

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Seite 1 von 14

1. Allgemeines

Die vorliegenden Bestimmungen gelten ausschließlich bei Verwendung gegenüber Kunden, die nicht Verbraucher sind. Vorliegende Bestimmungen sind abschließend. Hiervon abweichende Bestimmungen des Kunden sind unbeachtlich; ihnen wird hiermit ausdrücklich widersprochen. Auch bestehen keine über diese Regelungen hinausgehenden Vereinbarungen. Solche Vereinbarungen bedürfen zu ihrer wirksamen Einbeziehung der Schriftform. Im Übrigen gilt die jeweils aktuelle und über die Internetseite von SolidLine (www.solidline.de) abrufbare Fassung dieser Geschäftsbedingungen zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses. Diese Bestimmungen aufhebende oder abändernde Absprachen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Das Formerfordernis kann weder mündlich noch stillschweigend aufgehoben oder außer Kraft gesetzt werden. Gleiches gilt auch, sofern hierdurch das Schriftformerfordernis selbst abbedungen werden soll.

2. Vertragsschluss

Von SolidLine angebotene Produkte und Leistungen stellen grundsätzlich unverbindliche Aufforderungen zur Abgabe eines Angebots durch den Kunden dar. Insoweit sind die jeweils genannten Spezifikationen, technischen Daten, Leistungsbeschreibungen und näheren Ausgestaltungen der von SolidLine angebotenen Produkte und Leistungen zunächst unverbindlich; Gleiches gilt für Prospekte Dritter – beispielsweise Herstellerprospekte –, für die grundsätzlich keine Haftung übernommen werden kann. Eine auf Abschluss eines Vertrags gerichtete Willenserklärung des Kunden stellt stets ein Angebot dar. Eine bloße Bestätigung von SolidLine über den Eingang des Angebots eines Kunden stellt keine Annahmeerklärung dar; die Annahme eines solchen Angebots erfolgt vielmehr durch gesonderte Auftragsbestätigung von SolidLine. Unterbreitet SolidLine in Abweichung von dem Vorstehenden im Einzelfall selbst ein Angebot auf Abschluss eines Vertrags, so hat ein solches Angebot eine Gültigkeitsdauer von 4 Wochen ab Angebotsdatum.

3. Preise, Zahlungsbedingungen

Alle genannten Preise verstehen sich zuzüglich Umsatzsteuer in der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorgegebenen gesetzlichen Höhe, beim Verkauf einschließlich handelsüblicher Verpackung und Lieferung frei Haus. Die Installation von Software-Produkten ist vorbehaltlich anderer Absprachen generell nicht im Preis beinhaltet. SolidLine bietet jedoch Installationsdienstleistungen an, die vom Kunden separat beauftragt werden können.

Rechnungen sind, soweit nicht abweichend vereinbart, sofort fällig und zahlbar rein netto ohne Abzug. SolidLine ist berechtigt, von dem Kunden den zu erwartenden Rechnungsbetrag oder einen geringeren, ins Ermessen von SolidLine gestellten Betrag bereits im Voraus zu fordern. Eine Aufrechnung des Kunden ist nur mit Gegenforderungen zulässig, die entweder von SolidLine unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind.

Wenn bei einer Teilzahlungsvereinbarung der Kunde mit einer Rate ganz oder teilweise in Verzug kommt wird die gesamte Restschuld einschließlich bis zum Fälligkeitstag aufgelaufener vereinbarter Zinsen sofort fällig.

Die gesamte Restschuld wird ferner fällig, wenn der Kunde seine Zahlungen allgemein eingestellt hat oder uns Umstände bekannt werden, die geeignet sind, die Kreditwürdigkeit des Kunden zu mindern. Gleiches gilt, wenn das Insolvenzverfahren über sein Vermögen eröffnet ist.

4. Versand, Lieferung

Die Lieferung erfolgt auf Gefahr des Kunden. Mit Übergabe der Ware an das mit ihrer Beförderung beauftragte Unternehmen erfüllt SolidLine die ihr obliegende Lieferverpflichtung. Zu gleichem Zeitpunkt geht die Gefahr für an der Ware gegebenenfalls entstehende Schäden auf den Kunden über. Ist zwischen den Parteien im Einzelfall eine Abholung der Ware vereinbart, geht die Gefahr zum Zeitpunkt der Mitteilung der Abholbereitschaft durch SolidLine auf den Kunden über, im Fall eines vorab vereinbarten Abholtermins zu diesem Zeitpunkt.

Angaben zu Liefer- und Leistungszeitpunkten sind unverbindlich, es sei denn, sie sind von SolidLine schriftlich als verbindlich bezeichnet. Liefer- und Leistungsfristen verlängern sich um den Zeitraum, in dem sich der Kunde in (Zahlungs-)Verzug befindet, sowie um den Zeitraum, in dem SolidLine durch nicht von ihr zu vertretende Umstände – beispielsweise durch höhere Gewalt – an der Lieferung oder Leistungserbringung gehindert ist; eine angemessene Anlaufzeit nach Ende des Hinderungsgrunds ist SolidLine zu gewähren.

Darüber hinaus gelten Fristen auch um den Zeitraum als verlängert, in dem der Kunde einer erforderlichen Mitwirkungsleistung nicht nachkommt und SolidLine hierdurch die Lieferung oder Leistungserbringung unangemessen erschwert oder gar unmöglich gemacht wird.

5. Gewährleistung

SolidLine übernimmt die Gewähr dafür, dass die vertragsgegenständlichen Waren und Software-Produkte (nachfolgend „Produkte“) die vereinbarte Beschaffenheit haben und sich für die vertraglich vorausgesetzte, bei fehlender Vereinbarung für die gewöhnliche Verwendung eignen. Insoweit gewährleistet SolidLine auch, dass die entsprechenden Produkte dem Kriterium praktischer Tauglichkeit genügen und die bei Software dieser Art übliche Qualität

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Seite 2 von 14

haben. Eine etwaige Funktionsbeeinträchtigung der Produkte, die aus Hardware-Mängeln, Umgebungsbedingungen, Fehlbedienung o. Ä. resultiert, ist kein Mangel. Auch bleibt eine nur unerhebliche Minderung der Qualität grundsätzlich unberücksichtigt. Ferner schließt SolidLine hiermit ausdrücklich Gewährleistungsansprüche für Software-Produkte oder ihre Leistungsfähigkeit aus, die vom Kunden kopiert, geändert oder verändert wurden. Auch eine Gewährleistung und/oder Zusicherung dafür, dass die Produkte für einen bestimmten Zweck geeignet sind, übernimmt SolidLine vorbehaltlich einer hiervon abweichenden individuellen Vereinbarung grundsätzlich nicht.

Bei Sachmängeln kann SolidLine zunächst nacherfüllen. Die Nacherfüllung erfolgt nach Wahl von SolidLine durch Beseitigung des Mangels, durch Lieferung von Software, die den Mangel nicht hat, oder dadurch, dass SolidLine Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Mangels zu vermeiden. Wegen eines Mangels sind zumindest 3 Nachbesserungsversuche hinzunehmen. Eine gleichwertige neue Programmversion oder die gleichwertige vorhergehende Programmversion, die den Fehler nicht enthalten hat, ist vom Kunden zu übernehmen, wenn dies für ihn zumutbar ist.

SolidLine gewährleistet nicht, dass die Nutzung von Software ununterbrochen oder fehlerfrei möglich sein wird oder dass sämtliche Fehler auch behoben werden können.

Die Verjährungsfrist bei Sachmängeln beträgt für Ansprüche auf Kaufpreistrückzahlung aus Rücktritt oder Minderung 1 Jahr ab Ablieferung der Software, bei sonstigen Ansprüchen aus Sachmängeln 1 Jahr ab Gefahrübergang.

6. Haftung

Jedwede Haftung von SolidLine bestimmt sich zunächst nach Art und Umfang der übernommenen Gewährleistung entsprechend der vorstehenden Regelungen (Ziffer 5). Für außerhalb der Gewährleistung liegende Sachverhalte wird grundsätzlich keine Haftung übernommen.

Im Übrigen ist die Haftung von SolidLine auf den typischerweise bei Vertragsabschluss vorhersehbaren Schaden beschränkt.

Keine Haftung wird für nicht den eigentlichen Vertragszweck darstellende Umstände übernommen. Ebenfalls haftet SolidLine nicht bei lediglich leicht fahrlässiger Verletzung unwesentlicher Vertragspflichten und/oder sich aus dem Vertrag ergebender – nicht wesentlicher – Nebenpflichten.

