

Allgemeine Geschäftsbedingungen – Software-Entwicklung im Kunden-Auftrag

TELENORMA AG
Johannes-Brahms-Straße 4
72461 Albstadt

§ 1 Geltungsbereich, Vertragsart und Grundstruktur

(1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für sämtliche kundenindividuellen Software-Entwicklungen, Anpassungen, Erweiterungen, Konfigurationen, Integrationen, Schnittstellenarbeiten, Analyse-, Beratungs-, Projekt-, Dokumentations-, Übergabe-, Einweisungs-, Migrations-, Test-, Support- und sonstigen Unterstützungsleistungen der TELENORMA AG („TELENORMA“), soweit diese im Kundenauftrag erbracht werden.

(2) Diese Bedingungen gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen. Sie gelten auch für alle künftigen Geschäftsbeziehungen, ohne dass TELENORMA nochmals ausdrücklich auf sie hinweisen muss.

(3) Kundenindividuelle Software-Entwicklung wird von TELENORMA grundsätzlich als dienstvertraglich geprägte Tätigkeit auf Grundlage von Aufwandsschätzungen und Abrechnung nach tatsächlich angefallenem Aufwand erbracht, sofern nicht im Einzelfall eine ausdrücklich als solche bezeichnete Individualvereinbarung schriftlich etwas anderes regelt.

(4) Eine werkvertragliche Erfolgsschuld, ein garantierter Gesamterfolg, eine Garantie für wirtschaftliche Nutzbarkeit, Marktakzeptanz, bestimmte Einsparungen, bestimmte Umsätze, bestimmte technische Ergebnisse in fremden Systemumgebungen oder ein dauerhaft störungsfreier Betrieb einer Gesamtlösung wird nicht geschuldet.

(5) Abweichende oder ergänzende Bedingungen des Kunden gelten nicht, auch wenn TELENORMA diesen nicht ausdrücklich widerspricht oder Leistungen vorbehaltlos erbringt. Abweichungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit einer ausdrücklichen schriftlichen Bestätigung durch TELENORMA.

§ 2 Einbettung in bestehende Vertragswerke und Rangfolge

(1) Soweit Leistungen im Zusammenhang mit TELENORMA SaaS-Leistungen, HANDELSFAKTOR, Kasse2020, MOD CENTER, NENGO, Cloud TSE, CAP, RIDE, BAP, Schnittstellen, Kunden-eigener Hardware, Serviceleistungen oder sonstigen TELENORMA-Produkten erbracht werden, gelten die hierfür bestehenden Vertragswerke, Nutzungsvereinbarungen, SaaS-Bestimmungen, Servicevereinbarungen, Leistungsbeschreibungen und Merkblätter ergänzend fort.

(2) Diese AGB ersetzen diese Vertragswerke nicht. Sie ergänzen diese insbesondere für kundenindividuelle

Entwicklungs-, Anpassungs- und Unterstützungsleistungen, soweit nicht eine ausdrücklich schriftliche Sonderregelung vereinbart wurde.

(3) Im Falle von Widersprüchen gilt, soweit nicht im Einzelfall ausdrücklich anders vereinbart, folgende Rangfolge: 1. individuell unterzeichnete Rahmen- oder Projektvereinbarung, 2. Auftragsbestätigung oder Einzelauftrag, 3. Leistungsbeschreibung oder Lasten-/Pflichtenheft, 4. besondere Nutzungs-, SaaS-, Service- oder Modulvereinbarungen, 5. diese AGB, 6. Merkblätter und technische Hinweise. Soweit eine individuell unterzeichnete Rahmen-, Projekt- oder Einzelvereinbarung eine abweichende Rangfolge vorsieht, gilt diese abweichende Rangfolge vorrangig.

(4) Sonderregelungen zu TELENORMA-Standardsoftware, SaaS-Leistungen, Kasse2020, MOD CENTER, NENGO, Cloud TSE, Schnittstellen und Kunden-eigener Hardware bleiben unberührt, soweit sie den jeweiligen Leistungsgegenstand spezifischer regeln.

§ 3 Begriffsbestimmungen

(1) „TN-Software“ bezeichnet sämtliche vorbestehende oder allgemeine Software, Standardkomponenten, Basissysteme, Frameworks, Module, Schnittstellenkomponenten, Entwicklungsmethoden, Werkzeuge, Bibliotheken, Plattformbestandteile, Datenmodelle, Templates, Architekturen, Konzepte, Verfahren, Skripte, APIs, KI-/Analysekomponenten und sonstige Technologien von TELENORMA, unabhängig davon, ob sie im Rahmen eines Kundenprojekts eingesetzt, konfiguriert, erweitert oder angepasst werden.

(2) „Kundenindividuelle Entwicklung“ bezeichnet ausschließlich solche Arbeitsergebnisse, die ausdrücklich für den Kunden beauftragt, von TELENORMA erbracht, vollständig vergütet und zur Nutzung freigegeben oder abgenommen wurden, soweit sie nicht TN-Software, Drittsoftware, Standardkomponenten oder bloß allgemeines Know-how darstellen.

