softfolio

Wir steigern deine **Wettbewerbsfähigkeit**

Sage Business Partner
Platinum

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Stand: 11/2026

I. Allgemeines ... 3
§ 1 Vertragsparteien, Begriffe und Rangfolge ... 3
§ 2 Drittsoftware, Sage-Leistungen und Back-to-Back-Regelung ... 3
§ 3 Einbeziehung; AGB des Kunden; Form ... 4
§ 4 Änderungen dieser Vertragsbedingungen ... 4
II. Bedingungen für die Lieferung von Standardsoftware und Hardware ... 5
§ 5 Gegenstand der Lieferungen ... 5
§ 6 Nutzungsrechte ... 5
§ 7 Durchführung ... 6
§ 8 Vergütung, Zahlung ... 7
III. Gemeinsame Bedingungen für Dienst- und Werkleistungen ... 8
§ 9 Durchführung ... 8
§ 10 Unterstützung durch den Kunden ... 8
§ 10a Dienstleistungskontingente ... 8
§ 10b Festpreisleistungen ... 9
§ 10c Stornierung vereinbarter Termine ... 9
§ 11 Änderung der Aufgabenstellung ... 9
§ 12 Nutzungsrechte ... 10
IV. Ergänzende Bedingungen für Werkleistungen ... 11
§ 13 Lieferung von Programmen ... 11
§ 14 Change-Request-Verfahren ... 11
§ 15 Abnahme ... 12
V. Ergänzende Bedingungen für Softwaremiete, Cloud- und Infrastrukturleistungen ... 13
§ 16 Gegenstand ... 13
§ 17 Software as a Service (SaaS), Cloud-Hosting und Infrastructure as a Service (IaaS) ... 13
§ 18 Leistungsumfang ... 15
§ 19 Mitwirkungspflichten des Kunden; Umfang der Leistungspflicht ... 16
§ 20 Vergütung ... 16
§ 21 Vertragsdauer ... 17
VI. Ergänzende Bedingungen für die Pflege von Software ... 18
§ 22 Gegenstand ... 18
§ 23 Fehlerbeseitigung ... 18
§ 24 Weiterentwicklung der zu pflegenden Standardprogramme ... 18
§ 25 Pflege von kundenspezifischer Programmierung ... 19

§ 26 Vergütung für Softwarepflege 19
VII. Ergänzende Bedingungen für Schulungen 20
§ 27 Gegenstand 20
§ 28 Anmeldung 20
§ 29 Vergütung, Zahlung 20
§ 30 Stornierung 20
§ 31 Rechte an Unterlagen 21
VIII.Allgemeine Bedingungen 22
§ 32 Vorbehalt der Selbstbelieferung 22
§ 33 Vergütung, Zahlungen 22
§ 33a Servicezeiten und Zuschläge 22
§ 34 Pflichten des Kunden zum Programmschutz 23
§ 35 Datensicherung 23
§ 36 Fernbetreuung 24
§ 37 Auftragsverarbeitung (DSGVO) 24
§ 38 Vereinbarungen zur Mängelbeseitigung 25
§ 39 Haftung 26
§ 40 Geheimhaltung 26
§ 41 Schlussbestimmung 27

I. Allgemeines

§ 1 Vertragsparteien, Begriffe und Rangfolge

(1) Vertragspartner ist die Softfolio GmbH oder die Bauknecht Softfolio.sys GmbH, jeweils die im Angebot, Auftrag oder Einzelvertrag bezeichnete Gesellschaft (im Folgenden jeweils „softfolio"). „Kunde" ist der jeweilige Vertragspartner von softfolio im Sinne von § 3 Abs. (1).
(2) „Benutzer" ist eine natürliche Person, der der Kunde Nutzungsrechte an der Software einräumt (z.B. als Named User).
(3) Bei Widersprüchen zwischen Vertragsdokumenten gilt folgende Reihenfolge: (1) Angebot/Auftrag/Einzelvertrag inkl. Leistungsbeschreibung, (2) Anlagen, (3) diese Vertragsbedingungen.

§ 2 Drittsoftware, Sage-Leistungen und Back-to-Back-Regelung

(1) Soweit softfolio Leistungen erbringt, die ganz oder teilweise auf Standardsoftware, Cloud-Services, Wartungs-, Support- oder sonstigen Leistungen der Sage GmbH oder anderer Drittanbieter beruhen (nachfolgend gemeinsam „Drittanbieterleistungen"), erfolgen diese Leistungen ausschließlich auf Grundlage und im Rahmen der jeweiligen Drittanbieterbedingungen.
(2) Die in den Drittanbieterbedingungen geregelten
    (i) Leistungsbeschreibungen,
    (ii) Leistungsausschlüsse,
    (iii) Haftungsbeschränkungen,
    (iv) Mitwirkungs- und Duldungspflichten,
    (v) Nutzungs- und Lizenzbeschränkungen
    gelten im Verhältnis zwischen softfolio und dem Kunden entsprechend, soweit sie die von softfolio weitergegebenen Drittanbieterleistungen betreffen und zwingendem Recht nicht entgegenstehen.
(3) Support-, Wartungs- und Pflegeleistungen im Zusammenhang mit Sage-Software stellen keine Erfolgsschuld dar. Eine vollständige Fehlerbeseitigung ist nur geschuldet, soweit Sage diese selbst vorsieht oder bereitstellt. Insbesondere schuldet softfolio keine Leistungen, die Sage nach ihren Bedingungen ausdrücklich ausschließt (z. B. Schulungen, individuelle Anpassungen, System- oder Netzwerkadministration, Support für Drittsoftware).
(4) softfolio haftet nicht für Leistungsstörungen, Verzögerungen, Einschränkungen oder Verfügbarkeitsunterschreitungen, die auf
    (i) Wartungsfenster,
    (ii) System- oder Netzausfälle,
    (iii) Produktänderungen, Release-Wechsel oder Produktabkündigungen,
    (iv) technische oder organisatorische Maßnahmen
    der Sage GmbH oder sonstiger Drittanbieter zurückzuführen sind.
(5) Der Kunde verpflichtet sich, die aus den Sage-Bedingungen resultierenden Mitwirkungs-, Prüf-, Nutzungs-, Lizenz- und Datensicherungspflichten einzuhalten. Verstößt der Kunde gegen solche Pflichten, haftet softfolio nicht für daraus resultierende Leistungsstörungen oder Schäden. Im Übrigen gilt für die Haftung § 39.
(6) Soweit Sage oder ein sonstiger Drittanbieter zur Überprüfung der vertragsgemäßen Nutzung Prüfungen oder Audits vorsieht, verpflichtet sich der Kunde, diese im gesetzlich zulässigen Umfang zu dulden. softfolio ist für Art, Umfang, Zeitpunkt und Durchführung solcher Prüfungen nicht verantwortlich. Etwaige hieraus resultierende Betriebsunterbrechungen, Mehraufwände oder Schäden beim Kunden begründen keine Ansprüche gegen softfolio.
(7) Endet, ändert oder beschränkt sich eine Drittanbieterleistung, insbesondere durch Kündigung, Preisanpassung, Produktänderung oder Produktabkündigung durch Sage, ist softfolio berechtigt, die hiervon betroffenen Leistungen gegenüber dem Kunden entsprechend anzupassen oder – sofern eine Fortsetzung wirtschaftlich oder technisch unzumutbar ist – außerordentlich zu kündigen.
(8) Die Leistungspflichten von softfolio im Zusammenhang mit Drittanbieterleistungen sind der Art, dem Umfang und der Höhe nach auf das beschränkt, was softfolio selbst aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis mit dem Drittanbieter rechtlich und tatsächlich verlangen kann. softfolio schuldet insbesondere keine weitergehenden Leistungen, Verfügbarkeiten, Reaktionszeiten, Funktionalitäten, Nutzungsrechte, Garantien oder Haftungen. Eine

darüber hinausgehende Einstandspflicht besteht nur, wenn softfolio diese ausdrücklich und schriftlich als eigenständige Leistung zugesagt hat.

(9) Verstößt der Kunde gegen Nutzungs-, Lizenz- oder Mitwirkungspflichten aus Drittanbieterbedingungen, insbesondere Sage-Lizenzbedingungen, haftet softfolio nicht für daraus resultierende Leistungseinschränkungen, Vertragskündigungen oder Schadensersatzansprüche des Drittanbieters. Der Kunde stellt softfolio insoweit von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei.

(10) Wird eine Drittanbieterleistung endgültig eingestellt oder abgekündigt (End-of-Life), ist softfolio berechtigt, die hiervon betroffenen Leistungen mit angemessener Frist einzustellen oder durch eine Nachfolgelösung zu ersetzen. Weitergehende Ansprüche des Kunden bestehen nicht.

(11) softfolio stellt dem Kunden die für die jeweils eingesetzten Drittanbieterleistungen maßgeblichen Vertrags-, Lizenz- und Nutzungsbedingungen – insbesondere der Sage GmbH – vor Vertragsschluss zur Verfügung oder benennt die Fundstelle, unter der sie abrufbar sind. Sie gelten nach Maßgabe von Absatz (2).

(12) Die Regelungen dieses § 2 beschränken die Leistungspflichten von softfolio. Sie schränken die Haftung von softfolio für eigenes Verschulden sowie für das Verschulden ihrer gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen nicht weiter ein, als dies in § 39 vorgesehen ist; § 39 Abs. (1) bleibt in jedem Fall unberührt.

§ 3 Einbeziehung; AGB des Kunden; Form

(1) Diese Vertragsbedingungen gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern im Sinne von § 14 BGB, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen. Sie gelten für alle gegenwärtigen und zukünftigen Verträge zwischen softfolio und dem Kunden, soweit nicht im Einzelfall ausdrücklich etwas Abweichendes vereinbart ist. Verträge mit Verbrauchern im Sinne von § 13 BGB schließt softfolio nicht ab.

(2) Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, auch wenn softfolio ihrer Geltung nicht ausdrücklich widerspricht oder Leistungen vorbehaltlos ausführt, es sei denn, softfolio hat sie vor Vertragsschluss ausdrücklich in Textform anerkannt.

§ 4 Änderungen dieser Vertragsbedingungen

(1) softfolio ist berechtigt, diese Vertragsbedingungen anzupassen, soweit die Anpassung für den Kunden zumutbar ist und hierfür ein sachlicher Grund besteht. Ein sachlicher Grund liegt insbesondere vor bei
   (i) einer Änderung gesetzlicher oder behördlicher Vorgaben,
   (ii) technischen oder sicherheitsrelevanten Anforderungen,
   (iii) einer Anpassung des Leistungsangebots von softfolio, soweit dadurch der Vertragsinhalt nicht wesentlich verändert wird, oder
   (iv) der Schließung von Regelungslücken.

(2) softfolio wird den Kunden über Änderungen spätestens vier (4) Wochen vor dem geplanten Inkrafttreten in Textform informieren.

(3) Widerspricht der Kunde nicht innerhalb von zwei (2) Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung, gelten die Änderungen als angenommen. softfolio wird den Kunden in der Änderungsmitteilung ausdrücklich auf das Widerspruchsrecht, die Frist, die Rechtsfolgen eines unterlassenen Widerspruchs sowie auf das Kündigungsrecht hinweisen. Der Kunde ist berechtigt, den Vertrag mit Wirkung zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderungen in Textform zu kündigen.

(4) Änderungen, die den Vertragsinhalt wesentlich verändern, insbesondere Art und Umfang der Hauptleistungspflichten oder das vertragliche Äquivalenzverhältnis, bedürfen der ausdrücklichen Zustimmung des Kunden.

