



## **Allgemeine Geschäftsbedingungen der j.a.m. GmbH für Software-Pflegeverträge:**

### **§ 1 Geltungsbereich der AGB**

- (1) Die j.a.m. GmbH (im folgenden j.a.m. genannt) erbringt alle Leistungen gegenüber dem Kunden ausschließlich auf der Grundlage dieser AGB. Der Einbeziehung abweichender AGB des Kunden wird hiermit ausdrücklich widersprochen. Abweichungen von diesen AGB bedürfen der ausdrücklichen schriftlichen Zustimmung von j.a.m.
- (2) Die AGB sind auch online auf der Website von j.a.m. unter [www.jam-gmbh.de](http://www.jam-gmbh.de) jederzeit abrufbar. Der Kunde bestätigt durch seine Unterschrift im Rahmen eines Software-Pflegevertrages, dass er in zumutbarer Weise Gelegenheit hatte, von deren Inhalt Kenntnis zu nehmen. Durch seine Unterschrift erkennt er diese AGB als gültige Vertragsgrundlage an.
- (3) Künftige Änderungen der AGB von j.a.m. werden jeweils automatisch Vertragsbestandteil, soweit dem Kunden die zumutbare Möglichkeit der Kenntnisnahme gegeben wurde und dieser nicht innerhalb einer Frist von zwei Wochen nach Zugang schriftlich widersprochen hat. Im Falle eines Widerspruchs behalten die bis dahin dem Vertrag zugrundeliegenden AGB ihre Geltung.
- (4) Anderweitige einzelvertragliche Regelungen zwischen j.a.m. und dem Kunden, die von diesen AGB abweichen, bedürfen zu deren Zulässigkeit der Schriftform.

### **§ 2 Leistungspflichten**

- (1) Der Umfang der Leistungen von j.a.m. ergibt sich aus dem jeweils zugrundeliegenden Vertrag. Des weiteren ergibt sich der Leistungsumfang aus sonstigen schriftlich niedergelegten Leistungsvereinbarungen.
- (2) j.a.m. übernimmt die Pflege der im Vertrag/ Leistungsschein näher beschriebenen Programmen. Diesbezügliche Erweiterungen müssen schriftlich vereinbart werden.
- (3) Die Pflege umfasst, sofern nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde, die Beseitigung von Fehlern am Programm, die Aktualisierung oder Erweiterungen von Programmen, der Austausch verbesserter Standardsoftware einschließlich Dokumentation (Aktualisierung, Updating), die telefonische Beratung des Kunden in Fragen, die sich für ihn bei der Softwarenutzung ergeben und periodische Testleistungen.
- (4) Die Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch unsachgemäße Behandlung seitens des Kunden, durch Einwirkung Dritter oder höherer Gewalt verursacht werden, sind nicht Gegenstand des Vertrages. Diese Leistungen können aber gegen Vergütung gesondert schriftlich vereinbart werden. Gleiches gilt für Schäden und Störungen, die durch Umweltbedingungen am Aufstellungsort, durch Fehler oder Nichtleistung der Stromversorgung, fehlerhafter Hardware oder sonstige, nicht von j.a.m. zu vertretene Einwirkungen verursacht werden.
- (5) Für alle Leistungen, die nachträglich vereinbart werden, erfolgt die Berechnung auf der Basis der zum Zeitpunkt der Durchführung gültigen Stundensätze von j.a.m., es sei denn, es wurde eine anderweitige schriftliche Vereinbarung getroffen wurde.