(3) „Fremdsysteme“ sind alle Systeme, Dienste, Softwareprodukte, Datenbanken, APIs, App-Stores, Payment-Systeme, Hosting-, Cloud-, Netzwerk-, Warenwirtschafts-, ERP-, DRS-, Fiskal-, TSE-, SMS-, E-Mail-, Identitäts-, Authentifizierungs- oder sonstigen Dienste, die nicht von TELENORMA als eigener Vertragsleistung betrieben werden.

(4) „Aufwandsschätzung“ ist eine kaufmännische Orientierung auf Basis des zum Zeitpunkt der Schätzung bekannten Informationsstands. Sie ist kein Festpreis, keine Kostenobergrenze, keine Beschaffensvereinbarung, keine Fertigstellungsgarantie und keine Zusicherung der vollständigen Umsetzung innerhalb des geschätzten Aufwands.

§ 4 Angebote, Beauftragung und Aufwandsschätzungen

(1) Angebote, Präsentationen, Konzepte, Demonstrationen, Preisinformationen und Aufwandsschätzungen von TELENORMA sind freibleibend, sofern sie nicht ausdrücklich schriftlich als verbindliches Angebot bezeichnet werden.

(2) Eine Beauftragung kommt durch schriftliche oder elektronische Annahme, durch Auftragsbestätigung, durch Beginn der Leistungserbringung auf Kundenwunsch, durch Freigabe in einem Projekt- oder Ticketsystem oder durch sonstiges schlüssiges Verhalten zustande.

(3) Kundenspezifische Entwicklungsleistungen werden grundsätzlich nach tatsächlichem Aufwand abgerechnet. TELENORMA kann Aufwände vor Projektbeginn, abschnittsweise oder für einzelne Arbeitspakete schätzen. Solche Schätzungen dienen ausschließlich der Planung und Budgetorientierung.

(4) Festpreise oder verbindliche Budgetobergrenzen gelten nur, wenn sie ausdrücklich schriftlich als „Festpreis“ oder „verbindliche Budgetobergrenze“ bezeichnet und von TELENORMA bestätigt wurden. Schweigen, kaufmännische Erwartungen, Projektpläne, Präsentationen, E-Mails, Schätzungen oder Tabellen begründen keine Festpreisbindung.

(5) Erkennt TELENORMA, dass eine Aufwandsschätzung voraussichtlich wesentlich überschritten wird, wird TELENORMA den Kunden hierauf hinweisen, soweit dies nach Projektstand möglich ist. Eine solche Hinweispflicht begründet keine Begrenzung der Vergütungspflicht auf den ursprünglich geschätzten Aufwand.

§ 5 Projektvorgehen, Leistungsnachweise und monatliche Abrechnung

(1) TELENORMA ist berechtigt, Entwicklungsleistungen klassisch, iterativ, agil, sprintbasiert, ticketbasiert oder in sonstiger geeigneter Form zu erbringen. Eine bestimmte Projektmethode wird nur geschuldet, wenn sie ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde.

(2) TELENORMA dokumentiert die erbrachten Leistungen in angemessener Form, insbesondere durch Zeitrachweise, Leistungsnachweise, Tickets, Aufgabenlisten, Commit-Hinweise, Projektprotokolle, E-Mails, Abnahmevermerke, Sprintberichte oder Rechnungspositionen.

(3) Die Abrechnung erfolgt monatlich nach tatsächlich angefallenem Aufwand, soweit nicht ausdrücklich schriftlich eine andere Abrechnungsperiode vereinbart wurde. Angefangene Zeiteinheiten können nach den jeweils gültigen Abrechnungsgrundsätzen von TELENORMA berechnet werden.

(4) Der Kunde hat Leistungsnachweise, Zeitrachweise und Rechnungen unverzüglich zu prüfen. Einwendungen gegen Leistungs- oder Zeitrachweise sind innerhalb von zehn Werktagen nach Zugang in Textform und nachvollziehbar begründet mitzuteilen. Andernfalls gelten die Nachweise als genehmigt, soweit TELENORMA hierauf in der Übersendung hinweist.

(5) TELENORMA kann für größere Projekte Abschlagszahlungen, Vorauszahlungen, Budgetfreigaben, monatliche Mindestkontingente oder Sicherheitsleistungen verlangen.

§ 6 Mitwirkungspflichten des Kunden

(1) Der Kunde stellt TELENORMA rechtzeitig alle Informationen, Entscheidungen, Ansprechpartner, Daten, Zugänge, Testfälle, Systemdokumentationen, Schnittstellenbeschreibungen, Zugangsdaten, Freigaben, Lizenzen, Inhalte, Bilder, Texte, Übersetzungen, Rechtsgrundlagen und sonstigen Mitwirkungen zur Verfügung, die für die Leistungserbringung erforderlich oder zweckmäßig sind.

(2) Der Kunde benennt einen fachlich und entscheidungsbefugten Ansprechpartner. Entscheidungen, Freigaben, Rückmeldungen und Abnahmen sind zeitnah zu erteilen. Verzögerungen aufgrund fehlender Mitwirkung, unklarer Anforderungen, widersprüchlicher Vorgaben, fehlender Testdaten oder fehlender Zugänge verlängern Projektzeiten und erhöhen den abrechenbaren Aufwand.

