

Wartungs- und Support-Vertrag - Auszug -

PRÄAMBEL

§ 1 DEFINITIONEN

§ 2 VERTRAGSGEGENSTAND

- 2.1 GEGENSTAND DES VERTRAGES
- 2.2 NEGATIVABGRENZUNG
- 2.3 ANHÄNGE

§ 3 LEISTUNGEN VON MKM

- 3.1 LEISTUNGEN FÜR DEN BEREICH DER WARTUNG DER KUNDENSPEZIFISCHEN ERWEITERUNGEN
 - 3.1.1 ANPASSUNG VON UPDATES/UPGRADES
 - 3.1.2 LEISTUNGSERWEITERUNGEN/CHANGE REQUESTS
- 3.2 LEISTUNGEN FÜR DEN BEREICH SOFTWAREINSTALLATION UND SUPPORT
 - 3.2.1 SOFTWAREINSTALLATION DER VERTRAGSSOFTWARE
 - 3.2.2 SOFTWARESUPPORT DER VERTRAGSSOFTWARE
 - 3.2.3 INSTALLATION DER SOFTWARE VON DRITTANBIETERN
 - 3.2.4 ANWENDERSUPPORT
- 3.3 SERVICE LEVEL
 - 3.3.1 BEREITSCHAFTSZEITEN
 - 3.3.2 REAKTIONSZEIT
 - 3.3.3 DRINGLICHKEITSSTUFEN
- 3.4 AUSSCHLUSS DER LEISTUNG

§ 4 VERGÜTUNG

- 4.1 ANPASSUNG DER LIZENZSOFTWARE (UPDATES& UPGRADES) ZUR VERTRAGSSOFTWARE
- 4.2 SOFTWAREINSTALLATION UND SOFTWARESUPPORT DER VERTRAGSSOFTWARE
- 4.3 WARTUNG DER LEISTUNGSERWEITERUNGEN/CHANGE REQUESTS
- 4.4 INSTALLATION DER SOFTWARE VON DRITTANBIETERN
- 4.5 ANWENDERSUPPORT
- 4.6 SERVICE LEVEL
- 4.7 ANPASSUNG DER VERGÜTUNG

§ 5 FÄLLIGKEIT DER VERGÜTUNG

§ 6 MITWIRKUNG DES KUNDEN

- 6.1 GRUNDSÄTZE
- 6.2 DATENSICHERUNG
- 6.3 TESTSYSTEM
- 6.4 SOFTWARE VON DRITTANBIETERN
- 6.5 ERSATZ SCHADHAFTER HARDWARE

§ 7 RECHTE AN ARBEITSERGEBNISSEN

- 7.1 VERTRAGSSOFTWARE
- 7.2 KUNDENEIGENE SOFTWARE

§ 8 SCHUTZ DES LIZENZMATERIALS

- 8.1 LIZENZ-/VERTRAGSSOFTWARE
- 8.2 OPEN SOURCE SOFTWARE
- 8.3 SCHUTZVERMERKE

§ 9 GEHEIMHALTUNG UND VERTRAULICHE INFORMATIONEN

- 9.1 GEHEIMHALTUNG
- 9.2 AUSNAHMEN VON VERTRAULICHEN INFORMATIONEN

§ 10 HAFTUNG

- 10.1 BETRIEBS- UND PRODUKTHAFTPFLICHTVERSICHERUNG
- 10.2 SORGFALT
- 10.3 UNBESCHRÄNKTE HAFTUNG
- 10.4 HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG BEI FAHRLÄSSIGKEIT
- 10.5 BESCHRÄNKUNG WEITERER HAFTUNG
- 10.6 DATENVERLUST
- 10.7 MITVERSCHULDEN
- 10.8 MITARBEITER

§ 11 LAUFZEIT UND KÜNDIGUNG

- 11.1 LAUFZEIT, MINDESTLAUFZEIT, ORDENTLICHE KÜNDIGUNG, AUSSCHLUSS VON § 649 SATZ 1 BGB
- 11.2 SONDERKÜNDIGUNGSRECHT
- 11.3 AUßERORDENTLICHE KÜNDIGUNG