Ausgeschlossen ist eine Haftung von SolidLine schließlich bei Verzug oder Nichterfüllung, sofern dies direkt oder indirekt darauf zurückzuführen ist, dass höhere Gewalt oder Maßnahmen ziviler Behörden oder Militärbehörden, zivile Unruhen, Krieg, Streiks, Aussperrungen, Feuer, Überschwemmungen oder andere Gründe, die nicht von SolidLine beherrscht werden können, vorliegen.

Darüber hinaus haftet SolidLine unter keinen Umständen für Schäden, die aus vom Kunden zu vertretender unzureichender Auswahl, Überwachung, Verwaltung und/oder Kontrolle der Verwendung von Software – soweit vertragsgegenständlich – resultieren. Hiervon umfasst sind auch aus etwaigen Datenverlusten resultierende Schäden. Insofern hat ausschließlich der Kunde geeignete, dem jeweiligen aktuellen Stand der Technik entsprechende Maßnahmen der Datensicherung, der Abwehr schädlicher Anwendungen (Viren etc.) und zur Vermeidung etwaiger Datenverluste zu treffen. Es liegt mithin in der ausschließlichen Verantwortung des Kunden, die Arbeitsumgebung eines Software-Produkts sicherzustellen.

Ansprüche im Zusammenhang mit der in dieser Ziffer beschriebenen Haftung verjähren innerhalb eines Jahres ab Eintreten des Haftungsfalls.

Von vorstehenden Haftungsbeschränkungen ausdrücklich ausgenommen sind die Haftung von SolidLine für vorsätzlich herbeigeführte Schäden und für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt ebenso unberührt wie die Haftung aufgrund gesetzlicher Vorschriften, die eine Verantwortlichkeit auch ohne Verschulden vorsehen. Die vorstehenden Haftungsregelungen gelten demzufolge nicht, soweit nationale Rechtsordnungen im Einzelfall eine weitergehende Haftung zwingend vorschreiben.

7. Eigentumsvorbehalt

Der Kunde erwirbt das Eigentum an gelieferten Waren und das Nutzungsrecht für Software-Produkte erst mit vollständiger Bezahlung der vertragsgemäßen Vergütung an SolidLine. Zuvor hat er nur ein vorläufiges und widerrufbares Nutzungsrecht. Eigentums-, Besitz- und sämtliche gewerblichen Schutzrechte an Software-Produkten behalten sich SolidLine und/oder ein etwaiger Lizenzgeber von SolidLine vor.

8. Gewerbliche Schutzrechte

Der Kunde unterrichtet SolidLine unverzüglich schriftlich, falls Dritte gewerbliche Schutzrechte (z. B. Urheber- oder Patentrechte) an den von SolidLine gelieferten Waren und/oder Software-Produkten gegen ihn geltend machen. Der Kunde ermächtigt SolidLine, die Auseinandersetzung mit dem Dritten allein zu führen und/oder ihrerseits die Auseinandersetzung mit dem Dritten dem jeweiligen Software-Hersteller zu überlassen. Solange SolidLine von dieser Ermächtigung Gebrauch macht, darf der Kunde von sich aus die Ansprüche des Dritten nicht ohne Zustimmung von SolidLine anerkennen; SolidLine wehrt dann die Ansprüche des Dritten auf eigene Kosten ab und stellt den Kunden von allen mit der Abwehr dieser Ansprüche verbundenen Kosten

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Seite 3 von 14

frei, soweit diese nicht auf pflichtwidrigem Verhalten des Kunden, beispielsweise einer vertragswidrigen Nutzung der Programme, beruhen. Steht die Möglichkeit einer Verletzung gewerblicher Schutzrechte zu besorgen, kann SolidLine jederzeit nach eigener Wahl entweder das Produkt ersetzen, ändern, für den Kunden das Recht auf weitere Nutzung des Produkts erwerben oder das Produkt zurücknehmen und dem Kunden den nach steuerlichen Regeln abgeschriebenen Wert ersetzen.

9. Software-Lizenz

Nutzungsrechte an Software-Produkten (Programm und Benutzerhandbuch) werden dem Kunden jeweils im Umfang der dem Software-Produkt beiliegenden besonderen Lizenzbestimmungen des jeweiligen Software-Herstellers eingeräumt.

Im Übrigen sowie in Ergänzung solcher besonderen Lizenzbestimmungen gelten nachfolgende Regelungen, wobei im Zweifel die besonderen Lizenzbestimmungen stets vorrangig zur Anwendung gelangen:

Software-Produkte werden als Einzellizenz oder nach Maßgabe des Lizenzmanagement-Programms erworben. „Licence Management“ ist eine Lizenzierungsmethode, die es erlaubt, eine bestimmte Anzahl (und zwar bis zur Anzahl der erworbenen Lizenzen, für die Zahlung geleistet wurde) einer Software gleichzeitig auf je einem oder mehreren Datenverarbeitungsgeräten zu nutzen.

Sämtliche Software-Produkte werden dem Kunden auf der Grundlage einer persönlichen, nicht ausschließlichen und nicht übertragbaren Lizenz ausschließlich zur Nutzung durch den Kunden selbst zur Verfügung gestellt. Sonstige Verwertungshandlungen wie beispielsweise die Vermietung, der Verleih und die Verbreitung in körperlicher oder unkörperlicher Form, der Gebrauch der Software durch und für Dritte (z. B. Outsourcing, Rechenzentrumstätigkeiten, Application Service Providing) sind ohne vorherige schriftliche Zustimmung von SolidLine nicht gestattet. Die Lizenzbestimmungen werden vom Kunden mit dem Öffnen der Packung (Shrink-Wrap-Software), spätestens jedoch mit Beginn der Installation des Software-Produkts nach vorheriger Bestätigung, von den Lizenzbestimmungen Kenntnis zu haben und mit ihnen einverstanden zu sein, als verbindlich akzeptiert. Dies gilt auch dann, wenn die Installation des Software-Produkts durch einen SolidLine-Mitarbeiter durchgeführt wird.

Jedes Software-Produkt darf ausschließlich für Archiv- und Sicherungszwecke kopiert werden und/oder um eine fehlerhafte oder gebrauchte Kopie zu ersetzen oder wenn dies im Rahmen des Lizenzmanagements genehmigt wurde. Sämtliche Copyright-Vermerke und andere Hinweise auf gewerbliche Schutzrechte müssen auf jeder Kopie verbleiben. Das Software-Produkt darf unter keinen Umständen ohne entsprechende Zustimmung von SolidLine zurückübersetzt (disassembliert), zurückverwandelt (dekompilieren) und/oder einzelne Funktionen oder Teilprogramme, gleich zu welchem Zweck, aus dem Software-Produkt herausgelöst werden.

Mangels anderer Vereinbarung werden Software-Produkt und Benutzerhandbuch nach Wahl von SolidLine auf CD- oder DVD-ROM ausgeliefert. Unter keinen Umständen hat der Kunde einen Anspruch auf Überlassung des Quellcodes des Software-Produkts.

Das Nutzungsrecht an dem Software-Produkt endet automatisch, wenn der Kunde seinen Verpflichtungen zur Zahlung der vereinbarten Lizenzgebühr nicht nachkommt, den Besitz an der Software oder dem System aufgibt oder Software-Produkte ohne vorherige schriftliche Zustimmung von SolidLine außenstehenden Dritten zugänglich macht.

10. Software-Wartung

Für die kontinuierliche Pflege der vom Software-Hersteller lizenzierten Software-Produkte kann ein gesonderter Software-Wartungsvertrag zwischen SolidLine und dem Kunden auf der Grundlage der nachfolgenden Regelungen abgeschlossen werden.

Bei Abschluss einer Software-Wartung für ein Software-Produkt werden alle relevanten Informationen für die Software-Wartung wie Produktbezeichnungen, Serien- und Lizenznummern, Laufzeiten etc. in einem Systemschein dokumentiert und dem Kunden bei Abschluss und Änderungen schriftlich zur Verfügung gestellt.

Innerhalb des Software-Wartungsvertrags werden dem Kunden Leistungen von SolidLine und vom Software-Hersteller eingeräumt. Leistungen innerhalb einer Software-Wartung, die dem Kunden durch den Software-Hersteller eingeräumt werden, sind in den besonderen Software-Wartungsbestimmungen des Software-Herstellers dokumentiert. Die besonderen Software-Wartungsbestimmungen werden dem Software-Produkt beigelegt.