(3) Der Kunde ist für die Richtigkeit, Vollständigkeit, Rechtmäßigkeit und Aktualität der von ihm bereitgestellten Inhalte, Daten, Prozesse, Anforderungen und fachlichen Vorgaben verantwortlich.

(4) Unterbleibt eine erforderliche Mitwirkung, ist TELENORMA berechtigt, die Leistungserbringung auszusetzen, Termine anzupassen, Mehraufwand abzurechnen oder nach angemessener Fristsetzung vom jeweiligen Auftrag zurückzutreten bzw. diesen zu beenden.

§ 7 Leistungsumfang, Änderungen und zusätzliche Leistungen

(1) Der Leistungsumfang ergibt sich ausschließlich aus der jeweiligen Beauftragung, Auftragsbestätigung, Leistungsbeschreibung, einem schriftlich freigegebenen Ticket, Change Request oder sonstigem von TELENORMA bestätigten Arbeitspaket.

(2) Nicht ausdrücklich beauftragte Leistungen sind nicht geschuldet. Dies gilt insbesondere für Schulungen, Installationen, Inbetriebnahmen, Migrationen, Datenbereinigungen, Dokumentation über den vereinbarten Umfang hinaus, SEO, Mobile-Optimierung, Statistik, Reporting, App-Store-Uploads, Datenschutzanpassungen, rechtliche Prüfungen, Sicherheitsprüfungen, Penetrationstests, Betriebsunterstützung, Support, Monitoring, Wartung, Pflege und Know-how-Transfer.

(3) Änderungs-, Erweiterungs-, Optimierungs- und Ergänzungswünsche des Kunden werden gesondert nach Aufwand vergütet. Dies gilt auch dann, wenn sie während eines laufenden Projekts, einer Testphase, einer Abnahmephase oder nach Inbetriebnahme entstehen.

(4) Technische, rechtliche, regulatorische oder organisatorische Änderungen nach Beauftragung, insbesondere Änderungen von App-Stores, Browsern, Betriebssystemen, Schnittstellen, Fremdsystemen, APIs, Cloud-Diensten, Sicherheitsanforderungen, Datenschutzanforderungen oder gesetzlichen Vorgaben, führen zu gesondert zu vergütendem Mehraufwand, soweit sie nicht ausdrücklich Bestandteil einer gesonderten Wartungs- oder Servicevereinbarung sind.

§ 8 Schnittstellen, Fremdsysteme und Datenübermittlung

(1) Für Schnittstellen und Anbindungen an Fremdsysteme gelten zusätzlich die jeweils einbezogenen Merkblätter zur Erstellung von Schnittstellen. Schnittstellenleistungen setzen funktionierende, dokumentierte und ausreichend beschriebene Import-/Export-Schnittstellen oder andere geeignete Wege zum Datenaustausch mit dem anzubindenden System voraus.

(2) Die bloße Bereitstellung von Datenbankzugängen, Shop-Zugängen, Administrationszugängen oder unvollständigen API-Hinweisen genügt regelmäßig nicht als ausreichende Schnittstellendokumentation.

(3) Muss TELENORMA Voraussetzungen auf Seiten eines Fremdsystems, einer API, einer Datenbank, eines Shops, eines ERP-, Warenwirtschafts-, Payment-, Fiskal- oder sonstigen Systems erst analysieren, herstellen, umgehen oder stabilisieren, erfolgt dies ausschließlich nach Aufwand und ohne Gewährleistung für das Fremdsystem.

(4) Der Betrieb von Schnittstellen, die Richtigkeit, Vollständigkeit, Reihenfolge, Struktur, Rechtmäßigkeit, Zuordnung und Aktualität übertragener Daten sowie die Verfügbarkeit und Funktionsfähigkeit des Fremdsystems liegen im Verantwortungsbereich des Kunden bzw. des jeweiligen Drittanbieters, sofern TELENORMA nicht ausdrücklich den Betrieb der konkreten Schnittstelle als eigene SaaS-Leistung übernommen hat.

(5) Störungen, Fehleranalysen, Anpassungen, Updates, Sicherheitsmaßnahmen oder Supportleistungen im Zusammenhang mit Fremdsystemen, Schnittstellen, Datenqualität, Zugängen, Berechtigungen, Kundensystemen oder Drittanbieterdiensten werden nach Aufwand berechnet, sofern die Störung nicht eindeutig auf eine von TELENORMA zu vertretende Abweichung der unveränderten TELENORMA-Software zurückzuführen ist.

§ 9 Kunden-eigene Hardware, Infrastruktur und Betriebsumgebungen

(1) Kunden-eigene Hardware, Server, virtuelle Maschinen, Netzwerke, Rechenzentren, Internetverbindungen, Betriebssysteme, Browser, Treiber, Peripheriegeräte, Firewalls, VPNs, Datenbanken, Speichersysteme, Backup-Systeme, Zugriffsrechte, Sicherheitskonzepte und sonstige Betriebsumgebungen liegen im Verantwortungsbereich des Kunden, sofern TELENORMA nicht ausdrücklich eine konkrete Betriebsleistung übernommen hat.