§ 12 LOYALITÄTSVERPFLICHTUNG

§ 13 SCHLUSSBESTIMMUNGEN

- 13.1 MITTEILUNGEN UND ERKLÄRUNGEN
- 13.2 ABTRETUNG
- 13.3 HÖHERE GEWALT
- 13.4 ANWENDBARES RECHT UND GERICHTSSTAND
- 13.5 VOLLSTÄNDIGKEIT, VERTRAGSERGÄNZUNGEN, SCHRIFTFORM
- 13.6 EIGENTUMSVORBEHALT
- 13.7 KORRESPONDENZ

§ 14 SALVATORISCHE KLAUSEL

Präambel

HINTERGRUND MKM

HINTERGRUND KUNDE

HINTERGRUND DES VERTRAGES

Der Kunde hat von MKM mit Softwarekaufvertrag vomLizenzsoftwareerworben. Im Rahmen des XXXXXX (Name des Projektes einfügen), haben die Vertragspartner die Lizenzsoftware durch kundenspezifische Erweiterungen zur Vertragssoftware auf die besonderen Bedürfnisse des Kunden angepasst. Nach erfolgreichem Abschluss des Projektes schließen die Vertragspartner zur weiteren Betreuung und Wartung der Vertragssoftware(Lizenzsoftware und kundenspezifische Erweiterungen) nachfolgende Vereinbarung:

§ 1 Definitionen

<u>BEGRIFF</u>	<u>ERLÄUTERUNGEN</u>
Bereitschaftszeiten	Bereitschaftszeiten sind die Erreichbarkeitszeiten, welche MKM dem Kunden zur Verfügung stellt. Die Bereitschaftszeiten werden in den Service Leveln dieses Vertrages geregelt.
Dringlichkeitsstufen	In Dringlichkeitsstufen werden die zur Fehlerbehebung vereinbarten Reaktionszeiten der Wartungskomponenten dieses Vertrages definiert.
Reaktionszeit	Reaktionszeit ist die Zeit von der Meldung eines Fehlers des Kunden an MKM bis zum Beginn der Bearbeitung durch MKM.
Service Level	Service Level definieren die Erreichbarkeit von MKM für den Kunden.
Störung	Eine Störung ist ein Fehler in einer der vertraglich vereinbarten Wartungskomponenten.
Testsystem	Das Testsystem ist ein nicht produktives, immer verfügbares Hardware-System für die Vertragssoftware, auf welchem von MKM bereitgestellte Updates/Upgrades der Vertragssoftware durch den Kunden geprüft und abgenommen werden.
Updates	Versionen der Lizenzsoftware, mit denen Kunden kleinere Verbesserungen und Erweiterungen bestehender Funktionalität zur Verfügung gestellt werden. Ein Update verändert die Versionsnummer der Lizenzsoftware, z.B. von Version 2.0 auf 2.1.
Upgrades	Versionen der Lizenzsoftware, mit denen Kunden wesentliche Verbesserungen der Performance, Veränderungen der Architektur oder neue Funktionalitätender Lizenzsoftware zur Verfügung gestellt werden. Ein Upgrade verändert die Versionsnummer der Lizenzsoftware, z.B. von Version 2.0 auf 3.0.
Update-Abonnement- Vertrag	Ein vom Kunden separat zu schließender Vertrag, der die regelmäßige Lieferung von Updates- und Upgrades der Lizenzsoftware regelt.
Überwachungsdienste	Sind Software-Automaten, welche der Kunde zur Überwachung der Vertragssoftware und Hardware mit MKM gesondert abstimmt, um die Funktionsfähigkeit der Vertragssoftware und der Hardware zu überprüfen. Die Softwareautomaten sorgen für automatische Statusmitteilungen über den jeweiligen Zustand der zu überwachenden Funktion.
Vertragssoftware	Der Standardfunktionsumfang der Lizenzsoftware und die individuellen kundenspezifischen Erweiterungen der Lizenzsoftware bilden zusammen die Vertragssoftware. MKM stellt dem Kunden die Vertragssoftware im Objektcode zur Verfügung. Der Quellcode der Vertragssoftware ist nicht Gegenstand der Lieferung.
Wartungskomponenten	Sind die in der Liste der vom Kunden gewünschten Überwachungsdiensten (Anhang 3) aufgeführten Komponenten.

