

Allgemeine Vertragsbedingungen für Support-, Entwicklungs- und Consultingleistungen

1.	Geltungsbereich.....	1
2.	Leistungsinhalt der Supportleistungen.....	1
3.	Anforderung von Supportleistungen.....	2
4.	Reaktionszeiten.....	3
5.	Break/Fix-Support.....	3
6.	Entwicklungsleistungen.....	4
7.	Consultingleistungen.....	5
8.	Vergütung und Rechnungsstellung.....	5
9.	Laufzeit und Vertragsbeendigung.....	6
10.	Nutzungsrechte.....	6
11.	Einsatz von Subunternehmern.....	7
12.	Vertraulichkeit, Datenschutz.....	7
13.	Ansprüche bei Mängeln von Support- oder Consultingleistungen.....	8
14.	Ansprüche bei Mängeln von Entwicklungsleistungen.....	8
15.	Haftung für Supportleistungen.....	9
16.	Haftung für Entwicklungs- und Consultingleistungen.....	9
17.	Anpassungen dieser AVB.....	10
18.	Schlussbestimmungen.....	10

1. Geltungsbereich

- 1.1 Diese Allgemeinen Vertragsbedingungen regeln die Bedingungen für die Erbringung von Support-, Entwicklungs- und Consultingleistungen durch die tribe29 GmbH („tribe29“). Die AVB gelten auch dann, wenn im Einzelfall nicht ausdrücklich hierauf verwiesen wird.
- 1.2 Voraussetzung für den Bezug von Support- und Entwicklungsleistungen ist ein laufender Subskriptionsvertrag für Checkmk sowie die Buchung der Option Herstellersupport. Consultingleistungen können vom Kunden auch ohne Buchung der Option Herstellersupport angefragt werden.

2. Leistungsinhalt der Supportleistungen

- 2.1 tribe29 erbringt nach Maßgabe des Subskriptions- und Supportvertrags („Vertrag“) folgende Supportleistungen:
 - Unterstützungsleistungen im Zusammenhang mit den Funktionen der Software.
 - Behandlung von Problemen, die während der ordnungsgemäßen Nutzung der Software auftreten.
- 2.2 Folgende Leistungen gehören nicht zu den Supportleistungen und bedürfen einer gesonderten Vereinbarung:
 - Leistungen, die am Sitz des Kunden erbracht werden („Vor-Ort-Leistungen“).

- Entwicklung neuer Features und Funktionalitäten. Diese können gemäß Ziffer 6 als Entwicklungsleistungen beauftragt werden.
- 2.3 Die Option Herstellersupport berechtigt den Kunden, Supportanfragen an tribe29 zu stellen. Supportleistungen sind entweder nach Zeitaufwand (Credits) oder über die Option Break/Fix-Support zu vergüten.
 - 2.4 tribe29 erbringt Supportleistungen nur für stabile Versionen der Software, die sich gemäß der Website von tribe29 entweder in der aktiven oder in der passiven Wartung befinden. Der Zeitraum der aktiven oder passiven Wartung beträgt mindestens dreißig (30) Monate seit dem ersten Release-Datum der Vollversion (z.B. Version 1.5.0). Stabile Versionen sind im Download-Bereich als „stable“ gekennzeichnet. Für ältere oder nicht als „stable“ gekennzeichneten Versionen entscheidet tribe29 im eigenen Ermessen, ob ein Supportfall angenommen und bearbeitet wird.
 - 2.5 Im Rahmen des Supportvertrags schuldet tribe29, sich nach Kräften um die Lösung von Support-Anfragen zu bemühen. tribe29 wird auf Support-Anfragen des Kunden innerhalb der vertraglich vereinbarten Reaktionszeit telefonisch oder per Ticketsystem reagieren und diese bearbeiten. tribe29 setzt zur Leistungserbringung sorgfältig ausgewählte Mitarbeiter mit den jeweils erforderlichen Qualifikationen ein. Ein bestimmter Erfolg wird nicht geschuldet.
 - 2.6 Die Behandlung von Problemen kann durch eine verbesserte Konfiguration, einen Patch, einen Workaround, eine detaillierte Anleitung zur Lösung des Problems, oder die Bereitstellung einer neuen Checkmk-Version erfolgen. Um das Problem zu beheben, kann es notwendig sein, dass der Kunde auf eine neue Version aktualisiert.
 - 2.7 Supportleistungen werden während der Geschäftszeiten von tribe29 erbracht. Diese sind Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr mit der Ausnahme bundeseinheitlicher gesetzlicher Feiertage.
 - 2.8 Die Vertragserfüllung seitens tribe29 steht unter dem Vorbehalt, dass der Erfüllung keine Hindernisse aufgrund von nationalen oder internationalen Vorschriften des Außenwirtschaftsrechts sowie keine Embargos und/oder sonstige Sanktionen entgegenstehen.