II. Bedingungen für die Lieferung von Standardsoftware und Hardware

§ 5 Gegenstand der Lieferungen

(1) Die Eigenschaften der Hardware und/oder der Software ergeben sich aus den Produktbeschreibungen, ergänzend aus der Benutzerdokumentation. Für Drittprodukte leistet softfolio Gewähr nur insoweit, als diese die Voraussetzungen erfüllen, die für den softfolio bekannten Einsatz der Produkte beim Kunden wesentlich sind. Im Übrigen übernimmt softfolio keine eigenständige Gewähr oder Garantie für Angaben in den Produktbeschreibungen der jeweiligen Hersteller; gesetzliche Gewährleistungsansprüche des Kunden bleiben unberührt.

(2) Alle Programme werden in ausführbarer Form (Objektcode) geliefert. Soweit in von softfolio hergestellten Programmen Schnittstellen zu nicht von softfolio hergestellten Programmen bestehen, stellt softfolio dem Kunden die zur Anbindung erforderlichen Schnittstelleninformationen gegen Vergütung des hierfür entstehenden Aufwands zur Verfügung. Der Kunde darf diese Informationen bei Bedarf anderen Auftragnehmern bekannt geben. Weitergehende Anpassungen der Schnittstellen können gesondert vereinbart werden.

(3) Die Benutzerdokumentation für die Software wird in elektronischer Form bereitgestellt. Die Benutzerdokumentation für Produkte von Vorlieferanten wird nur auf Wunsch gegen gesonderte Vergütung bereitgestellt, sofern der jeweilige Hersteller diese nicht bereits zur Verfügung stellt.

(4) Bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises bleiben die Hardware und die Datenträger mit der Software Eigentum von softfolio und dürfen weder verpfändet noch zur Sicherheit übereignet werden.

§ 6 Nutzungsrechte

Soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, erhält der Kunde folgende Nutzungsrechte an der von softfolio gelieferten Software:

(1) Der Kunde ist berechtigt, bestimmten natürlichen Personen („Benutzer“) Nutzungsrechte an der Software bis zu der im Vertrag vorgesehenen Anzahl von Named Usern zuzuweisen und die Software durch diese Benutzer nutzen zu lassen.

(2) Ein Named User wird durch:
   (i) Eintragung in der Benutzerverwaltung und Lizenzzuweisung oder
   (ii) schriftliche Mitteilung an softfolio (Name, Datum) oder
   (iii) Aufzeichnung in einer vom Kunden geführten, unterzeichneten Liste
   definiert.
   Die Zuweisung darf geändert werden, wenn die Nutzung durch den bisherigen Named User endgültig beendet wurde; die Wiederzuweisung ist frühestens nach Ablauf einer Deaktivierungsfrist von 30 Kalendertagen zulässig.

(3) Das dem Kunden eingeräumte Nutzungsrecht bezieht sich, soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, nur auf einen Standort. Für die Installation oder Nutzung der Software an mehreren Standorten (z. B. Terminal-Server-Umgebungen) ist gegebenenfalls der Erwerb zusätzlicher Lizenzen erforderlich. Der Kunde darf die Software auf der Festplatte speichern und im Rahmen der aus der Leistungsbeschreibung ersichtlichen bestimmungsgemäßen Nutzung vervielfältigen. Er ist berechtigt, notwendige Sicherungskopien zu erstellen. Hat der Kunde eine Lizenz für eine Einplatzversion erworben, dienen die Originaldatenträger als Sicherungskopie. Die Software darf nur in der von softfolio bzw. dem jeweiligen Hersteller freigegebenen Betriebssystemumgebung und unter den empfohlenen Hardwarevoraussetzungen eingesetzt werden.

(4) Soweit nicht anderweitig vereinbart, ist der Kunde nicht berechtigt, selbst oder durch Dritte Änderungen oder Eingriffe an der Software vorzunehmen, auch nicht zur Beseitigung möglicher Programmfehler. Dies gilt nicht, soweit softfolio die Vornahme solcher Änderungen verweigert oder diese nur gegen Zahlung einer höheren als einer angemessenen Vergütung anbietet. Gesetzliche Rechte des Kunden, insbesondere zur Fehlerbeseitigung gemäß § 69d UrhG sowie Ansprüche auf kostenfreie Mängelbeseitigung im Rahmen der Gewährleistung, bleiben unberührt.

(5) Die Vermietung der Software, die Erteilung von Unterlizenzen sowie die Nutzung der Software im Rahmen eines Application Service Providing (ASP) oder vergleichbarer Modelle ist nur mit vorheriger ausdrücklicher Zustimmung von softfolio zulässig, soweit nicht bereits vertraglich eine SaaS- oder Cloud-Nutzung gemäß § 17 vereinbart ist.
(6) Der Kunde ist berechtigt, eine Software, die softfolio auf einem Datenträger ausgeliefert hat, einschließlich ihrer Benutzerdokumentation unter gleichzeitiger Übertragung der vorstehend aufgeführten Nutzungsrechte innerhalb der Europäischen Union bzw. des Europäischen Wirtschaftsraums an einen Dritten weiterzuveräußern. Diese Berechtigung erstreckt sich nicht auf Kopien der Software oder von Teilen derselben.
(7) Der Kunde hat dem neuen Nutzer eine Kopie dieser Vertragsbedingungen zu übergeben; der neue Nutzer hat gegenüber softfolio die Nutzungsrechte nach diesem Vertrag sowie die Regelungen zum Programmschutz gemäß § 34 schriftlich anzuerkennen.
(8) Die Wirksamkeit der Übertragung der Nutzungsrechte auf den neuen Nutzer steht unter der aufschiebenden Bedingung, dass
    (i) der Kunde sämtliche bei ihm vorhandenen Installationen und Kopien löscht oder vernichtet,
    (ii) der Kunde dem neuen Nutzer den von softfolio ausgelieferten Datenträger mit der Software übergibt,
    (iii) der Kunde softfolio die Übertragung schriftlich anzeigt und
    (iv) sich der neue Nutzer bei softfolio bzw. über softfolio beim jeweiligen Hersteller als solcher registrieren lässt.
(9) Nach Eintritt der Bedingung gemäß vorstehendem Absatz erwirbt der neue Nutzer die Nutzungsrechte nach diesem Vertrag und tritt damit an die Stelle des Kunden. Gleichzeitig erlöschen alle dem Kunden eingeräumten Nutzungsrechte an der Software.
(10) Für per Download erworbene Software gelten die Absätze (6) bis (9) entsprechend mit der Maßgabe, dass an die Stelle der Übergabe des Datenträgers die Übergabe der Lizenzschlüssel bzw. Zugangsdaten tritt.
(11) Die Nutzungsrechte werden dem Kunden unter der aufschiebenden Bedingung eingeräumt, dass das Entgelt für die Überlassung der Software vollständig entrichtet wurde.

§ 7 Durchführung

(1) Soweit zwischen den Vertragspartnern vereinbart, installiert softfolio Hardware und Software vor Ort. In diesem Fall schafft der Kunde die Installationsvoraussetzungen rechtzeitig und auf eigene Verantwortung, insbesondere stellt er das gegebenenfalls erforderliche lokale Netz bereit.
(2) Der Kunde sorgt dafür, dass spätestens zum Zeitpunkt der Installation fachkundiges Bedienungspersonal zur Verfügung steht. Der Kunde wird die von softfolio erbrachten Installationsleistungen gemäß § 15 abnehmen, soweit diese als Werkleistung vereinbart sind.
(3) softfolio empfiehlt, dass die Mitarbeiter des Kunden, die mit der gelieferten Soft- und/oder Hardware arbeiten sollen, vor der produktiven Nutzung entsprechend geschult werden.
(4) Soweit nicht anders vereinbart, ist es Aufgabe des Kunden, die Software und/oder Hardware in Betrieb zu nehmen. Dazu gehört auch, dass der Kunde diese unter den gegebenen Einsatzbedingungen überprüft, bevor er sie produktiv einsetzt, unbeschadet etwaiger Gewährleistungs- und Mängelansprüche des Kunden.
(5) Der Kunde wird die Leistungen von softfolio im Rahmen des ordnungsgemäßen Geschäftsgangs auf offensichtliche Mängel untersuchen und diese unverzüglich anzeigen.
(6) Alle Unterstützungsleistungen (insbesondere Installation, Einsatzvorbereitung und Demonstration der Betriebsbereitschaft, Einweisung, Schulung oder Beratung) werden, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, gesondert nach Aufwand gemäß der jeweils gültigen Preisliste vergütet.

§ 8 Vergütung, Zahlung

(1) Die Preise für Hardware verstehen sich ab Werk (EXW gemäß Incoterms® 2020). Verpackungs-, Transport-, Versand- und Versicherungskosten sowie etwaige Zölle, Gebühren und Abgaben trägt der Kunde, soweit nichts anderes ausdrücklich vereinbart ist. Hardware-Zubehör – wie Datenträger, Leitungsverstärker, Daten- und Stromleitungen – ist im Lieferumfang nur enthalten, soweit dies ausdrücklich vereinbart wurde.

(2) Ändert ein Vorlieferant von softfolio seine Listenpreise mit Wirkung für softfolio, ist softfolio berechtigt und verpflichtet, entsprechende Preisänderungen in gleichem Umfang an den Kunden weiterzugeben. Preiserhöhungen sind ausgeschlossen für Lieferungen, für die ein verbindlicher Liefertermin innerhalb von vier (4) Monaten nach Vertragsschluss vereinbart ist. Erhöht sich der Preis um mehr als zehn Prozent (10 %), kann der Kunde innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Zugang der Mitteilung vom Vertrag zurücktreten.

(3) Der Kaufpreis wird mit Lieferung bzw. Bereitstellung der Lizenzen fällig. Dies gilt auch, wenn softfolio zusätzlich eine Installation schuldet; deren Vergütung richtet sich nach der gesonderten Vereinbarung.

(4) Im Übrigen gelten die Regelungen in § 33.

III. Gemeinsame Bedingungen für Dienst- und Werkleistungen

Soweit Leistungen nicht ausdrücklich als Werkleistungen vereinbart sind, schuldet softfolio Dienstleistungen im Sinne von § 611 BGB. Ein bestimmter wirtschaftlicher, technischer oder rechtlicher Erfolg wird nur geschuldet, sofern dies ausdrücklich vereinbart wurde.

§ 9 Durchführung

(1) softfolio wird die Leistungen entsprechend der vereinbarten Aufgabenstellung erbringen.
(2) Soweit es erforderlich ist, die ursprünglich vereinbarten oder nachträglich vereinbarten Anforderungen (siehe § 11) zu konkretisieren, erstellt softfolio mit Unterstützung des Kunden ein Detailkonzept und legt dieses dem Kunden zur Genehmigung vor. Der Kunde wird zu dem Detailkonzept innerhalb von zwei (2) Wochen Stellung nehmen. Nach fruchtlosem Ablauf dieser Frist gilt das Detailkonzept als genehmigt, sofern es keine wesentlichen Änderungen der vereinbarten Leistungen, des Vergütungsumfangs oder des vertraglichen Äquivalenzverhältnisses enthält. Das genehmigte Detailkonzept ersetzt die bisherige Aufgabenstellung und ist verbindliche Vorgabe für die weitere Leistungserbringung. Weitergehende Änderungen oder Ergänzungen unterliegen dem Änderungsverfahren gemäß § 11. Der Aufwand von softfolio für die Erstellung oder Änderung von Detailkonzepten wird, soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, gesondert beauftragt und vergütet.