§ 2 Vertragsgegenstand

2.1 Gegenstand des Vertrages

Gegenstand des Vertrages ist die fortlaufende Aktualisierung der beim Kunden installierten Vertragssoftware durch Wartung der kundenspezifischen Erweiterungen der Lizenzsoftware, die Installation der jeweiligen Software sowie der Support.

2.2 Negativabgrenzung

Nicht Gegenstand des Vertrages sind

- Leistungen von MKM, welche im Rahmen der Sachmängelhaftung aus dem Softwarekauf,- Softwareprojektvertrag und dem Update-Abonnement- Vertrag erbracht werden.
- Veränderungen der Hardwarekomponenten beim Kunden
- Individuelle Programmentwicklungen
- Schulungen und Einweisungen

2.3 Anhänge

Folgende Anhänge sind Bestandteil dieses Vertrages:

- Anhang 1: MKM Dienstleistungspreisliste
- Anhang 2: Installationsumgebung der Vertragssoftware
- Anhang 3: Vom Kunden gewünschte Überwachungsdienste
- Anhang 4: Übersicht der Service Level
- Anhang 5: Versicherungsbestätigung MKM

§ 3 Leistungen von MKM

3.1 Leistungen für den Bereich der Wartung der kundenspezifischen Erweiterungen

3.1.1 Anpassung von Updates/Upgrades

MKM bündelt die Herstellerupdates und -upgrades nach den individuellen Bedürfnissen des Kunden.

MKM passt die im Rahmen des Update-Abonnement-Vertrages gelieferten Updates und Upgrades der Lizenzsoftware auf die kundenspezifischen Erweiterungen zur Installation beim Kunden an.

Dieses geschieht in der Regel 2 mal pro Kalenderjahr.

3.1.2 Leistungserweiterungen/Change Requests

MKM passt die im Rahmen des Update-Abonnement-Vertrages gelieferten Updates und Upgrades der Lizenzsoftware auf die vom Kunden gesondert beauftragten Leistungserweiterungen/Change Requests an.

3.2 Leistungen für den Bereich Softwareinstallation und Support

3.2.1 Softwareinstallation der Vertragssoftware

- Sicherstellung der Bestandsdatenübernahme im Updateprozess
- Die Installation der von MKM aktualisierten kundenspezifischen Erweiterungen/ Change Requests auf das vom Kunden bereit gestellte Testsystem
- Installation der vom Hersteller gelieferten Updates/Upgrades auf Testsystem des Kunden
- Installation der vom Hersteller gelieferten Datenbankupdates auf Testsystem des Kunden
- Installation von Lizenzsoftware Bug Fixes auf Testsystem des Kunden
- Die Implementierung des vom Kunden freigegebenen Testsystems auf das Produktivsystem
- Endabnahmetest der Implementierung

3.2.2 Softwaresupport der Vertragssoftware

- Beratungs- und Unterstützungsleistungen im Zusammenhang mit den Funktionen der Vertragssoftware
- Behandlung von Fehlern, die während der ordnungsgemäßen Nutzung der Vertragssoftware auftreten oder offenkundig werden
- Elektronische (Ticket-System) Bereitstellung von Unterstützungsleistungen gemäß in den per Service-Level vereinbarten Bereitschaftszeiten
- Automatisierte Überwachung der erforderlichen Hard- und Software-Komponenten (Monitoring)
- Reaktion auf etwaige Betriebsabweichungen (Monitoring) gemäß Service-Level
- Erstellung und Aktualisierung der Dokumentation der für Funktionsfähigkeit der Software erforderlichen Hard- und Software-Komponenten
- Erstellung und Aktualisierung einer CMDB (Configuration-Management-Database)
- Die Gestellung einer Kundenhotline in den vereinbarten Bereitschaftszeiten des Service Levels