3. Anforderung von Supportleistungen

- 3.1 Die Anforderung von Supportleistungen durch den Kunden erfordert die Eröffnung eines Tickets im Ticketsystem von tribe29. Kunde ist diejenige natürliche oder juristische Person, öffentliche Stelle oder Behörde, die im Subskriptions- und Supportvertrag als Kunde aufgeführt ist, unter Ausschluss ihrer konzernverbundenen Unternehmen. Wenn z.B. die Tochtergesellschaft den Vertrag abgeschlossen hat, sind die Muttergesellschaft und Schwestergesellschaften nicht zur Anforderung von Supportleistungen berechtigt. Umgekehrt kann eine Tochtergesellschaft keine Supportanfragen stellen, wenn die Muttergesellschaft den Vertrag abgeschlossen hat. Supportleistungen können nur von Nutzern angefordert werden, die als Supportkontakt bei tribe29 registriert sind.
- 3.2 Bei einer Subskription der ‚Checkmk Enterprise Managed Services Edition‘ (CME) bzw. beim Erwerb der Lizenzoption ‚Konzern- und Managed Services Nutzung‘ können neben dem Kunden auch Verbundene Entitäten (wie in der EULA definiert), welche die Software selbst nutzen, Supportleistungen bei tribe29 anfordern. Ein gesondertes Vertragsverhältnis zwischen tribe29 und solchen Verbundenen Entitäten kommt hierdurch nicht zustande. Insbesondere schuldet allein der Kunde die Vergütung für solche Supportleistungen, die tribe29 gegenüber Verbundenen Entitäten erbringt.
- 3.3 Voraussetzung für die erfolgreiche Bearbeitung von Supportanfragen ist eine angemessene Unterstützung durch den Kunden, insbesondere eine detaillierte und nachvollziehbare Problembeschreibung und Informationen über das zu wartende System. Der Kunde hat tribe29 darüber hinaus auf Anforderung die

Dokumentation des zu wartenden Systems zur Verfügung zu stellen. Ergänzende Fragen von tribe29 hat der Kunde unverzüglich zu beantworten.

- 3.4 Supportleistungen bedürfen in der Regel eines Fernzugangs auf das System des Kunden oder der Möglichkeit, auf den Bildschirm eines Nutzers zuzugreifen und dessen System zu steuern („**Screen Sharing**“). Sollte ein Fernzugang bzw. Screen Sharing nicht möglich sein, obwohl ein Fernzugang bzw. Screen Sharing für die Problembearbeitung erforderlich wäre, kann der Support nur als Vor-Ort-Leistung erbracht werden, die gesondert zu vergüten ist.

4. Reaktionszeiten

- 4.1 Für die Supportleistungen kann gegen gesonderte Vergütung eine verbindliche Reaktionszeit vereinbart werden. Reaktionszeit bedeutet, dass tribe29 nach Erhalt einer ausreichend spezifizierten Fehler- oder Problembeschreibung innerhalb des vereinbarten Zeitraums mit der Bearbeitung der Supportanfrage beginnt.
- 4.2 Die Fristen laufen nur innerhalb der Leistungszeit. Außerhalb der Leistungszeit ist der Ablauf der Reaktionszeit gehemmt.
- 4.3 Die Reaktionszeit richtet sich nach dem Vertrag. tribe29 bietet die Reaktionszeiten „8 Stunden“ oder „24 Stunden / NBD (Next Business Day)“ an. Abweichend von Ziffer 4.2 läuft die Reaktionszeit 24 Stunden / NBD ab am nächsten Werktag (Montag bis Freitag mit Ausnahme bundeseinheitlicher gesetzlicher Feiertage) um 17 Uhr.
- 4.4 Bei Supportanfragen ohne verbindliche Reaktionszeit („Best Effort“) beginnt tribe29 mit der Bearbeitung in der Regel innerhalb von einer Woche.

5. Break/Fix-Support

- 5.1 Die Preisoption Break/Fix-Support beinhaltet die Unterstützung bei der Behebung von Softwarefehlern sowie bei der Problembehebung infolge fehlerhafter Konfiguration der Software durch den Kunden zu einem jährlichen Pauschalpreis.
- 5.2 Nicht durch Break/Fix-Support abgedeckt sind z.B.:
- a. Probleme, die durch Drittsysteme beim Kunden entstehen, z.B. Firewall- oder ESX-Konfigurationen,
 - b. Probleme bei der Verwendung von Skripten durch den Kunden, z.B. zur Anbindung von Drittsystemen,
 - c. Probleme bei der Anbindung von Plug-Ins oder Erweiterungen, die nicht Teil einer ausgelieferten Checkmk Enterprise Edition sind, z.B. Nagios Plug-Ins, selbstgeschriebene Plug-Ins oder Pakete von der ‚Checkmk Exchange‘,
 - d. Erklärende Fragen, z.B. „wie mache ich das?“,
 - e. Unterstützung bei Updates und Upgrades,
 - f. Consulting-Anfragen, wie z.B. Performance-Optimierungen und Optimierungen der Konfiguration und
 - g. Funktionale Erweiterungen von Checkmk.
- 5.3 Supportleistungen, die nicht durch Break/Fix-Support abgedeckt sind, werden nach Aufwand gemäß Ziffer 8 abgerechnet.
- 5.4 tribe29 bewertet eingehende Support-Anfragen und teilt dem Kunden mit, falls diese nicht vom Break/Fix-Support abgedeckt sind. Erkennt tribe29 erst während der Ursachenanalyse, dass die Anfrage nicht vom