§ 10 Unterstützung durch den Kunden

(1) Der Kunde wird softfolio bei der Durchführung der geschuldeten Leistungen rechtzeitig und im erforderlichen Umfang unterstützen, soweit dies für die ordnungsgemäße Erbringung dieser Leistungen notwendig ist. Der Kunde stellt softfolio hierbei insbesondere
   (i) Zugang zu eigenen Gebäuden und technischen Einrichtungen,
   (ii) erforderliche Arbeitsplätze und Arbeitsmittel,
   (iii) Entwicklungs- sowie Testumgebungen mit ausreichenden Systemzeiten,
   (iv) alle erforderlichen Informationen und Unterlagen sowie
   (v) geeignete Mitarbeiter
   zur Verfügung.
(2) Sofern der Kunde erforderliche Mitwirkungshandlungen nicht, nicht rechtzeitig oder nicht vollständig erbringt, hat softfolio hieraus resultierende Folgen, insbesondere Verzögerungen oder Mehraufwände, nicht zu vertreten. Vereinbarte Termine und Fristen verlängern sich angemessen. softfolio ist berechtigt, hierdurch entstehenden Mehraufwand gesondert vergütet zu verlangen.

§ 10a Dienstleistungskontingente

(1) Soweit im Angebot, Auftrag oder Einzelvertrag ausdrücklich vereinbart, kann softfolio Leistungen auf Grundlage eines im Voraus gebuchten Dienstleistungskontingents (im Folgenden „Kontingent“) erbringen. Ein Kontingent besteht aus einem fest vereinbarten Stundenumfang, der für die Inanspruchnahme von Dienstleistungen nach diesem Abschnitt verwendet werden kann. Soweit nichts anderes vereinbart ist, ist das Kontingent zeitlich unbegrenzt abrufbar. Der Stundenumfang bleibt unabhängig von späteren Änderungen der Preisliste erhalten; für die Verrechnung gilt der bei Buchung vereinbarte Stundensatz.
(2) Das Kontingent wird – soweit nichts anderes vereinbart ist – mit Auftragserteilung in Rechnung gestellt und entweder
   (i) vollständig im Voraus als Einmalzahlung oder
   (ii) alternativ, sofern im Angebot vereinbart, in bis zu sechs (6) gleichen monatlichen Raten vergütet. Bei Ratenzahlung erfolgt der Einzug der jeweiligen Raten per SEPA-Firmenlastschrift; der Kunde erteilt hierzu ein entsprechendes Mandat.
(3) softfolio rechnet die im Rahmen des Kontingents erbrachten Leistungen nach tatsächlichem Zeitaufwand ab und verrechnet diese mit dem jeweils verfügbaren Stundenumfang. Maßgeblich ist der für die Leistungserbringung erforderliche Aufwand. Die Abrechnung erfolgt im Viertelstunden-Takt (je angefangene Viertelstunde), sofern im Einzelfall nichts Abweichendes vereinbart wurde.

(4) Wird das Kontingent vollständig aufgebraucht, bevor sämtliche vereinbarten Raten gezahlt wurden, oder gerät der Kunde mit einer Rate länger als vierzehn (14) Kalendertage in Verzug, wird die verbleibende Restvergütung sofort zur Zahlung fällig („Endfälligkeit"). softfolio ist in diesem Fall berechtigt, die noch offenen Raten unmittelbar und vollständig per SEPA-Firmenlastschrift einzuziehen.
(5) Eine Rückerstattung, Minderung oder sonstige Rückzahlung der für das Kontingent geleisteten Vergütung ist ausgeschlossen, auch wenn der Kunde das gebuchte Kontingent teilweise oder vollständig nicht in Anspruch nimmt. Dies gilt nicht, soweit der Nichtabruf auf einem von softfolio zu vertretenden Umstand beruht oder der Kunde den Vertrag aus wichtigem Grund gekündigt hat.
(6) Weitergehende gesetzliche Ansprüche des Kunden bleiben unberührt, soweit sie zwingend sind.
(7) Bei Beendigung der Geschäftsbeziehung bleibt der Anspruch des Kunden auf Abruf des Restkontingents im Rahmen der allgemeinen Verjährungsvorschriften bestehen; Absatz (5) bleibt unberührt.

§ 10b Festpreisleistungen

(1) Festpreisleistungen werden, soweit nichts anderes vereinbart ist, mit Auftragserteilung in Rechnung gestellt.
(2) Endet der Vertrag vor vollständiger Leistungserbringung aus einem Grund, den softfolio nicht zu vertreten hat, behält softfolio die Vergütung für die bis dahin erbrachten Leistungen. Für den noch nicht erbrachten Teil steht softfolio eine pauschale Entschädigung zu, und zwar
   (i) bei Beendigung mehr als vier (4) Wochen vor dem geplanten Leistungsbeginn: 10 %,
   (ii) bei Beendigung innerhalb von vier (4) Wochen vor dem geplanten Leistungsbeginn oder nach Leistungsbeginn: 20 %
   der auf den nicht erbrachten Teil entfallenden Vergütung; ein darüber hinaus bereits gezahlter Betrag wird erstattet. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass softfolio kein oder ein wesentlich geringerer Aufwand oder Schaden entstanden ist. softfolio bleibt der Nachweis eines höheren Schadens vorbehalten.

§ 10c Stornierung vereinbarter Termine

(1) Der Kunde kann verbindlich vereinbarte Termine für Dienst- und Werkleistungen in Textform stornieren. Maßgeblich ist der Zugang der Stornierung bei softfolio.
(2) softfolio ist berechtigt, folgende Stornogebühren zu berechnen:
   (i) 7 oder mehr Kalendertage vor dem Termin: kostenfrei,
   (ii) 6 bis 4 Kalendertage vor dem Termin: 200 € je gebuchtem Termintag,
   (iii) 3 oder weniger Kalendertage vor dem Termin: 600 € je gebuchtem Termintag.
   Die Stornogebühr beträgt höchstens den vereinbarten Wert der stornierten Leistung. Bei Kontingentpositionen kann softfolio die Stornogebühr mit dem Kontingent verrechnen.
(3) Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass softfolio kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist.
(4) Für Schulungen gilt vorrangig § 30.

§ 11 Änderung der Aufgabenstellung

(1) Änderungen (einschließlich Ergänzungen) der vereinbarten Aufgabenstellung sowie aller Vereinbarungen, auf die sich die Änderungen auswirken, werden nach dem in diesem § geregelten Verfahren behandelt.
(2) Ein Änderungswunsch kann sowohl vom Kunden als auch von softfolio ausgehen. Will der Kunde die Aufgabenstellung ändern, wird softfolio den Änderungswunsch prüfen und ihm zustimmen, soweit und solange die Umsetzung für softfolio zumutbar ist. Jeder Änderungswunsch ist dem jeweils anderen Vertragspartner in Textform mitzuteilen.
(3) softfolio untersucht den Änderungswunsch, ermittelt die Auswirkungen der Änderungen und stellt diese dem Kunden schriftlich dar. Dabei wird softfolio insbesondere ausführen:
   (i) die Beschreibung der Änderung und ihrer Auswirkung auf andere Vertragsdokumente sowie
   (ii) die Auswirkungen auf den definierten Leistungsumfang, den hierdurch entstehenden Mehraufwand und etwaige Änderungen vereinbarter Termine.
(4) Der Aufwand von softfolio für die in Absatz (3) genannten Leistungen wird gesondert beauftragt und vergütet.

(5) Soweit sich die Realisierung eines Änderungswunsches auf die getroffenen Vereinbarungen auswirkt, kann jeder Vertragspartner eine angemessene Anpassung der getroffenen Vereinbarungen verlangen, insbesondere eine Erhöhung der Vergütung und/oder die Verschiebung vereinbarter Termine.
(6) Auf der Grundlage der Informationen gemäß Absatz (3) wird der Kunde softfolio innerhalb von zwei (2) Wochen verbindlich mitteilen, ob er die Durchführung der Änderung wünscht oder den Vertrag unverändert fortführen möchte. Äußert sich der Kunde innerhalb dieser Frist nicht, gilt die Änderung als abgelehnt.

§ 12 Nutzungsrechte

(1) Soweit im Rahmen der Leistungserbringung urheberrechtlich geschützte Arbeitsergebnisse von softfolio entstehen, räumt softfolio dem Kunden hieran ein einfaches, nicht übertragbares, zeitlich und räumlich unbeschränktes Nutzungsrecht ein, beschränkt auf die vertraglich vereinbarten eigenen Anwendungszwecke des Kunden. Eine Übertragung des Nutzungsrechts ist nur zulässig im Rahmen einer Gesamtrechtsnachfolge, einer Umstrukturierung (z.B. Verschmelzung/Spaltung) oder an verbundene Unternehmen i.S.d. §§ 15 ff. AktG, sofern der Kunde softfolio hierüber in Textform informiert und die Nutzung weiterhin ausschließlich für eigene Zwecke erfolgt. Das Nutzungsrecht umfasst nicht das Recht zur Bearbeitung, Umgestaltung, Weitergabe oder Unterlizenzierung der Arbeitsergebnisse, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde. Die Einräumung der Nutzungsrechte erfolgt aufschiebend bedingt durch die vollständige Zahlung der vereinbarten Vergütung. Etwaige Rechte Dritter sowie Drittanbieter- und Lizenzbedingungen bleiben unberührt.
(2) Für die Nutzungsrechte an von softfolio überlassener Standardsoftware gelten ausschließlich die Regelungen in Abschnitt II sowie § 6 dieser Vertragsbedingungen.

IV. Ergänzende Bedingungen für Werkleistungen

§ 13 Lieferung von Programmen

(1) softfolio liefert Programme, die auf Wunsch des Kunden durch softfolio modifiziert oder erstellt wurden, in dem jeweils ausdrücklich vereinbarten Format (Objektcode oder Quellcode). Soweit kein Lieferformat vereinbart ist, erfolgt die Lieferung ausschließlich im Objektcode. Eine Benutzerdokumentation zu diesen Programmen wird nur geschuldet, wenn dies ausdrücklich vereinbart ist.

(2) Die Lieferung von Quellcode begründet keine weitergehenden Nutzungs-, Bearbeitungs-, Vervielfältigungs-, Weitergabe- oder Unterlizenzierungsrechte, als sie sich aus § 12 dieser Vertragsbedingungen ergeben, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.

(3) Standardbausteine, Bibliotheken, Frameworks oder sonstige wiederverwendbare Programmteile, die softfolio im Rahmen der Leistungserbringung einsetzt oder in Programme einbringt, liefert softfolio ausschließlich als Objektprogramme. Ein Anspruch auf Überlassung des Quellcodes oder auf systemtechnische oder entwicklungsbezogene Dokumentation dieser Bestandteile besteht nicht.

§ 14 Change-Request-Verfahren

(1) Für Werkleistungen gilt ergänzend zu § 11 das nachfolgende Change-Request-Verfahren. Im Falle von Widersprüchen zwischen den Regelungen dieses § 14 und § 11 gehen die Regelungen dieses § 14 vor.

(2) Change Requests können von jeder Vertragspartei gestellt werden. Sie sind über ein von softfolio bereitgestelltes Formular oder über das im jeweiligen Projekt verwendete Ticketsystem in Textform einzureichen und müssen die gewünschte Änderung der Leistungen im Vergleich zum vertraglich vereinbarten Leistungsumfang hinreichend beschreiben.