- (6) j.a.m. steht es zu, Leistungen frei zu erweitern und Verbesserungen vorzunehmen und ist ferner berechtigt, Leistungen zu ändern bzw. neu zu definieren, soweit dadurch keine erheblichen Änderungen für den Kunden bewirkt werden.
- (7) Soweit j.a.m. kostenlose Dienste und Leistungen erbringt (Gefälligkeitsdienste), können diese jederzeit und ohne Vorankündigung eingestellt werden. Erstattungs- oder Schadensersatzansprüche ergeben sich hieraus nicht.
- (8) j.a.m. ist berechtigt, die Durchführung von vertraglichen Leistungen durch Dritte ausführen zu lassen.
- (9) j.a.m. ist verpflichtet, vom Kunden gemeldete Fehler der Software zu untersuchen und dem Kunden nach Möglichkeit Hinweise zu geben, um die Folgen des Fehlers zu beseitigen. Bei wesentlichen Fehlern der Software ist j.a.m. verpflichtet, den Fehler zu beseitigen, soweit das im Rahmen des Vertrages möglich ist. Voraussetzung für Fehlersuche und Fehlerbeseitigung ist die Erfüllung der dem Kunden in § 3 AGB obliegenden Mitwirkungspflichten.
- (10) Eine Neuprogrammierung wesentlicher Teile von Programmen fällt nicht unter die Leistungspflicht von j.a.m.
- (11) Die Arbeiten können sowohl vor Ort, als auch per Fernwartung durchgeführt werden, sofern die technischen Voraussetzungen vorliegen.
- (12) Bei der Pflege von durch j.a.m. überlassener Software wird j.a.m. regelmäßig neue Programmversionen übermitteln und, soweit erforderlich, installieren. Gepflegt wird dann nur diese Programmversion. In gleicher Weise ist die Dokumentation anzupassen.
- (13) Der Kunde erhält an den Vertragsgegenständen, die ihm j.a.m. im Rahmen seiner Pflegeverpflichtungen überläßt (z.B. Updates, ergänzende Programmhandbücher), ein Nutzungsrecht. j.a.m. stellt den Kunden von Ansprüchen frei, die von Dritten wegen der Benutzung dieser Programme geltend gemacht werden können.
- (14) Nimmt der Kunde Vertragsgegenstände in Benutzung, die frühere ersetzen sollen, so erlischt das Nutzungsrecht an dem ersetzten Vertragsgegenstand.
- (15) j.a.m. garantiert, dass sie für Programme, die sie dem Kunden im Rahmen des Vertrages zur Nutzung zur Verfügung gestellt hat, das Recht besitzt, an diesen Programmen Bearbeitungen und Änderungen vorzunehmen oder vornehmen zu lassen. j.a.m. stellt den Kunden von allen Ansprüchen frei, die von Dritten wegen der Bearbeitung oder Änderung geltend gemacht werden können.

### **§ 3 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden**

- (1) Der Kunde hat j.a.m. unverzüglich jede Änderung seines persönlichen Namens und/oder seines Firmennamens, seines Wohn- oder Geschäftssitzes bzw. seiner Rechnungsanschrift, seiner e-mail Adresse, jede Änderung in seiner Person (z.B. durch Erbfall oder Gesamtrechtsnachfolge), seiner Rechtsform und – im Fall des Lastschriftverfahrens – seiner Bankverbindung mitzuteilen. Bei nicht erfolgter Mitteilung ist j.a.m. nach erfolgloser Abmahnung berechtigt, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen
- (2) Der Kunde wird auftretende Fehler j.a.m. unverzüglich mitteilen und sie bei der Fehleruntersuchung und Fehlerbeseitigung im Rahmen des Zumutbaren unterstützen. Hierzu gehört es insbesondere, j.a.m. auf dessen Anforderung schriftliche Mängelberichte vorzulegen und sonstige Daten und Protokolle bereitzustellen, die zur Analyse des Fehlers geeignet sind.