Break/Fix-Support abgedeckt ist, teilt tribe29 dies dem Kunden unverzüglich mit. In diesem Fall ist die gesamte Supportanfrage einschließlich der bereits erfolgten Analyse separat nach Aufwand zu vergüten.

- 5.5 Voraussetzung für die Abrechnung von Supportleistungen als Break/Fix-Support ist die Bereitstellung eines funktionsfähigen Fernzugangs oder Screen Sharings durch den Kunden. Der Kunde muss eine ausreichend geringe Latenz sowie eine ausreichende Bildschirmauflösung sicherstellen.
- 5.6 Verletzt der Kunde seine Pflichten aus Ziffer 3.3 ist tribe29 berechtigt, den hierdurch verursachten Mehraufwand separat in Rechnung zu stellen.

6. Entwicklungsleistungen

- 6.1 Der Kunde kann Entwicklungsleistungen (z.B. die Entwicklung von Features oder von Kunden-spezifischen Plug-ins) durch die Eröffnung eines Tickets im Ticketsystem von tribe29 anfordern. Die Entscheidung über die Annahme solcher Entwicklungsanfragen liegt im freien Ermessen von tribe29 und hängt von der aktuellen Entwicklungsauslastung und den strategischen Entwicklungsprioritäten ab.
- 6.2 Der Inhalt der Entwicklungsleistungen und die Vergütung werden zwischen den Parteien in Textform (im Ticket-System) vereinbart. Der Kunde muss dabei insbesondere seine funktionalen Anforderungen korrekt und vollständig beschreiben. Ergänzende Fragen von tribe29 hat der Kunde unverzüglich zu beantworten. Entwicklungsleistungen werden mit der nächsten stabilen Vollversion (z.B. 1.7.0) ausgeliefert. Anpassungen an frühere Versionen („Backports“) sind gesondert zu vereinbaren und zu vergüten. Die Entwicklungsleistungen werden an zukünftige Checkmk-Versionen angepasst. Entsprechende Aufwände werden in die Kostenschätzung miteingeschlossen.
- 6.3 Preisangaben sind Kostenschätzungen, soweit nicht ausdrücklich ein Festpreis vereinbart ist. tribe29 ist frei in der technischen Realisierung der funktionalen Anforderungen. Etwaige Wünsche des Kunden im Hinblick auf die technische Umsetzung sind für tribe29 unverbindlich. Leistungsänderungen sind nur einvernehmlich möglich und sind ebenfalls in Textform (z.B. Brief, Email oder Fax) zu vereinbaren. Wenn die Analyse und Kostenschätzung innerhalb von 45 Minuten durchgeführt werden können, sind diese für den Kunden kostenlos. Sollte ein längerer Analyseaufwand notwendig sein, ist dieser vom Kunden zu vergüten, unabhängig davon, ob ein Auftrag erteilt wird oder nicht. Bevor Kosten anfallen, wird tribe29 die Zustimmung des Kunden einholen.
- 6.4 Liefer- und Leistungstermine oder –fristen sind für tribe29 nur dann verbindlich, soweit diese von tribe29 ausdrücklich und mindestens in Textform als verbindlich bezeichnet worden sind.
- 6.5 Entwicklungsleistungen unterliegen der Abnahme. tribe29 stellt die Ergebnisse der Entwicklungsleistungen nach Fertigstellung zur Abnahme bereit. Soweit nicht abweichend vereinbart, hat der Kunde die Abnahme innerhalb von vier Wochen zu erklären, wenn keine abnahmeverhindernden Mängel vorliegen. Entwicklungsleistungen gelten als abgenommen, wenn der Kunde mit ihrer produktiven Nutzung beginnt oder innerhalb der vereinbarten Frist keine Mängelliste übergeben hat, in der mindestens ein abnahmeverhindernder wesentlicher Mangel aufgeführt ist.
- 6.6 tribe29 kann Teilleistungen erbringen, soweit die gelieferten Teile für den Kunden sinnvoll separat nutzbar sind.
- 6.7 Soweit die Entwicklungsleistung nicht ohne eine wesentliche Überschreitung der Kostenschätzung ausführbar ist, ist tribe29 berechtigt, den Entwicklungsauftrag ganz oder teilweise zu kündigen. Der Kunde schuldet in diesem Falle keine Vergütung für den gekündigten Teil der Leistung. Ist eine wesentliche Überschreitung der Kostenschätzung zu erwarten, wird tribe29 dem Kunden unverzüglich Anzeige machen. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Schadensersatz wegen der Kündigung, es sei denn, tribe29 hat den Schaden grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht.

