die Verjährungsfrist für die Ansprüche gemäß Abs. 1 bis 3 beträgt ein Jahr und beginnt mit der Lieferung der Software. Dies gilt auch für Ansprüche aus Rücktritt und Minderung gemäß Abs. 3 Satz 1. Die Verkürzung der Verjährungsfrist gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit der insinno, arglistigem Verschweigen des Mangels, Personenschäden oder Rechtsmängeln im Sinne des § 438 Abs. 1 Nr. 1 a BGB.
- 11.5. Für Mängel an Nachbesserungsleistungen, Umgehungen oder Neulieferungen im Wege der Nacherfüllung endet die Verjährung ebenfalls in dem in Abs. 4 bestimmten Zeitpunkt. Die Verjährungsfrist

wird jedoch, wenn die insinno im Einverständnis mit dem Auftraggeber das Vorhandensein eines Mangels prüft oder die Nacherfüllung erbringt, so lange gehemmt, bis die insinno das Ergebnis ihrer Prüfung dem Auftraggeber mitteilt oder die Nacherfüllung für beendet erklärt oder die Nacherfüllung verweigert. Die Verjährung tritt frühestens drei Monate nach dem Ende der Hemmung ein.

- 11.6. Erbringt die insinno Leistungen bei Fehlersuche oder -beseitigung, ohne hierzu verpflichtet zu sein, so kann die insinno eine Vergütung gemäß § 18 verlangen. Dies gilt insbesondere, wenn ein gemeldeter Sachmangel nicht nachweisbar ist oder der insinno nicht zuzuordnen ist. Zu vergüten ist insbesondere auch der Mehraufwand bei der Beseitigung von Mängeln, der bei der insinno dadurch entsteht, dass der Auftraggeber seine Mitwirkungspflichten nicht ordnungsgemäß erfüllt, die Software unsachgemäß bedient oder von insinno empfohlene insinno-Services nicht in Anspruch genommen hat.
- 11.7. Wenn ein Dritter Ansprüche behauptet, die der Ausübung der vertraglich eingeräumten Nutzungsbefugnis entgegenstehen, so hat der Auftraggeber die insinno unverzüglich schriftlich und umfassend zu unterrichten. Stellt der Auftraggeber die Nutzung der Arbeitsergebnisse aus Schadensminderungs- oder sonstigen wichtigen Gründen ein, ist er verpflichtet, den Dritten darauf hinzuweisen, dass mit der Nutzungseinstellung ein Anerkenntnis der behaupteten Schutzrechtsverletzung nicht verbunden ist. Er ermächtigt die insinno bereits jetzt, die Auseinandersetzung mit dem Dritten gerichtlich und außergerichtlich allein zu führen. Macht die insinno von dieser Ermächtigung Gebrauch, was in ihrem Ermessen steht, so darf der Auftraggeber die Ansprüche des Dritten nicht ohne Zustimmung der insinno anerkennen und die insinno ist verpflichtet, die Ansprüche auf eigene Kosten abzuwehren. Sie stellt den Auftraggeber von den Kosten und Schäden frei, die ausschließlich auf die Anspruchsabwehr durch die insinno zurückzuführen sind. Die Regelungen dieses Absatzes gelten unabhängig vom Eintritt der Verjährung gemäß Abs. 4.
- 11.8. Erbringt die insinno außerhalb des Bereichs der Sach- und Rechtsmängelhaftung Leistungen nicht oder nicht ordnungsgemäß oder begeht die insinno eine sonstige Pflichtverletzung, so hat der Auftraggeber dies gegenüber der insinno stets schriftlich zu rügen und der insinno eine Nachfrist einzuräumen, innerhalb derer der insinno Gelegenheit zur ordnungsgemäßen Erfüllung der Leistung oder dazu gegeben wird, in sonstiger Weise Abhilfe zu schaffen. Es gilt § 17. Für Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen gelten die in § 12 festgelegten Grenzen.