- (3) Der Kunde hat j.a.m. den Zugang zu den Datenverarbeitungseinheiten, auf denen die betreffenden Programme installiert sind, zu gestatten. Er hält auch die für die Durchführung der Pflegearbeiten erforderlichen technischen Einrichtungen funktionsbereit und stellt diese in angemessenem Umfang kostenlos zur Verfügung.
- (4) Der Kunde sichert j.a.m. zu, dass das an j.a.m. übergebene Material frei von Patenten, Marken-, Urheber-, Lizenz- oder sonstigen Schutzrechten Dritter ist. Der Kunde stellt j.a.m. von allen Ansprüchen aus der Benutzung von Schutzrechten Dritter oder wegen eines Verstoßes dagegen frei.
- (5) Der Kunde führt für jedes betreffende Programm Aufzeichnungen über Beginn und Dauer der Ausfallzeiten und des Pflegedienstes und bestätigt das durch seine Unterschrift.
- (6) Es obliegt dem Kunden, ordnungsgemäße Datensicherung durchzuführen und die Soft- und Hardware ordnungsgemäß zu warten und zu pflegen.
- (7) Die Gewährleistungsansprüche des Kunden können von diesem nicht geltend gemacht werden, wenn er selbst ohne vorherige schriftliche Zustimmung Änderungen/ Verbesserung durchgeführt hat oder Dritte hat durchführen lassen, es sei denn, der Kunde weist nach, dass diese Änderungen die Gewährleistungsarbeiten seitens j.a.m. nicht oder nur unwesentlich erschweren und die gemeldeten Komplikationen nicht auf diese Änderungen/ Verbesserungen zurückzuführen sind. Sind gemeldete Komplikationen nicht j.a.m. zuzurechnen, wird der Kunde j.a.m. den Zeitaufwand und die angefallenen Kosten nach den zum Zeitpunkt der Durchführung üblichen Sätzen von j.a.m. vergüten.
- (8) Der Kunde muß j.a.m. schriftlich den jeweiligen Systemverantwortlichen sowie einen Stellvertreter benennen.
- (9) Der Kunde räumt j.a.m. das Recht ein, kundeneigene Programme oder Programme, an denen der Kunde das Recht besitzt, die Programme zu bearbeiten oder zu ändern, für den Kunden zu bearbeiten oder zu ändern. Der Kunde stellt j.a.m. von allen Ansprüchen frei, die von Dritten wegen der Bearbeitung oder Änderung geltend gemacht werden.

#### **§ 4 Fernmündliche Beratung**

- (1) Der vom Kunde benannte Systemverantwortliche und sein Stellvertreter erhalten durch j.a.m. telefonisch oder per E-Mail oder Telefax Hilfestellung bei Störungen an der Software und bei Bedienungsproblemen.
- (2) Die „Hotline“ ist montags bis freitags von 9 Uhr bis 17 Uhr, ausschließlich der bundeseinheitlichen Feiertage, besetzt.
- (3) Eine darüber hinausgehende Pflegebereitschaft bedarf der besonderen schriftlichen Vereinbarung.

#### **§ 5 Vertragsangebot, Vertragsschluss, Kündigung**

- (1) Der Vertrag kommt erst mit Gegenzeichnung des Kundenantrags durch j.a.m. oder mit der ersten Erfüllungshandlung zustande.
- (2) Software-Pflegeverträge werden, soweit nichts anderes schriftlich vereinbart wurde, auf unbestimmte Zeit geschlossen. Bei Software-Pflegeverträgen mit einer vertraglichen Mindestlaufzeit, ist eine Kündigung erstmals zum Ablauf der Mindestlaufzeit möglich. Mindestlaufzeitverträge verlängern sich stillschweigend um jeweils einen Monat, soweit sie nicht mit einer Frist von vier Wochen vor Vertragsende von einer Partei schriftlich gekündigt werden. Verträge ohne Mindestlaufzeit können von jeder Vertragspartei schriftlich mit

einer Frist von vier Wochen zum Monatsende gekündigt werden. Ansonsten verlängert sich der Vertrag jeweils um einen Monat.

- (3) Jede Kündigung bedarf der Schriftform.
- (4) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt für beide Parteien unberührt. Das gilt für j.a.m. insbesondere in den Fällen des § 3 (1) und § 6 (7) AGB.