7. Consultingleistungen

- 7.1 tribe29 erbringt Consultingleistungen (z.B. Aufsetzen eines neuen Monitoring-Systems, Versionsupgrades oder Performance-Optimierungen) auf der Grundlage eines gesonderten Vertrags, der den Inhalt der Leistungen und die Vergütung regelt.
- 7.2 Die Vergütung bemisst sich nach erbrachten Beratertagen zuzüglich Reisekostenpauschale und Übernachtungspauschale. Ein Beratertag entspricht jeweils bis zu acht Zeitstunden eines Mitarbeiters an einem Kalendertag.
- 7.3 Der Kunde ist berechtigt, einen Vertrag über Consultingleistungen vor dem geplanten Leistungsbeginn zu kündigen. Kündigt der Kunde später als 3 Wochen vor dem geplanten Leistungsbeginn, so schuldet er pauschalierten Schadensersatz in Höhe von 50% der vereinbarten Vergütung. Kündigt der Kunde später als 2 Wochen vor dem geplanten Leistungsbeginn, so beträgt der pauschalierte Schadensersatz 75% der vereinbarten Vergütung. Kündigt der Kunde später als eine Woche vor dem geplanten Leistungsbeginn, so schuldet er die volle Höhe der Vergütung als pauschalierten Schadensersatz. Dem Kunden bleibt der Nachweis gestattet, ein Schaden sei überhaupt nicht entstanden oder wesentlich niedriger als die Pauschale.
- 7.4 Der Kunde erkennt an, dass die Erfüllung seiner Mitwirkungspflichten grundlegende Voraussetzung für die Leistungserbringung durch tribe29 ist und insoweit eine vertragliche Pflicht darstellt. Er ist verpflichtet, die für die Leistungserbringung von tribe29 erforderlichen Räumlichkeiten, technischen Umgebungen, Systemzugriffe, Auskunftspersonen und Unterlagen ohne Kosten für tribe29 zur Verfügung zu stellen. Der Kunde hat insbesondere sicherzustellen, dass Sicherheitssysteme (insb. Firewalls) die Einrichtung der Software nicht behindern. Darüber hinaus hat der Kunde ihm obliegende Entscheidungen über Projektdurchführung und Projektinhalt unverzüglich zu treffen und tribe29 mitzuteilen sowie Änderungsvorschläge von tribe29 unverzüglich zu prüfen.
- 7.5 Der Kunde hat sämtliche technischen und sonstigen Unterlagen und Informationen, die zur erfolgreichen Durchführung des Projekts notwendig sind, rechtzeitig zur Verfügung zu stellen. Erfüllt der Kunde eine Pflicht oder Obliegenheit nicht ordnungsgemäß und beeinträchtigt das tribe29 bei der Leistungserbringung, so verlängern sich vereinbarte Ausführungsfristen entsprechend der Verspätung zuzüglich einer angemessenen Frist für die Wiederaufnahme der Arbeiten. tribe29 ist berechtigt, den hierdurch verursachten Mehraufwand, insbesondere für verlängerte Bereitstellung des eingesetzten Personals oder Sachmittel, zu den vereinbarten Sätzen zusätzlich in Rechnung zu stellen.
- 7.6 Soweit vereinbart wird, dass im Rahmen von Consultingleistungen Gewerke zu erstellen sind, finden Ziffern 6.5 bis 6.7 und 14 entsprechende Anwendung.

8. Vergütung und Rechnungsstellung

- 8.1 Der Preis für die Option Break/Fix-Support und für vereinbarte Reaktionszeiten bemisst sich nach der Dimensionierung der Subskription (Anzahl an überwachten Services). Die Berechnung der Anzahl an überwachten Services richtet sich nach den AVB für Subskriptionen.
- 8.2 Für Änderungen der lizenzierten Dimensionierung gilt Ziffer 4.5 der AVB für Subskriptionen entsprechend. Bei einer nachträglichen Anpassung der lizenzierten Dimensionierung wird auch die Vergütung für Supportleistungen entsprechend angepasst.
- 8.3 Supportleistungen, die nicht durch Break/Fix-Support abgedeckt sind, und Entwicklungs- sowie Consultingleistungen, die keine Vor-Ort-Leistungen sind, werden nach angefallenem Zeitaufwand in Abrechnungseinheiten von jeweils 15 Minuten ("Credits") abgerechnet. Ein Credit entspricht einer angefangenen

Viertelstunde Arbeitszeit. Credits können nicht zur Bezahlung von Vor-Ort-Leistungen, Schulungen, Kundenkonferenzen, Hardware oder Hardwarewartung eingesetzt werden.