Im Übrigen und in Ergänzung solcher besonderen Software-Wartungsbestimmungen gelten nachfolgende Regelungen, wobei im Zweifel die besonderen Software-Wartungsbestimmungen der Software-Hersteller stets vorrangig zur Anwendung gelangen:

Innerhalb eines abgeschlossenen Software-Wartungsvertrags liefert SolidLine Software-Aktualisierungen an den Kunden für die unter Wartung stehenden Software-Produkte. Die Software-Aktualisierungen werden vom Software-Hersteller hergestellt und freigegeben. Je nach Software-Produkt kann die Lieferung der Software-Aktualisierung zu verschiedenen Zeitpunkten erfolgen. Die Lieferung umfasst, abhängig vom Software-Hersteller, die Lizenz und

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Seite 4 von 14

eventuell den Datenträger oder die Bereitstellung der Software-Aktualisierungen über das Internet bzw. in anderer marktüblicher Form. Lieferungen für Software-Aktualisierungen werden nur für Software-Produkte erbracht, die vom Software-Hersteller diese Form der Software-Aktualisierung beinhalten.

Innerhalb eines abgeschlossenen Software-Wartungsvertrags erbringt SolidLine Hotline-Leistungen durch die Bearbeitung von Kundenanfragen. Die Leistungen umfassen dabei Beratung, Unterstützung und Hilfestellung zu Software-Funktionen, Menübefehlen, Installation und Fehlerbehebung. Die Bearbeitung der Anfragen erfolgt über Internet, E-Mail oder über das Telefon. Innerhalb der Hotline-Leistungen erfolgt auch die Übernahme der Kommunikation für die Meldung von Software-Fehlern und der Kommunikation für die Bereitstellung von Software-Aktualisierungen. Die anfängliche Reaktionszeit von SolidLine auf eine Kundenanfrage beträgt 4 Stunden während der Hotline-Servicezeiten von Montag bis Freitag (außer an gesetzlichen Feiertagen) von 8:00 bis 17:30 Uhr. Das Zeitkontingent für die Bearbeitung von Kundenanfragen ist auf maximal 30 Minuten pro Tag und insgesamt auf 5 Stunden pro Kalendermonat begrenzt. Die Kommunikationssprache mit den Hotline-Mitarbeitern von SolidLine ist Deutsch. Die Kommunikation mit Mitarbeitern der Software-Hersteller kann auch in englischer Sprache ablaufen. Kundenanfragen werden in der Reihenfolge des Eingangs bei der Hotline von SolidLine bearbeitet. Insoweit besteht seitens des Kunden kein Anspruch auf sofortige, sondern nur auf eine schnellstmögliche Bearbeitung. Zudem gewährt SolidLine den Kunden mit abgeschlossener Software-Wartung Zugriff auf das Support-Portal www.mySolidLine.de von SolidLine, um die Erstellung und Bearbeitung von Anfragen durch den Kunden außerhalb der Hotline-Servicezeiten zu ermöglichen.

Mit einem abgeschlossenen Software-Wartungsvertrag sind nicht alle denkbaren Serviceleistungen abgedeckt. Insbesondere sind kundenspezifische Software-Entwicklungen, Consulting, Anwender- und Update-Schulungen, Arbeiten an der IT-Infrastruktur, die Installation von Software und das Recht zur Erbringung von Hotline-Leistungen durch SolidLine direkt beim Kunden ausgeschlossen. Auch die Wiederherstellung verlorener Daten ist unabhängig von der Ursache des Datenverlusts nicht im Leistungsumfang enthalten. Ebenso sind die Datensicherung und die Bearbeitung von Anfragen, die durch Fremdeinwirkungen, falsche Systemvoraussetzungen, unsachgemäße Installation, Vandalismus etc. bedingt sind, ausgeschlossen.

Eine ordnungsgemäße Leistungserbringung durch SolidLine setzt die Erfüllung der nachfolgenden Mitwirkungspflichten des Kunden voraus. Der Kunde hält die im Systemschein aufgeführte Software zumindest auf dem Stand, der vom jeweiligen Software-Hersteller noch in vollem Umfang und uneingeschränkt unterstützt wird. Die Installation der Software-Produkte bzw. der Software-Aktualisierungen obliegt dem Kunden; er verantwortet zudem auch die Einhaltung der Software-Systemvoraussetzungen und die Prüfung der Kompatibilität mit anderen möglichen angeschlossenen Systemen. Der Kunde verpflichtet sich, SolidLine alle zur richtigen Erfüllung der Software-Wartung notwendigen Informationen und Unterlagen rechtzeitig und vollständig zu übergeben. Zur Störungsbehandlung über Ferndiagnose erlaubt der Kunde SolidLine oder dem jeweiligen Software-Hersteller die Aufschaltung auf sein System. Voraussetzung dafür ist ein Internetzugang. Falls erforderlich, erlaubt der Kunde Mitarbeitern von SolidLine und ggf. den Mitarbeitern der jeweiligen Software-Hersteller den Zugang zu den Rechnern, auf denen die Software installiert ist. Der Kunde benennt SolidLine gegenüber einen verantwortlichen Ansprechpartner und einen Vertreter, mit dem/denen die Tätigkeiten von SolidLine abzustimmen sind und der/die zur Abgabe bzw. Entgegennahme verbindlicher Erklärungen zu fachlichen und organisatorischen Fragen bevollmächtigt ist/sind. Der Kunde stellt auf seine Kosten die betrieblichen Voraussetzungen für die Leistungserbringung durch SolidLine sicher. Der Kunde trägt die Verantwortung für die Bedienung und den Unterhalt der Software, für die Sicherung und Wiedergewinnung von Daten und Programmen, die Sicherstellung von Ausweichlösungen im Katastrophenfall, die Schulung seines Personals und die Überprüfung der mit der Software erzielten Resultate. Die vorgenannten Mitwirkungspflichten sind wesentliche Pflichten des Kunden. Falls der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht oder nicht rechtzeitig und ausreichend nachkommt, trägt er den für SolidLine entstehenden Mehraufwand.

Die Gebühr für die Software-Wartung ist im dazugehörigen Systemschein festgelegt und wird spätestens mit dem nächsten Monatsersten fällig, der auf die Bestellung der Software-Wartung folgt. Die Wartungsgebühr wird jeweils für ein Vertragsjahr im Voraus in Rechnung gestellt. Ist der Kunde mit der Zahlung im Verzug, kann ein Säumniszuschlag von 1 % pro Monat verlangt und die Hotline-Leistungen können bis Zahlungseingang ausgesetzt werden. Hat SolidLine dem Kunden einen Preisnachlass aufgrund einer längeren Laufzeit als 1 Jahr gewährt und kommt der zugehörige Systemschein aufgrund einer Systemstilllegung oder eines Systemverkaufs beim Kunden in Wegfall, so ist SolidLine berechtigt, dem Kunden für das laufende Vertragsjahr den gegenüber dem aktuellen Listenpreis eingeräumten Preisvorteil nachträglich in Rechnung zu stellen.

Der Software-Wartungsvertrag beginnt mit der Annahme der Kundenbestellung durch SolidLine und endet erstmalig mit dem auf dem Systemschein angegebenen Enddatum. Die Dauer der Software-Wartung hat eine Laufzeit von 1 Jahr, soweit im Systemschein nichts Abweichendes vereinbart wurde. Die genaue Laufzeit geht aus dem Systemschein hervor und kann unterschiedliche Beginn- und Endtermine für die einzelnen Software-Produkte haben. Erweiterungen, Kürzungen oder Änderungen eines Systemscheins werden, soweit der Kunde nicht innerhalb von 4 Wochen nach Eingang des Systemscheins schriftlich widerspricht, ohne Weiteres gültig. Sofern nicht der Kunde oder SolidLine mit einer Kündigungsfrist von 3 Monaten vor dem Enddatum schriftlich kündigt, verlängert sich der Software-Wartungsvertrag stillschweigend um ein weiteres Jahr zu den Listenpreisen von SolidLine, sofern nichts anderes im Systemschein vereinbart wurde. Sind mehrere Einträge über Software-Wartung von Software-Produkten im Systemschein aufgeführt, so können die Software-Wartungsverträge unter Einhaltung der Kündigungsfrist auch einzeln gekündigt werden. Dieselbe Regelung gilt ebenso für alle folgenden Verlängerungsjahre. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt hiervon unberührt. SolidLine steht das Recht zur fristlosen außerordentlichen Kündigung insbesondere zu, wenn der Kunde seiner Verpflichtung zur Zahlung der vereinbarten vertraglichen Vergütung trotz Mahnung und angemessener Nachfristsetzung ganz oder zu nicht unerheblichen Teilen nicht nachkommt oder wenn der Kunde seine Verpflichtungen nach einer angemessenen Fristsetzung nachhaltig in erheblicher Weise verletzt oder wenn aufseiten des Kunden eine wesentliche Verschlechterung oder erhebliche Gefährdung seiner Vermögenslage vorliegt und dadurch zugleich die Ansprüche und Interessen von SolidLine gefährdet werden oder wenn die Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden mangels Masse abgelehnt wird oder wenn der jeweilige Software-Hersteller der im Systemschein beschriebenen Software-Produkte sie – aus von SolidLine nicht zu vertretenden Gründen – nicht mehr vertreibt bzw. unterstützt. Alle Änderungen, Ergänzungen oder Kündigungen der Systemscheine bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

SolidLine ist berechtigt, die Höhe der jährlichen Wartungsgebühr veränderten Kostenfaktoren anzupassen. Derartige Veränderungen sind insbesondere, aber nicht abschließend, in Preisänderungen der Software-Hersteller, Tarifabschlüssen, steigenden Energie- und Rohstoffpreisen oder sonstigen nicht von SolidLine zu vertretenden Kostenveränderungen zu sehen. Über solche Anpassungen informiert SolidLine den Kunden mindestens 3 Monate vor ihrem Inkrafttreten schriftlich. Beträgt die Erhöhung der Wartungsgebühr mehr als 10 %, so ist der Kunde berechtigt, innerhalb von 10 Tagen nach Mitteilung die Wartung des betroffenen Software-Produkts zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preiserhöhung schriftlich zu kündigen.