## **§ 6 Vergütung, Zahlungsbedingungen**

- (1) Es gilt die zwischen den Vertragsparteien im Vertrag oder durch schriftliche Zusatzvereinbarung festgelegte Vergütung.
- (2) j.a.m. ist, sofern der Vertrag auf unbestimmte Zeit geschlossen ist und nichts anderes schriftlich vereinbart wurde, berechtigt, die Preise jederzeit zu verändern. Die Änderung wird wirksam, wenn j.a.m. innerhalb von 6 Wochen nach Zugang der entsprechenden Änderungsmitteilung beim Kunden kein Widerspruch des Kunden zugeht. j.a.m. wird den Kunden mit der Änderungsmitteilung auf die Widerspruchsfrist und die Folgen eines unterlassenen Widerspruchs hinweisen.
- (3) Für Leistungen, die nach Zeitaufwand berechnet werden, werden, soweit schriftlich nichts anderes vereinbart wurde, monatliche Zwischenrechnungen erstellt. Der Kunde ist verpflichtet, die Vergütung innerhalb der auf der Rechnung angegebenen Frist zu bezahlen.
- (4) Bei vereinbarten Pauschalpreisen ist der Kunde verpflichtet, soweit schriftlich nichts anderes vereinbart wurde, die Vergütung im voraus bis spätestens zum 3. eines jeden Monats zu bezahlen. Die Vorauszahlung kann längstens für 12 Monate erfolgen.
- (5) Der Kunde trägt außerdem (sofern schriftlich nichts anderes vereinbart wurde):
  - Spesen für die Unterbringung und Verpflegung der am Projektort eingesetzten Mitarbeiter von j.a.m. im Rahmen der steuerlich zulässigen Sätze. Reichen diese Sätze für die Deckung der Kosten der Unterbringung nicht aus, wird der nachgewiesene angemessene Aufwand in Rechnung gestellt.
  - Kosten für An- und Abreise der Mitarbeiter von j.a.m. zum Projektort. Bei längerem Einsatz an einem Ort steht jedem Mitarbeiter einmal wöchentlich eine Heimreise zu, deren Kosten dem Kunden in Rechnung gestellt werden.
  - Nebenkosten wie Datenträger, Kopien, Porti, DFÜ-Übertragungskosten usw.
- (6) Anerkannte Zahlungsweise sind Lastschriftinzugsverfahren und Rechnungstellung.
- (7) Im Falle des Zahlungsverzuges des Kunden ist j.a.m. vorbehaltlich der Geltendmachung eines weitergehenden Schadens berechtigt, Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe zu berechnen. Bei Zahlungsverzug des Kunden ist j.a.m. berechtigt, die Erbringung weiterer Leistungen – ggf. auch aus anderen Verträgen – zu verweigern, unbeschadet der Verpflichtung des Kunden zur Zahlung.

j.a.m. ist berechtigt, das Vertragsverhältnis fristlos zu kündigen, sofern der Kunde mit mindestens zwei Monatsmieten im Rückstand ist oder mit der Bezahlung eines nicht unerheblichen Teils einer Rechnung mehr als zwei Monate in Verzug ist.
- (8) Sollte nach erfolgter Zahlungserinnerung keine Zahlung durch den Kunden erfolgt sein, ist j.a.m. berechtigt, für jede Mahnung eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 5.- € zu berechnen.

- (9) Im Falle der mangelnden Leistungsfähigkeit stehen j.a.m. die Rechte gem. § 321 BGB zu. Insbesondere ist j.a.m. berechtigt, sämtliche Forderungen sofort fällig zu stellen.
- (10) Der Kunde hat j.a.m. unverzüglich mitzuteilen, wenn ein Insolvenzverfahren über sein Vermögen beantragt oder eröffnet wird oder er seine Zahlungen einstellt.