- 8.4 Der Kunde kann Pakete von Credits im Voraus erwerben („**Prepaid-Credits**“) oder Supportleistungen im Nachhinein bezahlen („**Nach Bedarf-Credits**“). Der Preis pro Credit wird im Vertrag vereinbart. Prepaid-Credits sind dabei günstiger als Nach-Bedarf-Credits. Der Erwerb von Prepaid-Credits berechtigt den Kunden nicht, von tribe29 die Erbringung von Entwicklungsleistungen zu fordern.
- 8.5 Prepaid-Credits werden zum Beginn eines Vertragsjahres erworben und sind ab dann zwölf (12) Monate gültig. Innerhalb von zwölf (12) Monaten nicht verbrauchte Credits verfallen ersatzlos. Prepaid-Credits verfallen nicht für Supportanfragen und Entwicklungsaufträge, die vor Ablauf der zwölf (12) Monate eröffnet werden.
- 8.6 Nach Bedarf-Credits werden kalendervierteljährlich nachträglich abgerechnet.
- 8.7 Vor-Ort-Leistungen werden ausschließlich auf Basis der vereinbarten Tagessätze zuzüglich Reisekostenpauschale und Übernachtungspauschale abgerechnet. Falls keine Tagessätze vereinbart sind, gelten die jeweils gültigen Consulting-Tagessätze von tribe29. Die Reisekostenpauschale richtet sich nach der Distanz zwischen Wohnort des Consultants und dem Einsatzort. Für Übernachtungen gilt eine gesonderte ortsabhängige Übernachtungspauschale. Eine Einzelabrechnung von Reise- und Übernachtungskosten erfolgt nicht. Die Rechnungstellung erfolgt bei Consultingleistungen nach Abschluss der Leistungen und bei Entwicklungsleistungen nach erfolgreicher Abnahme.
- 8.8 Alle Preise verstehen sich netto zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer in ihrer jeweils geltenden Höhe.
- 8.9 Rechnungen von tribe29 sind nach Erhalt sofort fällig und mit einer Frist von vierzehn (14) Tagen zu begleichen.
- 8.10 Befindet sich der Kunde im Zahlungsverzug, ist tribe29 ist berechtigt, für die Dauer des Zahlungsverzugs die Leistung zu verweigern und insbesondere die Bearbeitung von Supportanfragen einzustellen.
- 8.11 tribe29 behält sich vor, die Vergütung für Supportleistungen und Credits mit Beginn jeder Verlängerung anzupassen. tribe29 wird dem Kunden die Preisanpassung mindestens zwölf (12) Wochen im Voraus ankündigen. Stimmt der Kunde der Preisanpassung nicht zu, so hat der das Recht, den Supportvertrag außerordentlich zum Ende der Vertragsperiode zu kündigen. Kündigt der Kunde nicht, gilt ab dem Beginn der jeweiligen Verlängerung die geänderte Vergütung.

9. Laufzeit und Vertragsbeendigung

- 9.1 Der Supportvertrag hat dieselbe Laufzeit wie die zugrundeliegende Subskription und verlängert sich ebenfalls automatisch um jeweils ein weiteres Vertragsjahr, wenn er nicht fristgemäß gekündigt wird. Bei einer Kündigung der Subskription endet auch der Supportvertrag. Eine separate Kündigung des Supportvertrags oder einer Support-Option ist mit einer Frist von mindestens drei (3) Monaten zum Vertragsende möglich. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 9.2 Nach Ablauf des Supportvertrags kann der Kunde auch keine Entwicklungsleistungen mehr beauftragen.

10. Nutzungsrechte

Soweit tribe29 im Rahmen von Support-, Entwicklungs- oder Consultingleistungen Software oder sonstige urheberrechtlich schutzfähige Werke zur Nutzung überlässt, gelten für die Nutzungsrechte hieran die Bestimmungen der zum Zeitpunkt der Überlassung geltenden EULA. Im Übrigen bleibt tribe29 Inhaber sämtlicher Nutzungs- und Verwertungsrechte.

11. Einsatz von Subunternehmern

- 11.1 tribe29 ist berechtigt, seine Leistungen auch durch den Einsatz von Subunternehmern zu erbringen, z.B. um Support in hochspezialisierten Fachbereichen zu erbringen. Die Genehmigung dafür wird vom Kunden in jedem Einzelfall eingeholt. Der Kunde ist berechtigt die Genehmigung von Subunternehmern aus berechtigten Gründen zu entziehen (z.B. wegen begründeter Sicherheitsbedenken).
- 11.2 Auch beim Einsatz eines genehmigten Subunternehmers bleibt tribe29 uneingeschränkt für die Erfüllung seiner vertraglichen Verpflichtungen gegenüber dem Kunden verantwortlich.