11. Geheimhaltung

Gewerblich geschützte und vertrauliche Informationen, die von SolidLine zur Verfügung gestellt werden, werden dem Kunden nur zum Zweck der Nutzung bei der Installation und dem Betrieb der Produkte bzw. zu seiner Unterstützung in diesem Zusammenhang zugänglich gemacht. „Gewerblich geschützte und vertrauliche Informationen“ bedeuten Dokumentation, Software-Produkte, Daten und andere Informationen. Der Kunde wird solche Informationen – auch über das Vertragsende hinaus – nicht an Dritte weitergeben und sie vor nicht genehmigter Weitergabe schützen.

12. Beendigung

Verletzt der Kunde eine wesentliche Regelung vorliegender Bestimmungen und behebt er eine solche Verletzung nicht innerhalb von 5 Werktagen nach Erhalt einer entsprechenden schriftlichen Mahnung von SolidLine oder wird der Kunde zahlungsunfähig oder besteht ein Vergleich oder eine Versammlung mit seinen Gläubigern oder wird ein Verwalter für irgendeinen Teil der Vermögensanlagen des Kunden bestellt, kann SolidLine es ablehnen, den Kunden zu beliefern. SolidLine behält sich in diesen Fällen zudem ausdrücklich vor, nach vorheriger Ankündigung die Geschäftsräume des Kunden zu betreten, um Produkte zu entfernen, hinsichtlich derer gem. Ziffer 7 dieser Bestimmungen noch kein Eigentum bzw. erst ein vorläufiges und widerrufbares Nutzungsrecht erworben wurde.

13. Export

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass bestimmte Produkte einer besonderen Exportkontrolle unterliegen können. Der Kunde ist damit einverstanden, dass kein Produkt exportiert oder wiederverkauft werden kann – sei es direkt oder indirekt, separat oder als Teil eines Systems –, ohne dass der Kunde zuvor auf eigene Kosten sämtliche Regelungen und anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen eingehalten hat und zuvor die Zustimmung des Handelsministeriums der Vereinigten Staaten und/oder einer anderen zuständigen Behörde eingeholt hat.

14. Zusätzliche Bedingungen

Die nachfolgenden zusätzlichen Bedingungen für Schulungen, Consulting-Dienstleistungen und Hardware-Miete gelten in Ergänzung der sonstigen Bestimmungen. Im Zweifel gehen diese zusätzlichen Bedingungen den sonstigen (allgemeinen) Bestimmungen vor. Für Cloud-Leistungen gelten zusätzlich die AGB des Cloud-Service-Providers.

14.1. Zusätzliche Bedingungen für Schulungen

A. Anmeldung/Buchung/Bestätigung

Eine Anmeldung zu einer SolidLine Schulung hat schriftlich oder online unter www.solidline.de durch den Auftraggeber zu erfolgen und muss neben den Angaben zum beauftragenden Unternehmen folgende Teilnehmerinformationen beinhalten:

- Vor- und Zuname
- E-Mail-Adresse
- Telefonnummer

Darüber hinaus sollen bei der Anmeldung der/die vom beauftragenden Unternehmen gewünschte/-n Termin/-e und die Teilnehmerinformationen für die Schulung verbindlich angegeben werden. Steht bei Anmeldung ein Termin noch nicht fest, so haben sich die Parteien innerhalb von 2 Wochen nach Zustandekommen einer verbindlichen Buchung diesbezüglich abzustimmen.

Anmeldungen werden durch SolidLine per E-Mail bestätigt und gelten dann als verbindliche Buchungen.

B. Leistungen

Die Schulungen werden mit dem jeweils aktuellsten Software-Produkt durchgeführt und beinhalten hierauf bezogene Schulungsunterlagen (nachfolgend

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Seite 6 von 14

„Unterlagen“). Diese Unterlagen sind urheberrechtlich geschützt. Eine Vervielfältigung der Unterlagen durch den Auftraggeber – unabhängig davon, ob in Papier-, digitaler oder sonstiger Form – ist ohne ausdrückliche schriftliche Zustimmung von SolidLine nicht gestattet.

Schulungen in den deutschen Schulungszentren verstehen sich inklusive Pausengetränken und Mittagessen. Sonstige Schulungen beinhalten kein Mittagessen.

Jeder Teilnehmer erhält nach Beendigung der Schulung ein Zertifikat.

Detaillierte Informationen zu den Schulungen und den dort vermittelten Inhalten erhalten Sie vorab auf den Internetseiten der SolidLine (www.solidline.de). Die Beschreibung der Schulung und der darin vermittelten Inhalte entspricht dem Stand zum Zeitpunkt der jeweiligen Veröffentlichung. Geringfügige Änderungen aufgrund von Aktualisierungen und Weiterentwicklungen der Schulungen bleiben vorbehalten.

C. Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung erfolgt unmittelbar nach Vorliegen einer verbindlichen Buchung für alle bestellten Schulungen, Schulungspakete und -kontingente. Rechnungen sind bis spätestens eine Woche vor Beginn der ersten Schulung in vollem Umfang zu bezahlen. Nur bezahlte Schulungen berechtigen zur Teilnahme.

Leistungen aus Schulungspaketen oder -kontingenten müssen innerhalb von 12 Monaten in Anspruch genommen werden. Nach dieser Frist verfallen alle bis dahin nicht in Anspruch genommenen Leistungen, soweit die Nichtinanspruchnahme nicht von SolidLine zu vertreten ist. Eine Verlängerung der Anspruchsfrist erfolgt nur nach schriftlicher Bestätigung durch SolidLine. Ein Anspruch des Auftraggebers auf Rückerstattung für nicht wahrgenommene Schulungen besteht nicht.

D. Absage/Terminverschiebung durch den Auftraggeber

Bestätigte Schulungstermine können im vom Auftraggeber nachzuweisenden Ausnahmefall durch ihn bis zu 10 Werktagen vor Kursbeginn einmalig verschoben werden. Mit der Verschiebung muss ein erneuter Termin vereinbart werden, der innerhalb einer Frist von 3 Monaten liegt. Die Zahlung ist dennoch zum Beginn des ursprünglichen Schulungstermins fällig. Sollte die Teilnahme des angegebenen Teilnehmers aus besonderem Anlass unmöglich sein, kann eine Ersatzperson benannt werden.

Anderenfalls fallen bei einer Absage durch den Auftraggeber innerhalb von 10 Werktagen bis zu 5 Werktagen vor Schulungsbeginn Stornokosten in Höhe von 50 % des Schulungspreises an. Nach dieser Frist werden Stornokosten in Höhe von 100 % fällig. Im Interesse des Auftraggebers empfiehlt SolidLine den vorsorglichen Abschluss einer Teilnehmer-Stornoversicherung.

Absagen und Terminverschiebungen haben schriftlich durch den Auftraggeber zu erfolgen.

E. Absage/Terminverschiebung durch die SolidLine GmbH

Schulungen können nur mit mindestens 3 Teilnehmern stattfinden. Bei Nichterreichen der Mindestteilnehmerzahl oder im Fall höherer Gewalt (z. B. Krankheit des Trainers) ist SolidLine berechtigt, Schulungen gegen umgehende Rückerstattung bereits erhaltener Teilnahmegebühren abzusagen oder die Schulung auf einen anderen Termin zu verschieben. Darüber hinausgehende Ansprüche des Auftraggebers sind ausgeschlossen.

F. Schulungszeiten/Anreise

Anfangszeiten und Dauer der Schulungen sind in den Schulungsbeschreibungen hinterlegt. Detaillierte Informationen zu einzelnen Schulungszentren, Wegbeschreibungen und Informationen zu Übernachtungsmöglichkeiten können auf den Internetseiten der SolidLine (www.solidline.de) eingesehen werden.

