ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER LOBSTER PRO GMBH FÜR LOBSTER_PRO

Im Verhältnis der Lobster PRO GmbH, Bräuhausstraße 1, D-82327 Tutzing (nachfolgend „Lobster“ oder „Lobster PRO GmbH“ genannt) zu ihren Kunden (nachfolgend „Kunden“ genannt) – zusammen „Vertragspartner“ genannt – gelten die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB Lobster_pro“ genannt).

A ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

I Allgemeine Definitionen

Begriff	Erläuterung
AGB Lobster_pro	Die in diesem Dokument enthaltenen allgemeinen Geschäftsbedingungen von Lobster für Leistungen im Zusam menhang mit dem Produkt Lobster_pro.
Beauftragungen	Auftrag zur Erbringung von konkreten Leistungen durch Lobster.
Lobster	Lobster PRO GmbH, Bräuhausstraße 1, D-82327 Tutzing und ihre verbundenen Unternehmen.
Lobster_pro	Von Lobster entwickelte und vertriebene Standardsoftware zur Digitalisierung und Automatisierung von Geschäftsprozessen (Application Development).
Kunde	Vertragspartner von Lobster, der Leistungen in Zusammenhang mit Lobster_pro in Anspruch nimmt.
Vertrauliche Informationen	Sämtliche Informationen, gleich ob schriftlich fixiert oder mündlich übermittelt, die (i) der Natur der Sache nach als vertraulich oder geheimhaltungsbedürftig gelten, oder (ii) die derjenige Vertragspartner, dem die Informationen übermittelt werden, bereits aufgrund der äußeren Umstände der Übermittlung als vertraulich oder geheimhaltungsbedürftig erkennen muss. Unter Vertrauliche Informationen fallen insbesondere Produktbeschreibungen, Spezifikationen, Preise, Berichte.
Verbundene Unternehmen	Unternehmen, die mit Lobster oder dem Kunden im Sinne von § 15 AktG verbunden sind.

II Beauftragung

1. **Beauftragungen** Die Vertragspartner vereinbaren die konkrete Leistungserbringung durch Beauftragungen. Beauftragungen regeln die Details der Leistungserbringung. Sie umfassen eine konkrete Leistungsbeschreibung, sowie den Zeitraum und die Termine für die Übergabe der Leistungsergebnisse. Beauftragungen bestehen aus dem Angebot von Lobster und der Bestellung des Kunden. Angebote und Bestellungen werden im Regelfall per E-Mail ausgetauscht.

Alle Beauftragungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit mindestens der Textform und nehmen auf diese AGB Bezug, sofern kein Rahmenvertrag zwischen den Vertragspartnern besteht, der diesen AGB vorgeht. Eine Bestellung des Kunden, die Erweiterungen, Einschränkungen oder sonstige Änderungen zum Angebot von Lobster enthält, wird erst nach Zugang einer Auftragsbestätigung von Lobster beim Kunden rechtswirksam.

2. **Mögliches Leistungsportfolio der Beauftragungen** Gegenstand von Beauftragungen können folgende Leistungen sein:

- dauerhafte oder zeitlich begrenzte Überlassung von Lobster_pro (siehe dazu auch Abschnitt B und C);
- Supportleistungen im Rahmen der produktiven Nutzung von Lobster_pro (siehe dazu auch Abschnitt D);
- Installation von Lobster_pro beim Kunden (siehe dazu auch Abschnitt D);
- Schulung des Kunden in der Nutzung und Anwendung von Lobster_pro (siehe dazu auch Abschnitt D);
- Erbringung von Dienstleistungen bei Projektierung und Konfiguration (siehe dazu auch Abschnitt D).

3. **Rangfolge** Die Bestimmungen in einer Beauftragung gehen den Bestimmungen dieser AGB Lobster_pro vor.

III Mitwirkungsleistungen und Aufgaben des Kunden

Der Kunde hat insbesondere dafür Sorge zu tragen, dass im angemessenen Umfang sämtliche mit Lobster_pro verarbeiteten Daten geschützt und gesichert werden, redundante und Datensicherungs- und Datenverarbeitungssysteme eingerichtet werden, Lobster_pro ordnungsgemäß angewendet sowie die mit Lobster_pro erstellten Arbeitsergebnisse kontrolliert und überwacht werden.

Weitergehende Mitwirkungsleistungen ergeben sich aus der jeweiligen Beauftragung von Lobster (insbesondere aus den Angeboten von Lobster) sowie ggf. aus den weiteren Bestimmungen dieser AGB Lobster_pro. Mitwirkungsleistungen sind des Kunden sind vertragliche Hauptleistungs.0pflichten.

IV Allgemeine Bestimmungen zur Vergütung und Zahlungsbedingungen

1. **Vergütung, Steuern** Lobster erhält für die im Rahmen einer Beauftragung erbrachten Leistungen die in der jeweiligen Beauftragung ausgewiesene Vergütung. Die in der Beauftragung vereinbarte Vergütung versteht sich zuzüglich etwaiger nach den gesetzlichen Bestimmungen zu berücksichtigenden Steuern (Umsatzsteuer oder vergleichbare Steuern).

2. **Währung** Sämtliche Preisangaben in Beauftragungen verstehen sich ausschließlich in Euro.

3. **Zahlungsbedingungen** Die Zahlungsbedingungen legen die Vertragspartner ebenfalls in der jeweiligen Beauftragung fest. Bei Festpreisvereinbarungen können sich die Vertragspartner auf Abschlagszahlungen verständigen. Sofern die Beauftragung keine abweichenden Regelungen enthält, sind Rechnungen von Lobster innerhalb von 30 Kalendertagen nach Rechnungsdatum zur Zahlung fällig.

4. **Verzug** Im Falle des Verzugs gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

V Verletzung Rechte Dritter (Rechtsmängel)

1. **Mängelanzeige** Der Kunde wird Lobster unverzüglich über behauptete Rechtsmängel oder Schutzrechtsverletzungen in Zusammenhang mit der Leistungserbringung im Rahmen einer Beauftragung informieren und wird im Übrigen angemessene Unterstützung bei der Abwehr solcher Ansprüche leisten.

2. **Freistellung** Lobster stellt den Kunden von allen berechtigten Ansprüchen Dritter frei, die eine schuldhafte Patent- oder Urheberrechtsverletzung bzw. eine Verletzung anderer Schutzrechte zum Gegenstand haben und auf einer vertragsgemäßen Nutzung der unter einer Beauftragung erbrachten Leistung (insbesondere der Überlassung von Lobster_pro) basieren. Die Freistellung umfasst alle berechtigten Ansprüche Dritter, die sich aus der Nutzung einer Leistung ergeben und gegen den Kunden geltend gemacht werden. Der Freistellungsanspruch setzt voraus, dass

- Lobster umgehend über den behaupteten Anspruch informiert wird;
- Lobster im zulässigen und möglichen Rahmen die umfassende Kontrolle der Verteidigung oder etwaiger Vergleichsverhandlungen überlassen wird und
- der Kunde Lobster mit angemessener Unterstützung und Information zur Verfügung steht.

Lobster übernimmt die Kosten der angemessenen Unterstützung. Für diese Freistellungsverpflichtung von Lobster gelten die Haftungsregelungen gemäß A.VI.

3. **Rechte des Kunden** Wenn Leistungen von Lobster im Rahmen einer Beauftragung Gegenstand einer Schutzrechtsverletzungsklage oder -maßnahme werden, wird Lobster nach ihrer Wahl unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden

- dem Kunden ohne zusätzliche Kosten das Recht zur Fortsetzung der Nutzung der Leistung verschaffen, oder
- die Leistung ersetzen oder verändern, so dass die Schutzrechtsverletzung oder der Rechtsmangel beseitigt wird.