12. Vertraulichkeit, Datenschutz

- 12.1 Sämtliche von einer Partei im Zusammenhang mit einem Vertrag, seiner Anbahnung und/oder seiner Durchführung erlangten Informationen der anderen Partei gelten als vertraulich, soweit sie nicht ausdrücklich als nicht vertraulich gekennzeichnet sind oder soweit sie ihrer Art nach nicht vertraulich sind, wie z.B.:
- Informationen, die dem Empfänger nachweislich bereits vor der ersten Offenlegung durch die weitergebende Partei ohne Bestehen einer Vertraulichkeitspflicht rechtmäßig bekannt waren,
 - Informationen, die zum Zeitpunkt ihrer Offenlegung bereits allgemein bekannt oder ohne Weiteres zugänglich waren oder die nachfolgend ohne Verstoß gegen für den Empfänger geltende Vertraulichkeitspflichten allgemein bekannt oder ohne Weiteres zugänglich werden,
 - Informationen, die eine Partei in gutem Glauben von einem Dritten erhalten hat, der seinerseits die Informationen rechtmäßig erlangt hat und keiner Vertraulichkeitspflicht in Bezug auf diese Informationen unterliegt, oder
 - Informationen, die vom Empfänger eigenständig ohne Nutzung vertraulicher Informationen der weitergebenden Partei gewonnen werden.

Vertraulich sind insbesondere die Elemente der Checkmk Software, die ausschließlich unter der Checkmk Enterprise Lizenz lizenziert werden („**Proprietäre Software**“), die Zugangsdaten für den Download-Bereich und individuell mit dem Kunden vereinbarte Preise und Vertragsbedingungen. Die Vertraulichkeitspflicht erstreckt sich auf Informationen, die eine Partei gegenüber einem mit der anderen Partei im Sinne der §§ 15 ff. AktG verbundenen Unternehmen offenbart.

- 12.2 Sofern eine Information gemäß Ziffer 12.1 nicht den Anforderungen des Geschäftsgeheimnisgesetzes an ein Geschäftsgeheimnis genügt, unterfällt diese Information dennoch den Vertraulichkeitsverpflichtungen nach dieser Ziffer 12.
- 12.3 Die Parteien verpflichten sich, die vertraulichen Informationen der jeweils anderen Partei vertraulich zu behandeln und nur für die Zwecke des Vertrags zu verwenden. Die Nutzung der Proprietären Software ist nur nach Maßgabe der EULA gestattet. Die Weitergabe von vertraulichen Informationen an Dritte bedarf, soweit sie nicht zur Vertragserfüllung erforderlich ist, der vorherigen schriftlichen Einwilligung der betreffenden Partei. Der Dritte ist vor Weitergabe schriftlich zur Vertraulichkeit entsprechend den Bestimmungen dieser Ziffer 12 zu verpflichten.
- 12.4 Die Parteien verpflichten sich, die vertraulichen Informationen der jeweils anderen Partei durch angemessene Geheimhaltungsmaßnahmen gegen unbefugten Zugriff durch Dritte zu sichern, mindestens jedoch mit der Sorgfalt, die sie zum Schutz der eigenen vertraulichen Informationen aufwenden.
- 12.5 Die Parteien verpflichten auch ihre Mitarbeiter zur Einhaltung dieser Vertraulichkeitspflichten. Innerhalb des eigenen Unternehmens dürfen vertrauliche Informationen der anderen Partei nur solchen Mitarbeitern zur Kenntnis gebracht oder zugänglich gemacht werden, die auf die vertraulichen Informationen zur

Erfüllung des Vertrags angewiesen sind. Die Nutzer der Software sind über die Inhalte der EULA zu belehren.

- 12.6 Die Vertraulichkeitspflichten gelten während der Vertragslaufzeit sowie für weitere fünf (5) Jahre über die Vertragslaufzeit hinaus.
- 12.7 tribe29 verarbeitet personenbezogene Daten des Kunden und von Mitarbeitern des Kunden nur in dem für die Durchführung des Vertrags erforderlichen Umfang.
- 12.8 Sollte ein Zugriff von tribe29 auf personenbezogene Daten im Rahmen der Erbringung von Supportleistungen nicht ausgeschlossen werden können (insbesondere, wenn tribe29 Zugriff auf die Systeme des Kunden gewährt wird), wird der Kunde mit tribe29 einen gesonderten Vertrag über Auftragsverarbeitung abschließen.

13. Ansprüche bei Mängeln von Support- oder Consultingleistungen

- 13.1 Wenn tribe29 die von ihm geschuldeten Supportleistungen nicht vertragsgemäß erbringt, ist tribe29 berechtigt, diese, soweit nachholbar und dem Kunden zumutbar, kostenlos zu wiederholen. Der Kunde setzt dem Anbieter hierfür eine angemessene Frist. Bleibt die Frist erfolglos oder lehnt tribe29 die Leistungswiederholung ab, hat der Kunde das Recht, den Supportvertrag aus wichtigem Grund zu kündigen. Etwaige Schadens- oder Aufwendungsersatzansprüche sind gemäß Ziffer 15 beschränkt.
- 13.2 Soweit im Rahmen von Supportleistungen neue Programmversionen, Updates oder Patches an den Kunden geliefert werden, bestimmen sich die Mängelansprüche hinsichtlich der darin enthaltenen Neuerungen, die keine bloße Fehlerbeseitigung darstellen, nach den Vorschriften der Ziffer 14.