12. Haftung

- 12.1. In allen Fällen vertraglicher und außervertraglicher Haftung leistet die insinno Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen nur: a) bei Vorsatz in voller Höhe, bei grober Fahrlässigkeit und bei Fehlen einer Beschaffenheit, für die die insinno eine Garantie übernommen hat, nur in Höhe des vorhersehbaren Schadens, der durch die verletzte Pflicht oder die Garantie verhindert werden sollte, b) in anderen Fällen: nur aus Verletzung einer wesentlichen Pflicht, wenn dadurch der Vertragszweck gefährdet ist, jedoch stets beschränkt auf EUR 5.000,-- pro Schadensfall, insgesamt auf höchstens EUR 10.000,-- aus dem Vertrag.

- 12.2. Der Einwand des Mitverschuldens (z. B. aus § 7) bleibt offen. Die Haftungsbegrenzungen gemäß Abs. 1 gelten nicht bei der Haftung für Personenschäden und bei der Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.
- 12.3. Für alle Ansprüche gegen die insinno auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen bei vertraglicher und außervertraglicher Haftung gilt eine Verjährungsfrist von einem Jahr. Dies gilt nicht für die Haftung bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit oder bei Personenschäden oder nach dem Produkthaftungsgesetz. Die Verjährungsfrist gemäß Satz 1 beginnt mit dem in § 199 Abs. 1 BGB bestimmten Zeitpunkt. Sie tritt spätestens mit Ablauf von 5 Jahren ab Entstehung des Anspruchs ein. Die abweichende Verjährungsfrist für Ansprüche wegen Sach- und Rechtsmängeln (§ 11 Abs. 4 und 5) bleibt von den Regelungen dieses Absatzes unberührt.

13. Geheimhaltung und Referenzliste

- 13.1. Die Vertragspartner verpflichten sich, die Inhalte der zwischen ihnen geschlossenen Verträge und alle im Rahmen der Auftragserfüllung erlangten Kenntnisse von vertraulichen Informationen und Betriebsgeheimnissen des jeweils anderen Vertragspartners zeitlich unbegrenzt vertraulich zu behandeln und nur im Rahmen der Auftragserfüllung zu verwenden. Zu den Betriebsgeheimnissen der insinno gehören auch die Software und nach den vorliegenden Bedingungen erbrachte Leistungen.
- 13.2. Der Auftraggeber darf Vertragsgegenstände Mitarbeitern und sonstigen Dritten nur zugänglich machen, soweit dies zur Ausübung der ihm eingeräumten Nutzungsbefugnis erforderlich ist. Im Übrigen hält er alle Vertragsgegenstände geheim. Er wird alle Personen, denen er Zugang zu Vertragsgegenständen gewährt, über die Rechte der insinno an den Vertragsgegenständen und die Pflicht zu ihrer Geheimhaltung belehren und diese Personen schriftlich auf die Einhaltung der Geheimhaltungspflicht verpflichten.
- 13.3. Der Auftraggeber verwahrt die Vertragsgegenstände – insbesondere ihm eventuell überlassene Quellprogramme und Dokumentationen – sorgfältig, um Missbrauch auszuschließen.
- 13.4. insinno ist berechtigt, den Auftraggeber in seine Referenzliste aufzunehmen.

14. Datenschutz und Datensicherheit

- 14.1. Beide Parteien werden die jeweils anwendbaren, insbesondere die in Deutschland gültigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Vertrag eingesetzten Beschäftigten auf das Datengeheimnis nach § 5 BDSG verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind.
- 14.2. Erhebt, verarbeitet oder nutzt der Auftraggeber selbst oder durch insinno personenbezogene Daten, so steht er dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren, insb. datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist und stellt im Falle eines Verstoßes insinno von Ansprüchen Dritter frei.
- 14.3. Hosting und Managed Services