(2) Installationen, Konfigurationen, Prüfungen, Inbetriebnahmen, Wartungen, Treiberinstallationen, Unterstützungsleistungen und Störungsanalysen im Zusammenhang mit Kunden-eigener Hardware oder Infrastruktur erfolgen nach Aufwand.

(3) Nutzt der Kunde eigene Hardware oder eigene Infrastruktur, übernimmt TELENORMA keine Gewährleistung für deren Verfügbarkeit, Performance, Datensicherheit, Kompatibilität, Wiederherstellbarkeit, Backup, Zugriffsschutz oder störungsfreien Betrieb. Eine etwaige Verfügbarkeit von TELENORMA-SaaS-Systemen im Rechenzentrum bleibt hiervon unberührt, soweit sie gesondert vereinbart wurde.

(4) TELENORMA kann Leistungen verweigern oder aussetzen, wenn Mindestvoraussetzungen, Zugänge, Dokumentationen, Mitwirkung, Sicherheitsanforderungen oder Zahlungen fehlen oder wenn unerwartete technische Probleme auftreten, die nicht im Verantwortungsbereich von TELENORMA liegen.

§ 10 SaaS, Standardsoftware, Module und Produktabgrenzung

(1) Kundenindividuelle Entwicklung begründet keine Rechte an TELENORMA-Standardsoftware, SaaS-Systemen, Kasse2020, MOD CENTER, NENGO, HANDELSFAKTOR, CAP, RIDE, BAP, Cloud TSE, Frameworks, Basismodulen, Plattformbestandteilen, Schnittstellenkomponenten, Datenmodellen, Entwicklungswerkzeugen, Methoden oder sonstigen TELENORMA-Technologien.

(2) Soweit kundenindividuelle Anpassungen, Erweiterungen oder Konfigurationen an TELENORMA-Software vorgenommen werden, bleiben die zugrunde liegende TELENORMA-Software und sämtliche allgemeinen Erweiterungen, Methoden, Bibliotheken, Konzepte und Plattformbestandteile im Eigentum und in der Rechteinhaberschaft von TELENORMA.

(3) Die Nutzung von TELENORMA-Standardsoftware richtet sich ausschließlich nach den hierfür bestehenden SaaS-, Modul-, Service-, Nutzungs- oder Lizenzvereinbarungen. Kundenindividuelle Entwicklungsleistungen erweitern diese Nutzungsrechte nicht, sofern dies nicht ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde.

(4) TELENORMA ist berechtigt, im Rahmen von Kundenprojekten gewonnene allgemeine Erkenntnisse, Erfahrungen, technische Lösungen, Methoden, Ideen, Konzepte, Architekturen und Know-how für eigene Produkte, Standardsoftware, Plattformen und Leistungen frei zu verwenden, sofern keine vertraulichen Kundendaten oder spezifischen Geschäftsgeheimnisse des Kunden offengelegt oder unbefugt verwendet werden.

§ 11 Drittleistungen, externe Dienste und App-Stores

(1) Leistungen, Entgelte, Verfügbarkeiten, Änderungen, Sperrungen, Zulassungen, Prüfungen, Richtlinien oder Bedingungen von Drittanbietern sind nicht Bestandteil der von TELENORMA geschuldeten Leistung, sofern TELENORMA diese nicht ausdrücklich als eigene Leistung übernommen hat.

(2) Drittanbieter im Sinne dieser Regelung sind insbesondere App-Stores, Payment-Provider, Fiskaldienstleister, Cloud- und Hostinganbieter, API-Anbieter, SMS- und E-Mail-Dienstleister, Identitätsdienste, Karten- und Zahlungsdienste, Datenlieferanten, KI-Dienste, Betriebssystemanbieter, Browseranbieter, Marktplätze, ERP- und Warenwirtschaftsanbieter sowie sonstige technische oder regulatorisch erforderliche Dienstleister.

(3) Drittanbieterentgelte, Transaktionsentgelte, Volumenentgelte, Speicherentgelte, Lizenzentgelte, Gebühren, Prüfkosten, Zertifizierungskosten, Kosten für App-Store-Accounts, Payment-Verträge oder regulatorisch

erforderliche Dienste trägt der Kunde, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart.

(4) TELENORMA ist nicht Preisgarant und nicht Verfügbarkeitsgarant für Drittleistungen. Änderungen von Drittleistungen, Drittanbieterpreisen, Schnittstellen, Sicherheitsanforderungen, Zulassungsprozessen oder Nutzungsbedingungen begründen keinen Mangel einer TELENORMA-Leistung.

§ 12 Sourcecode, Dokumentation, Know-how-Transfer und Eigenbetrieb

(1) Eine Überlassung von Sourcecode, Entwicklungsdokumentation, Build-Umgebungen, Deploymentskripten, Datenbankschemata, Schnittstellenbeschreibungen, Architekturunterlagen oder sonstigen technischen Unterlagen ist nur geschuldet, wenn sie ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde.