14. Ansprüche bei Mängeln von Entwicklungsleistungen

- 14.1 Der Kunde wird Sachmängel unverzüglich nach Entdeckung in Textform mitteilen und dabei konkret beschreiben. Sachmängelansprüche des Kunden verjähren innerhalb von zwölf (12) Monaten nach Abnahme, es sei denn, tribe29 hat den Sachmangel arglistig verschwiegen; die gesetzliche Verjährungsfrist für Schadenersatzansprüche des Kunden wegen Sachmängeln bleibt unberührt. Für Teilleistungen beginnt die Verjährungsfrist mit Abnahme der betroffenen Teilleistung. Etwaige kaufmännische Rügeobliegenheiten des Kunden bleiben unberührt.
- 14.2 tribe29 kann die Art der Nacherfüllung nach eigener Wahl bestimmen. Als Nacherfüllung gilt auch eine dem Kunden zur Verfügung gestellte zumutbare Möglichkeit der Fehlerumgehung („workaround“). tribe29 kann auch verlangen, dass der Kunde zur Mängelbeseitigung übersandte Patches einspielt. Den Zeitpunkt der Nacherfüllung für nicht abnahmeverhindernde Sachmängel kann tribe29 nach billigem Ermessen bestimmen.
- 14.3 Der Kunde stellt tribe29 auf Anforderung kostenlos in zumutbarem Umfang Unterlagen und Informationen zur Verfügung, die tribe29 für die Analyse und Behebung der Mängel benötigt. Darüber hinaus wird der Kunde tribe29 bei der Analyse und Beseitigung in zumutbarem Umfang kostenlos unterstützen.
- 14.4 Der Kunde ist berechtigt, die vereinbarte Vergütung herabzusetzen oder im Falle von abnahmeverhindernden Sachmängeln vom Vertrag zurücktreten, wenn die Nacherfüllung endgültig fehlgeschlagen ist. Das endgültige Fehlschlagen ist unter Berücksichtigung der Komplexität und der Umstände der Mängelbehebung zu ermitteln, ist aber in jedem Fall noch nicht nach zweimaligem Fehlschlagen eines Nacherfüllungsversuches für einen Mangel anzunehmen. Eine Selbstvornahme der Mängelbeseitigung durch den Kunden oder durch Einbeziehung Dritter ist ausgeschlossen. Der Kunde kann Schadenersatz nur im Rahmen von Ziffer 16 geltend machen.

- 14.5 tribe29 haftet nicht für Sachmängel, die auf fehlerhaften oder unvollständigen, durch den Kunden vorgegebenen oder von ihm genehmigten Pflichtenheften, Konzepten oder mangelhaften Leistungen des Kunden oder von ihm eingesetzter Dritter beruhen. Ebenso entfällt eine Sachmängelhaftung von tribe29, soweit Gewerke verändert wurden, es sei denn, der Kunde weist nach, dass der Mangel nicht auf die Änderung zurückzuführen ist.
- 14.6 Ist ein vom Kunden behaupteter Mangel nicht von tribe29 zu verantworten oder liegt gar kein Mangel vor, so kann tribe29 die im Zusammenhang mit der Mangelmeldung angefallenen Analyse- und Behebungsarbeiten dem Kunden zu den jeweils vereinbarten Sätzen in Rechnung stellen, sofern der Kunde das Nichtvorliegen des Mangels mindestens fahrlässig verkannt hat.

15. Haftung für Supportleistungen

- 15.1 Für Schäden im Zusammenhang mit der Erbringung von Supportleistungen gelten die Regelungen der Ziffer 7 der AVB für Subskriptionen nach Maßgabe der folgenden Vorschriften.
- 15.2 Die Haftungsbeschränkung in Ziffer 7.3 der AVB für Subskriptionen gilt einheitlich für sämtliche Schäden aus oder im Zusammenhang mit dem Subskriptions- und Supportvertrag. Die Haftung ist auf folgende Beträge beschränkt:
- a. für jeden einzelnen Schadensfall auf einen Betrag von höchstens fünfundzwanzig Prozent (25%) des im fraglichen Vertragsjahr an tribe29 gezahlten Netto-Subskriptionspreises zuzüglich der Vergütung für Herstellersupport, vereinbarte Reaktionszeit und Break/Fix-Support;
 - b. für alle in einem Vertragsjahr verursachten Schadensfälle auf einen Betrag von höchstens fünfzig Prozent (50%) des im fraglichen Vertragsjahr an tribe29 gezahlten Netto-Subskriptionspreises zuzüglich der Vergütung für Herstellersupport, vereinbarte Reaktionszeit und Break/Fix-Support.