## **§ 7 Geheimhaltung, Verschwiegenheit, Datenschutz**

- (1) Der Kunde wird hiermit gem. § 33 I des Bundesdatenschutzgesetzes, sowie § 4 der Teledienst Datenschutzverordnung davon unterrichtet, dass j.a.m. seine Firma und Anschrift (Identität) in maschinenlesbarer Form und für Aufgaben, die sich aus dem Vertrag ergeben, maschinell verarbeitet.
- (2) j.a.m. verpflichtet sich, sämtliche ihr im Zusammenhang mit dem Vertragsabschluss zugänglichen Informationen und Unterlagen, die als vertraulich bezeichnet werden oder nach sonstigen Umständen eindeutig als Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse des Kunden erkennbar sind, geheim zu halten und sie, soweit nicht zur Erreichung des Vertragszweckes geboten, weder aufzuzeichnen noch weiterzugeben oder zu verwerten.
- (3) Entsprechende Verpflichtungen treffen den Kunden in Bezug auf Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse von j.a.m.
- (4) j.a.m. und der Kunde stellen sicher, dass insbesondere ihre für die Vertragsdurchführung Beauftragten über vorstehende Regelung hinaus auch das Datengeheimnis wahren.

## **§ 8 Aufrechnung, Zurückbehaltungsrecht, Leistungsverzögerung**

- (1) Gegen Ansprüche von j.a.m. kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen aufrechnen. Dem Kunden steht die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts nur wegen einander gegenüberstehender Ansprüche aus demselben Vertragsverhältnis zu.
- (2) Soweit ein Kunde mit seinen Leistungspflichten in Verzug ist, kann j.a.m. bis zur vollständigen Bezahlung ein Zurückbehaltungsrecht geltend machen.
- (3) Zeitweilige Störungen der angebotenen Leistungen von j.a.m. oder ihrer Lieferanten bzw. Unterauftragnehmer, insbesondere aus Gründen höherer Gewalt, einschließlich Streik, Aussperrung und behördlicher Anordnung, dem Ausfall von Kommunikationsnetzen und Gateways anderer Betreiber, Störungen im Bereich der Monopoldienste der deutschen Post AG, deutschen TelekomAG hat j.a.m. nicht zu vertreten und berechtigt j.a.m. ggf. die Leistung um die Dauer der Verzögerung, zzgl. einer angemessenen Anlaufzeit, hinauszuschieben.
- (4) Zeitweilige Störungen können sich auch aufgrund technischer Änderungen an den Einrichtungen oder Anlagen von j.a.m. oder wegen sonstiger Maßnahmen, die für einen ordnungsgemäßen oder verbesserten Betrieb der angebotenen Leistungen erforderlich sind (z.B. Wartungsarbeiten, Reparaturen etc.) ergeben. Soweit diese Störungen von j.a.m. zu vertreten sind, wird j.a.m. unverzüglich alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um derartige Störungen baldmöglichst zu beseitigen bzw. auf deren Beseitigung hinzuwirken. Hat j.a.m. die jeweilige Störung zu vertreten oder dauert diese länger als 24 Stunden an, ist der Kunde zur anteiligen Minderung des monatlichen Basispreises berechtigt. Weitergehende Ansprüche, insbesondere Schadensersatzansprüche sind ausgeschlossen, soweit j.a.m. die jeweilige Störung nicht mindestens grob fahrlässig verursacht hat.

## § 9 Haftung

- (1) Für Schäden haftet j.a.m. nur dann, wenn sie eine wesentliche Vertragspflicht in einer den Vertragszweck gefährdenden Weise verletzt hat oder der Schaden auf grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz zurückzuführen ist (bei Verletzung von Leben, Körper oder der Gesundheit gilt die Haftung für vorsätzliche und fahrlässige Pflichtverletzung).