(3) softfolio prüft den Change Request innerhalb angemessener Frist, die in der Regel zwei (2) Wochen nicht überschreiten soll, und teilt dem Kunden die voraussichtlichen Auswirkungen des Änderungswunsches in Form eines Nachtragsangebotes mit. Das Nachtragsangebot enthält insbesondere Angaben zu
   (i) Änderungen des Leistungsumfangs,
   (ii) dem voraussichtlichen Mehraufwand und den Auswirkungen auf die Vergütung sowie
   (iii) etwaigen Änderungen des Projektverlaufs, insbesondere vereinbarter Termine und Fristen.

(4) Bis zum Abschluss einer Änderungsvereinbarung wird die Projektarbeit auf Grundlage der bestehenden vertraglichen Vereinbarungen fortgeführt, es sei denn, die Vertragsparteien vereinbaren ausdrücklich eine Unterbrechung oder Verschiebung der Arbeiten.

(5) Verzögerungen, die kausal auf die Durchführung eines Change-Request-Verfahrens oder auf die Prüfung und Abstimmung eines Änderungswunsches zurückzuführen sind, hat softfolio nicht zu vertreten und begründen keinen Leistungsverzug.

(6) Bei durch den Kunden veranlassten Änderungs- oder Ergänzungswünschen hat der Kunde die durch die Bearbeitung des Change Requests entstehenden Mehraufwände von softfolio zu vergüten. Hierzu zählen insbesondere:
   (i) Aufwände für die Prüfung und fachliche Bewertung des Änderungswunsches,
   (ii) die Ausarbeitung des Nachtragsangebots einschließlich der Neudefinition der Leistungen sowie
   (iii) nachweislich durch das Änderungsverlangen verursachte Stillstandzeiten, soweit diese nicht durch zumutbare organisatorische Maßnahmen vermieden werden konnten.

(7) Die Abrechnung der Mehraufwände erfolgt auf Grundlage der zwischen den Parteien vereinbarten Tagessätze, hilfsweise nach der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Preisliste von softfolio.

(8) Sofern sich die Parteien über die Umsetzung des Change Requests einigen, werden die Änderungen einschließlich aller Auswirkungen auf Leistungsumfang, Vergütung und Termine in einer Änderungsvereinbarung in Textform verbindlich festgelegt. Erst mit Abschluss dieser Änderungsvereinbarung wird der Change Request Vertragsbestandteil.

§ 15 Abnahme

(1) Der Kunde wird die Leistungen von softfolio innerhalb einer Prüffrist von zwei (2) Wochen überprüfen. Entsprechen die Leistungen den vertraglichen Anforderungen und werden innerhalb der Prüffrist keine abnahmeverhindernden Mängel angezeigt, gilt die Leistung mit Ablauf der Prüffrist als abgenommen, sofern softfolio dem Kunden die Abnahmebereitschaft in Textform angezeigt hat.
(2) softfolio ist bereit, den Kunden bei der Abnahmeprüfung gegen Vergütung nach Aufwand zu unterstützen. Der Kunde kann hierfür innerhalb einer Frist von einer (1) Woche geeignete Testfälle benennen.
(3) Soweit Teillieferungen vereinbart werden, sind diese jeweils gesondert abzunehmen. Das Zusammenwirken aller Teile wird im Rahmen der Abnahme der letzten Teillieferung überprüft.
(4) softfolio ist berechtigt, für in sich abgeschlossene Leistungsteile eine Teilabnahme zu verlangen. Die Abnahme früherer Leistungsteile bleibt von der Abnahme später zu erbringender Leistungen unberührt.
(5) Wegen unwesentlicher Mängel darf der Kunde die Abnahme nicht verweigern. Rechtzeitig gerügte Mängel, die die Abnahme nicht behindern, beseitigt softfolio innerhalb angemessener Frist nach Abnahme.
(6) Setzt der Kunde die Leistungen von softfolio produktiv ein, gilt dies als Abnahme, sofern der Kunde die Produktivsetzung nicht aus zwingenden betrieblichen Gründen vornimmt und dies gegenüber softfolio in Textform unter Vorbehalt erklärt. Rechtzeitig gerügte Mängel bleiben hiervon unberührt.
(7) softfolio ist berechtigt, das Projekt unabhängig von der Erklärung einer Abnahme durch den Kunden fortzusetzen und weitere Leistungen zu erbringen. Dies gilt unbeschadet etwaiger Mitwirkungs- oder Entscheidungsfristen des Kunden im Rahmen eines vereinbarten Change-Request-Verfahrens gemäß § 14.
(8) Will der Kunde wegen endgültig fehlgeschlagener Abnahme vom Vertrag zurücktreten, hat er softfolio dies zuvor in Textform anzudrohen und eine letzte angemessene Frist zur Beseitigung der abnahmeverhindernden Mängel zu setzen. Wegen unwesentlicher Mängel ist ein Rücktritt ausgeschlossen.

V. Ergänzende Bedingungen für Softwaremiete, Cloud- und Infrastrukturleistungen

§ 16 Gegenstand

(1) Gegenstand der Softwaremiete ist die zeitlich befristete Überlassung der jeweils vertraglich vereinbarten Software zur Nutzung sowie – soweit ausdrücklich vereinbart – die Erbringung von Wartungs- und Pflegeleistungen nach Maßgabe dieser Mietbedingungen. Soweit die gemietete Software ganz oder teilweise auf Software, Services oder Leistungen von Drittanbietern, insbesondere der Sage GmbH, beruht, erfolgen Wartungs- und Pflegeleistungen ausschließlich im Rahmen und Umfang der jeweiligen Drittanbieterbedingungen.

(2) softfolio räumt dem Kunden für die Dauer der Vertragslaufzeit ein einfaches, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Recht ein, die jeweils lizenzierte Software einschließlich der zugehörigen Dokumentation im vertraglich vereinbarten Umfang in der Bundesrepublik Deutschland zu nutzen. Im Übrigen verbleiben sämtliche Rechte an der Software und der Dokumentation bei softfolio oder dem jeweiligen Software-Anbieter sowie deren Lizenzgebern.

§ 17 Software as a Service (SaaS), Cloud-Hosting und Infrastructure as a Service (IaaS)

(1) Diese Regelungen gelten ergänzend zu § 2 (Drittsoftware und Back-to-Back-Regelung), § 16 (Softwaremiete) sowie den übrigen Bestimmungen dieses Vertrags für
   (i) die Bereitstellung von Software über das Internet (Software as a Service / SaaS)
   (ii) Cloud-Hosting-Leistungen sowie
   (iii) die Bereitstellung von Infrastrukturressourcen (Infrastructure as a Service / IaaS), d. h. die Überlassung von Rechenkapazität, Speicher und Netzwerkressourcen, auf denen der Kunde eigene Betriebssysteme und Anwendungen betreibt.

   Soweit nachfolgend nicht ausdrücklich zwischen SaaS/Cloud-Hosting und IaaS unterschieden wird, gelten die Regelungen dieses § 17 für alle vorgenannten Leistungsarten gleichermaßen.

(2) softfolio stellt die vereinbarten Leistungen über eine Internetverbindung bereit. Übergabepunkt ist der Netzübergabepunkt des von softfolio genutzten Rechenzentrums zum Internet. Bei **SaaS- und Cloud-Hosting-Leistungen** ist der Kunde für die Bereitstellung und Aufrechterhaltung einer geeigneten Internetverbindung sowie der erforderlichen kundenseitigen Systemvoraussetzungen verantwortlich.
   Bei **IaaS-Leistungen** beschränkt sich die Leistungspflicht von softfolio auf die Bereitstellung der vereinbarten Infrastrukturressourcen (Rechenkapazität, Speicher, Netzwerk) bis zum Übergabepunkt. Installation, Konfiguration, Betrieb, Aktualisierung und Wartung der darauf betriebenen Betriebssysteme, Anwendungen und Daten obliegen ausschließlich dem Kunden. softfolio schuldet insoweit keinen funktionsfähigen Anwendungsbetrieb.

(3) softfolio sagt eine Verfügbarkeit der SaaS- bzw. Cloud-Umgebung von 99,0% pro Kalenderjahr zu, gemessen an der Gesamtzeit abzüglich geplanter Wartungsfenster. Bei **IaaS-Leistungen** bezieht sich die Verfügbarkeitszusage ausschließlich auf die Infrastrukturressourcen (Hypervisor-Ebene, Netzwerkanbindung, Speichersysteme). Die Verfügbarkeit der darauf betriebenen Betriebssysteme und Anwendungen ist nicht Gegenstand der Verfügbarkeitszusage. Die Verfügbarkeitszusage beschreibt die geschuldete Leistung; sie ist keine Garantie und keine Übernahme einer verschuldensunabhängigen Einstandspflicht.

(4) Die zugesagte Verfügbarkeit der SaaS- und Cloud-Leistungen gilt ausschließlich im Rahmen derjenigen Verfügbarkeiten, die softfolio selbst von den jeweils eingesetzten Rechenzentrums-, Infrastruktur- oder Cloud-Dienstleistern (insbesondere der Wortmann AG / TERRA) vertraglich erhält. softfolio schuldet keine weitergehenden oder hiervon abweichenden Verfügbarkeiten, Reaktionszeiten oder Service Levels, als sie selbst gegenüber dem jeweiligen Cloud-Provider durchsetzen kann.

(5) Geplante Wartungsfenster finden grundsätzlich samstags zwischen 22:00 Uhr und 06:00 Uhr statt und werden dem Kunden mindestens 48 Stunden im Voraus per E-Mail angekündigt. Von der Verfügbarkeitszusage ausgenommen sind Ausfallzeiten aufgrund:
   (i) höherer Gewalt,

(ii) DDoS-Angriffen oder sonstigen Angriffen Dritter,
(iii) Störungen außerhalb des Einflussbereichs von softfolio (insbesondere Internet-Backbone, Telekommunikationsanbieter),
(iv) vom Kunden zu vertretender Umstände (insbesondere unsachgemäßer Nutzung oder unzureichender Internet-Anbindung),
(v) Maßnahmen der IT-Sicherheit, insbesondere Notfall-, Patch-, Update- oder Schutzmaßnahmen des Cloud-Providers,
(vi) Störungen, Ausfälle oder Leistungsbeschränkungen von Vorlieferanten, Infrastruktur-, Netzwerk- oder Plattformdiensten Dritter sowie
(vii) produkt- oder versionsbedingte Einschränkungen, Änderungen oder Abkündigungen von Drittsoftware.

(6) Soweit die SaaS-/Cloud-Leistungen ganz oder teilweise auf Leistungen von Drittanbietern beruhen (insbesondere Sage), gelten deren technische und vertragliche Leistungsgrenzen ergänzend. softfolio schuldet insoweit keine über Absatz (4) hinausgehenden Verfügbarkeiten.

(7) Unterschreitet die tatsächliche Verfügbarkeit in einem Kalenderjahr die zugesagte Verfügbarkeit gemäß Absatz (3), erhält der Kunde eine Gutschrift auf die für dieses Kalenderjahr gezahlten Nutzungsgebühren der betroffenen Leistung in folgender Höhe:
(i) Verfügbarkeit unter 99,0 % bis einschließlich 95,0 %: 5 %,
(ii) Verfügbarkeit unter 95,0 % bis einschließlich 90,0 %: 10 %,
(iii) Verfügbarkeit unter 90,0 %: 20 %.
Die Gutschrift setzt voraus, dass der Kunde die Unterschreitung innerhalb von zwei (2) Monaten nach Ablauf des Kalenderjahres in Textform geltend macht. Sie erfolgt mit der nächsten Abrechnung. Die Gutschriften werden auf etwaige Schadensersatzansprüche des Kunden wegen derselben Verfügbarkeitsunterschreitung angerechnet; im Übrigen bleibt § 39 unberührt.