Soweit keine der vorstehenden Alternativen wirtschaftlich sinnvoll ist, ist der Kunde berechtigt, von der betroffenen Beauftragung zurückzutreten. Lobster wird die unter der betroffenen Beauftragung gezahlte Vergütung ggf. anteilig zurückerstatten. Sofern Gegenstand der Beauftragung ein Dauerschuldverhältnis ist, tritt an die Stelle des Rücktrittsrechts das Recht zur außerordentlichen Kündigung.

Darüber hinaus ist der Kunde zur Geltendmachung der gesetzlichen Ansprüche bei Rechtsmängeln berechtigt, wenn deren Voraussetzungen erfüllt sind.

VI Allgemeine Haftungsbeschränkung

Lobster haftet gleich aus welchem Rechtsgrund (Verzug, Sach- und Rechtsmängel, Schutzrechtsverletzungen, Schlechtleistung) im Rahmen jeder Beauftragung ausschließlich wie folgt:

1. **Unbegrenzte Haftung** Lobster haftet unbegrenzt in folgenden Fällen:

- Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit;
- Verletzungen des Lebens oder Körpers unabhängig von der Form des Verschuldens;
- Übernahme von Garantien;
- Arglist.

2. **Haftungsbegrenzung bei leichter Fahrlässigkeit** Sofern keiner der Fälle der Ziffer A.VI.1 vorliegt, Lobster jedoch eine wesentliche Vertragspflicht leicht fahrlässig verletzt, ist Lobster zum Ersatz des vertraglich vorhersehbaren Schadens verpflichtet. Eine wesentliche Vertragspflicht ist eine solche, die die Durchführung einer Beauftragung erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut.

3. **Produkthaftungsgesetz** Lobsters Haftung nach den Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes bleibt von den vorstehenden Bedingungen unberührt.

4. **Mitverschulden** Sofern ein Schaden von beiden Vertragspartnern verursacht wurde, ist das Mitverschulden des Kunden zu berücksichtigen (§ 254 BGB).

5. **Datenverlust und Datensicherung** Der Kunde ist insbesondere verantwortlich für seine regelmäßige Datensicherung, deren Angemessenheit sich nach seinen individuellen Risiken bestimmt, siehe auch Ziffer A. III. Sofern Lobster für Datenverlust haftet, ist die Haftung begrenzt auf die Kosten, die durch die Vervielfältigung der Datensicherungen entstehen, sowie auf die Kosten für Datenwiederherstellung, die auch bei angemessener Datensicherung entstanden wären.

VII Einsatz von Subunternehmern

Lobster ist zum Einsatz von Subunternehmern nur bei vorheriger, ausdrücklicher Information des Kunden in Textform berechtigt. Die von Lobster jeweils bei der Leistungserbringung eingesetzten Subunternehmer sind jeweils im Kundenportal hinterlegt. Dem Kunden steht das Einspruchsrecht gemäß Art. 28 Abs. 2 EU DSGVO zu. Lobster bleibt für die Leistungserbringung auch im Falle des Einsatzes von Subunternehmern wie für eigene Leistungen verantwortlich.

VIII Geheimhaltung und Vertraulichkeit

1. **Geheimhaltung** Keiner der Vertragspartner ist berechtigt, vertrauliche Informationen des jeweils anderen Vertragspartners ohne schriftliche Zustimmung an Dritte zu übermitteln. Beide Vertragspartner verpflichten sich, vertrauliche Informationen nur wie in den Bestimmungen dieser AGB Lobster_pro oder den Beauftragungen vorgesehen zu verwenden. Beide Vertragspartner treffen mindestens diejenigen Vorsichtsmaßnahmen, die sie auch im Hinblick auf eigene vertrauliche Informationen treffen. Solche Vorsichtsmaßnahmen müssen wenigstens angemessen sein, um die Weitergabe an unbefugte Dritte zu verhindern. Beide Vertragspartner sind darüber hinaus verpflichtet, die unbefugte Weitergabe oder Nutzung vertraulicher Informationen durch ihre Kunden, Mitarbeiter, Subunternehmer oder gesetzliche Vertreter zu untersagen. Die Vertragspartner werden sich gegenseitig schriftlich darüber informieren, falls es zu missbräuchlicher Nutzung vertraulicher Informationen kommt.

2. **Ausnahmen** Nicht als vertrauliche Informationen gelten solche Informationen, die

- einen Ausnahmetatbestand des § 5 GeschGehG erfüllen;
- dem anderen Vertragspartner bereits vor Übermittlung unter einer Beauftragung und ohne bestehende Vertraulichkeitsvereinbarung bekannt waren;
- von einem Dritten, der keiner vergleichbaren Vertraulichkeitsvereinbarung unterliegt, übermittelt werden;
- anderweitig öffentlich bekannt sind;
- unabhängig und ohne Nutzung der vertraulichen Informationen entwickelt werden;
- zur Veröffentlichung schriftlich freigegeben sind; oder
- aufgrund einer gerichtlichen Verfügung übermittelt werden müssen, vorausgesetzt, dass der von der Übermittlung betroffene Vertragspartner rechtzeitig informiert wird, um noch Rechtsschutzmaßnahmen einleiten zu können.

IX Datenschutz

1. **Grundsatz** Beide Vertragspartner werden die datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere das BDSG und die DSGVO einhalten. Ein Vertragspartner wird personenbezogene Daten des anderen Vertragspartners nur erheben, speichern, verarbeiten und nutzen, wenn, soweit und solange dies für die Begründung, die Durchführung oder Beendigung einer Beauftragung erforderlich ist. Eine weitergehende Erhebung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten des jeweils anderen Vertragspartners erfolgt nur, soweit eine Rechtsvorschrift dies erfordert oder erlaubt oder der andere Vertragspartner ausdrücklich eingewilligt hat.

2. **Datengeheimnis** Lobster verpflichtet sich, das Datengeheimnis gemäß § 53 BDSG einzuhalten und verpflichtet sich weiterhin, das Datengeheimnis auch nach Beendigung einer Beauftragung zu wahren. Lobster verpflichtet sich weiterhin, bei der Verarbeitung der personenbezogenen Daten nur solche Mitarbeiter einzusetzen, die auf das Datengeheimnis nach § 53 BDSG verpflichtet wurden.

3. **Auftragsverarbeitung** Sofern erforderlich werden die Vertragspartner in Ergänzung zu einer Beauftragung eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO schließen.

X Nutzung von nicht-personenbezogenen Daten

1. **Grundsatz** Bei der Nutzung des Lobster_pro durch den Kunden im operativen Betrieb entstehen auch nicht-personenbezogene Daten. Zu diesen nicht-personenbezogenen Daten gehören insbesondere Statistik- und Analysedaten zu Funktionsaufrufen und Referenzdaten.

2. **Nutzungsrechte an nicht-personenbezogenen Daten** Der Kunde räumt Lobster mit Wirksamwerden einer Beauftragung ein unentgeltliches, nicht-ausschließliches, übertragbares, unterlizenzierbares, räumlich und zeitlich unbeschränktes sowie unwiderrufliches Recht zur Nutzung und Verwertung sämtlicher nicht-personenbezogenen Daten zum Zweck der Weiterentwicklung des Lobster_pro, zur Optimierung der Supportprozesse sowie zum Zweck der Konzeption und Entwicklung von Anwendungen im Bereich Datenmanagement, Datenintegration und Prozessoptimierung ein. Das vorstehende Nutzungs- und Verwertungsrecht berechtigt Lobster, die nicht-personenbezogenen Daten zu vervielfältigen und für Entwicklungs- und Trainingszwecke (auch im Bereich des Maschinellen Lernens) zu verwenden. Lobster ist berechtigt, die nicht-personenbezogenen Daten mit eigenen Daten und Daten Dritter zusammen zu führen und daraus neue, selbstständige Datensätze zu erstellen. Die Verpflichtung zur Geheimhaltung vertraulicher Informationen gemäß Ziffer A. VIII.1 bleibt unberührt. Lobster ist nicht berechtigt, Dritten Zugriff auf die nicht-personenbezogenen Daten des Kunden zu gewähren oder die nicht-personenbezogenen Daten an Dritte weiterzugeben.