3.2.3 Installation der Software von Drittanbietern

- Installation der vom Kunden zur Verfügung gestellten Updates und Upgrades
- Anpassung der abhängigen Konfigurationen

3.2.4 Anwendersupport

MKM unterstützt den Kunden auf dessen Anforderung bei der Identifizierung und Beseitigung auftretender Störungen in der Installationsumgebung der Vertragssoftware (Anhang 2), soweit diese im Verantwortungsbereich von MKM liegen.

Die vertragliche Leistung bezieht sich allein auf die in den Überwachungsdiensten (Anhang 3) aufgeführten Komponenten, sowie die im Service Level (Anhang 4) aufgeführte Dienste und Anwendungen, deren Überwachung ausdrücklich vereinbart ist.

MKM wird eine vom Kunden gemeldete Störung durch:

- eine telefonische oder per E-Mail durchgeführte Anwenderbetreuung,
- Fernwartung (Router oder Einwahlmöglichkeit vorausgesetzt),

- Einsatz fachkundigen Personals am Installationsort oder
- auf andere geeignete und zumutbare Weise

in Zusammenarbeit mit dem Kunden zu identifizieren und zu beseitigen versuchen.

Soweit für den Kunden zumutbar kann der Support auch Handlungsanweisungen erfolgen, die der Kunde selber zur Beseitigung einer Störung umsetzen kann. Solche Handlungsanweisungen sind insbesondere dann möglich, wenn der Kunde die Störung mit minimalem Aufwand beseitigen kann oder wenn spürbare Auswirkungen der Störungen durch eine unmittelbare Umsetzung der Handlungsanweisung vermieden werden können.

MKM schuldet keinen konkreten Erfolg dieser Bemühungen, soweit diese aus tatsächlichen oder technischen Gründen nicht umsetzbar sind.

3.3 Service Level

MKM stellt dem Kunden Bereitschaftszeiten und Unterstützungsleistungen in verschiedenen Service Leveln zur Verfügung.

3.3.1 Bereitschaftszeiten

MKM stellt dem Kunden während der Bereitschaftszeiten qualifizierte Ansprechpartner zur Verfügung. Der Kunde verpflichtet sich, alle vertraglich vereinbarten Support-Anfragen über die ihm bereitgestellten Services (Ticketsystem, Telefonhotline) zu übermitteln.

Die Bereitschaftszeiten von MKM werden in Service Level definiert. Dem Kunden stehen folgende Service Level (Anhang 4) zur Auswahl:

Bronze

Supportzeiten:	Montag bis Freitag von 9:00 bis 17:00 Uhr
Erreichbarkeit:	5 Tage/Woche
Hotline-Nummer Support:	040 / XXXXXXXXXX
Support-E-Mail:	XXXXXXXXXX
Technische Überwachung:	24 Stunden/7 Tage Woche/365 Tage im Jahr
Verfügbarkeit:	96%

Silber

Supportzeiten:	Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:00 Uhr
Erreichbarkeit:	5 Tage/Woche
Hotline-Nummer-Support:	040 / XXXXXXXXXX
Support- E-Mail:	XXXXXXXXXXXX
Technische Überwachung:	24 Stunden/7 Tage Woche/365 Tage im Jahr
Verfügbarkeit:	97%

Gold

Supportzeiten:	Montag bis Freitag von 8:00 bis 20:00 Uhr
Erreichbarkeit:	5 Tage/Woche
Hotline-Nummer -Support:	040 / XXXXXXXXXXXXXXXXX
Support- E-Mail:	XXXXXXXXXXXXXXXXXX
Technische Überwachung:	24 Stunden/7 Tage Woche/365 Tage im Jahr
Verfügbarkeit:	98%