(8) Die Daten des Kunden werden auf Servern des von softfolio genutzten Rechenzentrums gespeichert. Der aktuelle Standort des Rechenzentrums wird dem Kunden auf Anfrage mitgeteilt.

(9) softfolio ist berechtigt, das Rechenzentrum innerhalb der Bundesrepublik Deutschland durch ein gleichwertiges Rechenzentrum auszutauschen, sofern der jeweilige Rechenzentrumsbetreiber die erforderliche Zuverlässigkeit besitzt und die datenschutzrechtlichen Anforderungen gemäß Art. 28 DSGVO erfüllt. Ein solcher Wechsel stellt keine Änderung der vertraglich geschuldeten Leistungen dar, sofern die vereinbarten Sicherheits-, Datenschutz- und Leistungsstandards eingehalten werden.

(10) Bei Wechsel des Rechenzentrums außerhalb der Bundesrepublik Deutschland, jedoch innerhalb der Europäischen Union oder des EWR, erfolgt eine Vorankündigung in Textform mit einer Frist von mindestens sechs (6) Monaten. Der Kunde ist in diesem Fall berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung außerordentlich zu kündigen.

(11) softfolio erstellt automatisierte Datensicherungen der Kundendaten nach dem Stand der Technik. Die Datensicherungen dienen ausschließlich der allgemeinen Datensicherung. Eine vollständige, jederzeitige oder fehlerfreie Wiederherstellung sämtlicher Daten wird nicht geschuldet. Der Kunde bleibt verpflichtet, eine eigene, unabhängige Datensicherung seiner Daten vorzuhalten.

(12) Der Kunde bleibt allein Berechtigter an seinen Daten und kann jederzeit, insbesondere nach Beendigung des Vertrags, die Herausgabe einzelner oder sämtlicher Daten verlangen. softfolio steht kein Zurückbehaltungsrecht an den Daten zu. Die Herausgabe erfolgt nach Wahl von softfolio durch:
(i) Bereitstellung einer Exportfunktion,
(ii) Übergabe auf Datenträgern oder
(iii) elektronische Übermittlung über ein Datennetz.
softfolio stellt die Daten in einem gängigen, maschinenlesbaren Format (z.B. CSV, JSON oder XML) bereit; ein Anspruch auf ein bestimmtes Format besteht nicht.

(13) Der Kunde hat keinen Anspruch darauf, zusätzlich zu den Daten auch die zur Nutzung der Daten geeignete Software zu erhalten.

(14) Nach Beendigung des Vertrages räumt softfolio dem Kunden eine Frist von 30 Kalendertagen zur Datenexportierung ein. Nach Ablauf dieser Frist ist softfolio berechtigt, die Daten des Kunden vollständig und unwiderruflich zu löschen, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungsfristen oder sonstigen berechtigten Gründe einer Löschung entgegenstehen.

(15) softfolio ist berechtigt, den Zugang des Kunden oder einzelner Nutzer zur SaaS-/Cloud-Umgebung mit sofortiger Wirkung ganz oder teilweise zu sperren, sofern dies zur Abwehr erheblicher Risiken, zur Verhinderung weiterer Verstöße oder aus Gründen der IT-Sicherheit erforderlich und verhältnismäßig ist, insbesondere wenn
(i) der Zugang unbefugt genutzt wird,
(ii) der Kunde gegen wesentliche vertragliche Pflichten verstößt oder
(iii) die Nutzung zu rechtswidrigen Zwecken erfolgt.
softfolio wird den Kunden hierüber nach Möglichkeit im Voraus, anderenfalls unverzüglich nachträglich, in Textform informieren.

(16) Bei Zahlungsverzug des Kunden von mehr als zwei (2) Monaten ist softfolio nach vorheriger Mahnung und Setzung einer angemessenen Nachfrist berechtigt, den Leistungsumfang auf einen ausschließlich lesenden Zugriff sowie eine Datensicherungsfunktion zu beschränken.

(17) Der Kunde ist verantwortlich für:
(i) die Bereitstellung der erforderlichen kundenseitigen Systemvoraussetzungen,
(ii) die eingesetzte Infrastruktur (insbesondere Hardware, Betriebssysteme und Browser), sowie
(iii) die Telekommunikationsverbindung zwischen dem Kunden und softfolio.

(18) softfolio betreibt keine eigenen Rechenzentren, sondern bezieht Rechenzentrums- und Infrastrukturleistungen von spezialisierten Drittanbietern. softfolio schuldet insoweit ausschließlich die ordnungsgemäße Integration und Administration der genutzten Cloud-Umgebung im Rahmen der jeweils vereinbarten Leistungen.

(19) Für die nach diesem § 17 vereinbarten Leistungen gelten die Regelungen zur Vertragsdauer und Kündigung gemäß § 21 entsprechend. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

§ 18 Leistungsumfang

(1) Bei der Wartung und Pflege der Software ist softfolio zur Erbringung der nachfolgend aufgeführten Leistungen verpflichtet, die von der Pauschalvergütung gemäß § 20 abgedeckt sind (im Folgenden „Pauschalleistungen"):
(i) Zur-Verfügung-Stellung der vom Hersteller der jeweiligen Software allgemein bereitgestellten Software-Updates, soweit und sobald diese vom Hersteller freigegeben und zur Weitergabe vorgesehen sind, durch Bereitstellung der jeweiligen Programmversion auf einem Datenträger oder auf andere Weise (z.B. zum Download).
(ii) Zur-Verfügung-Stellung von vom Hersteller angebotenen Software-Upgrades, d. h. neuen Haupt- oder Nebenversionen der Software mit funktionalen Erweiterungen, soweit diese nicht als neue, gesondert zu lizenzierende Produkte angeboten werden.

(2) Nicht Bestandteil der Pauschalleistungen und nicht durch die vereinbarte Pauschalvergütung gemäß § 20 abgedeckt sind sämtliche Leistungen, die nicht zu den Pauschalleistungen gemäß Absatz (1) zählen, insbesondere
- Beratung und/oder Schulung von Mitarbeitern des Kunden
- Fehlerbehebungen vor Ort, soweit diese auf unsachgemäße Nutzung oder Anwenderfehler zurückzuführen sind;
- Pflege-, Wartungs- und Beratungsleistungen für individuell entwickelte Programmbestandteile oder Module;
- Bereitstellung, Wartung oder Aktualisierung von Betriebssystemen oder Datenbanken;
- telefonische Unterstützung bei inhaltlichen Anwendungsfragen;
- Formular- und Layoutanpassungen;
- Installation von Updates oder Upgrades beim Kunden;
- Unterstützung bei Installations- oder Konfigurationsfragen;
- Behebung von Datenproblemen;
- Anpassungen von Schnittstellen zu oder von Fremdprogrammen;
- Anfahrts- und Versandkosten;
- Zusatz- und Erweiterungsprogramme;
- individuell zu erstellende Programme sowie deren Pflege;
- Hardware, Hardwareteile und Hardwareerweiterungen;
- Fehlerdiagnose und -beseitigung an Hardware;
- Beseitigung von Folgeschäden, soweit diese nicht von softfolio zu vertreten sind;

– Betreuung von Produkten Dritter, soweit diese nicht ausdrücklich in Textform in diesen Vertrag einbezogen und von softfolio geschuldet sind.

§ 19 Mitwirkungspflichten des Kunden; Umfang der Leistungspflicht

(1) Der Kunde erbringt die zur Erfüllung der Pauschalleistungen durch softfolio erforderlichen und zumutbaren Mitwirkungsleistungen und unterstützt softfolio hierbei ohne gesonderte Vergütung. Der Kunde stellt die freie Zugänglichkeit zur Software sowie zu den betroffenen Hardware- und IT-Systemen während der Servicezeiten gemäß § 33a sicher.
(2) Der Kunde ist für eine ordnungsgemäße Datensicherung nach Maßgabe von § 35 verantwortlich.
(3) Erweiterungen der Software oder der zugehörigen Hardware können eine Anpassung der Pauschalvergütung gemäß § 20 erforderlich machen. In diesem Fall wird softfolio dem Kunden mit Lieferung der Erweiterung ein Angebot zur Anpassung des Vertrags über Wartung und Pflege der Software unterbreiten. Die Art und Weise der Leistungserbringung obliegt softfolio, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist. softfolio ist berechtigt, zur Leistungserbringung qualifizierte externe Spezialisten einzusetzen. Eingriffe des Kunden oder Dritter in die von softfolio übergebene oder freigegebene System- und Softwarekonfiguration sind nur mit vorheriger Zustimmung von softfolio zulässig. Schäden oder Funktionsstörungen, die kausal auf nicht abgestimmte Eingriffe des Kunden oder Dritter zurückzuführen sind, sind nicht Gegenstand dieses Vertrages. Die Behebung solcher Störungen erfolgt gesondert und kostenpflichtig.

§ 20 Vergütung

(1) Die Vergütung der Pauschalleistungen nach diesem Vertrag (die „Pauschalvergütung“) wird von softfolio netto zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer in Rechnung gestellt. Die Rechnungsstellung erfolgt jeweils für zwölf (12) Monate im Voraus. softfolio ist berechtigt, die Erbringung der nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen bis zum Eingang der fälligen Pauschalvergütung für den jeweiligen Abrechnungszeitraum zu verweigern, soweit und solange der Kunde mit der Zahlung in Verzug ist.
(2) Nutzungsgebühren für Softwaremiete, SaaS-, Cloud- und Infrastrukturleistungen werden erstmals im Monat der Bereitstellung bzw. Aktivierung (Lizenz, Server/VM oder Dienst) berechnet, unabhängig davon, ob die Leistungen zu diesem Zeitpunkt bereits produktiv genutzt werden. Anschließend erfolgt die Abrechnung für den im Angebot vereinbarten Abrechnungszeitraum im Voraus; ist nichts vereinbart, gilt Absatz (1) Satz 2.
(3) Die Höhe der Pauschalvergütung richtet sich nach Art und Umfang der betroffenen Software und wird auf Grundlage der im jeweiligen Angebot oder Auftrag angegebenen Sätze berechnet. Im Falle einer Erweiterung oder Änderung der Software wird die Pauschalvergütung entsprechend angepasst.
(4) Werden von softfolio über die Pauschalleistungen gemäß § 18 Abs. (1) hinaus Leistungen erbracht, insbesondere Beratungs- oder Schulungsleistungen, Formular- oder Listenanpassungen, Umprogrammierungen oder sonstige Änderungen an der Software, werden diese Leistungen nach dem tatsächlichen Zeitaufwand im Viertelstunden-Takt abgerechnet. Der Preis ergibt sich aus der jeweils aktuellen Preisliste von softfolio.
(5) Erweitert der Kunde die Anzahl der nutzungsberechtigten Clients, erweitert sich der Umfang der von softfolio zu erbringenden Pflege- und Wartungsleistungen entsprechend. softfolio ist berechtigt, die hierdurch entstehende zusätzliche Pauschalvergütung gemäß der jeweils gültigen Preisliste nach vorheriger Mitteilung in Textform ab dem Zeitpunkt der tatsächlichen Nutzung des zusätzlichen Clients in Rechnung zu stellen.
(6) softfolio ist berechtigt, die Pauschalvergütung sowie die Nutzungsgebühren gemäß Absatz (2) einmal pro Kalenderjahr anzupassen, frühestens jedoch nach Ablauf des ersten Vertragsjahres. Eine Anpassung ist zulässig, soweit sich die für die Preisberechnung maßgeblichen Kostenfaktoren ändern, insbesondere:
    (i) Personal- und Lohnkosten,
    (ii) Kosten für Vorleistungen und Softwarelizenzen von Dritten,
    (iii) allgemeine Preissteigerungen gemäß dem Verbraucherpreisindex des Statistischen Bundesamtes (VPI) in der jeweils aktuellen Fassung.
(7) Preiserhöhungen dürfen nur im Umfang der tatsächlichen Kostensteigerung erfolgen. Kostensenkungen sind entsprechend zu berücksichtigen. softfolio wird dem Kunden die Preisänderung mindestens vier (4) Wochen vor ihrem Inkrafttreten in Textform mitteilen. Erhöht sich die Vergütung um mehr als zehn Prozent (10 %), ist

der Kunde berechtigt, den Vertrag innerhalb eines (1) Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung in Textform zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Preisänderung zu kündigen.