3. **Datenqualität** Der Kunde ist nicht für eine bestimmte Qualität der nicht-personenbezogenen Daten verantwortlich.

4. **Datenbankschutz** Der Kunde ist sich bewusst und akzeptiert, dass alle Rechte an der Datenbank, die Lobster im Rahmen der Nutzung und Verwertung der nicht-personenbezogenen Daten gemäß Ziffer A.X.2 erstellt, im Verhältnis zwischen den Vertragspartner ausschließlich Lobster zustehen. Lobster gilt als Hersteller im Sinne von § 87 a UrhG. Etwaige gewerbliche oder geistige Schutzrechte an den nicht-personenbezogenen Daten bleiben hiervon unberührt.

XI Anwendbares Recht

Für diese AGB Lobster_pro sowie für sämtliche Beauftragungen gilt deutsches Recht. Die Bestimmungen des UN-Übereinkommens zum internationalen Warenkauf (CISG) finden keine Anwendung.

XII Schlichtung und Gerichtsstand

1. **Schlichtung** Bei allen Streitigkeiten im Zusammenhang mit diesen AGB Lobster_pro und/oder geschlossenen Beauftragungen soll vor Anrufung der ordentlichen Gerichte die Deutsche Gesellschaft für Recht und Informatik (DGRI e.V.) als Schlichter angegangen werden. Dies gilt auch im Fall von Streitigkeiten über die Rechtsunwirksamkeit dieser AGB Lobster_pro und/oder Beauftragungen und/oder einzelner Bestimmungen dieser AGB Lobster_pro und/oder Beauftragungen. Die Schlichtung erfolgt nach der jeweils gültigen Schlichtungsordnung der DGRI. Die Durchführung der Schlichtung ist keine Zulässigkeitsvoraussetzung für ein Verfahren vor den ordentlichen Gerichten.

2. **Gerichtsstand** Gerichtsstand ist München (Landgericht München I).

XIII Sonstige Bestimmungen

1. **Referenzkundennennung** Lobster ist berechtigt, den Kunden auf seiner Website oder in seinen Marketingunterlagen als Referenzkunden zu benennen.

2. **Übertragung/Abtretung** Der Kunde ist nicht berechtigt, Rechte und Pflichten aus den Beauftragungen im Sinne dieser AGB Lobster_pro an Dritte zu übertragen, es sei denn Lobster stimmt dieser Übertragung zu. Die Zustimmung liegt im alleinigen Ermessen von Lobster. Eine Übertragung ohne Zustimmung ist unwirksam.

B REGELUNGEN ZUR SUBSCRIPTION (ZEITLICH BEGRENZTEN ÜBERLASSUNG VON LOBSTER_PRO)

I Besondere Definitionen dieses Abschnitt B

Begriff	Erläuterung
Accounts	Endnutzer (d.h. Mitarbeiter des Kunden), die zeitgleich Zugriff auf Lobster_pro nehmen können.
Customizing	Konfiguration der Lizenzsoftware gemäß Spezifikation.
Dokumentation	Benutzerhandbuch zur Lizenzsoftware in deutscher Sprache und elektronischer, ausdruckbarer Form sowie eine Installationsanweisung. Die Dokumentation wird nicht kundenspezifisch angepasst.
Dongle	Ein Mechanismus zur Lizenzprüfung, der dazu dient, Lobster_pro vor unautorisierter Vervielfältigung zu schützen.
Eingebettetes System	Jede Installation von Lobster_pro enthält Lobster_data als eingebettetes System.
Objektcode	Lobster_pro in binärer Form, d.h. der Ausdrucksform eines Computerprogramms, die für den Menschen nicht lesbar ist und damit nicht zum Verständnis der Programmlogik dient, die aber für die Ausführung auf einem Computer geeignet ist.
Profil	Im eingebetteten Lobster_data technisch ausführbarer Workflow, der alle Einstellungen, Beschreibungen und Parameter einer Datenübertragung, -Manipulation und/oder -Transformation enthält.
Sachmangel	Reproduzierbare(r) Programmfehler oder Fehlfunktion, der/die dazu führt, dass Lobster_pro nicht über die vereinbarte Beschaffenheit verfügt, wie sie in der jeweiligen Dokumentation beschrieben ist.

II Lobster Lizenzmodelle

Die Lizenzmodelle, auf deren Basis Lobster Lobster_pro überlässt, ergeben sich aus der jeweiligen Beauftragung. Grundsätzlich legen die Beauftragungen die maximale Anzahl von Accounts, Profilen im eingebetteten Lobster_data und Geschäftsobjekten in der Datenbank von Lobster_pro fest, mit denen der Kunde Lobster_pro nutzen kann.

Jede Lizenz für Lobster_pro beinhaltet eine Lizenz für Lobster_data als eingebettetes System.

III Funktionsbeschreibungen zu Lobster_pro

Eine Funktionsbeschreibung von Lobster_pro ergibt sich aus der dem Kunden zur Verfügung gestellten Dokumentation. Die darin enthaltene Funktionsbeschreibung wird jeweils integraler Bestandteil der Beauftragung. Technische Daten, Spezifikationen und Leistungsangaben in öffentlichen Äußerungen, insbesondere in Werbemitteln gelten nicht als Beschaffenheitsvereinbarung.

IV Lieferumfang und Form der Lieferung

1. **Lieferumfang** Lobster liefert Lobster_pro im Objektcode sowie die dazugehörige Dokumentation, in der in der jeweiligen Beauftragung beschriebenen Form. Lobster_pro enthält einen Mechanismus zur Lizenzprüfung, der entweder in Form eines Dongles durch Lobster bereitgestellt wird oder über die Cloud-Lösung eines Drittanbieters umgesetzt ist. Soweit technisch erforderlich, liefert Lobster dem Kunden den notwendigen Dongle nach Ablauf der in der jeweiligen Beauftragung vereinbarten Testphase.

2. **Form der Lieferung** Die Lieferung von Lobster_pro kann mittels Übersendung eines elektronischen Datenträgers oder per Download erfolgen. Sofern Lobster_pro per Download zur Verfügung gestellt wird, überlässt Lobster dem Kunden die für die Durchführung des Downloads und den Betrieb von Lobster_pro erforderlichen Informationen, wie beispielsweise Passwort oder Lizenzschlüssel.

V Rechtseinräumung

1. **Umfang der eingeräumten Nutzungsrechte** Der Kunde erhält an Lobster_pro das nicht-ausschließliche und auf den in der jeweiligen Beauftragung genannten Zeitraum begrenzte Recht, Lobster_pro im Rahmen des in der jeweiligen Beauftragung beschriebenen Lizenzmodells (siehe Abschnitt B.II) für seine internen Geschäftszwecke zu nutzen. Der Kunde ist nicht berechtigt, auf Basis von Lobster_pro Dienstleistungen (insbesondere Rechenzentrumsleistungen, Application Service Providing, Software as a Service, Business Process Outsourcing) für Dritte anzubieten.