3.3.2 Reaktionszeit

Für während der Bereitschaftszeiten abgefragte Leistungen gelten folgende Reaktionszeiten:

Dringlichkeitsstufen	Bronze	Silber	Gold
1	6 Stunden	4 Stunden	2 Stunden
2	8 Stunden	6 Stunden	4 Stunden
3	Nächster Arbeitstag	8 Stunden	6 Stunden
Vor-Ort Einsatz	Innerhalb von 2 Arbeitstagen	Nächster Arbeitstag	Nächster Werktag

3.3.3 Dringlichkeitsstufen

Systemstörungen werden den folgenden Dringlichkeitsstufen zugeordnet:

Dringlichkeitsstufe 1 (gravierende Störung):

Die ordnungsgemäße Nutzung des Systems oder wesentlicher Teile ist ausgeschlossen. Der Betriebsablauf ist derart beeinträchtigt, dass eine sofortige Abhilfe notwendig ist.

Dringlichkeitsstufe 2 (erhebliche Störung):

Die Nutzung des Systems oder wesentlicher Teile ist derart beeinträchtigt, dass seine gewöhnliche Verwendung nur mit nicht unerheblichem zusätzlichem Aufwand möglich ist. Eine kurzfristige Abhilfe ist erforderlich. Kann die Nutzung durch einen anderen Arbeitsablauf als bisher wiederhergestellt werden, so ist die Störung der Dringlichkeitsstufe 3 zuzuordnen.

Dringlichkeitsstufe 3 (sonstige Störung):

Die Nutzung des Systems ist wesentlich beeinträchtigt, eine Behebung ist zwar notwendig, jedoch nicht dringlich.

Die Zuordnung der einzelnen Störungen zu einer Dringlichkeitsstufe erfolgt im gegenseitigen Einvernehmen. Ist eine einvernehmliche Lösung nicht zu erzielen, erfolgt eine vorläufige Zuordnung durch den Kunden nach billigem Ermessen unter Berücksichtigung der berechtigten Interessen von MKM.

3.4 Ausschluss der Leistung

MKM ist zu keinen Leistungen verpflichtet, wenn der Kunde oder ein Dritter (mit Ausnahme eines von MKM beauftragten Dritten) die Hardware-Umgebung, die eingesetzte Software und/ oder die Schnittstellen ohne deren vorherige schriftliche Zustimmung ändert.

§ 4 Vergütung

4.1 Anpassung der Lizenzsoftware (Updates& Upgrades) zur Vertragssoftware

Für die Wartung der kundenspezifischen Erweiterungen zahlt der Kunde eine jährliche Pauschale von **xx%** (€ **XXXXX,XX**) auf die angefallenen und fälligen Projektkosten (Projektvergütung nach der jeweils abgeschlossenen Umsetzungsphase).

Die jeweilige Vergütung ist in 12 gleichen Monatsraten monatlich im Voraus zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer zu entrichten.

4.2 Softwareinstallation und Softwaresupport der Vertragssoftware

Für die Softwareinstallation und den Softwaresupport der Vertragssoftware zahlt der Kunde eine jährliche Pauschale von **xx%** (€ **XXXXX,XX**) auf die angefallenen und fälligen Einmalkosten (Kaufpreis der Lizenzsoftware/Projektvergütung der kundenspezifischen Erweiterungen nach der jeweils abgeschlossenen Umsetzungsphase).

Die jeweilige Vergütung ist in 12 gleichen Monatsraten monatlich im Voraus zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer zu entrichten.

4.3 Wartung der Leistungserweiterungen/Change Requests

Für die Wartung der Leistungserweiterungen/Change Requests zahlt der Kunde eine jährliche Pauschale von **xx%** auf das Entgelt der jeweiligen dauerhaften Leistungserweiterung.