§ 21 Vertragsdauer

(1) Soweit keine feste Laufzeit für die Softwaremiete vereinbart ist, wird diese zunächst für die Dauer von einem (1) Jahr geschlossen. Der Vertrag verlängert sich jeweils um ein (1) weiteres Jahr, sofern er nicht von einer der Vertragsparteien mit einer Frist von sechs (6) Monaten vor Ablauf der jeweiligen Vertragslaufzeit gekündigt wird.
(2) Die im Rahmen der Softwaremiete vereinbarten Leistungen beziehen sich auf die jeweils neueste vom Hersteller freigegebene Standardversion der Programme sowie auf die jeweils unmittelbar vorhergehende Standardversion, soweit diese Versionen vom jeweiligen Hersteller unterstützt und bereitgestellt werden. Die Leistungen für die vorhergehende Standardversion enden spätestens sechs (6) Monate nach Freigabe der neuesten Standardversion.
(3) Etwaige gesetzliche Gewährleistungspflichten von softfolio bleiben von den Regelungen zur Softwaremiete unberührt.
(4) Für Leistungseinschränkungen oder Sperrungen bei Zahlungsverzug des Kunden gelten die Regelungen gemäß § 17 Abs. (15) und (16) entsprechend.
(5) Für die Herausgabe und Löschung der Daten des Kunden nach Vertragsende gilt § 17 Abs. (12) bis (14) entsprechend.

VI. Ergänzende Bedingungen für die Pflege von Software

§ 22 Gegenstand

(1) Soweit die Softwarepflege vereinbart ist, erbringt softfolio die im Vertrag sowie in § 18 dieser Vertragsbedingungen ausdrücklich beschriebenen Pflegeleistungen.
(2) Für Laufzeit und Kündigung der Softwarepflege gelten die Regelungen zur Vertragsdauer gemäß § 21 entsprechend, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist.
(3) Die im Rahmen der Softwarepflege vereinbarten Leistungen beziehen sich auf die jeweils neueste vom Hersteller freigegebene Standardversion der Programme sowie auf die jeweils unmittelbar vorhergehende Standardversion, soweit diese Versionen vom jeweiligen Hersteller unterstützt und bereitgestellt werden. Die Leistungen für die vorhergehende Standardversion enden spätestens sechs (6) Monate nach Freigabe der neuesten Standardversion.
(4) Etwaige gesetzliche Gewährleistungspflichten von softfolio bleiben von den Regelungen zur Softwarepflege unberührt.

§ 23 Fehlerbeseitigung

(1) Support-, Wartungs- und Pflegeleistungen stellen keine Erfolgsschuld dar. softfolio schuldet die Fehlerbeseitigung ausschließlich im Rahmen der jeweils vereinbarten Pflegeleistungen und nach Maßgabe dieses Vertrages. Eine vollständige Fehlerbeseitigung oder die Herstellung einer bestimmten Funktionsfähigkeit wird nur geschuldet, soweit der jeweilige Drittanbieter – insbesondere die Sage GmbH – entsprechende Leistungen vorsieht oder selbst erbringt.
(2) Fehler im Sinne dieser Regelung sind Abweichungen von den Eigenschaften, die die betreffende Software gemäß den vertraglichen Vereinbarungen aufweist oder für ihre gewöhnliche Verwendung aufweisen muss. Keine Fehler sind insbesondere Beeinträchtigungen, die auf unsachgemäße Nutzung, Bedienungsfehler, ungeeignete Systemumgebungen, Änderungen durch den Kunden oder Dritte oder auf Leistungen von Drittanbietern zurückzuführen sind.
(3) Für das Verfahren der Fehleranzeige, -bearbeitung und -beseitigung gilt § 38 entsprechend, soweit nicht in diesen Pflegebedingungen ausdrücklich etwas Abweichendes geregelt ist.

§ 24 Weiterentwicklung der zu pflegenden Standardprogramme

Ist im Rahmen der Softwarepflege die Lieferung weiterentwickelter Versionen der Software vereinbart, gelten folgende Regelungen:
(1) softfolio stellt dem Kunden im Rahmen der vereinbarten Softwarepflege vom jeweiligen Hersteller allgemein bereitgestellte und zur Weitergabe freigegebene weiterentwickelte Standardversionen der Software (Updates und Upgrades) einschließlich der hierzu gehörenden Dokumentationen zur Verfügung.
(2) Der Kunde stellt sicher, dass die von ihm eingesetzte IT-Umgebung, insbesondere die Systemsoftware, den technischen Anforderungen der jeweils eingesetzten Version der zu pflegenden Programme entspricht. softfolio wird den Kunden rechtzeitig darüber informieren, welche technischen Voraussetzungen für die jeweilige Version erforderlich sind. Der Kunde wird softfolio vor der Einführung neuer Versionen der Systemsoftware informieren; eine Einführung darf erfolgen, sofern softfolio nicht innerhalb angemessener Frist begründete technische Einwände erhebt.
(3) softfolio stellt im Rahmen der Softwarepflege weiterentwickelte Versionen der zu pflegenden Programme zur Verfügung, soweit und sobald der jeweilige Hersteller Anpassungen aufgrund zwingender gesetzlicher Vorschriften oder behördlicher Anforderungen bereitstellt und zur Weitergabe freigibt. Diese Pflicht besteht ausschließlich im Hinblick auf in der Bundesrepublik Deutschland geltende Gesetze und Regelungen. Weitergehende gesetzlich oder regulatorisch bedingte Anpassungen sind nur geschuldet, sofern sie ausdrücklich vereinbart und gesondert vergütet werden.

§ 25 Pflege von kundenspezifischer Programmierung

(1) Solange eine Pflegevereinbarung für Standardprogramme besteht, kann softfolio nach gesonderter Beauftragung auch die von softfolio erstellten Modifikationen, Erweiterungen und Individualprogramme gegen Vergütung nach Aufwand pflegen. Ein Anspruch des Kunden auf Abschluss oder Fortführung einer solchen Pflege besteht nicht.
(2) Wird für kundenspezifische Programmierungen eine Pflege gegen pauschale Vergütung vereinbart, umfasst diese – vorbehaltlich der technischen und rechtlichen Möglichkeiten der jeweils eingesetzten Standardsoftware – die Anpassung der kundenspezifischen Programmierungen an weiterentwickelte Versionen der Standardprogramme, soweit hierfür keine grundlegenden Neuentwicklungen oder Technologiesprünge erforderlich sind.

§ 26 Vergütung für Softwarepflege

(1) Soweit nicht anderweitig vereinbart, ist die Vergütung für die Softwarepflege vom Kunden für den jeweils vereinbarten Abrechnungszeitraum im Voraus zu zahlen. Im Übrigen gelten die Zahlungsregelungen gemäß § 20 entsprechend.
(2) Für Anpassungen der Vergütung für die Softwarepflege gelten die Regelungen zur Preisanpassung gemäß § 20 Abs. (6) und (7) entsprechend.

VII. Ergänzende Bedingungen für Schulungen

§ 27 Gegenstand

Auf Wunsch des Kunden führt softfolio allgemeine oder kundenspezifische Schulungen durch. Art, Umfang, Inhalte, Termine, Vergütung sowie sonstige Rahmenbedingungen der Schulungen werden gesondert vereinbart.

§ 28 Anmeldung

Die Anmeldung zu Schulungen erfolgt in Textform, insbesondere per E-Mail oder über ein von softfolio bereitgestelltes Online-Anmeldeverfahren. softfolio bestätigt die Anmeldung in Textform. Bei kundenspezifischen Schulungen gilt der Auftrag des Kunden als Anmeldung.

§ 29 Vergütung, Zahlung

(1) Soweit nichts anderes vereinbart ist, verstehen sich die Preise für Schulungen je Teilnehmer. Die Teilnahmegebühren werden mit der Anmeldebestätigung fällig und sind innerhalb von vierzehn (14) Kalendertagen nach Rechnungsstellung zu zahlen.
(2) Bei nicht fristgerechtem Zahlungseingang und nach Eintritt des Zahlungsverzugs ist softfolio berechtigt, den betreffenden Teilnehmer von der Schulung auszuschließen oder die Durchführung einer kundenspezifischen Schulung abzusagen. Weitergehende gesetzliche Rechte bleiben unberührt.

§ 30 Stornierung

(1) Der Kunde kann die Teilnahme einzelner Teilnehmer an offenen Schulungen bis spätestens vierzehn (14) Kalendertage vor Beginn der Schulung stornieren. Bei späterer Stornierung ist softfolio berechtigt, 50 % der auf den jeweiligen Teilnehmer entfallenden Teilnahmegebühr zu berechnen. Erfolgt die Stornierung erst einen (1) Arbeitstag vor Beginn der Schulung oder später oder erscheint ein Teilnehmer nicht, ist softfolio berechtigt, die volle Teilnahmegebühr zu berechnen, sofern kein Ersatzteilnehmer gestellt wird. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass softfolio kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist.
(2) Bei kundenspezifischen Schulungen kann der Kunde die Durchführung insgesamt bis spätestens einen (1) Monat vor dem vereinbarten Termin stornieren. Erfolgt die Stornierung zu einem späteren Zeitpunkt, ist softfolio berechtigt, 50 % der vereinbarten Vergütung zu berechnen, es sei denn, der Schulungstermin wird einvernehmlich verschoben. Erfolgt die Stornierung erst drei (3) Arbeitstage vor Beginn der Schulung oder später, ist softfolio berechtigt, die volle Vergütung zu berechnen, sofern keine einvernehmliche Verschiebung erfolgt. softfolio wird einer Verschiebung nicht unbillig widersprechen. Dem Kunden bleibt auch hier der Nachweis vorbehalten, dass softfolio kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist.
(3) softfolio ist berechtigt, Schulungen aus wichtigen Gründen abzusagen, insbesondere wenn eine erforderliche Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht wird, organisatorische oder technische Gründe vorliegen oder der vorgesehene Referent kurzfristig ausfällt. In diesem Fall werden bereits gezahlte Teilnahmegebühren erstattet. Weitergehende Ansprüche bestehen nicht, es sei denn, softfolio hat die Absage vorsätzlich oder grob fahrlässig zu vertreten.
(4) softfolio ist berechtigt, Referenten durch fachlich gleichwertige Referenten zu ersetzen. Ein solcher Austausch berechtigt den Kunden weder zum Rücktritt von der Schulung noch zur Minderung der Teilnahmegebühr.

§ 31 Rechte an Unterlagen

Soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, behält sich softfolio sämtliche Urheber- und Nutzungsrechte an den im Rahmen der Schulungen überlassenen Unterlagen vor. Der Kunde ist berechtigt, die Unterlagen ausschließlich für eigene interne Schulungs- und Dokumentationszwecke zu nutzen. Eine Vervielfältigung, Bearbeitung, Weitergabe an Dritte oder öffentliche Zugänglichmachung der Unterlagen ist ohne vorherige Zustimmung von softfolio nicht gestattet.