2. **Sicherheitskopien** Der Kunde ist berechtigt, sich in angemessenem Umfang Sicherheitskopien von Lobster_pro zu erstellen.

3. **Weiterveräußerung** Eine Unterlizenzierung oder Vermietung von Lobster_pro ist nicht zulässig.

4. **Dekompilierung** Die Dekompilierung des Quellcodes und die Bearbeitung der Software sind nicht erlaubt, es sei denn zu einem Zweck und in einem Umfang, der gesetzlich ausdrücklich gestattet ist.

5. **Lizenzprüfung** Der Kunde ist nicht berechtigt, die in Lobster_pro enthaltenen Lizenzprüfungsmechanismen zu entfernen oder zu umgehen. Stellt Lobster dem Kunden einen Dongle bereit, wird der Kunde diesen mit der erforderlichen Sorgfalt behandeln und vor Verlust schützen.

6. **Lizenzverstoß** Verstößt der Kunde gegen eine der vorstehenden Bestimmungen, werden sämtliche im Rahmen einer Beauftragung eingeräumten Nutzungsrechte sofort unwirksam und fallen automatisch an Lobster zurück. In diesem Fall hat der Kunde die Nutzung des Lobster_pro unverzüglich und vollständig einzustellen, sämtliche auf seinen Systemen installierten Kopien des Lobster_pro zu löschen sowie die gegebenenfalls erstellte Sicherungskopie zu löschen oder Lobster auszuhändigen.

VI Sachmängel von Lobster_pro

1. **Mängelanzeige** Während der Laufzeit der Beauftragung ist der Kunde verpflichtet, aufgetretene Sachmängel nachvollziehbar zu beschreiben und möglichst schriftlich unverzüglich nach Feststellung an Lobster zu melden.

2. **Nacherfüllung** Wenn der Kunde einen Sachmangel gemäß Abschnitt B.VI.1 an Lobster meldet, wird Lobster kostenlos nacherfüllen. Bei der Nacherfüllung berücksichtigt Lobster die Schwere des Sachmangels und seine Auswirkungen beim Kunden. Lobster wählt die Art der Nacherfüllung, im Regelfall wird durch Mängelbeseitigung in Form der Lieferung einer Aktualisierung (insbesondere Updates oder Service Packs) nacherfüllt.

3. **Handlungsanweisungen und Umgangslösungen** Soweit für den Kunden zumutbar, kann die Nacherfüllung durch Handlungsanweisungen erfolgen, die der Kunde selbst zur Beseitigung eines Sachmangels umsetzen kann. Solche Handlungsanweisungen sind insbesondere dann möglich, wenn der Kunde den Sachmangel mit minimalem Aufwand beseitigen kann oder wenn spürbare Auswirkungen des Sachmangels durch eine unmittelbare Umsetzung der Handlungsanweisung vermieden werden können. Eine zeitweise Umgehungslösung gilt als Mängelbeseitigung, sofern die Nutzung von Lobster_pro nicht erheblich dadurch eingeschränkt wird und die Umgehungslösung für den Kunden zumutbar ist.

4. **Nachfrist** Wenn die Nacherfüllung, wie in Abschnitten B.VI.2 und B.VI.3 vorgesehen, innerhalb angemessener Zeit scheitert, wird der Kunde Lobster eine angemessene Nachfrist setzen. Die Verpflichtung zur Nachfristsetzung besteht nicht, wenn

- eine Nachfrist für den Kunden nicht zumutbar ist oder
- Lobster die Nacherfüllung endgültig und ernsthaft verweigert.

5. **Weitere Rechte des Kunden** Scheitert die Nacherfüllung auch innerhalb der gemäß Abschnitt B.VI.4 zu setzenden Nachfrist, ist der Kunde berechtigt, die jeweilige Beauftragung aus wichtigem Grund zu kündigen (§ 543 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 BGB).

Neben der Kündigung aus wichtigem Grund ist der Kunde berechtigt, Schadensersatz statt der Leistung oder Ersatz von Aufwendungen zu verlangen, sofern Lobster seine vertraglichen Verpflichtungen schuldhaft verletzt hat. Für Schadensersatz- oder Aufwendungsersatzansprüche des Kunden gelten die Beschränkungen in Abschnitt A.VI. Ungeachtet der vorstehenden Bestimmungen ist die verschuldensunabhängige Haftung von Lobster nach § 536 a Abs. 1, 1. Alternative BGB wegen Sachmängeln, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhanden sind, ausgeschlossen.

VII Regelungen zu Laufzeit und Kündigung

1. **Laufzeit** Die Laufzeit für die Subscription von Lobster_pro ergibt sich aus der jeweiligen Beauftragung.

2. **Ordentliche Kündigung** Regelungen zur ordentlichen Kündigung der Subscription ergeben sich aus der jeweiligen Beauftragung.

3. **Außerordentliche Kündigung** Das Recht beider Vertragspartner zur Kündigung aus wichtigem Grund gemäß § 314 BGB bleibt unberührt. Eine Kündigung aus wichtigem Grund darf in der Regel nur erfolgen, wenn dem Vertragspartner vor Ausspruch der Kündigung eine angemessene Frist zur Abhilfe gesetzt wurde und diese Frist erfolglos verstrichen ist.

Die Frist zur Abhilfe muss unmittelbar nach Kenntnis des wichtigen Grundes erfolgen.

Einer Frist zur Abhilfe bedarf es nur dann nicht, wenn

- der Vertragspartner die geschuldete Leistung ernsthaft und endgültig verweigert;
- besondere Umstände vorliegen, die unter Abwägung der beiden Interessen die sofortige Kündigung rechtfertigen.

Soweit die Frist zur Abhilfe erfolglos verstreicht und einem Vertragspartner das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund zusteht, kann die Kündigung nur binnen einer Frist von 1 Monat nach Ablauf der Abhilfefrist ausgesprochen werden. Soweit eine Abhilfefrist nicht erforderlich ist, muss die Kündigung spätestens drei (3) Monate nach Kenntnis von den zur Kündigung berechtigenden Umständen ausgesprochen werden. Etwaige Schadensersatzansprüche bleiben vom Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund unberührt. Es gelten die Begrenzungen in Abschnitt A.VI. der AGB.

4. **Wirkung der Kündigung** Nach Beendigung der Subscription ist der Kunde verpflichtet, die Nutzung des Lobster_pro einzustellen und Lobster_pro sowie sämtliche Programmkopien (einschließlich der Sicherungskopie) sowie alle überlassenen Dokumentationen, Materialien und sonstige Unterlagen an Lobster zurückzugeben. Die Rückgabe erfolgt auf eigene Kosten des Kunden. Hat Lobster dem Kunden den

Lobster_pro per Download zur Verfügung gestellt, so steht es ihm frei, auf die Rückgabe zu verzichten und stattdessen vom Kunden die Löschung des Lobster_pro sowie sonstiger Programmkopien und die Vernichtung der überlassenen Dokumentationen, Materialien und sonstigen Unterlagen zu verlangen. Darüber hinaus ist der Kunde verpflichtet, sämtliche installierte Programmkopien und etwaige gespeicherte Dokumentationen vollständig und endgültig von all seinen Servern zu löschen. Jede Nutzung des Lobster_pro nach Beendigung der Subscription ist unzulässig.

