

# Allgemeine Leistungsbedingungen (ALB)

---

## 1. Geltungsbereich, Allgemeines

- 1.1. Sämtliche Leistungen der mellowmessage GmbH, Härtelstraße 27, 04107 Leipzig (im Folgenden „Agentur“ genannt), die unter den Marken



rekordmarke



makai  
Europe

angeboten werden, erfolgen auf der Grundlage dieser Allgemeinen Leistungsbedingungen (ALB) einschließlich der in Ziffer 19 aufgeführten „Besonderen Leistungsbedingungen“ (BLB).

- 1.2. Diese ALB einschließlich der in Ziffer 19 aufgeführten BLB gelten ausschließlich. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Geschäftsbedingungen des Vertragspartners (Kunden) werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als die Agentur ihrer Geltung ausdrücklich zugestimmt hat. Dieses Zustimmungserfordernis gilt in jedem Fall, beispielsweise auch dann, wenn die Agentur in Kenntnis der Geschäftsbedingungen des Kunden die Leistung an ihn vorbehaltlos ausführt.
- 1.3. Diese ALB einschließlich der in Ziffer 19 aufgeführten BLB gelten auch für alle zukünftigen Leistungen der Agentur an den Kunden in dem in Ziffer 1.1 genannten Geltungsbereich, ohne dass die Agentur in jedem Einzelfall wieder auf diese ALB hinweisen müsste. Änderungen dieser ALB und/oder BLB werden dem Kunden per E-Mail bekannt gegeben. Widerspricht der Kunde den geänderten Bedingungen nicht innerhalb von sechs (6) Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung, gelten die geänderten Bedingungen für zukünftige Aufträge als angenommen. Auf diese Folge wird der Kunde in der Änderungsmitteilung ausdrücklich hingewiesen.
- 1.4. Etwaige Übersetzungen dieser ALB und/oder BLB in andere Sprachen dienen lediglich zur Information des Kunden. Wird dem Kunden neben der deutschen Sprachfassung eine Übersetzung zur Kenntnis gegeben, hat bei etwaigen Unterschieden zwischen den Sprachfassungen der deutsche Text Vorrang.

## 2. Geltungspriorität, Besondere Leistungsbedingungen

- 2.1. Im Einzelfall getroffene, individuelle Vereinbarungen mit dem Kunden (einschließlich Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen) haben in jedem Fall Vorrang vor diesen ALB und den BLB. Für den Inhalt derartiger individueller Vereinbarungen ist, vorbehaltlich des Gegenbeweises, ein schriftlicher Vertrag bzw. die schriftliche Bestätigung der Agentur maßgebend.

- 2.2. Die in Ziffer 19 aufgeführten „Besonderen Leistungsbedingungen“ (BLB) für bestimmte Leistungsarten der Agentur sind ergänzender Teil dieser ALB. Unterfallen Leistungen der Agentur dem Geltungsbereich der BLB, sind für den Inhalt dieser Leistungen die Regelungen der entsprechenden BLB maßgeblich. Sollten zwischen den Bestimmungen der ALB und den BLB etwaige Widersprüche bestehen, haben die Regelungen der BLB Priorität vor den ALB.
- 2.3. Hinweise auf die Geltung gesetzlicher Vorschriften haben nur klarstellende Bedeutung. Auch ohne eine derartige Klarstellung gelten die gesetzlichen Vorschriften, soweit sie in diesen ALB einschließlich der BLB nicht abgeändert oder ausgeschlossen werden.