G. Sonstige Hinweise

In den Schulungsräumen besteht grundsätzlich Rauchverbot. Das Benutzen von Mobiltelefonen, Smartphones etc. während des Unterrichts ist untersagt.

14.2. Zusätzliche Bedingungen für Consulting-Dienstleistungen

A. Leistungen

Der im Vorfeld der Leistungserbringung von den Parteien zu vereinbarende Leistungsumfang für die jeweilige/-n Consulting-Dienstleistung/-en ist bindend, hierzu zählen insbesondere:

- Art und Anzahl der zu installierenden Clients
- Umfang der zu installierenden Software-Pakete
- Teilnehmerzahl und grundlegende Inhalte kundenspezifischer Schulungen (s. u.)
- Projekthinhalte und Projektpläne

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Seite 7 von 14

Nachträgliche Änderungen des vereinbarten Leistungsumfangs der Consulting-Dienstleistung können zu erhöhtem Aufwand führen. Hierdurch etwaig entstehende Zusatzkosten – soweit vom Auftraggeber veranlasst – sind von ihm zu tragen. Wünsche zur Änderung des Leistungsumfangs der Consulting-Dienstleistung sind SolidLine spätestens 5 Tage vor dem Leistungstermin schriftlich mitzuteilen. SolidLine behält sich allerdings vor, kurzfristige Änderungswünsche abzulehnen, wenn und soweit eine Berücksichtigung der mitgeteilten Änderungswünsche unter Aufbringung angemessener Anstrengungen nicht möglich ist.

Änderungen am Leistungsumfang zum Zeitpunkt bzw. während der Leistungserbringung sind ausschließlich in Abstimmung mit dem durchführenden Trainer möglich.

Eine in Angeboten und/oder Aufträgen von SolidLine angegebene Leistungseinheit „Manntag“ oder „Personentag“ umfasst eine Dauer von 8 (in Worten: acht) Stunden. Soweit nicht anders vereinbart erfolgt die Leistungserbringung im Zeitraum von Montag bis Freitag, 08:00 – 17:30 Uhr. Für vertraglich vereinbarten Leistungen außerhalb dieses Zeitraums werden Nacht- und Wochenendzuschläge in Höhe von 50% des Consulting Dienstleistung Listenpreises (Stunden-/Tagessatz) fällig. Für die vertraglich vereinbarte Bereitstellung von Bereitschaftsdiensten ohne direkte Leistungserbringung (Mitarbeiter in Rufbereitschaft zur möglichen Aufnahme einer Consulting Dienstleistung) werden 50% des Consulting Dienstleistung Listenpreises fällig (Stunden-/Tagessatz).

Der Auftraggeber hat die zur Erbringung der Consulting-Dienstleistung an seinen Standorten erforderliche technische Infrastruktur in einem hierfür geeigneten Zustand bereitzustellen. Dies umfasst insbesondere die volle Funktionsfähigkeit der vom Auftraggeber zum Zwecke der Beratung zur Verfügung gestellten Hard- und Software. Der Auftraggeber hat Störungen in der von ihm bereitgestellten technischen Infrastruktur, die die ordnungsgemäße Durchführung der Consulting-Dienstleistung beeinträchtigen, unverzüglich auf seine Kosten zu beseitigen. Ansprüche des Auftraggebers gegen SolidLine wegen einer aufgrund solcher Störungen nicht ordnungsgemäß erbrachten Consulting-Dienstleistung sind ausgeschlossen.

Sämtliche von SolidLine im Auftrag des Auftraggebers durchgeführten Simulationsberechnungen (z.B. FEM- bzw. FE Berechnungen) sind Bestandteil der Consulting-Dienstleistung und dienen in diesem Rahmen ausschließlich dem Zwecke der Anschauung bzw. Vorführung von Software und der Beratung des Auftraggebers. SolidLine übernimmt keinerlei Haftung gegenüber dem Auftraggeber oder Dritten für die Richtigkeit der hierdurch erzielten Ergebnisse. Dies gilt insbesondere aber nicht abschließend für die Übereinstimmung der Ergebnisse in Bezug auf die realen Belastungs- und Beanspruchungsverhältnisse sowie den resultierenden Gestaltänderungen, Strömungsverhältnissen und thermischen Zuständen.

B. Schulungen und Workshops in den Räumlichkeiten des Auftraggebers oder Dritter

Bei interaktiven Schulungen und Workshops, die von Teilnehmern selbstständig durchgeführte Praxisübungen einschließen, ist die maximale Teilnehmerzahl aus didaktischen Gründen auf 8 Personen beschränkt. Bei reinen Vortragsschulungen ist die Teilnehmerzahl grundsätzlich nicht beschränkt, richtet sich aber nach den räumlichen Kapazitäten des Auftraggebers.

Soweit nicht anders vereinbart, ist der Auftraggeber für die Bereitstellung der zur Durchführung von Schulungen oder Workshops notwendigen Infrastruktur verantwortlich. Hierzu zählen insbesondere geeignete Räumlichkeiten, ein leistungsfähiger Beamer sowie die zur Durchführung der Leistung notwendige PC-Hardware nebst darauf installierter Software-Anwendungen (beispielsweise MS Office, SOLIDWORKS Anwendungen etc.) und dazugehöriger Software-Lizenzen. Über die im Einzelfall von SolidLine zur Durchführung von Schulungen oder Workshops benötigten Ausstattungsmerkmale haben sich die Parteien mit angemessenem Vorlauf von mindestens 14 Tagen abzustimmen.

Im Fall ganztägiger Schulungen oder Workshops in Räumlichkeiten des Auftraggebers oder Dritter ist grundsätzlich der Auftraggeber für die Bereitstellung von Verpflegung einschließlich Mittagessen und Getränken verantwortlich.

Soweit nicht anders vereinbart, sind Trainingshandbücher und/oder anderweitige Begleitdokumentationen nicht in den Consulting-Dienstleistungen für Schulungen und Workshops in den Räumlichkeiten des Auftraggebers enthalten und müssen mit angemessener Vorlaufzeit von mindestens 4 Wochen gesondert für jeden Teilnehmer bestellt werden.

C. Bedingungen bei Software-Installationen

Der Auftraggeber trägt dafür Sorge, dass relevante Server- und Client-Arbeitsplätze zugänglich sind und während der Installationsarbeiten vollständig zur Verfügung stehen. Benötigte Passwörter müssen zu Beginn der Installationsdienstleistung durch den Auftraggeber bereitgestellt werden.

Dem Auftraggeber ist bewusst, dass während der Installations- und Einrichtungsarbeiten die vorhandene Hard- und Software-Umgebung für den Produktivbetrieb nicht zur Verfügung stehen kann.

Verzögerungen, die durch mangelnde Verfügbarkeit und/oder Zugänglichkeit und/oder durch fehlende administrative Berechtigungen entstehen, gehen zulasten des Auftraggebers.

D. Abnahme

Die durchgeführten Leistungen werden in einem Leistungsnachweis durch den/die SolidLine Trainer dokumentiert und dem Auftraggeber zur Abnahme und Unterschrift unmittelbar nach der Leistungserbringung vorgelegt. Der Auftraggeber ist verpflichtet, innerhalb einer Frist von 5 Werktagen eine vereinbarungsgemäß erbrachte Leistung abzunehmen und/oder auf die Leistungserbringung bezogene Einwendungen zu erheben. Erfolgt innerhalb genannter Frist keine Abnahme und/oder wird innerhalb dieser Frist keine Einwendung erhoben, so gilt die Leistung als abgenommen.

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Seite 8 von 14

E. Rechnungsstellung

Consulting-Dienstleistungen werden umgehend nach Abnahme in Rechnung gestellt.

14.3. Zusätzliche Bedingungen für Hardware-Miete

A. Mietsache, Nutzung

Im Rahmen eines Mietverhältnisses stellt SolidLine dem Mieter die im jeweiligen Angebotstext genannte Anzahl von Geräten (nachfolgend „Mietsache“) für die Mietdauer – insbesondere zu Lehrzwecken – zur Verfügung. Eine anderweitige kommerzielle Nutzung der Mietsache, insbesondere auch der mit der Hardware bereitgestellten Software, sowie Untervermietung ist nicht gestattet. Der Mieter stellt SolidLine im Fall nicht bedingungsgemäßer Nutzung der Mietsache einschließlich Software von allen eventuellen Schadenersatzansprüchen Dritter frei. Der Mieter hat die Geräte in seinem unmittelbaren Besitz zu belassen und sie nur an dem vereinbarten Einsatzort zu verwenden. Ein Anspruch seitens des Mieters auf Bereitstellung eines spezifischen Gerätetyps besteht nicht.