VIII. Allgemeine Bedingungen

§ 32 Vorbehalt der Selbstbelieferung

softfolio behält sich die richtige und rechtzeitige Selbstbelieferung vor, soweit softfolio ein kongruentes Deckungsgeschäft abgeschlossen hat und die Nicht- oder nicht rechtzeitige Selbstbelieferung nicht von softfolio zu vertreten ist. softfolio wird den Kunden unverzüglich über die Nichtverfügbarkeit informieren. Gesetzliche Rücktrittsrechte des Kunden bleiben unberührt.

§ 33 Vergütung, Zahlungen

(1) Die Vergütung für die Überlassung von Programmen wird nach erfolgter Lieferung fällig.
(2) Soweit nicht ein Festpreis vereinbart ist, werden sämtliche Leistungen von softfolio nach Aufwand vergütet.
(3) Soweit nach Aufwand vergütet wird, richten sich Stundensätze, Reisekosten und Nebenkosten nach der jeweils gültigen Preisliste von softfolio, sofern nichts anderes vereinbart ist. softfolio ist berechtigt, monatlich abzurechnen.
(4) Fahrtkosten werden für Hin- und Rückfahrt ab dem Sitz von softfolio mit der im Angebot bzw. in der Preisliste ausgewiesenen Kilometerpauschale berechnet; mit der Pauschale sind Fahrzeugkosten und Fahrtzeit abgegolten. Sonstige Reisekosten (z. B. Bahn, Flug, Übernachtung) werden nach vorheriger Abstimmung zum tatsächlichen Aufwand gegen Nachweis berechnet. Dies gilt auch bei Festpreisen.
(5) Zahlungen sind, soweit nicht anders vereinbart, innerhalb von zehn (10) Kalendertagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug zu leisten.
(6) Alle Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.
(7) Befindet sich der Kunde mit der Zahlung einer fälligen Vergütung in Verzug, ist softfolio nach vorheriger Mahnung und angemessener Fristsetzung berechtigt, die dem Kunden an der betroffenen Leistung eingeräumten Nutzungsrechte vorübergehend auszusetzen, soweit und solange der Zahlungsverzug andauert. Weitergehende Rechte bleiben unberührt. Für SaaS-/Cloud-Leistungen gilt vorrangig § 17 Abs. (16).
(8) Der Kunde ist berechtigt, Zahlungen bei unvollständiger oder mangelhafter Leistung in angemessenem Umfang zurückzuhalten. Im Übrigen ist eine Aufrechnung nur mit unbestrittenen, rechtskräftig festgestellten oder anerkannten Forderungen zulässig. Dies gilt nicht für Gegenansprüche des Kunden aus demselben Vertragsverhältnis, insbesondere wegen Mängeln oder teilweiser Nichterfüllung.

§ 33a Servicezeiten und Zuschläge

(1) Die Servicezeiten von softfolio sind Montag bis Freitag von 08:00 bis 17:00 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage in Baden-Württemberg sowie der 24.12. und 31.12.
(2) Leistungen außerhalb der Servicezeiten erbringt softfolio nur nach vorheriger Absprache. Hierfür werden folgende Zuschläge auf den Stundensatz berechnet:
    (i) Montag bis Freitag, 17:00–22:00 Uhr: 25 %,
    (ii) Montag bis Freitag, 22:00–08:00 Uhr: 50 %,
    (iii) Samstag, Sonntag, gesetzliche Feiertage in Baden-Württemberg sowie 24.12. und 31.12. (jeweils ganztägig): 100 %.

§ 34 Pflichten des Kunden zum Programmschutz

(1) Der Kunde erkennt an, dass die von softfolio gelieferten oder erstellten Programme einschließlich der Benutzerdokumentation und sonstiger Unterlagen urheberrechtlich geschützt sind und Betriebs- bzw. Geschäftsgeheimnisse von softfolio oder des jeweiligen Herstellers darstellen. Der Kunde trifft während der Dauer der ihm eingeräumten Nutzungsrechte geeignete und zumutbare Maßnahmen, um die Programme vor unbefugter Nutzung zu schützen.
(2) Soweit softfolio dem Kunden Quellprogramme zur Verfügung stellt, darf der Kunde diese Dritten nur zugänglich machen, soweit dies zur zulässigen Nutzung, Wartung oder Pflege der Programme erforderlich ist und der Dritte zur Vertraulichkeit verpflichtet wurde. Im Übrigen bedarf die Weitergabe der vorherigen Zustimmung von softfolio in Textform. softfolio wird eine Zustimmung nicht treuwidrig verweigern.
(3) Der Kunde darf Vervielfältigungen der Programme nur insoweit erstellen, wie dies nach den vertraglichen Vereinbarungen oder nach zwingendem Urheberrecht, insbesondere zu Sicherungszwecken, als Ersatz oder – im Falle der Überlassung von Quellprogrammen – zur Fehlersuche erforderlich ist. Hinweise auf Programmnamen, Urheberrechtsinhaber und Lieferant sind auch auf angefertigten Kopien anzubringen, soweit technisch möglich.
(4) Dem Kunden ist es untersagt, von den Programmen abgeleitete Programme zu erstellen, soweit dies nicht nach zwingendem Urheberrecht oder aufgrund ausdrücklicher vertraglicher Vereinbarung zulässig ist.
(5) Der Kunde darf die Benutzerdokumentation ausschließlich für eigene interne Zwecke verwenden und im hierfür erforderlichen Umfang vervielfältigen. Eine Weitergabe an Dritte, öffentliche Zugänglichmachung oder kommerzielle Nutzung ist unzulässig. Bearbeitungen, Übersetzungen oder Erweiterungen sind nur für interne Zwecke zulässig und dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden.

§ 35 Datensicherung

(1) Der Kunde ist für die ordnungsgemäße Sicherung der von ihm gespeicherten Dateien und Daten selbst verantwortlich, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist.
(2) Soweit erforderlich, insbesondere soweit Leistungen von softfolio zu Änderungen in den Datensicherungsabläufen des Kunden führen, wird softfolio den Kunden in die geänderten Datensicherungsabläufe einweisen.
(3) Der Kunde ist verpflichtet sicherzustellen, dass regelmäßige, dem Umfang und der Bedeutung der verarbeiteten Daten angemessene Sicherungskopien erstellt werden. Eine tägliche Datensicherung gilt dabei regelmäßig als angemessen, sofern Art und Nutzung der Daten nichts anderes erfordern.
(4) Eine Datensicherung ist zwingend erforderlich vor jeder Support-, Wartungs- oder Änderungsmaßnahme, insbesondere vor dem Ändern, Anpassen oder Ersetzen einer Programmversion, vor Software-Updates oder vor Eingriffen in die Systemkonfiguration.
(5) Die Sicherungskopien müssen für eine vollständige Datenwiederherstellung geeignet sein und an einem vom Produktivsystem physisch getrennten Ort aufbewahrt werden. Der Kunde hat bei der Datensicherung seine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten (z.B. nach HGB, AO, GoBD) eigenverantwortlich zu beachten.
(6) Im Rahmen einer Support- oder Wartungsanforderung hat der Kunde softfolio auf Verlangen die für die Fehleranalyse erforderlichen gesicherten Daten in geeigneter Form zur Verfügung zu stellen, soweit dem keine gesetzlichen, vertraglichen oder datenschutzrechtlichen Verpflichtungen entgegenstehen. Unterbleibt eine erforderliche Mitwirkung des Kunden, ist softfolio von der Pflicht zur Fehlerbeseitigung insoweit befreit, als die Leistungserbringung hierdurch unmöglich oder unzumutbar wird.
(7) Bei leichter Fahrlässigkeit setzt eine Haftung voraus, dass der Kunde eine angemessene Datensicherung durchgeführt hat und der Schaden bei ordnungsgemäßer Sicherung vermeidbar oder wesentlich geringer gewesen wäre.

§ 36 Fernbetreuung

(1) Der Kunde ermöglicht softfolio auf Wunsch eine Fernbetreuung (insbesondere Ferndiagnose, Fehlerkorrekturen sowie das Einspielen neuer Versionen), soweit dies technisch möglich und dem Kunden zumutbar ist. Der Kunde stellt hierfür auf eigene Kosten einen geeigneten Anschluss an das Telekommunikationsnetz zur Verfügung. Soweit nichts anderes vereinbart ist, trägt der Kunde die hierbei anfallenden Leitungskosten.
(2) Der Zugriff auf die Systeme des Kunden erfolgt ausschließlich über ein vom Kunden eingerichtetes und kontrolliertes Benutzerprofil. Der Kunde entscheidet über Zeitpunkt, Dauer und Umfang der Freigabe der Fernbetreuung. softfolio führt Fernbetreuungsmaßnahmen unter Beachtung der geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen durch und informiert den Kunden über die vorgenommenen Maßnahmen.
(3) Ermöglicht der Kunde eine technisch mögliche und zumutbare Fernbetreuung nicht, obwohl diese zur Leistungserbringung geeignet wäre, erstattet er softfolio den hierdurch kausal verursachten Mehraufwand, insbesondere erforderliche Reisezeiten und Reisekosten, soweit diese nicht durch softfolio zu vertreten sind.

§ 37 Auftragsverarbeitung (DSGVO)

(1) Soweit softfolio im Rahmen der Leistungserbringung personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, erfolgt dies als Auftragsverarbeiter im Sinne von Art. 28 DSGVO. Der Kunde ist Verantwortlicher im Sinne von Art. 4 Nr. 7 DSGVO.
(2) Die Parteien schließen eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung (AVV) gemäß Art. 28 DSGVO. Die jeweils gültige AVV ist Bestandteil dieses Vertrags. Im Fall von Widersprüchen zwischen diesem Vertrag und der AVV geht die AVV vor, soweit sie datenschutzrechtliche Pflichten regelt.
(3) softfolio verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich auf dokumentierte Weisung des Kunden, einschließlich der Übermittlung personenbezogener Daten an ein Drittland oder an eine internationale Organisation, sofern softfolio hierzu nicht durch das Recht der Union oder der Mitgliedstaaten verpflichtet ist; in diesem Fall teilt softfolio dem Kunden diese rechtlichen Anforderungen vor der Verarbeitung mit, sofern das betreffende Recht eine solche Mitteilung nicht wegen eines wichtigen öffentlichen Interesses verbietet (Art. 28 Abs. 3 lit. a DSGVO).
(4) softfolio stellt sicher, dass sich die zur Verarbeitung befugten Personen zur Vertraulichkeit verpflichtet haben oder einer angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen (Art. 28 Abs. 3 lit. b DSGVO).
(5) softfolio trifft geeignete technische und organisatorische Maßnahmen gemäß Art. 32 DSGVO; diese sind in der AVV näher beschrieben.
(6) softfolio unterstützt den Kunden im Rahmen der gesetzlichen Pflichten und nach Maßgabe der AVV bei
    (i) der Beantwortung von Betroffenenanfragen,
    (ii) der Einhaltung der Sicherheitsanforderungen,
    (iii) der Meldung von Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten sowie
    (iv) der Durchführung von Datenschutz-Folgenabschätzungen und ggf. Konsultationen mit Aufsichtsbehörden.
    Die Unterstützung erfolgt, soweit sie für softfolio zumutbar ist; ein über die vertraglich geschuldeten Leistungen hinausgehender Aufwand wird gesondert vergütet, sofern dies in der AVV vorgesehen ist.
(7) softfolio informiert den Kunden unverzüglich, wenn softfolio der Ansicht ist, dass eine Weisung gegen Datenschutzrecht verstößt (Art. 28 Abs. 3 Satz 3 DSGVO).
(8) Der Einsatz von Unterauftragsverarbeitern richtet sich nach der AVV. softfolio stellt sicher, dass Unterauftragsverarbeiter mindestens die Datenschutzpflichten erhalten, die softfolio nach der AVV treffen (Art. 28 Abs. 4 DSGVO).
(9) Nach Beendigung der Verarbeitungsleistungen löscht oder gibt softfolio personenbezogene Daten nach Wahl des Kunden zurück und löscht vorhandene Kopien, soweit keine gesetzliche Aufbewahrungspflicht entgegensteht; Näheres regelt die AVV (Art. 28 Abs. 3 lit. g DSGVO).
(10) Die Kontaktdaten des betrieblichen Datenschutzbeauftragten von softfolio teilt softfolio dem Kunden auf Anfrage mit.
(11) Für die Übermittlung personenbezogener Daten in Drittländer außerhalb des EWR gelten die einschlägigen Standardvertragsklauseln der EU-Kommission (Durchführungsbeschluss 2021/914). softfolio informiert den Kunden vorab über beabsichtigte Drittlandübermittlungen. Widerspricht der Kunde einer solchen Übermittlung

aus berechtigten datenschutzrechtlichen Gründen und ist eine Fortsetzung der Verarbeitung ohne Drittlandübermittlung technisch oder wirtschaftlich nicht zumutbar, sind beide Parteien berechtigt, die betroffenen Leistungen außerordentlich zu kündigen.