C REGELUNGEN ZUR KAUFÄHNLICHEN (DAUERHAFTEN) ÜBERLASSUNG VON LOBSTER_PRO

I Besondere Definitionen dieses Abschnitt C

Begriff	Erläuterung
Accounts	Für die Lizenzsoftware zugriffsberechtigte User und in der Lizenzsoftware eingerichtete Firmenkonten.
Customizing	Konfiguration der Lizenzsoftware gemäß Spezifikation.
Dokumentation	Benutzerhandbuch zur Lizenzsoftware in deutscher Sprache und elektronischer, ausdruckbarer Form sowie eine Installationsanweisung. Die Dokumentation wird nicht kundenspezifisch angepasst.
Dongle	Ein Mechanismus zur Lizenzprüfung, der dazu dient, Lobster_pro vor unautorisierter Vervielfältigung zu schützen.
Eingebettetes System	Jede Installation von Lobster_pro enthält Lobster_data als eingebettetes System.
Objektcode	Lobster_pro in binärer Form, d.h. der Ausdrucksform eines Computerprogramms, die für den Menschen nicht lesbar ist und damit nicht zum Verständnis der Programmlogik dient, die aber für die Ausführung auf einem Computer geeignet ist.
Profil	Im eingebetteten Lobster_data technisch ausführbarer Workflow, der alle Einstellungen, Beschreibungen und Parameter einer Datenübertragung, -Manipulation und/oder -Transformation enthält.
Sachmangel	Reproduzierbare(r) Programmfehler oder Fehlfunktion, der/die dazu führt, dass Lobster_pro nicht über die vereinbarte Beschaffenheit verfügt, wie sie in der jeweiligen Dokumentation beschrieben ist.

II Lobster Lizenzmodelle

Die Lizenzmodelle, auf deren Basis Lobster Lobster_pro überlässt, ergeben sich aus der jeweiligen Beauftragung. Grundsätzlich legen die Beauftragungen die maximale Anzahl von Accounts, Profilen im eingebetteten Lobster_data und Geschäftsobjekten in der Datenbank von Lobster_pro fest, mit denen der Kunde Lobster_pro nutzen kann.

Jede Lizenz für Lobster_pro beinhaltet eine Lizenz für Lobster_data als eingebettetes System.

III Funktionsbeschreibungen zu Lobster_pro

Eine Funktionsbeschreibung von Lobster_pro ergibt sich aus der dem Kunden zur Verfügung gestellten Dokumentation (u.a. Benutzerhandbuch). Die darin enthaltene Funktionsbeschreibung wird jeweils integraler Bestandteil der Beauftragung. Technische Daten, Spezifikationen und Leistungsangaben in öffentlichen Äußerungen, insbesondere in Werbemitteln gelten nicht als Beschaffenheitsvereinbarung.

IV Lieferumfang und Form der Lieferung

1. **Lieferumfang** Lobster liefert Lobster_pro im Objektcode sowie die dazugehörige Dokumentation, in der in der jeweiligen Beauftragung beschriebenen Form. Lobster_pro enthält einen Mechanismus zur Lizenzprüfung, der entweder in Form eines Dongles durch Lobster bereitgestellt wird oder über die Cloud-Lösung eines Drittanbieters umgesetzt ist. Soweit technisch erforderlich, liefert Lobster dem Kunden den notwendigen Dongle nach Ablauf der in der jeweiligen Beauftragung vereinbarten Testphase und Zahlung der für die Überlassung von Lobster_pro vereinbarten Vergütung.

2. **Form der Lieferung** Die Lieferung von Lobster_pro kann mittels Übersendung eines elektronischen Datenträgers oder per Download erfolgen. Sofern Lobster_pro per Download zur Verfügung gestellt wird, überlässt Lobster dem Kunden die für die Durchführung des Downloads und den Betrieb von Lobster_pro erforderlichen Informationen, wie beispielsweise Passwort oder Lizenzschlüssel.

V Rechtseinräumung

1. **Umfang der eingeräumten Nutzungsrechte** Der Kunde erhält an Lobster_pro das nicht-ausschließliche und dauerhafte Recht, Lobster_pro im Rahmen des in der jeweiligen Beauftragung beschriebenen Lizenzmodells (siehe Abschnitt C.II) für seine internen Geschäftszwecke zu nutzen. Der Kunde ist nicht berechtigt, auf Basis von Lobster_pro Dienstleistungen (insbesondere Rechenzentrumsleistungen, Application Service Providing, Software as a Service, Business Process Outsourcing) für Dritte anzubieten.

2. **Sicherheitskopien** Der Kunde ist berechtigt, sich in angemessenen Umfang Sicherheitskopien von Lobster_pro zu erstellen.

3. **Weiterveräußerung** Eine Unterlizenzierung oder Vermietung von Lobster_pro ist nicht zulässig. Der Kunde ist berechtigt, die erworbenen Kopien von Lobster_pro einmal an einen Dritten weiterzuveräußern, sofern er mit dem Dritten in Bezug auf Lobster_pro vereinbart, dass die vorliegenden Bedingungen zur Rechtseinräumung mit der Maßgabe auch dem Dritten gegenüber gelten, dass er an die Stelle des Kunden tritt. Die einmalige Weiterveräußerung an einen Dritten bedarf der ausdrücklichen vorherigen schriftlichen Zustimmung von Lobster. Lobster wird die Erteilung der Zustimmung nur aus wichtigem Grund verweigern. Bei einer Weiterveräußerung ist der Kunde verpflichtet, sämtliche Kopien von Lobster_pro und des dazu gehörenden Materials an den Erwerber weiterzugeben und die auf seinen Systemen vorhandenen Kopien zu löschen.

4. **Dekompilierung** Die Dekompilierung des Quellcodes und die Bearbeitung der Software sind nicht erlaubt, es sei denn zu einem Zweck und in einem Umfang, der gesetzlich ausdrücklich gestattet ist.

5. **Lizenzprüfung** Der Kunde ist nicht berechtigt, die in Lobster_pro enthaltenen Lizenzprüfungsmechanismen zu entfernen oder zu umgehen. Stellt Lobster dem Kunden einen Dongle bereit, wird der Kunde diesen mit der erforderlichen Sorgfalt behandeln und vor Verlust schützen.

VI Sachmängel von Lobster_pro

1. **Verjährungsfrist** Ansprüche wegen Sachmängeln verjähren zwölf (12) Monate nach Ablieferung von Lobster_pro (siehe Abschnitt C.IV.2). Im Falle von Arglist oder Vorsatz oder für Schadensersatzansprüche gelten die gesetzlichen Bestimmungen zur Verjährung.

2. **Untersuchungs- und Rügepflicht** Der Kunde ist verpflichtet, Lobster_pro unverzüglich nach Ablieferung auf etwaige Sachmängel zu untersuchen. Sofern der Kunde Lobster nicht innerhalb angemessener Frist über aufgetretene Mängel informiert, gilt Lobster_pro als genehmigt im Sinne von § 377 Abs. 2 HGB.

3. **Mängelanzeige** Der Kunde ist verpflichtet, aufgetretene Sachmängel nachvollziehbar zu beschreiben und möglichst schriftlich unverzüglich nach Feststellung an Lobster zu melden.

4. **Nacherfüllung** Wenn der Kunde einen Sachmangel gemäß Abschnitt C.VI.3 an Lobster meldet, wird Lobster kostenlos nacherfüllen. Bei der Nacherfüllung berücksichtigt Lobster die Schwere des Sachmangels und seine Auswirkungen beim Kunden. Lobster wählt die Art der Nacherfüllung, im Regelfall wird durch Mängelbeseitigung in Form der Lieferung einer Aktualisierung (insbesondere Updates oder Service Packs) nacherfüllt.