B. Mietdauer, Mietzins

Die Mietdauer wird zwischen den Parteien individuell vereinbart. Der Mietzins wird nach Tagen je Gerät (Anzahl Tage × Anzahl Geräte) berechnet, die Mindestmietdauer beträgt 1 Tag.

C. Lieferung, Rückgabe

Die Auslieferung der Mietsache durch SolidLine an den Mieter erfolgt frei Haus. Sämtliche Kosten/Gefahren für die Rückverbringung des gemieteten Geräts bis zum Zeitpunkt der Übergabe an SolidLine trägt der Mieter. Der Mieter verpflichtet sich, das gemietete Gerät nach Ablauf des vereinbarten Mietzeitraums unverzüglich an SolidLine zurückzugeben und für ausreichende Transportversicherung (Wiederbeschaffungswert) zu sorgen. Bei verspäteter Rückgabe der Mietsache wird der Mietpreis nachberechnet, maßgeblich hierfür ist das Versanddatum.

D. Haftung

Der Mieter haftet in vollem Umfang für Verlust und Beschädigung der zur Verfügung gestellten Mietsache ab dem Zeitpunkt des Gefahrübergangs. Die Gefahr der qualitativen Verschlechterung bis hin zum technischen Totalausfall der Mietsache (Betriebsgefahr) wegen unsachgemäßen Behandeln oder Bedienens der Mietsache durch den Mieter oder Dritte geht bei Auslieferung durch das von SolidLine mit der Beförderung der Mietsache beauftragte Unternehmen auf den Mieter über. Die Gefahr zufälligen Untergangs oder der Verschlechterung oder Unmöglichkeit der Herausgabe der Mietsache (Leistungsgefahr) geht ebenfalls bei entsprechender Auslieferung durch SolidLine auf den Mieter über.

Beschädigungen oder unvollständige Bereitstellungen der Mietsache sind gegenüber SolidLine unverzüglich anzuzeigen. Der Mieter ist verpflichtet, die Mietsache vom Übergang der Gefahr an bis zur Rückgabe an SolidLine gegen Beschädigung und Verlust zu sichern und durch einen Versicherungsvertrag bis zur Höhe des Wiederbeschaffungswerts zu versichern.

SolidLine haftet für den funktionstüchtigen Zustand der Mietsache zum Zeitpunkt des Gefahrübergangs unter Ausschluss weiterer Ansprüche wie folgt: Hat die Mietsache im Zeitpunkt des Gefahrübergangs einen Fehler, der ihre Tauglichkeit zum vertragsmäßigen Gebrauch aufhebt oder in einem Umfang mindert, der einer Aufhebung gleichkommt, kann SolidLine nach ihrer Wahl den Fehler beheben oder die fehlerhafte Mietsache austauschen oder – soweit Fehlerbehebung oder Austausch der Mietsache unter Aufbringung angemessener Anstrengungen nicht möglich sind – vom Vertrag zurücktreten. Für die Dauer der Aufhebung der Tauglichkeit ist der Mieter von der Pflicht zur Mietzahlung befreit. Ist die Tauglichkeit der Mietsache lediglich gemindert, so mindert sich der Mietzins in entsprechendem Umfang.

15. Nebenbestimmungen

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise rechtsunwirksam bzw. lückenhaft sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die mangelhafte oder lückenhafte Bestimmung ist in eine solche umzudeuten, deren wirtschaftlicher und juristischer Sinn der mangelhaften Bestimmung möglichst nahekommt, aber wirksam und/oder vollständig ist.

SolidLine hat das Recht, die Geschäftsräume des Kunden zu betreten, um die Einhaltung der nach diesen Geschäftsbedingungen dem Kunden obliegenden Verpflichtung zu überprüfen, sofern dies zuvor unter Einhaltung einer angemessenen Frist angekündigt wurde.

Auf das Vertragsverhältnis zwischen SolidLine und dem Kunden findet ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland mit Ausnahme des UN-Kaufrechts (CISG) Anwendung.

Besonderer Gerichtsstand für etwaige Rechtsstreitigkeiten ist Wiesbaden. SolidLine behält sich vor, den Kunden auch am Gericht seines Wohn- bzw. Unternehmenssitzes zu verklagen. Als Erfüllungsort für sämtliche sich aus einem Vertrag ergebende Rechte und Pflichten gilt Walluf.

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Seite 9 von 14

16. Auftragsverarbeitung gem. Art. 28 EU-DS-GVO

Zwischen SolidLine GmbH (Auftragnehmer) und den Kunden (Auftraggeber) wird folgender Vertrag über Auftragsverarbeitung nach Art. 28 Abs. 3 und den weiteren Bestimmungen der Verordnung 2016/79 EU (EU Datenschutz-Grundverordnung) [i.F.: „EU-DS-GVO“], sowie sonstiger anwendbarer datenschutzrechtlicher Bestimmungen Vertragsbestandteil:

16.1. Gegenstand und Dauer des Auftrags, Auftragsinhalt

A. Inhalt

Der Auftragnehmer verarbeitet personenbezogene Daten im Auftrag des Auftraggebers.

Inhalt des Vertrages ist die Regelung aller datenschutzrechtlicher Fragen zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer.

B. Gegenstand des Auftrags

Gegenstand des Auftrags zum Datenumgang ist die Durchführung folgender Aufgaben durch den Auftragnehmer:

Verkauf von Software und Lizenzen, Softwarewartung, und Dienstleistungen

C. Dauer des Auftrags

Die Dauer dieses Auftrags (Laufzeit) entspricht der Laufzeit der Leistungsvereinbarung.

D. Art und Zweck der vorgesehenen Verarbeitung von Daten

Nähere Beschreibung des Auftragsgegenstandes im Hinblick auf Umfang, Art und Zweck der Aufgaben des Auftragnehmers:

Zweck der Erfassung von personenbezogenen Daten ist die Durchführung der vereinbarten Leistung, die sich aus dem zu Grunde liegenden Hauptvertrag oder der Einzelvereinbarung zwischen den Parteien ergibt. Zum Zweck der Durchführung des Vertrags werden insbesondere Daten erhoben, erfasst, gespeichert und verarbeitet für Supportdienstleistungen, speziell beim Hotlineservice, in der Auftragsverarbeitung, sowie für Marketing- und Vertriebsaktivitäten, sofern dies gesetzlich zulässig ist.

E. Art der Daten

Gegenstand der Verarbeitung personenbezogener Daten sind folgende Datenarten / -kategorien:

- Personenstammdaten (Anrede, Vorname, Name, Funktion, Dienstsitz)
- Kommunikationsdaten (Telefon, E-Mail)
- Vertragsstammdaten (Vertragsbeziehung, Produkt- bzw. Vertragsinteresse, Lizenzinformationen)
- Kunden- und Kontakthistorie
- Vertragsabrechnungs- und Zahlungsdaten
- Planungs- und Steuerungsdaten
- Supporttickets
- Auskunftangaben (von Dritten, z. B. Auskunftsteien, oder aus öffentlichen Verzeichnissen)
- IP- und MAC Adressen für Lizenzerstellung und Qualitätssicherung

F. Kategorien betroffener Personen

Die Kategorien der durch die Verarbeitung betroffenen Personen umfassen insbesondere:

- Kunden
- Interessenten
- Lieferanten
- Ansprechpartner

16.2. Pflichten / Kontrollrecht des Auftraggebers

A.

Der Auftraggeber ist alleine verantwortlich für die Beurteilung der rechtlichen Zulässigkeit der im Rahmen des Auftragsverhältnisses durchzuführenden Verarbeitung durch den Auftragnehmer im Hinblick auf die Regelungen der EU Datenschutz-Grundverordnung und anderer Vorschriften über den Datenschutz.

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Seite 10 von 14

B.

Der Auftraggeber hat das Recht, im Benehmen mit dem Auftragnehmer Überprüfungen durchzuführen oder durch im Einzelfall zu benennende Prüfer durchführen zu lassen. Er hat das Recht, sich durch Stichprobenkontrollen, die rechtzeitig anzumelden sind, von der Einhaltung dieser Vereinbarung durch den Auftragnehmer in dessen Geschäftsbetrieb zu überzeugen.

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass sich der Auftraggeber von der Einhaltung der Pflichten des Auftragnehmers nach Art. 28 EU-DS-GVO überzeugen kann. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, dem Auftraggeber auf Anforderung die erforderlichen Auskünfte zu erteilen und insbesondere die Umsetzung der technischen und organisatorischen Maßnahmen nachzuweisen.