- 3.a. Für den Falle einer Auftragsdatenverarbeitung: Soweit die zu verarbeitenden Daten personen- bezogene Daten sind, liegt eine Auftragsdatenverarbeitung vor und insinno wird die Weisungen des Kunden (z.B. zur Einhaltung von Löschungs- und Sperrungspflichten) beachten. Die Weisungen müssen rechtzeitig schriftlich mitgeteilt werden.
- 3.b. Für den Falle der Datenverarbeitung durch den Auftraggeber: Es wird klargestellt, dass Kunde sowohl allgemein im Auftragsverhältnis als auch im datenschutzrechtlichen Sinne "Herr der Daten" bleibt (§ 11 BDSG). Kunde ist hinsichtlich der Verfügungsbefugnis und des Eigentums an sämtlichen kundenspezifisch Daten (eingegebene Daten, verarbeitete, gespeicherte Daten, ausgegebene Daten) Alleinberechtigte. Insinno nimmt keinerlei Kontrolle der für Kunde gespeicherten Daten und Inhalte bezüglich einer rechtlichen Zulässigkeit der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung vor; diese Verantwortung übernimmt ausschließlich Kunde. Insinno ist nur berechtigt, die kundenspezifischen Daten ausschließlich nach Weisung von Kunde (z.B. zur Einhaltung von Löschungs- und Sperrungspflichten) und im Rahmen dieses Vertrages zu verarbeiten und/ oder zu nutzen; insbesondere ist es insinno verboten, ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Kunde die kundenspezifischen Daten Dritten auf jedwede Art zugänglich zu machen. Dies gilt auch, wenn und soweit eine Änderung oder Ergänzung von kundenspezifischen Daten erfolgt. Hingegen ist insinno im Rahmen des datenschutzrechtlich Zulässigen während der Geltung dieses Vertrages zur Verarbeitung und Verwendung der Daten von Kunde (z.B. Abrechnungsdaten zwecks Abrechnung von Leistungen gegenüber Kunde) berechtigt.
- 3.c. Die Softwareapplikation, Server und Betriebssoftware sowie sonstige Systemkomponenten des Hosting-Produkts werden in einem Rechenzentrum von Dritten betrieben.
- 3.d. Die insinno trifft die technischen und organisatorischen Sicherheitsvorkehrungen und Maßnahmen gemäß der Anlage zu § 9 BDSG. Der Kunde ist grundsätzlich nicht berechtigt, Zugang zu den Räumlichkeiten mit der Softwareapplikation, Server und Betriebssoftware sowie sonstigen Systemkomponenten vom Hosting-Produkt zu verlangen. Hiervon unberührt bleiben Zutrittsrechte des Datenschutzbeauftragten von Kunde nach schriftlicher Anmeldung zur Prüfung der Einhaltung der Erfordernisse gemäß Anlage zu § 9 BDSG sowie des sonstigen gesetz- und vertragskonformen Umgangs von insinno mit personenbezogenen Daten im Rahmen des Betriebs vom Hosting Produkt nach diesem Vertrag.

15. Datennutzung und KI (Künstliche Intelligenz)

Die insinno erbringt Leistungen als sogenannte „Business Process Services“. Hierfür werden vom Auftraggeber Daten zur Verarbeitung zur Verfügung gestellt. Zur Verbesserung des Services ist insinno berechtigt von Personendaten anonymisierte Datenbereiche (z.B. Maschinendaten ohne Kundendaten) als Trainingsdaten zur Verbesserung des Services zu verwenden. Die anonymisierten Trainingsdaten können insbesondere für das Training von Anwendungen der künstlichen Intelligenz („KI“) unbegrenzt verwendet werden. Die Daten werden seitens insinno nicht an Dritte weitergegeben oder vermarktet. Gleichwohl kann eine trainierte KI durch insinno an Dritte weitergegeben bzw. lizenziert werden. Für die Bereitstellung der Daten erhält der Auftraggeber keine Gegenleistung.

16. Ende der Nutzungsberechtigung

In allen Fällen der Beendigung seiner Nutzungsberechtigung (z. B. durch Rücktritt, Ablauf der vereinbarten Vertragsdauer oder Kündigung) gibt der Auftraggeber alle Lieferungen und Kopien der Software heraus und löscht gespeicherte Software, soweit er nicht gesetzlich zur längeren Aufbewahrung verpflichtet ist. Die Erledigung versichert er schriftlich gegenüber der insinno.