(12) softfolio führt ein Verzeichnis der Verarbeitungstätigkeiten gemäß Art. 30 DSGVO. Soweit gesetzlich erforderlich, stellt softfolio dem Kunden auf Anfrage die den konkreten Auftragsverarbeitungsleistungen betreffenden Informationen zur Verfügung.

§ 38 Vereinbarungen zur Mängelbeseitigung

(1) Treten bei vertragsgemäßer Benutzung der Leistungen von softfolio Mängel auf, hat der Kunde diese unverzüglich in nachvollziehbarer Form unter Angabe der für die Mängelerkennung zweckdienlichen Informationen in Textform zu melden. Der Kunde unterstützt softfolio bei der Analyse des Mangels. Soweit technisch möglich und zumutbar, soll der Mangel reproduzierbar gemacht oder durch geeignete Unterlagen oder maschinell erzeugte Ausgaben nachvollziehbar dokumentiert werden.

(2) Der Kunde hat softfolio im Rahmen des Zumutbaren bei der Beseitigung von Mängeln zu unterstützen, insbesondere bei einem mangelhaften Programm auf Wunsch von softfolio das Programm, wie es bei Auftreten des Mangels benutzt wurde, zu übersenden, Maschinenzeit zur Verfügung zu stellen sowie Korrekturmaßnahmen oder Ersatzlieferungen, die softfolio bereitstellt, einzuspielen.

(3) softfolio erbringt die Nacherfüllung nach eigener Wahl durch Mängelbeseitigung oder durch Ersatzlieferung innerhalb angemessener Frist. Bei Mängeln, die den Einsatz eines Programms wesentlich beeinträchtigen, wird softfolio bei Bedarf einen Workaround als vorläufige Maßnahme bereitstellen.

(4) Mängel, die den Einsatz eines Programms nicht wesentlich beeinträchtigen, kann softfolio im Rahmen einer sachgerechten Versionspflege beheben. softfolio stellt hierfür, soweit zumutbar, vorläufige Umgehungslösungen bereit. Bei Programmen von Vorlieferanten ist softfolio zur Mängelbeseitigung nur verpflichtet, soweit der Vorlieferant entsprechende Korrekturen bereitstellt und diese für softfolio technisch und wirtschaftlich zumutbar umsetzbar sind. Bereits verfügbare Korrekturmaßnahmen des Vorlieferanten wird softfolio dem Kunden zur Verfügung stellen.

(5) Mängelansprüche entfallen, soweit der Mangel auf Änderungen oder sonstige Eingriffe des Kunden oder Dritter zurückzuführen ist, es sei denn, der Kunde weist nach, dass der Eingriff für den Mangel nicht ursächlich war.

(6) softfolio kann eine Vergütung nach Aufwand verlangen, soweit sich eine Mängelmeldung als unbegründet erweist und der Kunde dies mindestens fahrlässig veranlasst hat. softfolio wird den Kunden hierauf vor Durchführung kostenpflichtiger Prüfungen in Textform hinweisen, soweit dies dem Einzelfall nach möglich und zumutbar ist.

(7) Die Verjährungsfrist für Ansprüche des Kunden wegen Mängeln beträgt zwölf (12) Monate ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Dies gilt nicht für Ansprüche, die auf vorsätzlichem, grob fahrlässigem oder arglistigem Verhalten beruhen, für Ansprüche aus einer Garantie sowie nicht für Ansprüche wegen Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit oder in Fällen zwingender gesetzlicher Haftung. Die Erweiterung des Benutzungsumfangs oder die Auslieferung einer weiterentwickelten Version im Rahmen der Pflege führt nicht zu einer neuen Verjährungsfrist.

(8) Die Regelungen dieses § 38 betreffen ausschließlich Mängelansprüche. Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche richten sich ergänzend nach § 39.

§ 39 Haftung

(1) softfolio haftet unbeschränkt
   (i) bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit,
   (ii) bei Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit,
   (iii) nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes,
   (iv) bei arglistig verschwiegenen Mängeln sowie
   (v) im Umfang einer ausdrücklich übernommenen Garantie.

(2) Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet softfolio nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht). Kardinalpflichten sind solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. In diesem Fall ist die Haftung auf den vertragstypischen, bei Vertragsschluss vorhersehbaren Schaden begrenzt.

(3) Die Haftung nach Absatz (2) ist je Schadensfall begrenzt auf den höheren der folgenden Beträge:
   (i) die vom Kunden in den zwölf (12) Monaten vor dem schadensbegründenden Ereignis für die betroffene Leistung gezahlte Netto-Vergütung oder
   (ii) 500.000 €.
   Für sämtliche Schadensfälle innerhalb eines Vertragsjahres ist die Haftung nach Absatz (2) auf das Doppelte des nach Satz 1 maßgeblichen Betrags begrenzt.

(4) Für den Verlust von Daten haftet softfolio nur in Höhe des Aufwands, der für deren Wiederherstellung bei ordnungsgemäßer, dem Stand der Technik entsprechender Datensicherung durch den Kunden gemäß § 35 erforderlich gewesen wäre.

(5) Die Beschränkung der Leistungspflichten von softfolio bei Drittanbieterleistungen gemäß § 2 sowie bei SaaS-, Cloud- und Infrastrukturleistungen gemäß § 17 bleibt unberührt.

(6) softfolio unterhält während der Vertragslaufzeit eine Betriebs-Haftpflichtversicherung einschließlich Deckung für Vermögensschäden aus IT-Dienstleistungen. Das Bestehen oder Nichtbestehen von Versicherungsschutz erweitert oder beschränkt die Haftung von softfolio nach den vorstehenden Absätzen nicht.

(7) Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten der Organe, Mitarbeiter, Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen von softfolio.

§ 40 Geheimhaltung

(1) Die Vertragspartner verpflichten sich, über alle ihnen im Rahmen der vertraglichen Zusammenarbeit zur Kenntnis gelangten vertraulichen Informationen Stillschweigen zu bewahren und diese Informationen weder unbefugt weiterzugeben noch auf sonstige Weise unbefugt zu verwerten.

(2) „Vertrauliche Informationen“ sind alle Informationen, die
   (i) ihrer Natur nach vertraulich, insbesondere Betriebs- oder Geschäftsgeheimnisse,
   (ii) als vertraulich gekennzeichnet sind oder
   (iii) bei mündlicher Mitteilung als vertraulich bezeichnet oder innerhalb von zehn (10) Kalendertagen nach Mitteilung in Textform vertraulich gekennzeichnet werden.

(3) Der Empfänger hat vertrauliche Informationen solange und soweit vertraulich zu behandeln, wie diese Informationen vertraulich sind und die Geheimhaltungspflicht gemäß Absatz (7) besteht. Er schützt sie mit derselben Sorgfalt, mit der er eigene vertrauliche Informationen schützt, mindestens jedoch mit angemessener Sorgfalt.

(4) Vertrauliche Informationen dürfen nur solchen Mitarbeitern oder Beauftragten zugänglich gemacht werden, die diese zur Durchführung des Vertrags benötigen und die zur Geheimhaltung verpflichtet sind.

(5) Soweit nichts anderes in Textform vereinbart ist, verbleiben vertrauliche Informationen im Eigentum bzw. in der Verfügungsgewalt des Gebers und dürfen vom Empfänger ausschließlich für die vertraglich vorgesehenen Zwecke verwendet werden. Nach Beendigung des Vertrags oder eines Einzelauftrags sind vertrauliche Informationen auf Verlangen des Gebers zurückzugeben oder zu vernichten, soweit dem keine gesetzlichen Aufbewahrungs- oder Dokumentationspflichten entgegenstehen. Die Vernichtungspflicht gilt nicht für technisch bedingte Sicherungskopien. Der Empfänger bestätigt die Erfüllung dieser Pflichten in Textform.

(6) Die Geheimhaltungspflichten gelten nicht für Informationen,
   (i) die dem Empfänger nachweislich bereits vor Offenlegung bekannt waren,

(ii) die ohne Verstoß gegen diese Vereinbarung allgemein bekannt werden,
(iii) die der Empfänger rechtmäßig von einem Dritten ohne Geheimhaltungsverpflichtung erhält,
(iv) die der Empfänger unabhängig entwickelt oder
(v) die aufgrund gesetzlicher Verpflichtung oder behördlicher oder gerichtlicher Anordnung offenzulegen sind. In diesen Fällen informiert der Empfänger den Geber unverzüglich, soweit rechtlich zulässig, und beschränkt die Offenlegung auf den zwingend erforderlichen Umfang.

(7) Die Beendigung dieses Vertrags lässt die Geheimhaltungspflichten unberührt. Diese bestehen für einen Zeitraum von drei (3) Jahren nach Vertragsende fort.

§ 41 Schlussbestimmung

(1) Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen der Textform, soweit nicht gesetzlich eine strengere Form vorgeschrieben ist. Individualabreden im Sinne von § 305b BGB bleiben hiervon unberührt.
(2) Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag der Sitz von softfolio.
(3) Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).
(4) softfolio ist berechtigt, Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag ganz oder teilweise auf ein mit ihr im Sinne der §§ 15 ff. AktG verbundenes Unternehmen zu übertragen. softfolio wird dem Kunden die Übertragung mindestens vier (4) Wochen im Voraus in Textform mitteilen. Der Kunde ist berechtigt, den Vertrag innerhalb von zwei (2) Wochen nach Zugang der Mitteilung mit Wirkung zum Zeitpunkt der Übertragung in Textform zu kündigen. Gesetzliche Vorschriften über die Gesamtrechtsnachfolge, insbesondere nach dem Umwandlungsgesetz, bleiben unberührt.
(5) softfolio ist berechtigt, den Kunden unter Nennung von Firma und Logo als Referenzkunden zu benennen. Der Kunde kann dem jederzeit in Textform widersprechen.

Stand: November 2026

Anbieter:
Softfolio GmbH
Bauknecht Softfolio.sys GmbH

Anschrift:
Rottweiler Str. 12
78713 Schramberg
Internet: https://softfolio.de