Der Nachweis solcher Maßnahmen, die nicht nur den konkreten Auftrag betreffen, kann z.B. auch erfolgen durch:

- Die Einhaltung genehmigter Verhaltensregeln gemäß Art. 40 EU-DS-GVO
- Die Zertifizierung nach einem genehmigten Zertifizierungsverfahren gemäß Art. 42 EU-DS-GVO
- Aktuelle Testate, Berichte oder Berichtsauszüge unabhängiger Instanzen (z.B. Wirtschaftsprüfer, Revision, Datenschutzbeauftragter, IT-Sicherheitsabteilung, Datenschutzauditoren, Qualitätsauditoren)
- Eine geeignete Zertifizierung durch IT-Sicherheits- oder Datenschutzaudit (z.B. nach BSI-Grundschutz, ISO 27001).

Für die Ermöglichung von Kontrollen durch den Auftraggeber kann der Auftragnehmer einen Vergütungsanspruch geltend machen.

Die Verarbeitung von Daten per Remote-Zugang ist gestattet und ermöglicht dem Auftragnehmer das mobile Arbeiten. Auch dort werden die datenschutzrechtlichen Vorschriften eingehalten.

C.

Der Auftraggeber informiert den Auftragnehmer unverzüglich, wenn er Fehler oder Unregelmäßigkeiten bei der Prüfung der Auftragsergebnisse feststellt.

16.3. Pflichten des Auftragnehmers

Der Auftragnehmer hat zusätzlich zu der Einhaltung der Regelungen dieses Auftrags gesetzliche Pflichten gemäß Art. 28 bis 33 EU-DS-GVO; insofern gewährleistet er insbesondere die Einhaltung folgender Vorgaben:

A.

Schriftliche Bestellung eines Datenschutzbeauftragten, soweit gesetzlich erforderlich.
Der Datenschutzbeauftragte ist unter privacy@bechtle.com zu erreichen.

B.

Die Wahrung der Vertraulichkeit gemäß Art. 28 Abs. 3 S. 2 lit. b, 29, 32 Abs. 4 EU-DS-GVO. Der Auftragnehmer setzt bei der Durchführung der Arbeiten nur Beschäftigte ein, die auf die Vertraulichkeit verpflichtet und zuvor mit den für sie relevanten Bestimmungen zum Datenschutz vertraut gemacht wurden. Diese gelten auch nach Beendigung des Auftrags fort.

C.

Die Umsetzung und Einhaltung aller für diesen Auftrag erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen gemäß Art. 28 Abs. 3 S. 2 lit. c, 32 EU-DS-GVO. Einzelheiten: <https://www.solidline.de/tom>

D.

Der Auftraggeber und der Auftragnehmer arbeiten auf Anfrage mit der Aufsichtsbehörde bei der Erfüllung ihrer Aufgaben zusammen.

E.

Der Auftragnehmer kontrolliert regelmäßig die internen Prozesse sowie die technischen und organisatorischen Maßnahmen, um zu gewährleisten, dass die Verarbeitung in seinem Verantwortungsbereich im Einklang mit den Anforderungen des geltenden Datenschutzrechts erfolgt und der Schutz der Rechte der betroffenen Personen gewährleistet wird.

F.

Der Auftragnehmer verarbeitet personenbezogene Daten des Auftraggebers ausschließlich im Rahmen der vertraglich festgelegten Weisungen und der speziellen Einzelweisungen des Auftraggebers, sofern er nicht zu einer anderen Verarbeitung durch das Recht der Union oder der Mitgliedsstaaten, dem der Auftragnehmer unterliegt, hierzu verpflichtet ist (beispielsweise bei Ermittlungen von Strafverfolgungs- oder Staatsschutzbehörden). In einem solchen Fall teilt der Auftragnehmer dem Verantwortlichen diese rechtlichen Anforderungen vor der Verarbeitung mit, sofern das betreffende Recht eine solche Mitteilung nicht wegen eines wichtigen öffentlichen Interesses verbietet. Er verwendet die zur Datenverarbeitung überlassenen Daten nicht für andere Zwecke und bewahrt sie nicht länger auf, als es der Auftraggeber bestimmt.

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Seite 11 von 14

Ist der Auftragnehmer der Ansicht, dass eine Weisung des Auftraggebers gegen Datenschutzvorschriften verstößt, hat er den Auftraggeber unverzüglich darauf hinzuweisen.

Der Auftragnehmer ist berechtigt, die Durchführung der entsprechenden Weisung so lange auszusetzen, bis sie durch den Weisungsberechtigten beim Auftraggeber bestätigt oder geändert wird.

G.
Der Auftragnehmer ist verpflichtet, dem Auftraggeber jederzeit Auskünfte zu erteilen, soweit dessen Unterlagen und Daten betroffen sind.

H.
Der Auftragnehmer führt das Verzeichnis der Verarbeitungstätigkeit gem. Art. 30 Abs. 2 EU-DS-GVO. Der Auftraggeber stellt dem Auftragnehmer die hierzu erforderlichen Informationen zur Verfügung.

Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber seinerseits bei der Erstellung des Verzeichnisses nach Art 30 Abs. 1 EU-DS-GVO.

I.
Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei der Einhaltung der in den Artikeln 32 bis 36 der EU-DS-GVO genannten Pflichten zur Sicherheit personenbezogener Daten.

J.
Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber unverzüglich über Kontrollhandlungen und Maßnahmen der Aufsichtsbehörde, soweit sie sich auf diesen Auftrag beziehen. Dies gilt auch, soweit eine zuständige Behörde im Rahmen eines Ordnungswidrigkeits- oder Strafverfahrens in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten bei der Auftragsverarbeitung beim Auftragnehmer ermittelt.

Soweit der Auftraggeber seinerseits einer Kontrolle der Aufsichtsbehörde, einem Ordnungswidrigkeits- oder Strafverfahren, dem Haftungsanspruch einer betroffenen Person oder eines Dritten oder einem anderen Anspruch im Zusammenhang mit der Auftragsverarbeitung beim Auftragnehmer ausgesetzt ist, hat ihn der Auftragnehmer nach besten Kräften zu unterstützen.

Etwas anfallende Mehrkosten für den Auftragnehmer im Rahmen dieser Pflichten sind diesem durch den Auftraggeber zu ersetzen.

16.4. Rückgabe und Löschung

Kopien oder Duplikate der Daten werden ohne Wissen des Auftraggebers nicht erstellt. Hiervon ausgenommen sind Sicherheitskopien, soweit sie zur Gewährleistung einer ordnungsgemäßen Datenverarbeitung erforderlich sind, sowie Kopien, die im Hinblick auf die Einhaltung gesetzlicher Aufbewahrungsfristen oder aus technischen Gründen zur Durchführung des Auftrags erforderlich sind.

Nach Abschluss der vertraglich vereinbarten Arbeiten oder früher nach Aufforderung durch den Auftraggeber – spätestens mit Beendigung der Leistungsvereinbarung – hat der Auftragnehmer sämtliche in seinen Besitz gelangten Unterlagen, erstellte Verarbeitungs- und Nutzungsergebnisse sowie Datenbestände, die im Zusammenhang mit dem Auftragsverhältnis stehen, dem Auftraggeber auszuhändigen oder datenschutzgerecht zu vernichten. Gleiches gilt für Test- und Ausschussmaterial.

Dokumentationen, die dem Nachweis der auftrags- und ordnungsgemäßen Datenverarbeitung dienen, sind durch den Auftragnehmer entsprechend der jeweiligen Aufbewahrungsfristen über das Vertragsende hinaus aufzubewahren. Er kann sie zu seiner Entlastung bei Vertragsende dem Auftraggeber übergeben.

16.5. Unterauftragsverhältnisse

A.
Der Auftragnehmer darf Unterauftragsverarbeiter (weitere Auftragsverarbeiter) nur nach vorheriger Zustimmung des Auftraggebers beauftragen.

Der Auftraggeber stimmt der Beauftragung der in Anhang 1 aufgeführten Unterauftragsverarbeiter zu unter der Bedingung einer vertraglichen Vereinbarung nach Maßgabe des Art. 28 Abs. 2 bis 4 EU-DS-GVO, welche sowohl schriftlich als auch in einem elektronischen Format erfolgen kann.

B.
Vor Hinzuziehung weiterer oder Ersetzung aufgeführter Unterauftragsverarbeiter informiert der Auftragnehmer den Auftraggeber rechtzeitig vorab schriftlich oder in Textform.

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Seite 12 von 14

Der Auftraggeber kann gegen die Änderung – innerhalb einer angemessenen Frist, jedoch nicht länger als 2 Wochen – aus wichtigem datenschutzrechtlichem Grund – gegenüber der vom Auftragnehmer bezeichneten Stelle Einspruch erheben. Erfolgt kein Einspruch innerhalb der Frist gilt die Zustimmung zur Änderung als gegeben. Bei unberechtigtem Einspruch kann es zu entsprechenden Verzögerungen bei der Erbringung der Leistung nach dem Hauptvertrag kommen. Für eine aus einem unberechtigten Einspruch resultierende Einschränkung der Vertragsleistungen ist der Auftragnehmer nicht verantwortlich.