(2) Soweit Sourcecode überlassen wird, betrifft dies ausschließlich die ausdrücklich vereinbarten kundenindividuellen Entwicklungsbestandteile und nur nach vollständiger Zahlung sämtlicher fälliger Vergütungen. Nicht umfasst sind TN-Software, Standardkomponenten, Frameworks, Bibliotheken, Entwicklungswerkzeuge, Build-Umgebungen, interne Systeme, Drittkomponenten und generische TELENORMA-Technologien.

(3) Dokumentation, Einweisung, Know-how-Transfer, Übergabe, Migration, Entkopplung, Stabilisierung, Unterstützung externer Dienstleister und Unterstützung beim Eigenbetrieb sind nur geschuldet, wenn sie gesondert beauftragt und vergütet werden.

(4) Ab Übergabe von Sourcecode, Betrieb in einer Kundenumgebung, Eingriffen des Kunden oder Eingriffen Dritter liegt die Verantwortung für Betrieb, Änderungen, Sicherheit, Datensicherung, Kompatibilität, Weiterentwicklung und Störungsfreiheit beim Kunden, soweit die Störung nicht nachweislich auf einen bereits bei Übergabe vorhandenen und von TELENORMA zu vertretenden Mangel des unveränderten Leistungsstands zurückzuführen ist.

§ 13 Nutzungsrechte an kundenindividuellen Entwicklungen

(1) Der Kunde erhält an vollständig vergüteten kundenindividuellen Entwicklungen ein einfaches, nicht ausschließliches, nicht übertragbares Nutzungsrecht für den vertraglich vereinbarten Zweck, soweit nicht ausdrücklich schriftlich ein weitergehendes Nutzungsrecht vereinbart wurde.

(2) Nutzungsrechte entstehen erst nach vollständiger Zahlung der für die jeweilige Leistung geschuldeten Vergütung. Bis zur vollständigen Zahlung ist TELENORMA berechtigt, die Nutzung zu untersagen oder bereitgestellte Leistungen zurückzuhalten bzw. zu sperren, soweit gesetzlich zulässig.

(3) Eine ausschließliche Lizenz, eine Übertragung von Urheberrechten, eine Co-Ownership, ein Weitergaberecht, ein Unterlizenzierungsrecht, ein Konzernnutzungsrecht, ein Recht zur wirtschaftlichen Verwertung gegenüber

Dritten oder ein Recht zur Bearbeitung des Sourcecodes wird nur eingeräumt, wenn dies ausdrücklich schriftlich vereinbart ist.

(4) Nicht beauftragte, nicht freigegebene, nicht fertiggestellte, nicht vergütete oder nicht abgenommene Entwürfe, Konzepte, Zwischenstände, Skizzen, Prototypen, Teststände, interne Entwicklungsschritte oder technische Vorarbeiten dürfen ohne ausdrückliche Zustimmung von TELENORMA nicht genutzt, weitergegeben oder verwertet werden.

§ 14 Abnahme, Leistungsbestätigung und produktive Nutzung

(1) Auch wenn kundenindividuelle Software-Entwicklung dienstvertraglich geprägt ist, kann TELENORMA für einzelne Leistungen, Arbeitspakete, Meilensteine, Prototypen, Releases, Module oder Endfassungen eine Leistungsprüfung bzw. Abnahme verlangen.

(2) TELENORMA zeigt die Fertigstellung oder Bereitstellung einer Leistung in Textform an. Der Kunde hat die Leistung unverzüglich, spätestens innerhalb von zehn Werktagen nach Zugang der Anzeige, zu prüfen und etwaige wesentliche Mängel unter genauer Beschreibung in Textform mitzuteilen.

(3) Erfolgt innerhalb dieser Frist keine nachvollziehbare Mängelanzeige zu wesentlichen Abweichungen vom beauftragten Leistungsumfang, gilt die Leistung als abgenommen bzw. als vertragsgemäß erbracht. Gleiches gilt bei produktiver Nutzung, Nutzung in einer Live-Umgebung, Weitergabe an eigene Mitarbeiter oder Dritte, Einstellung in einen App-Store, Nutzung in einem Kundensystem oder Freigabe gegenüber Endanwendern. TELENORMA wird den Kunden in der Fertigstellungsanzeige auf die Frist und die Folgen des Fristablaufs gesondert hinweisen.

(4) Eine Abnahme oder Leistungsbestätigung darf nicht aus Gründen verweigert oder verzögert werden, die außerhalb des beauftragten Leistungsumfangs liegen, insbesondere wegen noch offener Änderungswünsche, künftiger Erweiterungen, organisatorischer Entscheidungen, fehlender Mitwirkung, Fremdsystemproblemen, Drittanbieterfreigaben oder noch nicht abgeschlossener Verhandlungen über Anschluss- oder Rahmenverträge.

(5) Verzögert der Kunde die Abnahme oder Leistungsbestätigung aus Gründen, die TELENORMA nicht zu vertreten hat, werden vereinbarte oder nach Aufwand angefallene Vergütungsansprüche unabhängig von der formellen Abnahme fällig.