### **3. Angebot, Vertragsschluss**

- 3.1. Auf Anfragen des Kunden erstellt die Agentur ein schriftliches Angebot, in dem u.a. der kalkulierte Aufwand bzw. Preis aufgeführt ist. Ihre Angebote kennzeichnet die Agentur als verbindlich oder als unverbindlich. Mit einem verbindlichen Angebot wird ein endgültiger Preis für die entsprechende Leistung mitgeteilt. Mit einem unverbindlichen Angebot wird nur eine Vorkalkulation (bloße „Hausnummer“) mitgeteilt; der endgültige Preis wird nicht im Voraus festgelegt, sondern bestimmt sich nach dem tatsächlichen Aufwand. Beinhaltet ein Angebot keine Kennzeichnung als verbindlich oder unverbindlich, gilt es als unverbindlich.
- 3.2. Enthält das Angebot der Agentur eine ausdrückliche Annahmefrist, kann der Kunde das Angebot innerhalb dieser Annahmefrist annehmen (Bestellung). Der entsprechende Vertrag kommt mit Eingang der schriftlichen Bestellung bei der Agentur zustande.
- 3.3. Enthält das Angebot der Agentur keine bestimmte Annahmefrist, kommt der Vertrag erst zustande, wenn bzw. sobald die Agentur die auf ihrem Angebot basierende schriftliche Bestellung des Kunden annimmt. Der Kunde ist an seine Bestellung vierzehn (14) Kalendertage gebunden. Die Annahme durch die Agentur erfolgt mit einer schriftlichen Auftragsbestätigung oder durch den Beginn der auftragsgemäßen Ausführung der jeweils bestellten Leistung.
- 3.4. Soweit zum Abschluss eines Vertrags zu signierende Vertragsdokumente vorgesehen sind, kommt der entsprechende Vertrag mit der Signatur aller Parteien zustande.

### **4. Leistungsinhalt, nachträgliche Änderungen**

- 4.1. Die Leistungen der Agentur beinhalten keine rechtliche Prüfung oder Beratung (z.B. marken-, urheber-, datenschutz- oder wettbewerbsrechtlicher Art) zu den vom Kunden gestellten Inhalten, auch nicht in Bezug auf gesetzliche Informations- oder Prüfungspflichten (z.B. Anbieter- oder Produktkennzeichnung, Datenschutzerklärung, Verbraucherinformation bei Fernabsatzverträgen, Prüfungspflichten bei Linksetzung, Prüfungspflichten für die Inhalte von Forumdiskussionen, Blogs und Chaträumen etc.). Auf ersichtliche Lücken und Defizite der Vorgaben des Kunden wird die Agentur jedoch hinweisen.

- 4.2. Die Gestaltungsleistungen der Agentur (z.B. bei Grafikentwurf oder Wireframe) beinhalten eine (1) Korrekturschleife. Davon ausgenommen sind Korrekturschleifen, die auf einer Nichtbeachtung von Vorgaben des Kunden durch die Agentur beruhen (z.B. Nutzung von abweichenden Bilddaten oder Texten). Mündliche Vorgaben des Kunden sind von der Agentur schriftlich zu bestätigen.
- 4.3. Die von der Agentur erstellten Arbeitsergebnisse (z.B. Websites, Software-Tools, Content) sind potenziell weltweit abrufbar. Bei der Erstellung der Arbeitsergebnisse ist es jedoch selbstverständlich nicht möglich, die einschlägigen rechtlichen Bedingungen (insbesondere das Intellectual Property Law) aller Länder der Welt zu berücksichtigen. Daher gilt diesbezüglich folgende Regelung:
- a) Die Agentur beachtet bei der Erstellung ihrer Arbeitsergebnisse grundsätzlich die für das Arbeitsergebnis einschlägigen rechtlichen Bedingung der Bundesrepublik Deutschland und der Europäischen Union (z.B. EU-Verordnungen).
  - b) Vertraglich kann zwischen den Parteien vereinbart werden, dass die Agentur über a) hinaus auch die einschlägigen rechtlichen Bedingungen weiterer Regionen beachten muss. Eine solche Vereinbarung bedarf der Textform.
  - c) Richtet der Kunde Arbeitsergebnisse auf andere Regionen – als die nach a) bzw. b) bestimmten – aus, handelt er bezüglich der dortigen rechtlichen Bedingungen auf eigenes Risiko; die Agentur haftet nicht für eine rechtliche Konformität der Arbeitsergebnisse in anderen Regionen.
- 4.4. Bei Änderungswünschen des Kunden, die vom jeweiligen Vertrag nicht umfasst sind, wird die Agentur ein ergänzendes Angebot erstellen. Für das ergänzende Angebot gilt ebenfalls Ziffer 3. Bis zur Entscheidung über die Annahme oder Ablehnung des ergänzenden Angebots durch den Kunden, pausiert die Agentur die Arbeit an den vom ergänzenden Angebot unmittelbar betroffenen Teilen des Auftragsgegenstands. Hiervon betroffene vereinbarte Ausführungsfristen verlängern sich entsprechend um den Zeitraum der Pausierung. Der Kunde kann aber anordnen, dass die Arbeiten an den vom ergänzenden Angebot unmittelbar betroffenen Teilen schon vor seiner Entscheidung weitergeführt werden sollen, wenn er sich bereit erklärt, einen durch die Weiterführung entstehenden Mehraufwand ggf. zusätzlich zu vergüten.
- 4.5. Den Arbeitsort und die Arbeitszeit bestimmt die Agentur eigenverantwortlich; hinsichtlich der Art und Weise der Ausführung der Leistung ist die Agentur weisungsfrei. Örtliche, terminliche und inhaltliche Notwendigkeiten, die sich aus der zu erbringenden Leistung ergeben, bleiben unberührt. Die Bestimmungen eines Auftragsverarbeitungsvertrags (Art. 28 DSGVO) bleiben ebenfalls ausdrücklich unberührt. Gegenüber den Beschäftigten des Kunden hat die Agentur keine Weisungsbefugnis, es sei denn, eine solche Befugnis wird ausnahmsweise durch den Kunden an die Agentur delegiert.