5. **Handlungsanweisungen und Umgangslösungen** Soweit für den Kunden zumutbar, kann die Nacherfüllung durch Handlungsanweisungen erfolgen, die der Kunde selbst zur Beseitigung eines Sachmangels umsetzen kann. Solche Handlungsanweisungen sind insbesondere dann möglich, wenn der Kunde den Sachmangel mit minimalem Aufwand beseitigen kann oder wenn spürbare Auswirkungen des Sachmangels durch eine unmittelbare Umsetzung der Handlungsanweisung vermieden werden können. Eine zeitweise Umgehungslösung gilt als Mängelbeseitigung, sofern die Nutzung von Lobster_pro nicht erheblich dadurch eingeschränkt wird und die Umgehungslösung für den Kunden zumutbar ist.

6. **Nachfrist** Wenn die Nacherfüllung, wie in Abschnitten C.VI.4 und C.VI.5 vorgesehen, innerhalb angemessener Zeit scheitert, wird der Kunde Lobster eine angemessene Nachfrist setzen. Die Verpflichtung zur Nachfristsetzung besteht nicht, wenn

- eine Nachfrist für den Kunden nicht zumutbar ist oder
- Lobster die Nacherfüllung endgültig und ernsthaft verweigert.

7. **Weitere Rechte des Kunden** Scheitert die Nacherfüllung auch innerhalb der gemäß Abschnitt C.VI.6 zu setzenden Nachfrist, ist der Kunde berechtigt,

- von der jeweiligen Beauftragung zurückzutreten, es sei denn der Sachmangel ist unerheblich oder
- die in der jeweiligen Beauftragung für Lobster_pro vereinbarte Vergütung angemessen zu mindern.

Neben Rücktritt oder Minderung ist der Kunde berechtigt, Schadensersatz statt der Leistung oder Ersatz von Aufwendungen zu verlangen, sofern Lobster seine vertraglichen Verpflichtungen schuldhaft verletzt hat. Für Schadensersatz- oder Aufwendungsersatzansprüche des Kunden gelten im Übrigen die Beschränkungen in Abschnitt A.VI.

D REGELUNGEN FÜR DIE ERBRINGUNG VON DIENSTLEISTUNGEN (INSBESONDERE SUPPORT UND KONFIGURATION)

I Definitionen

Begriff	Erläuterung
Installations-leistungen	Aktivitäten, die erforderlich sind, um Lobster_pro auf den IT-Systemen des Kunden zu installieren.
Konfiguration	Der Vorgang der Lösungserstellung mit den Mitteln von Lobster_pro und Lobster_data.
Supportleistungen	Leistungen zur Wartung, zum Technischen Support sowie zum Anwender-Support, wie in der Beauftragung beschrieben.
Sachmangel	Abweichung der tatsächlichen Beschaffenheit einer Leistung von der vertraglich vereinbarten Beschaffenheit.

II Leistungsumfang

Gegenstand einer Beauftragung können folgende Dienstleistungen sein:

- Installation von Lobster_pro;
- Konfiguration einer kundenspezifischen Lösung in Lobster_pro und Lobster_data;
- Beratung bei der eigenständigen Konfiguration durch den Kunden;
- Projektmanagement;
- Anforderungsanalyse und Erstellung von Spezifikationen;
- Erbringung von Supportleistungen bzgl. Nutzung und Anwendung von Lobster_pro;
- Schulung.

Die konkreten, von Lobster zu erbringenden Dienstleistungen ergeben sich aus der jeweiligen Beauftragung.

III Mitwirkung und Aufgaben des Kunden

1. Einzelne Mitwirkungsleistungen Vorbehaltlich einer weitergehenden Festlegung in der Beauftragung hat der Kunde folgende Mitwirkungsleistungen:

- Benennung eines Ansprechpartners;
- Übergabe der erforderlichen Daten und Informationen zur Installation von Lobster_pro;
- Bereitstellung der für den Einsatz von Lobster_pro notwendigen Infrastruktur;
- Anzeige von Sachmängeln;
- Durchführung von Tests

Die Funktionsfähigkeit der Infrastruktur, in der der Kunde Lobster_pro einsetzt, liegt im ausschließlichen Verantwortungsbereich des Kunden.

Der vom Kunden zu benennende Ansprechpartner ist für die Erbringung der Mitwirkungsleistungen des Kunden verantwortlich.

2. Folgen unzureichender Mitwirkung Sofern der Kunde seine vereinbarten Mitwirkungsleistungen nicht oder nicht rechtzeitig erbringt, verlängern sich die für die Leistungserbringung von Lobster festgelegten Termine entsprechend. Lobster wird den Kunden über Anpassungen und Verlängerungen informieren und wird dabei auf die konkrete, nicht erbrachte Mitwirkungsleistung Bezug nehmen. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Bestimmungen (§§ 642, 643 BGB).

IV Anforderungen und Spezifikationen für kundenspezifische Konfigurationen bei Werkverträgen

1. Anforderungsermittlung durch den Kunden – Lastenheft Die Anforderungsermittlung ist Aufgabe des Kunden. Sofern in der Beauftragung vereinbart, unterstützt Lobster den Kunden hierbei, organisiert etwa die für die Anforderungsermittlung notwendigen Workshops und berät den Kunden bei Analysen und Auswertungen seiner Geschäftsprozesse.

2. Erstellung des Pflichtenheftes durch Lobster und Freigabe durch den Kunden Sofern in der jeweiligen Beauftragung festgelegt, erstellt Lobster auf Basis der vom Kunden definierten Anforderungen das Pflichtenheft und legt dieses ggf. in mehreren Schritten dem Kunden zur Prüfung und Freigabe vor. Der Kunde prüft vorgelegte Versionen des Pflichtenhefts innerhalb der im Projektplan festgelegten Zeiträume und teilt Lobster etwaiges Feedback mit. Lobster arbeitet das Feedback ein und legt überarbeitete Versionen des Pflichtenhefts zur abschließenden Freigabe vor. Der Kunde ist zur Freigabe verpflichtet, wenn das Pflichtenheft die ermittelten Anforderungen vollständig wiedergibt. Mit der Freigabe bestätigt der Kunde, dass das Pflichtenheft konsistent und inhaltlich richtig sowie als Grundlage für die kundenspezifische Konfiguration geeignet ist.

V Leistungsänderungen bei Beauftragungen zu kundenspezifischen Konfigurationen bei Werkverträgen

1. Änderungsvorschläge Beide Vertragspartner können während der Laufzeit einer Beauftragung über Leistungen zur kundenspezifischen Konfiguration Änderungsvorschläge einbringen. Dabei werden die Vertragspartner jeweils dem in diesem Abschnitt V. festgelegten Verfahren folgen.

Vor Verabschiedung eines Änderungsvorschlags nach dem in dieser Ziffer VI. festgelegten Verfahren, wird Lobster seine Verpflichtungen auf Basis der bisherigen Vereinbarungen und der freigegebenen Spezifikationen erfüllen.

2. Änderungsverfahren

2.1. Eingabe von Änderungsvorschlägen Wünscht ein Vertragspartner die Änderung eines Pflichtenhefts zur Festlegung der kundenspezifischen Konfiguration, wird dieser Vertragspartner dem anderen Vertragspartner

rechtzeitig einen schriftlichen Änderungsvorschlag übermitteln. Jeder Änderungsvorschlag muss eine vorläufige Einschätzung der Auswirkungen der vorgeschlagenen Änderung enthalten.