Die jeweilige Vergütung ist in 12 gleichen Monatsraten monatlich im Voraus zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer zu entrichten.

4.4 Installation der Software von Drittanbietern

Für die Installation der Software von Drittanbietern und die Anpassung der abhängigen Konfigurationen zahlt der Kunde gesondert den entstandenen Aufwand nach der MKM Dienstleistungspreisliste (Anhang 1).

Die Berechnung erfolgt gegen Nachweis am Ende des jeweiligen Monats mit der Rechnung des Folgemonats.

Kleinste Arbeitseinheit für die Berechnung der Vergütung: 15 min.

4.5 Anwendersupport

Der Anwendersupport wird nach Aufwand gemäß der MKM Dienstleistungspreisliste (Anhang 1) berechnet. Die Berechnung erfolgt gegen Nachweis am Ende des jeweiligen Monats mit der Rechnung des Folgemonats.

Kleinste Arbeitseinheit für die Berechnung der Vergütung: 15 min.

4.6 Service Level

Der Kunde zahlt für die Bereitstellung der Service Level (§ 3.6) folgende Pauschalvergütung in Höhe von monatlich:

Bronze	Silber	Gold
□ € 0000,00 €	□ € 0000,00	□ € 0000,00

zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer

4.7 Anpassung der Vergütung

MKM kann die Vergütung durch schriftliche Ankündigung unter Einhaltung einer Frist von 8 Wochen zum Quartalsende ändern.

Der Kunde kann in diesem Fall das Vertragsverhältnis abweichend von § 12.1 dieses Vertrages schriftlich mit einer Frist von 4 Wochen zum Erhöhungszeitpunkt kündigen, soweit eine Erhöhung der Vergütung oder Zuschläge um mehr als 5% im Verhältnis zum vorausgehenden 12-Monats-Zeitraum erfolgt.

Eine Erhöhung der Vergütung ist frühestens nach Ablauf von 12 Monaten nach Vertragsbeginn möglich.

§ 5 Fälligkeit der Vergütung

Die monatlichen Pauschalvergütungen in § 4 sind jeweils im Voraus am 01. eines jeden Monats für den laufenden Monat innerhalb von 10 Tagen zur Zahlung fällig.

Die weiteren Leistungen der MKM werden nach Leistungserbringung, spätestens am 01. eines jeden Monats für den Vormonat in Rechnung gestellt und sind dann 10 Tage nach Rechnungsstellung zur Zahlung fällig.

Bei nicht rechtzeitiger Bezahlung ist MKM vorbehaltlich eines weitergehenden Schadens berechtigt, die gesetzlichen Verzugszinsen zu verlangen.

§ 6 Mitwirkung des Kunden

6.1 Grundsätze

Der Kunde hält auf seine Kosten alle für die Durchführung der Servicearbeiten benötigten technischen Einrichtungen wie Telefon, Modem etc. bereit und stellt diese MKM kostenlos zur Verfügung. Die für MKM zur Nutzung bestimmten und von dem Kunden verwendeten Softwareprodukte müssen vollständig vorliegen.

Der Kunde wird MKM über bevorstehende Änderungen der bei ihm in Bezug auf diesen Vertrag eingesetzten Hardware-Umgebung, Software, Schnittstellen etc. unverzüglich schriftlich, mindestens per E-Mail, informieren.

Der Kunde ist verpflichtet für alle genutzten Softwareprogramme ordentlich lizenziert zu sein. Der Kunde überwacht alle seine Lizenzen selbsttätig. Er muss selbst dafür sorgen, dass er über ausreichend Lizenzen, gemäß den Lizenzbestimmungen der jeweiligen Hersteller, verfügt.

Im konkreten Einzelfall wird MKM den Kunden bei einer herstellerseitig geforderten Lizenzanalyse unterstützen.