## 5. Subdienstleister

- 5.1. Der Agentur ist es gestattet, zur Erbringung von vertraglichen Leistungen und/oder von einzelnen Aufgaben innerhalb von Aufträgen zuverlässige Unterauftragnehmer (Subdienstleister) einzusetzen bzw. eingesetzte Subdienstleister auszuwechseln, es sei denn, dass berechnete Interessen des Kunden gegen die jeweilige Unterbeauftragung sprechen. Die Bestimmungen eines Auftragsverarbeitungsvertrags (Art. 28 DSGVO) bleiben unberührt. Die Agentur ist verpflichtet, für eine ordnungsgemäße Auswahl und Beaufsichtigung der Subdienstleister zu sorgen.
- 5.2. Werden von den Parteien bei Aufträgen/Projekten bestimmte Personen benannt, die von der Agentur bei der Leistungserbringung eingesetzt werden sollen, ist es der Agentur freigestellt, die benannte/n Person/en durch andere ähnlich qualifizierte zu ersetzen, wenn hierfür ein erheblicher Grund besteht (insbesondere Ausfall der betreffenden Person wegen Krankheit oder Kündigung). Der Kunde kann dem Einsatz der anderen Person widersprechen, wenn berechnete Interessen des Kunden gegen die jeweilige andere Person sprechen.

## 6. Grundlagen der Zusammenarbeit

Erfordert die Auftragsausführung voraussichtlich eine häufige Abstimmung der Parteien, werden die Parteien jeweils Ansprechpartner hierfür unter Vorbehalt möglicher Neubenennungen mitteilen. Jede Neubenennung ist der anderen Partei schriftlich mitzuteilen.

## 7. Vergütung, Fälligkeit, Eigentumsvorbehalt

- 7.1. Die Vergütung der Agentur für ihre Leistungen bestimmt sich nach der jeweiligen vertraglichen Vereinbarung. Alle von der Agentur angegebenen Preise verstehen sich als Nettopreise; sofern kein Tatbestand der Umsatzsteuerbefreiung vorliegt, werden sie zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer berechnet.
- 7.2. Als Stundensatz gilt – soweit nicht etwas anderes vereinbart wird – ein Achtel (1/8) eines Tagessatzes. Die Abrechnung von Stundensätzen erfolgt in Zeiteinheiten von je 15 Minuten.
- 7.3. Der Zeitpunkt der Abrechnung der Vergütung richtet sich nach den Bestimmungen des jeweiligen Vertrags.
- 7.4. Die Rechnungen der Agentur sind innerhalb von vierzehn (14) Kalendertagen nach Rechnungseingang zur Zahlung fällig.
- 7.5. Bis zur vollständigen Bezahlung des jeweils zugrundeliegenden Auftrags bleiben ausschließliche Nutzungsrechte für die im Rahmen des Auftrags übergebenen Arbeitsergebnisse bzw. Werke und Software sowie Eigentumsrechte an Waren bei der Agentur; solche Rechte gehen erst mit vollständiger Bezahlung des jeweiligen Auftrags auf den Kunden über.