Soweit nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit (oder bei Verletzung von Leben, Körper oder der Gesundheit auch Fahrlässigkeit) vorliegt, ist jede Haftung auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren Schaden begrenzt. Im übrigen ist, sofern nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit (bei Verletzung von Leben, Körper oder der Gesundheit auch Fahrlässigkeit) vorliegt, jede Haftung ausgeschlossen, gleich aus welchem Rechtsgrund. Insbesondere gilt der Ausschluss, sofern nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit (bei Verletzung von Leben, Körper oder der Gesundheit auch Fahrlässigkeit) vorliegt, auch für Datenverluste, entgangener Gewinn, sonstige Vermögensschäden, Mangelfolgeschäden und mittelbare Mangelfolgeschäden.

Als Einschränkung dazu, ist im Verkehr zwischen Unternehmern auch bei grobem Verschulden die Haftung auf den typischer Weise bei diesen Geschäften der vorliegenden Art entstehenden Schaden begrenzt.

Eine Haftung für die Vernichtung oder Verfälschung aufgezeichneter Daten setzt in jedem Fall voraus, dass der Kunde sichergestellt hat, dass die Daten mit vertretbarem Aufwand aus maschinenlesbarem Datenmaterial rekonstruiert werden können.

- (2) Das gleiche gilt auch für Erfüllungsgehilfen oder gesetzliche Vertreter von j.a.m.
- (3) Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz verjähren spätestens in einem Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Dies gilt nicht für Schadensersatzansprüche, die aus einer vorsätzlichen Handlung, grob fahrlässigem Verhalten (bei Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit auch Fahrlässigkeit) oder arglistigen Täuschung gegenüber j.a.m. begründet werden.

## § 10 Gewährleistung

- (1) In Gewährleistungsfällen hat j.a.m. wahlweise das Recht zur Nachbesserung und/oder Ersatzlieferung. Gelingt dieses zweimal nicht innerhalb einer angemessenen Frist, stehen dem Kunden nach Maßgabe der Geschäftsbedingungen von j.a.m. die gesetzlichen Gewährleistungsrechte zu.
- (2) Gewährleistungsansprüche sind j.a.m. in der jeweils angemessenen Mitteilungsfrist schriftlich und unter Angabe der näheren Umstände des Auftretens des beanstandeten Fehlers, sowie der Auswirkungen mitzuteilen. j.a.m. kann ihre Nachbesserungshandlung vom Vorliegen vorstehender Voraussetzungen abhängig machen.
- (3) Die Gewährleistungsfrist beträgt 12 Monate, soweit keine andere schriftliche Abrede getroffen ist und sofern es sich nicht um einen Verbrauchsgüterkauf handelt.



## **§ 11 Schlussbestimmungen, Sonstiges**

- (1) Erfüllungsort für diesen Vertrag ist der jeweilige Sitz von j.a.m., derzeit 60431 Frankfurt a.M., Deutschland.
- (2) Ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten zwischen j.a.m. und dem Kunden ist, soweit der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder des öffentlich rechtlichen Sondervermögens ist, Frankfurt a.M. Das gilt bei anderen als den in Satz 1 genannten Personen auch für den Fall, dass der Kunde keinen allgemeinen Gerichtsstand im Geltungsbereich der ZPO hat oder sein Wohnsitz bzw. der gewöhnliche Aufenthaltsort nicht bekannt ist.
- (3) Das Rechtsverhältnis der Vertragspartner unterliegt ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland, auch wenn der Kunde seinen Firmensitz im Ausland hat.
- (4) Übertragungen von Rechten und Pflichten des Kunden aus dem mit j.a.m. geschlossenen Vertrag bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der schriftlichen Zustimmung von j.a.m.
- (5) Sollte eine der vorstehenden Bestimmungen unwirksam sein oder werden, so bleibt die Wirksamkeit der anderen Bestimmungen hiervon unberührt. Die Parteien verpflichten sich bereits jetzt, sich auf eine die unwirksame Klausel ersetzende wirksame Klausel zu einigen, die dem wirtschaftlichen Zweck und dem Sinn der ungültigen Bestimmung möglichst nahe kommt. Gleiches gilt für den Fall der Unvollständigkeit der Bestimmungen entsprechend.