6.2 Datensicherung

Der Kunde ist hinsichtlich der gesamten von ihm eingesetzten Software zur regelmäßigen und gefahrenstprechenden Anfertigung von Sicherungskopien sowie zum Betrieb eines angemessenen Backup- und/oder Notfallsystems verpflichtet. Der Kunde ist insbesondere verpflichtet, alle Daten in einem angemessenen und erforderlichen Umfang (zeitlich) vor einem Eingriff durch MKM zu sichern.

Auf gesonderte Beauftragung des Kunden überprüft MKM regelmäßig die Funktionalität des Backupdienstes, jedoch nicht die Datenveränderung und die Dateninhalte innerhalb des Backups. Die Backupdatenkontrolle muss der Kunde selber, oder nach gesonderter Vereinbarung unter Zuhilfenahme von MKM, durchführen.

Aufgrund dieses Vertrages übernimmt MKM insoweit keinerlei Verpflichtungen. Datensicherungsdienste muss der Kunde gesondert schriftlich mit MKM vereinbaren.

6.3 Testsystem

Der Kunde stellt MKM zur Durchführung der vertraglichen Leistung ein funktionsfähiges Testsystem zur Verfügung.

6.4 Software von Drittanbietern

Sollten durch die Aktualisierung der Vertragssoftware Änderungen an Bestandteilen oder Schnittstellen der Software von Drittanbietern erforderlich sein, so ist der Kunde für die Aktualisierung selbst verantwortlich.

6.5 Ersatz schadhafter Hardware

Der Kunde ist verpflichtet schadhafte Hardware, welche für einen reibungslosen betrieblichen Ablauf notwendig ist, bei Defekten umgehend zu ersetzen bzw. Instand setzen zu lassen.

Bei Nichtbeachtung haftet MKM für keinen daraus entstandenen Schaden oder gar entgangenen Gewinn.

§ 11 Laufzeit und Kündigung

11.1 Laufzeit, Mindestlaufzeit, Ordentliche Kündigung, Ausschluss von § 649 Satz 1 BGB

Dieser Vertrag wird mit der Unterzeichnung durch beide Vertragspartner wirksam. Der Vertrag läuft auf unbestimmte Zeit und hat eine Mindestlaufzeit von 24 Monaten. Der Vertrag kann erstmals zum Ablauf der Mindestlaufzeit mit einer Frist von 6 Monaten und danach mit 6 Monaten zum Ende des Kalenderjahres gekündigt werden.

11.2 Sonderkündigungsrecht

Dem Kunden steht ein Sonderkündigungsrecht unter den Voraussetzungen des § 4.7 mit einer Frist von 4 Wochen zum Erhöhungszeitpunkt zu.

11.3 Außerordentliche Kündigung

Unbeschadet der Bestimmungen in § 12.1 bleibt das Recht beider Vertragspartner zur Kündigung aus wichtigem Grund gemäß § 314 BGB unberührt.

Ein wichtiger Grund für eine solche Kündigung liegt insbesondere vor, wenn:

- a) ein Vertragspartner wiederholt seine Verpflichtungen aus diesem Vertrag und seinen Anhängen verletzt und eine solche Vertragsverletzung auch nicht innerhalb angemessener Frist beseitigt;
- b) der Kunde
 - ba) für zwei (2) aufeinander folgende Monate mit der Entrichtung der monatlichen Vergütung oder eines nicht unerheblichen Teils derselben in Verzug ist oder
 - bb) in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei (2) Monate erstreckt, mit der Entrichtung der Vergütung in Höhe eines Betrags in Verzug ist, der die Vergütung für zwei (2) Monate erreicht.

§ 12 Loyalitätsverpflichtung

Die Vertragspartner verpflichten sich zur gegenseitigen Loyalität. Die Vertragspartner unterlassen die Abwerbung oder Einstellung von Mitarbeitern des jeweils anderen Vertragspartners, die unmittelbar an dem Vertragsgegenstand mitarbeiten, während der Laufzeit des Vertrages und im Anschluss daran für die Dauer von 12 Monaten.