§ 15 Gewährleistung und Mängelbehandlung

(1) TELENORMA gewährleistet, soweit gesetzlich und vertraglich anwendbar, dass die von ihr erbrachten Leistungen im Zeitpunkt der Übergabe bzw. Leistungsbestätigung im Wesentlichen dem ausdrücklich beauftragten Leistungsumfang entsprechen. Unerhebliche Abweichungen, Bedienungsfragen, Geschmacksfragen, Optimierungswünsche oder nachträgliche Änderungswünsche begründen keinen Mangel.

(2) Software ist komplex. Auch bei sorgfältiger Entwicklung können Fehler unter bestimmten Anwendungsbedingungen nicht vollständig ausgeschlossen werden. TELENORMA schuldet keine fehlerfreie Software unter allen denkbaren System-, Daten-, Last-, Nutzungs- oder Fremdsystemkonstellationen.

(3) Mängel sind unverzüglich, nachvollziehbar, reproduzierbar und unter Angabe der betroffenen Version, Umgebung, Eingaben, Fehlermeldungen, Logs, Screenshots und Auswirkungen zu melden. Ohne ausreichende Fehlerbeschreibung ist TELENORMA nicht zur Bearbeitung verpflichtet; eine Bearbeitung kann nach Aufwand erfolgen.

(4) Die Gewährleistung ist ausgeschlossen, soweit Störungen, Einschränkungen oder Schäden auf Änderungen durch den Kunden oder Dritte, Sourcecodezugriff, Eigenbetrieb, kundenseitige Infrastruktur, Fremdsysteme, Schnittstellen, Datenqualität, fehlende Mitwirkung, Bedienfehler, Sicherheitsvorfälle, ungeeignete Hardware, geänderte Drittanbieterbedingungen oder nicht von TELENORMA freigegebene Systemumgebungen zurückzuführen sind. Liegt eine solche Ursache nahe, hat der Kunde im Rahmen seiner Mitwirkungspflichten die zur Abgrenzung erforderlichen Informationen bereitzustellen und darzulegen, weshalb die Störung dennoch auf den unveränderten Leistungsstand von TELENORMA zurückzuführen sein soll.

(5) Soweit Gewährleistungsansprüche bestehen, ist TELENORMA zunächst zur Nachbesserung, Umgehungslösung, Korrektur, Ersatzlieferung oder erneuten Bereitstellung berechtigt. Mehrere Nachbesserungsversuche sind zulässig, soweit dies dem Kunden zumutbar ist.

(6) Die Gewährleistungsfrist beträgt gegenüber Unternehmern zwölf Monate ab Abnahme, Leistungsbestätigung oder produktiver Nutzung, soweit nicht gesetzlich zwingend eine längere Frist gilt oder im Einzelfall eine kürzere bzw. andere Regelung wirksam vereinbart ist.

§ 16 Support, Pflege, Wartung, Updates und Weiterentwicklung

(1) Support, Pflege, Wartung, Monitoring, Bereitschaftsdienste, Reaktionszeiten, Wiederherstellungszeiten, Updates, Upgrades, Sicherheitsprüfungen, Betriebsunterstützung, Weiterentwicklung und laufende Betreuung sind nicht Bestandteil einer kundenindividuellen Entwicklungsleistung, sofern sie nicht ausdrücklich beauftragt wurden.

(2) Softwarepflege umfasst nur die Maßnahmen, die in einer gesonderten Service- oder Wartungsvereinbarung beschrieben sind. Upgrades, neue Leistungsmerkmale, neue Versionen, Erweiterungen, Performanceoptimierungen, Designänderungen, SEO, Mobile-Optimierung, Reporting, Statistik, App-Store-Anpassungen und kundenindividuelle Änderungen sind keine Softwarepflege, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart.

(3) Rechtlich oder technisch notwendige Anpassungen, die durch Änderungen von Gesetzen, Behördenpraxis, App-Stores, Betriebssystemen, Browsern, APIs, Drittanbietern, Sicherheitsanforderungen oder Kundenprozessen ausgelöst werden, sind gesondert zu beauftragen und nach Aufwand zu vergüten, soweit sie nicht ausdrücklich Bestandteil eines laufenden Servicevertrags sind.

(4) Eine faktische Unterstützung, Kulanzleistung, wiederholte Hilfeleistung oder technische Abstimmung begründet keine dauerhafte Support-, Wartungs-, Betriebs- oder Aktualisierungspflicht.

§ 17 Preise, Stundensätze, Auslagen und Preisanpassung

(1) Alle Preise verstehen sich netto zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer und sonstiger gesetzlicher Abgaben.

(2) Maßgeblich sind die im Angebot, in der Auftragsbestätigung, im Projektauftrag oder in der jeweils gültigen Preisliste genannten Stundensätze. Soweit kein Stundensatz vereinbart wurde, gelten die jeweils aktuellen Stundensätze von TELENORMA für die eingesetzten Rollen und Qualifikationen.