17. Zusatzregeln für Softwarepflege und -support

- 17.1. Bei Mietverträgen (Lizenzierung) ist die Softwarepflege und -support Teil des Leistungsangebotes, sie kann nur mit dem Mietvertrag beendet werden. Für nach dem Vertragstyp Kauf erworbene Software erbringt die insinno Softwarepflege und -support auf der Grundlage eines getrennten Softwarepflege und -support Vertrages.
- 17.2. Die insinno erbringt als Softwarepflege und -support die in den jeweils gültigen PL genannten Leistungen. Die insinno wird das Leistungsspektrum der Weiterentwicklung der Software und dem technischen Fortschritt anpassen und bei Änderungen berechnete Interessen ihrer Auftraggeber angemessen berücksichtigen. Werden durch eine Leistungsänderung berechnete Interessen des Auftraggebers nachteilig berührt, so steht diesem das Recht zu, den Pflege- und Supportvertrag vorzeitig mit einer Frist von zwei Monaten auf den Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung zu kündigen. Abs. 6 Satz 2 und 3 und Abs. 7 gelten entsprechend. Insinno wird die Änderung unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten durch eine schriftliche Erklärung gegenüber dem Auftraggeber mit Hinweis auf die Kündigungsmöglichkeit ankündigen.
- 17.3. Die insinno pflegt die Software in ihrer aktuellen Fassung. Für ältere Fassungen erbringt die insinno Pflegeleistungen gemäß der Release-Strategie der insinno.
- 17.4. Für Sach- und Rechtsmängel von im Rahmen der Pflege gelieferter Software gilt § 11 entsprechend. An die Stelle des Rücktritts vom Vertrag tritt die außerordentliche Kündigung des Pflege- und Supportvertrages oder Mietvertrages. Gegenstand eines eventuellen Minderungsrechts ist die im Rahmen des Pflege- oder Mietvertrages geschuldete Vergütung.
- 17.5. Die Zahlungspflicht beginnt in dem auf die Lieferung der Software folgenden Monat. Die Vergütung ist pro Kalenderquartal im Voraus bis zum 15. des laufenden Quartals des betreffenden Kalenderquartals zu bezahlen.
- 17.6. Die Softwarepflege und -support bezieht sich stets auf den gesamten Bestand des Auftraggebers an der Software, soweit insinno hierfür Pflege anbietet. Der Auftraggeber muss stets alle Installationen der Software vollständig in Pflege halten oder die Softwarepflege und -support insgesamt kündigen. Eine Teilkündigung durch den Auftraggeber ist nicht zulässig. Zukäufe führen zu einer Erweiterung der Softwarepflege und -support auf Basis eines gesonderten Vertrages. Die Vereinbarung über die Softwarepflege und -support kann von beiden Parteien schriftlich mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalenderjahres gekündigt werden, erstmals jedoch auf einen Zeitpunkt nach Ablauf von zwei vollen Vertragsjahren.
- 17.7. Kündigungen aus wichtigem Grund bedürfen zur Wirksamkeit der Schriftform. Die Regeln über Nachfristsetzungen in § 17 gelten entsprechend. Die insinno behält sich eine Kündigung aus

wichtigem Grund insbesondere bei mehrfacher oder grober Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (z. B. § 5 bis § 7 oder § 13) vor. Die insinno behält in diesem Fall den Anspruch auf die bis zur Kündigung entstandene Vergütung und kann einen sofort fälligen Anspruch auf pauschalen Schadensersatz in Höhe von 60 Prozent der bis zu dem Zeitpunkt entstehenden Vergütung verlangen, auf den der Auftraggeber den Vertrag hätte erstmals ordentlich kündigen können. Dem Auftraggeber bleibt der Nachweis vorbehalten, dass der insinno ein niedrigerer Schaden entstanden ist.

- 17.8. Wenn der Auftraggeber die Softwarepflege und -support nicht sofort ab Auslieferung der Software bestellt, hat er, um bei späterem Beginn der Softwarepflege und -support auf den aktuellen Softwarestand zu kommen, die Softwarepflege und -supportgebühren nachzubezahlen, die er bei Vereinbarung der Softwarepflege ab Lieferung nach den PL zu bezahlen gehabt hätte. Die Nachzahlung ist sofort und ungekürzt fällig. Dies gilt entsprechend bei einer Kündigung und anschließenden Reaktivierung der Softwarepflege und -support. Die Reaktivierung ist jederzeit zulässig.
- 17.9. Wenn die Vergütung der Softwarepflege und -support als Prozentsatz des Kaufpreises für die Software festgesetzt ist, so kann die insinno diesen Prozentsatz unter Einhaltung einer Ankündigungsfrist von zwei Monaten durch eine schriftliche Erklärung gegenüber dem Auftraggeber jeweils zum Ende des Kalenderjahres entsprechend der Änderung des durchschnittlichen Bruttomonatsverdienstes der Angestellten im Handel, Kredit- und Versicherungsgewerbe für Deutschland (nachgewiesen durch das Statistische Bundesamt) gegenüber dem entsprechenden durchschnittlichen Bruttomonatsverdienst zum Zeitpunkt der letzten Festsetzung des Prozentsatzes ändern. Wenn der Auftraggeber in diesem Fall nicht binnen zwei Wochen ab Zugang der Mitteilung zum Ende des Kalenderjahres die Vereinbarung über die Pflege kündigt, gilt die neue Vergütung als vereinbart. Hierauf weist die insinno in der Ankündigung hin.