Hat der Auftraggeber aufgrund eines wichtigen datenschutzrechtlichen Grundes berechtigt Einspruch gegen einen Unterauftragsverarbeiter erhoben und ist eine einvernehmliche Lösungsfindung zwischen den Parteien auch auf anderem Wege aufgrund von wichtigen datenschutzrechtlichen Gründen nicht möglich, steht dem Auftragnehmer ein Sonderkündigungsrecht zu.

In Ausnahmefällen ist auch eine nachträgliche Einigung zwischen den Parteien möglich. Der Auftragnehmer hat den Auftraggeber in diesem Fall unverzüglich über den Einsatz eines Unterauftragsverarbeiters zu informieren.

C.

Erbringt der Unterauftragsverarbeiter die vereinbarte Leistung außerhalb der EU / des EWR, stellen Auftraggeber und Auftragnehmer die datenschutzrechtliche Zulässigkeit durch entsprechende Maßnahmen sicher.

D.

Eine weitere Auslagerung durch den Unterauftragsverarbeiter bedarf der ausdrücklichen Zustimmung des Hauptauftragnehmers (mindestens Textform); sämtliche vertragliche Regelungen zu den Datenschutzpflichten in der Vertragskette sind auch dem weiteren Unterauftragsverarbeiter aufzuerlegen.

E.

Als Unterauftragsverhältnisse im Sinne dieser Regelung sind solche Dienstleistungen zu verstehen, die sich unmittelbar auf die Erbringung der Hauptleistung beziehen. Nicht hierzu gehören Nebenleistungen, die der Auftragnehmer z.B. als Telekommunikationsleistungen, Post-/Transportdienstleistungen oder die Entsorgung von Datenträgern sowie sonstige Maßnahmen zur Sicherstellung der Vertraulichkeit, Verfügbarkeit, Integrität und Belastbarkeit der Hard- und Software von Datenverarbeitungsanlagen in Anspruch nimmt. Der Auftragnehmer ist jedoch verpflichtet, zur Gewährleistung des Datenschutzes und der Datensicherheit der Daten des Auftraggebers auch bei ausgelagerten Nebenleistungen angemessene und gesetzeskonforme vertragliche Vereinbarungen sowie Kontrollmaßnahmen zu ergreifen.

F.

Diese Regelung der Unterauftragsverhältnisse geht als spezielle Regelung für den Bereich der Auftragsverarbeitung der Regelung im Hauptvertrag vor. Im Übrigen gilt die im Hauptvertrag bestimmte Rangfolge.

16.6. Weisungsrechte

Der Verarbeitung der Daten erfolgt ausschließlich im Rahmen der getroffenen Vereinbarungen und nach Weisung des Auftraggebers. Der Auftraggeber erteilt alle Weisungen und Aufträge in der Regel schriftlich oder in einem dokumentierten elektronischen Format. Der Auftraggeber behält sich im Rahmen der in dieser Vereinbarung getroffenen Auftragsbeschreibung ein umfassendes Weisungsrecht über Art, Umfang und Verfahren der Datenverarbeitung vor, das er durch Einzelweisungen konkretisieren kann. Änderungen des Verarbeitungsgegenstandes und Verfahrensänderungen sind gemeinsam abzustimmen und in schriftlicher oder elektronischer Form zu dokumentieren. Mündliche Weisungen bestätigt der Auftraggeber unverzüglich schriftlich oder in einem dokumentierten elektronischen Format.

16.7. Rechte betroffener Personen

Der Auftragnehmer darf die Daten, die im Auftrag verarbeitet werden, nicht eigenmächtig, sondern nur nach dokumentierter Weisung des Auftraggebers berichtigen, löschen oder deren Verarbeitung einschränken. Soweit eine betroffene Person sich diesbezüglich unmittelbar an den Auftragnehmer wendet, wird der Auftragnehmer dieses Ersuchen unverzüglich an den Auftraggeber weiterleiten.

16.8. Technisch-organisatorische Maßnahmen

Das Datenschutz- und Datensicherheitskonzept der SolidLine gemäß <https://www.solidline.de/tom> ist hier maßgeblich. Der Auftragnehmer hat damit die Sicherheit gem. Art. 28 Abs. 3 lit. c, 32 EU-DS-GVO insbesondere in Verbindung mit Art. 5 Abs. 1, Abs. 2 EU-DS-GVO herzustellen. Insgesamt handelt es sich bei den zu treffenden Maßnahmen um Maßnahmen der Datensicherheit und zur Gewährleistung eines dem Risiko angemessenen Schutzniveaus hinsichtlich der Vertraulichkeit, der Integrität, der Verfügbarkeit sowie der Belastbarkeit der Systeme. Dabei sind der Stand der Technik, die Implementierungskosten und die Art, der Umfang und die Zwecke der Verarbeitung sowie die unterschiedliche Eintrittswahrscheinlichkeit und Schwere des Risikos für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen im Sinne von Art. 32 Abs. 1 EU-DS-GVO zu berücksichtigen.

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Seite 13 von 14

A.
Die technischen und organisatorischen Maßnahmen unterliegen dem technischen Fortschritt und der Weiterentwicklung. Insoweit ist es dem Auftragnehmer gestattet, alternative adäquate Maßnahmen umzusetzen. Dabei darf das Sicherheitsniveau der festgelegten Maßnahmen nicht unterschritten werden. Wesentliche Änderungen sind zu dokumentieren.

B.
Soweit die beim Auftragnehmer getroffenen Sicherheitsmaßnahmen den Anforderungen des Auftraggebers nicht genügen, benachrichtigt er den Auftraggeber unverzüglich. Entsprechendes gilt für Störungen, Verstöße des Auftragnehmers oder der bei ihm beschäftigten Personen gegen datenschutzrechtliche Bestimmungen oder die im Auftrag getroffenen Festlegungen sowie bei Verdacht auf Datenschutzverletzungen oder Unregelmäßigkeiten bei der Verarbeitung personenbezogener Daten.

16.9. Haftung

Für die Haftung aufgrund von Verletzungen der Datenschutzbestimmungen oder dieser Datenschutzvereinbarung gelten die gesetzlichen Vorschriften, sofern in den für die vertragsgegenständlichen Leistungen geltenden Vertragsdokumenten keine abweichende Haftungsvereinbarung getroffen wurde.

16.10. Sonstiges

A.
Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrags und all seiner Bestandteile – einschließlich etwaiger Zusicherungen des Auftragnehmers – bedürfen einer schriftlichen Vereinbarung, die auch in einem elektronischen Format (Textform) erfolgen kann, und des ausdrücklichen Hinweises darauf, dass es sich um eine Änderung bzw. Ergänzung dieser Bedingungen handelt. Dies gilt auch für den Verzicht auf dieses Formerfordernis.

B.
Der Gerichtsstand für beide Parteien ist der Sitz des Auftragnehmers.

C.
Sollten einzelne Teile dieser Vereinbarung unwirksam sein, so berührt dies die Wirksamkeit der Vereinbarung im Übrigen nicht.

Walluf, 25.06.2021

SolidLine GmbH
Am Eichelgarten 1
65396 Walluf

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Seite 14 von 14

Anhang 1: Unterauftragsverarbeiter des Auftragnehmers

Unternehmen	Firmensitz	Zweck	Drittland
HCV Data Management GmbH	Deutschland	Tochtergesellschaft der SolidLine GmbH, Lieferant und Auftragsverarbeiter bei DBWorks und Porta-X Produkten	nein
Ingenieurgemeinschaft Karl-August Klietsch GmbH	Deutschland	Softwarelieferant	nein
MasterSolution AG	Deutschland	Betreiber Lernplattform	nein
BASELIFT	Deutschland	Trainer für SOLIDWORKS Visualize	nein
CleverReach GmbH & Co. KG	Deutschland	E-Mailing-Tool (u.a. Newsletter, E-Mail-Kampagnen, Einladungen zu Veranstaltungen und Webinaren)	nein
ICON Informationssysteme GmbH	Deutschland	Hotline, Trainer für SOLIDWORKS Simulation	nein
KRENKO - Kreative Engineering Konzepte	Deutschland	Trainer für SOLIDWORKS Composer, Lieferant für Software und Schulungshandbücher für SOLIDWORKS Composer	nein
ORGA Products GmbH	Deutschland	Postalische Warenauslieferungen und Direktmarketingaktionen	nein
OTRS AG	Deutschland	Ticketsystem	nein
Smap3D Plant Design GmbH	Deutschland	Softwarelieferant	nein
SalesViewer GmbH	Deutschland	Bereitstellung anonymer Unternehmensdaten zu Marktforschungszwecken	nein