(3) Reisezeiten, Reisekosten, Spesen, Fahrtkosten, Übernachtungskosten, Lizenzkosten, Drittanbieterentgelte, Hardware, Cloud-, Hosting-, App-Store-, Payment-, API-, SMS-, Daten-, Zertifizierungs- oder sonstige externe Kosten werden gesondert berechnet, soweit sie nicht ausdrücklich im beauftragten Leistungsumfang enthalten sind.

(4) TELENORMA ist berechtigt, Stundensätze und laufende Entgelte für künftige Leistungen anzupassen, wenn sich Kostenfaktoren, insbesondere Personal-, Energie-, Hosting-, Rechenzentrums-, Lizenz-, Drittanbieter-, Versicherungs-, Sicherheits- oder regulatorische Kosten ändern. Für bereits vollständig beauftragte und abgeschlossene Zeiträume gilt dies nicht rückwirkend, sofern nicht ausdrücklich vereinbart.

§ 18 Zahlungsbedingungen und Zahlungsverzug

(1) Rechnungen sind, soweit nicht anders vereinbart, innerhalb von acht Kalendertagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug zur Zahlung fällig.

(2) Laufende Leistungen, Kontingente, Bereitschaften, Wartung, Support, SaaS-, Hosting- oder Betriebsleistungen können monatlich oder quartalsweise im Voraus berechnet werden.

(3) Bei Zahlungsverzug ist TELENORMA, insbesondere nach vorheriger Mahnung und angemessener Fristsetzung berechtigt, Leistungen zurückzuhalten, Zugänge zu sperren, Entwicklungsarbeiten auszusetzen oder Support zu verweigern. Eine Fristsetzung ist entbehrlich, wenn besondere Eilbedürftigkeit besteht, der Kunde die Zahlung ernsthaft und endgültig verweigert, erhebliche offene Forderungen bestehen oder Rechte, Systeme, Daten oder Sicherheitsinteressen von TELENORMA gefährdet sind.

(4) Eine Aufrechnung oder Zurückbehaltung durch den Kunden ist nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen zulässig. Gegenansprüche aus

anderen Vertragsverhältnissen berechtigen nicht zur Zurückhaltung von Zahlungen.

(5) TELENORMA ist berechtigt, Zahlungen nach eigenem Ermessen auf offene Forderungen anzurechnen, soweit gesetzlich zulässig und keine zwingende Zweckbestimmung des Kunden entgegensteht.

§ 19 Haftung

(1) TELENORMA haftet unbeschränkt bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, nach dem Produkthaftungsgesetz sowie in sonstigen Fällen zwingender gesetzlicher Haftung.

(2) Bei leichter Fahrlässigkeit haftet TELENORMA nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. In diesem Fall ist die Haftung auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt.

(3) Soweit gesetzlich zulässig, ist die Haftung bei leichter Fahrlässigkeit der Höhe nach auf das Dreifache der für den betroffenen Einzelauftrag netto vereinbarten Vergütung begrenzt; bei laufenden Leistungen ist sie auf das Dreifache der in den letzten zwölf Monaten vor Schadenseintritt für den betroffenen Leistungsbereich gezahlten Nettovergütung begrenzt.

(4) Eine Haftung für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, mittelbare Schäden, Folgeschäden, Betriebsunterbrechungen, Reputationsschäden, Datenverlust, Mehraufwendungen des Kunden, Schäden aus Fremdsystemen, Schäden aus Kundeninfrastruktur oder Schäden aus Eingriffen Dritter ist ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig und soweit TELENORMA diese nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht hat.

(5) Für Datenverlust haftet TELENORMA nur, soweit der Schaden auch bei ordnungsgemäßer, regelmäßiger und dem Stand der Technik entsprechender Datensicherung durch den Kunden nicht vermeidbar gewesen wäre.

(6) Die vorstehenden Haftungsregelungen gelten auch zugunsten von Organen, Mitarbeitern, Erfüllungsgehilfen, Subunternehmern und sonstigen Beauftragten von TELENORMA.

§ 20 Datenschutz, Daten, Inhalte und Compliance

(1) Der Kunde bleibt für die Rechtmäßigkeit der von ihm verarbeiteten, bereitgestellten, importierten, exportierten, gespeicherten oder übermittelten Daten, Inhalte und Prozesse verantwortlich.

(2) Soweit TELENORMA personenbezogene Daten im Auftrag verarbeitet, schließen die Parteien eine gesonderte Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung, soweit gesetzlich erforderlich.

(3) Der Kunde ist verantwortlich für steuerliche, handelsrechtliche, datenschutzrechtliche, arbeitsrechtliche, verbraucherschutzrechtliche, branchenspezifische, fiskalische, regulatorische und sonstige rechtliche Anforderungen an seine Geschäftsprozesse, Daten, Inhalte, Produkte, Preise, Belege, Aufzeichnungen, Archivierungen, Meldungen und Auswertungen.