18. Zusatzregeln für Softwaremiete (Software-Lizenzierung)

- 18.1. Die insinno kann die Vergütung für Mietverträge unter Einhaltung einer Ankündigungsfrist von zwei Monaten durch schriftliche Erklärung gegenüber dem Auftraggeber jeweils zum Ende des Kalenderjahres entsprechend der Änderung des durchschnittlichen Bruttomonatsverdienstes der Angestellten im Handel, Kredit- und Versicherungsgewerbe für Deutschland (nachgewiesen durch das Statistische Bundesamt) gegenüber dem entsprechenden durchschnittlichen Bruttomonatsverdienst zum Zeitpunkt der letzten Festsetzung der Vergütung ändern. § 15 Abs. 9 Satz 2 und 3 gelten entsprechend.
- 18.2. Mietverträge (Software-Lizenzverträge) können von beiden Parteien schriftlich mit einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende eines Kalenderquartals gekündigt werden, nicht jedoch auf einen Zeitpunkt vor Ablauf der vereinbarten Mindestlaufzeit. § 15 Abs. 6 Satz 2 und 3 sowie Abs. 7 gelten entsprechend.
- 18.3. Für die Haftung wegen Sach- und Rechtsmängeln der Software gilt § 15 Abs. 4 entsprechend. Die verschuldensunabhängige Haftung für bereits bei Vertragsabschluss vorhandene Fehler gemäß § 536 a Abs. 1 BGB wird ausgeschlossen.

19. Zusatzregelungen für Consulting

Vertragsgegenstand, Zielsetzung, Leistungen des Auftragnehmers, Leistungsumfang und Auftragsdurchführung werden im jeweiligen Consulting Vertrag geregelt. Ebenso Honorar, Bonus, Nebenkosten, Zusatzvergütungen und Fälligkeit.

20. Vertragsbindung

Durch Gesetz oder Vertrag vorgesehene Fristsetzungen des Auftraggebers müssen – außer in Eilfällen – mindestens zehn Arbeitstage betragen. Soll der fruchtlose Ablauf einer gesetzten Frist den Auftraggeber zur Lösung vom Vertrag (z. B. durch Rücktritt, Kündigung oder Schadensersatz statt der Leistung) oder zur Minderung der Vergütung berechtigen, so muss der Auftraggeber diese Konsequenzen des fruchtlosen Fristablaufs schriftlich zusammen mit der Fristsetzung androhen. Die insinno kann nach Ablauf einer gemäß Satz 2 gesetzten Frist verlangen, dass der Auftraggeber seine aus dem Fristablauf resultierenden Rechte binnen zwei Wochen nach Zugang der Aufforderung ausübt.

21. Schlussvorschriften

- 21.1. Sonstige Leistungen, die nicht von den ausdrücklichen Leistungsbeschreibungen der Kauf-, Miet-, Leasing- und Pflegeverträge erfasst sind, sind gesondert zu vereinbaren. Für diese Leistungen gelten mangels abweichender Vereinbarung die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der insinno für Beratungs- und Serviceleistungen und die Vergütungspflicht nach Maßgabe der jeweils gültigen PL.
- 21.2. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist, sofern der Auftraggeber Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.
- 21.3. Es gilt ausschließlich deutsches Recht ohne das UN-Kaufrecht.

Stand: September 2023

insinno GmbH, Bergheimer Str. 147, 69115 Heidelberg