16. Haftung für Entwicklungs- und Consultingleistungen

- 16.1 Im Zusammenhang mit Entwicklungsleistungen und Consultingleistungen haftet tribe29 für leicht fahrlässig verursachte Schäden nur dann, wenn diese auf wesentliche Pflichtverletzungen zurückzuführen sind, die die Erreichung des Vertragszwecks gefährden, oder auf die Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Vertragsdurchführung erst ermöglicht.
- 16.2 In den von Ziffer 16.1 erfassten Fällen ist die Haftung von tribe29 auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt.
- 16.3 Für die von Ziffer 16.1 erfassten Fälle ist die Haftung von tribe29 für jeden Entwicklungsauftrag bzw. Consultingvertrag der Höhe nach jedenfalls begrenzt auf höchstens fünfzig Prozent (50%) der vom Kunden für die jeweilige Entwicklungs- bzw. Consultingleistung an tribe29 gezahlte Vergütung.
- 16.4 Eine Haftung für entgangenen Gewinn ist in den von Ziffer 16.1 erfassten Fällen ausgeschlossen.
- 16.5 tribe29 haftet für den Verlust von Daten und Programmen und für Betriebsausfälle nur insoweit, als (i) der Schaden auch bei angemessener Vorsorge gegen Datenverlust (insbesondere eine mindestens tägliche Erstellung von Sicherungskopien aller Programme und Daten) und bei angemessener Vorsorge gegen Betriebsausfälle nach dem Stand der Technik (insbesondere das Testen von Updates in einer Testumgebung vor dem Einsatz im Produktivsystem und die Aufstellung eines Disaster-Recovery-Plans) nicht vermeidbar gewesen wäre oder (ii) der Schaden grob fahrlässig oder vorsätzlich durch tribe29 verursacht wurde. Jede Haftung wegen Datenverlusts unterliegt den übrigen Beschränkungen dieser Ziffer 16.
- 16.6 Außer in den Fällen der Übernahme einer Garantie, bei vorsätzlich verursachten Schäden oder arglistig verschwiegenen Fehlern oder bei Personenschäden gelten die vorstehenden Haftungsbeschränkungen

für alle Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche unabhängig von deren Rechtsgrund, einschließlich von Ansprüchen aus unerlaubter Handlung.

- 16.7 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch im Falle etwaiger Schadensersatzansprüche gegen Mitarbeiter oder Beauftragte von tribe29.

17. Anpassungen dieser AVB

Die Weiterentwicklung des Leistungsangebotes von tribe29 kann während der Vertragslaufzeit eine Änderung dieser Allgemeinen Bedingungen erforderlich machen. tribe29 wird den Kunden mit einer Ankündigungsfrist von 6 Wochen in Textform über Änderungen informieren. Die Zustimmung des Kunden gilt als erteilt, wenn er seine Ablehnung nicht innerhalb der Ankündigungsfrist in Textform angezeigt hat. Der Kunde hat in diesem Fall das Recht, den Supportvertrag außerordentlich zu kündigen. Auf die Genehmigungswirkung wird tribe29 den Kunden in seinem Angebot besonders hinweisen.

18. Schlussbestimmungen

- 18.1 Der Vertrag einschließlich dieser AVB beinhaltet sämtliche Vereinbarungen der Parteien zum Vertragsgegenstand und ersetzt eventuell bestehende frühere Vereinbarungen. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Geschäftsbedingungen des Kunden werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als wir ihrer Geltung ausdrücklich zugestimmt haben. Dieses Zustimmungserfordernis gilt in jedem Fall, beispielsweise auch dann, wenn wir in Kenntnis der AGB des Kunden Leistungen an den Kunden erbringen.
- 18.2 Änderungen und Ergänzungen des Vertrags einschließlich dieser AVB sind nur wirksam, wenn die entsprechende Erklärung seitens tribe29 mindestens in Textform erfolgt; dies gilt auch für eine Aufhebung des Textformerfordernisses.
- 18.3 Sollten einzelne Regelungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Regelungen nicht. Die Parteien verpflichten sich vielmehr, die unwirksame Regelung durch eine wirksame Regelung zu ersetzen, die dem wirtschaftlich Gewollten am nächsten kommt.
- 18.4 Die Aufrechnung durch den Kunden ist nur mit einer unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderung möglich.
- 18.5 Es gilt deutsches Recht, mit Ausnahme von dessen Regelungen über das anzuwendende Recht, die zur Anwendung einer anderen Rechtsordnung führen würden. Die Geltung des UN-Übereinkommen über den internationalen Warenkauf (CISG) wird ausgeschlossen.
- 18.6 Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder in Zusammenhang mit dem Vertrag einschließlich der Wirksamkeit des Vertrages ist München, soweit gesetzlich zulässig. tribe29 bleibt vorbehalten, den Kunden auch an dessen Geschäftssitz klageweise in Anspruch zu nehmen.