(4) TELENORMA erbringt keine Rechts-, Steuer- oder Wirtschaftsprüfungberatung. Hinweise von TELENORMA zu technischen oder organisatorischen Umsetzungsmöglichkeiten ersetzen keine rechtliche oder steuerliche Prüfung durch den Kunden.

§ 21 KI-, Analyse- und datenbasierte Funktionen

(1) Soweit im Rahmen kundenindividueller Entwicklungen KI-, Analyse-, Prognose-, Optimierungs-, Entscheidungs- oder Automatisierungsfunktionen eingesetzt oder entwickelt werden, dienen deren Ergebnisse grundsätzlich der Unterstützung menschlicher Entscheidungen, sofern nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.

(2) TELENORMA übernimmt keine Garantie für die Richtigkeit, Vollständigkeit, Wirtschaftlichkeit, rechtliche Zulässigkeit oder Zweckmäßigkeit automatisierter Empfehlungen, Prognosen, Scores, Rankings, Texte, Klassifizierungen oder sonstiger KI-/Analyseergebnisse.

(3) Der Kunde bleibt verantwortlich für die Prüfung, Freigabe und Nutzung solcher Ergebnisse sowie für die Einhaltung gesetzlicher, regulatorischer, datenschutzrechtlicher und unternehmensinterner Vorgaben.

§ 22 Vertraulichkeit und Referenzen

(1) Die Parteien behandeln vertrauliche Informationen der jeweils anderen Partei vertraulich und schützen diese vor unbefugtem Zugriff Dritter. Vertraulich sind insbesondere Geschäftsgeheimnisse, nicht öffentliche technische Informationen, Kundendaten, Preise, Vertragsinhalte, Strategien, Quellcodes und Zugangsdaten.

(2) Nicht vertraulich sind Informationen, die allgemein bekannt sind, ohne Pflichtverletzung bekannt werden, rechtmäßig von Dritten erlangt werden oder unabhängig entwickelt wurden.

(3) TELENORMA ist berechtigt, den Namen und das Logo des Kunden als Referenz zu verwenden, sofern der Kunde dem nicht aus berechtigtem Grund widerspricht oder eine abweichende Vertraulichkeitsvereinbarung besteht.

§ 23 Subunternehmer, Dritte und Ansprechpartner

(1) TELENORMA ist berechtigt, zur Leistungserbringung Subunternehmer, freie Mitarbeiter, verbundene Unternehmen, Hostinganbieter, Cloud-Anbieter, Entwickler, Designer, Berater und sonstige Dienstleister einzusetzen.

(2) Ausschließlicher vertraglicher Ansprechpartner des Kunden bleibt TELENORMA, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde. Direkte Weisungen des Kunden an Subunternehmer oder direkte Abstimmungen mit Subunternehmern bedürfen der vorherigen Zustimmung von TELENORMA.

(3) Der Kunde erkennt an, dass nicht autorisierte Direktabstimmungen mit Subunternehmern zu Verzögerungen, Mehraufwand und zusätzlicher Vergütungspflicht führen können.

§ 24 Laufzeit, Kündigung einzelner Aufträge und Projektbeendigung

- (1) Einzelaufträge enden mit Erbringung der beauftragten Leistungen, mit Kündigung oder mit anderweitiger Beendigung. Laufende Entwicklungsaufträge auf Aufwandsbasis können, soweit nichts anderes vereinbart ist, von jeder Partei mit einer Frist von zehn Werktagen zum Monatsende in Textform beendet werden.
- (2) Bis zum Wirksamwerden der Beendigung erbrachte Leistungen, begonnene Arbeitspakete, notwendige Übergabeaufwände, Dokumentationsaufwände, Rückbau-, Migrations-, Sicherungs-, Bereinigungs- oder Abschlussarbeiten sind nach Aufwand zu vergüten.
- (3) Bereits entstandene Nutzungsrechte bleiben nur in dem Umfang bestehen, in dem die betreffenden Leistungen vollständig vergütet wurden. Nicht vergütete Leistungen dürfen nicht genutzt werden.
- (4) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor bei Zahlungsverzug, schwerwiegender Pflichtverletzung, unzulässiger Nutzung von TELENORMA-Software, Verletzung von Vertraulichkeitspflichten, Umgehung von Schutzmechanismen oder wesentlicher Gefährdung von Systemen, Daten oder Rechten von TELENORMA.

§ 25 Schlussbestimmungen

- (1) Änderungen und Ergänzungen dieser Bedingungen oder einzelner Verträge bedürfen der Schriftform oder einer ausdrücklichen Bestätigung durch TELENORMA in Textform, soweit nicht gesetzlich eine strengere Form vorgeschrieben ist. Dies gilt auch für die Änderung dieser Formregelung.
- (2) Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Die Parteien werden die unwirksame oder undurchführbare Bestimmung durch eine wirksame Regelung ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck möglichst nahekommt.
- (3) Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- (4) Erfüllungsort ist der Sitz von TELENORMA. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit diesen Bedingungen und den hierunter geschlossenen Verträgen ist, soweit gesetzlich zulässig, Stuttgart. TELENORMA bleibt berechtigt, den Kunden auch an dessen allgemeinem Gerichtsstand zu verklagen.