2.2. **Bewertung eines Änderungsvorschlags** Lobster wird jeden Änderungsvorschlag auf seine Auswirkungen im Hinblick auf Funktionalität, Aufwand, Termine und Kosten analysieren und die Ergebnisse an den Kunden übermitteln. Die Projektleiter werden jeden Änderungsvorschlag basierend auf diesen Informationen gemeinsam diskutieren und haben dann (jeweils) die Möglichkeit, einen Änderungsvorschlag abzulehnen, ihn anzunehmen oder zusätzliche Informationen bzw. eine detailliertere Analyse je nachdem selbst durchzuführen oder vom Kunden anzufordern oder aber ggfs. den Änderungsvorschlag an den Lenkungsausschuss bzw. die zu kaufmännischen Entscheidung berechtigten Ansprechpartner der Vertragspartner, zur Annahme weiterzuleiten. Sämtliche Änderungsvorschläge, die vertragliche Auswirkungen haben oder die eine Änderung des Umfangs der Beauftragung erfordern, müssen von zu kaufmännischen Entscheidungen berechtigten Ansprechpartnern oder (wenn vorhanden) durch den Lenkungsausschuss angenommen werden. Über andere Änderungsvorschläge kann innerhalb der Projektbesprechung durch die Projektleiter entschieden werden. Sofern weitere Informationen zu einem Änderungsvorschlag oder eine Ergänzung desselben erforderlich sind, wird der Vertragspartner, der die Änderung vorgeschlagen hat, sobald wie möglich weitere Informationen liefern oder – sofern er zustimmt – die erforderlichen Änderungen vornehmen.

2.3. **Annahme eines Änderungsvorschlags** Sofern ein Änderungsvorschlag durch das zuständige Gremium diskutiert und angenommen wurde, gilt der Änderungsvorschlag als „genehmigt". Jeder genehmigte Änderungsvorschlag ist zu datieren und von den zuständigen Vertretern der Vertragspartner ausdrücklich freizugeben. Genehmigte Änderungsvorschläge werden von den Vertragspartnern (ggf. durch Angebot und Auftrag) im Sinne der entsprechenden Beauftragung umgesetzt.

VI Abnahmen von kundenspezifischen Konfigurationen bei Werkverträgen

1. **Vereinbarung von Teilabnahmen** Die Vertragspartner können im Projektplan die Durchführung von Teilabnahmen von kundenspezifischen Konfigurationen vereinbaren. Die folgenden Regeln für Abnahmeprüfungen gelten für Teilabnahmen wie Abnahmen entsprechend.

2. **Abnahmeprüfungen** Lobster stellt die Leistungen, die Gegenstand der Abnahme oder Teilabnahme sind, wie im Projektplan vereinbart zur Durchführung der Abnahmeprüfung bereit. Eine Abnahmeprüfung besteht aus zwischen den Vertragspartnern vereinbarten Tests (in der Regel Funktions- und Integrationstest). Der Kunde führt die Abnahmeprüfungen innerhalb der im Projektplan festgelegten Zeiträume durch. Lobster unterstützt den Kunden bei der Abnahmeprüfung, sofern erforderlich. Während einer Abnahmeprüfung wird jeweils ein Protokoll geführt, das von beiden Projektleitern unterzeichnet wird.

3. **Abnahmeerklärungen** Falls die Abnahmeprüfung erfolgreich ist, wird der Kunde entweder die Teilabnahme oder die Abnahme erklären. Eine Abnahmeprüfung gilt als erfolgreich, wenn die kundenspezifischen Konfigurationen, die Gegenstand von Abnahme oder Teilabnahme waren, im Wesentlichen den Anforderungen des freigegebenen Pflichtenhefts entsprechen.

Jeder Sachmangel, der während der Abnahmeprüfung auftritt, wird vom Kunden an Lobster gemeldet. Diese Meldung enthält alle Informationen, die notwendig und angemessen sind, um den Sachmangel zu identifizieren, zu lokalisieren und nachvollziehbar zu machen (z.B. die Umstände, unter denen sich der Sachmangel zeigte, Fehlermeldungen, Screenshots, Logfiles). Falls notwendig wird der Kunde Lobster darin unterstützen, einen Sachmangel nachvollziehbar zu machen. Nicht nachvollziehbare/nicht-reproduzierbare Sachmängel können in der Regel nicht behoben werden.

Sofern die Abnahmeprüfung nicht entsprechend der vorstehenden Bestimmungen erfolgreich ist, ist der Kunde berechtigt, die Abnahmeerklärung zu verweigern. Er ist weiterhin berechtigt, Lobster eine angemessene Nachfrist zur Beseitigung bestehender Sachmängel zu setzen. Nach Ablauf dieser Nachfrist wird die Abnahmeprüfung auf Basis des gleichen Vorgehens wiederholt („erster Wiederholungstest"). Sofern der erste Wiederholungstest erneut Sachmängel aufweist, die die Abnahme verhindern, wird auf Basis des gleichen Vorgehens ein zweiter Wiederholungstest und falls erforderlich ein dritter Wiederholungstest durchgeführt. Sofern auch der dritte Wiederholungstest scheitert, ist der Kunde berechtigt, von der jeweiligen Beauftragung zurückzutreten und Schadensersatz geltend zu machen. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Abnahmeerklärung zu verweigern, wenn die Abnahmeprüfung nur unwesentliche Sachmängel oder unwesentliche Abweichungen von den Festlegungen des Pflichtenhefts ergab. Solche unwesentlichen Abweichungen oder Sachmängel sind im Protokoll festzuhalten und werden von Lobster im Rahmen der Sachmängelhaftung behoben.

VII Termine

1. **Termine** Aus der Beauftragung können sich Termine für die Erbringung der Dienstleistungen ergeben. Sofern Terminangaben nicht verbindlich sind, werden diese von Lobster ausdrücklich als unverbindlich gekennzeichnet.

2. **Anpassung von Terminen.**

2.1 **Verzögerungen** Sofern Lobster von Umständen Kenntnis erlangt, die zu einer Verzögerung der Leistungserbringung führen könnten, wird Lobster den Kunden darüber informieren. Die Vertragspartner werden unverzüglich partnerschaftlich darüber verhandeln, wie diese Problematik im Interesse beider Vertragspartner einvernehmlich gelöst werden kann.

2.2 **Kein Verzug bei verzögerter oder fehlender Mitwirkung** Lobster ist für solche Verzögerungen der eigenen Leistungserbringung nicht verantwortlich, die sich aus einer verspäteten oder einer nicht erbrachten Mitwirkungsleistung des

Kunden ergeben.

3. **Nachfristsetzung** Sofern Lobster mit geschuldeten Dienstleistungen in Verzug ist, wird der Kunde Lobster eine angemessene Nachfrist zur Leistungserbringung setzen, es sei denn die Nachfristsetzung ist dem Kunden unzumutbar. Eine solche Nachfrist gilt als verbraucht, wenn der Kunde innerhalb der Nachfrist Leistungen annimmt und/oder sich die Vertragspartner auf weitere Aktivitäten und Leistungen verständigen. Soweit dem Kunden das Setzen einer Nachfrist ausnahmeweise unzumutbar ist oder eine gesetzte angemessene Nachfrist erfolglos abgelaufen ist, stehen dem Kunden Kündigungs- und Schadensersatzansprüche zu.

VIII Projektorganisation und Projektkommunikation

1. **Projektleiter und Stellvertreter** Jeder Vertragspartner benennt für Konfigurationsleistungen einen Projektleiter und eine ausreichende Anzahl an Stellvertretern für den jeweiligen Projektleiter. Die Projektleiter und ihre Stellvertreter sind berechtigt, Erklärungen abzugeben und entgegenzunehmen. Des Weiteren werden sie Entscheidungen herbeiführen, falls notwendig.

2. **Austausch der Projektleitung** Beide Vertragspartner können ihre Projektleiter und deren Stellvertreter nur aus wichtigem Grund und mit Zustimmung des jeweils anderen Vertragspartners austauschen. Sofern ein Vertragspartner seinen Projektleiter oder dessen Stellvertreter austauscht, verschieben sich die vereinbarten Termine und Meilensteine um jeweils einen Arbeitstag pro Woche Projektdauer, es sei denn die Vertragspartner treffen eine anderweitige Regelung.

3. **Besprechungen und Protokollierung** Lobster protokolliert jede Besprechung zwischen den Vertragspartnern. Diese Protokolle werden dem Endkunden binnen fünf (5) Arbeitstagen nach der jeweiligen Besprechung übermittelt. Sofern der Endkunde nicht binnen fünf (5) Arbeitstagen nach Erhalt des Protokolls diesem widerspricht, gilt das Protokoll als genehmigt. Jedes Protokoll gilt zwei (2) Arbeitstage nach Übermittlung per Fax oder E-Mail als zugegangen.

4. **Gremien**

4.1. **Lenkungsausschuss** Sofern in einer Beauftragung vereinbart, richten die Vertragspartner während der Laufzeit des Projekts zur kundenspezifischen Konfiguration von Lobster_pro einen Lenkungsausschuss zur Abstimmung von strategischen Fragen und zur Klärung von etwaigen Meinungsverschiedenheiten ein.

4.2. **Projektteams** Beide Vertragspartner richten Projektteams ein, die aus den jeweiligen Projektleitern und ggf. weiteren Mitarbeitern der Vertragspartner bestehen. Die Aufgaben der Projektteams ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung der Beauftragung und dem Projektplan. Die Projektleiter der beiden Vertragspartner leiten die Projektteams. Diese arbeiten partnerschaftlich zusammen und koordinieren die Aufgabenerbringung.

5. **Lobster Mitarbeiter und Ressourcen** Lobster wird im erforderlichen und ausreichenden Umfang Mitarbeiter, Equipment, technische Infrastruktur und Ressourcen zuordnen, soweit dies für die termingerechte und vertragsgemäße Leistungserbringung erforderlich ist.

IX Rechtseinräumung

Der Kunde erhält an allen Arbeitsergebnissen der Dienstleistungen, die unter einer hierunter geschlossenen Beauftragung entstehen, nicht-ausschließliche, nicht-übertragbare Rechte zur ausschließlich unternehmensinternen Nutzung.

Zur Bearbeitung und Verbreitung von Arbeitsergebnissen ist der Kunde nicht berechtigt, es sei denn dies ist in der Beauftragung ausdrücklich so bestimmt.

X Sachmängel

1. **Verjährungsfrist** Die nachfolgend geregelten Ansprüche wegen Sachmängeln der Dienstleistungen verjähren binnen 12 Monaten nach vollständiger Leistungserbringung. Im Falle von Vorsatz oder Arglist oder bei Schadensersatzansprüchen gelten die gesetzlichen Bestimmungen zur Verjährung.

2. **Mängelanzeige** Der Kunde ist verpflichtet, aufgetretene Sachmängel nachvollziehbar zu beschreiben und möglichst schriftlich unverzüglich nach Feststellung an Lobster zu melden.

3. **Nacherfüllung durch Nachbesserung oder Nachlieferung** Wenn der Kunde einen Sachmangel der Dienstleistungen gemäß Abschnitt D.X.2. an Lobster meldet, wird Lobster kostenlos nacherfüllen. Bei der Nacherfüllung berücksichtigt Lobster die Schwere des Sachmangels und seine Auswirkungen beim Kunden. Lobster wählt die Art der Nacherfüllung.

4. **Nacherfüllung durch Handlungsanweisungen und Umgehungslösungen** Soweit für den Kunden zumutbar, kann die Nacherfüllung durch Handlungsanweisungen erfolgen, die der Kunde selbst zur Beseitigung eines Sachmangels umsetzen kann. Solche Handlungsanweisungen sind insbesondere dann möglich, wenn der Kunde den Sachmangel mit minimalem Aufwand beseitigen kann oder wenn spürbare Auswirkungen des Sachmangels durch eine unmittelbare Umsetzung der Handlungsanweisung vermieden werden können. Eine zeitweise Umgehungslösung gilt als Mängelbeseitigung, sofern die Nutzung der Vertragssoftware nicht erheblich dadurch eingeschränkt wird und die Umgehungslösung für den Kunden zumutbar ist.

5. **Nachfrist** Wenn die Nacherfüllung, wie in den Abschnitten D.X.3. und D.X.4. vorgesehen, innerhalb angemessener Zeit scheitert, wird der Kunde Lobster eine angemessene Nachfrist setzen. Die Verpflichtung zur Nachfristsetzung besteht nicht, wenn

- eine Nachfrist für den Kunden nicht zumutbar ist oder
- Lobster die Nacherfüllung ernsthaft und endgültig verweigert.

6. **Weitere Rechte des Kunden** Scheitert die Nacherfüllung auch innerhalb der gemäß Ziffer D.X.5. zu setzenden Nachfrist, ist der Kunde berechtigt,

- die jeweilige Beauftragung außerordentlich zu kündigen, es sei denn der Sachmangel ist unerheblich oder
- die vereinbarte Vergütung zu mindern.

Neben Rücktritt oder Minderung ist der Kunde berechtigt, Schadensersatz zu verlangen, sofern Lobster seine vertraglichen Verpflichtungen schuldhaft verletzt hat. Eine Selbstvornahme ist ausgeschlossen. Für Schadensersatzansprüche des Kunden gelten die Beschränkungen in Ziffer A. VI. der AGB Lobster_pro.

XI Vergütung und Zahlungsbedingungen

1. **Höhe der Vergütung** Der Kunde vergütet die Dienstleistungen von Lobster entweder nach Aufwand oder auf Basis eines Festpreises. Die Höhe sowie die Art der Vergütung ergeben sich aus der jeweiligen Beauftragung.

2. **Vergütung nach Aufwand** Bei Vergütung nach Aufwand gelten die in der Beauftragung vereinbarten Stunden- oder Tagessätze. Lobster stellt die erbrachten Dienstleistungen nach tatsächlichem Anfall auf Basis eines Leistungsnachweises in Rechnung. Rechnungen sind binnen dreißig (30) Kalendertagen nach Rechnungsdatum zur Zahlung fällig. Sofern nicht in einer Beauftragung abweichend vereinbart, erstattet der Kunde Reisekosten und Reisezeiten (ab Firmensitz von Lobster) wie folgt:

- Flüge: Economy
- Zug: 2. Klasse
- Auto: 0,70 EUR pro Kilometer
- Reisezeit: 60 EUR pro Stunde
- Übernachtung: nach Beleg

XII Regelungen zu Laufzeit und Kündigung von Support- leistungen

1. **Laufzeit** Die Laufzeit für Beauftragungen über die Erbringung von Supportleistungen von Lobster_pro ergibt sich aus der jeweiligen Beauftragung.

2. **Ordentliche Kündigung** Regelungen zur ordentlichen Kündigung einer Beauftragung über die Erbringung von Supportleistungen ergeben sich aus der jeweiligen Beauftragung.

3. **Außerordentliche Kündigung** Das Recht beider Vertragspartner zur Kündigung aus wichtigem Grund gemäß § 314 BGB bleibt unberührt. Eine Kündigung aus wichtigem Grund darf in der Regel nur erfolgen, wenn dem Vertragspartner vor Ausspruch der Kündigung eine angemessene Frist zur Abhilfe gesetzt wurde und diese Frist erfolglos verstrichen ist. Die Frist zur Abhilfe muss unmittelbar nach Kenntnis des wichtigen Grundes erfolgen.