## 8. Fristen und Termine, Höhere Gewalt

- 8.1. Fristen und Termine gelten nur dann als verbindlich im Sinne des § 286 Abs. 2 Nr. 1 BGB, wenn die Agentur die Frist oder den Termin ausdrücklich als verbindlich kennzeichnet bzw. als verbindlich bestätigt oder wenn es sich bei dem von der Agentur zugesagten Termin ersichtlich um einen absoluten Fixtermin handelt. Die Kennzeichnung eines Angebots als verbindlich hat nicht die Bedeutung, dass die darin aufgeführten Fristen verbindliche Fristen sind. Bei nicht als verbindlich gekennzeichneten Fristen und Terminen kommt die Agentur erst in Verzug infolge einer entsprechenden Mahnung durch den Kunden im Sinne des § 286 Abs. 1 BGB.
- 8.2. Leistungsverzögerungen aufgrund höherer Gewalt oder solche, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen (z.B. nicht rechtzeitige Zurverfügungstellung von Inhalten etc.), insbesondere aus den in Ziffer 8.3. aufgeführten Gründen, hat die Agentur nicht zu vertreten und ist berechtigt, das Erbringen der betroffenen Leistung um die Dauer der entsprechenden Behinderung/Verzögerung zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit hinauszuschieben. Eine solche Leistungsverzögerung im Sinne des Satzes 1 wird die Agentur dem Kunden unverzüglich anzeigen.
- 8.3. Als Gründe für Verzögerungen oder Leistungsausfälle, welche die Agentur nicht zu vertreten hat, sollen insbesondere gelten:
- höhere Gewalt; als Fälle höherer Gewalt sollen insbesondere gelten: Epidemien, Pandemien, Erdbeben, Überflutungen, Revolution, Anschläge, Krieg, Ausfall von mehr als 30% der Mitarbeiter der Agentur aufgrund eines Ereignisses außerhalb ihres Einflussbereichs;
  - Beeinträchtigungen, die auf Ausfällen oder Fehlfunktionen von Datennetzen, technischen Anlagen oder Netzkomponenten außerhalb des Verantwortungsbereichs der Agentur beruhen; der Verantwortungsbereich der Agentur für Datennetze, technische Anlagen und Netzkomponenten endet an den Datenschnittstellen des von der Agentur genutzten Rechenzentrums zu den öffentlichen Datennetzen;
  - Ausfälle oder Fehlfunktionen, die durch Angriffe auf Systeme außerhalb des Verantwortungsbereichs der Agentur verursacht wurden, oder die durch IT-Angriffe auf die Rechner bzw. Systeme der Agentur verursacht wurden, wenn die von ihr verwendeten IT-Sicherheitsmaßnahmen zum Zeitpunkt des Angriffs dem Stand der Technik entsprochen haben;
  - Ausfälle oder Fehlfunktionen, die durch unsachgemäße Benutzung und/oder Beschädigung von Soft- oder Hardware seitens des Kunden oder seitens Dritter entstanden sind;
  - Verzug des Kunden mit einer notwendigen Mitwirkungshandlung;
  - Unterbrechungszeiten in der Leistungserbringung, die auf Vertragsbestimmungen zurückzuführen sind, insbesondere auf ein Zurückbehaltungsrecht oder einen

Leistungsausschluss wegen Zahlungsverzugs oder anderer Pflichtverletzungen des Kunden.

- 8.4. Wird aufgrund höherer Gewalt die Fertigstellung des Auftrages soweit verschoben, dass ein vereinbarter Fixtermin nicht haltbar ist und dadurch der Auftrag hinfällig wird, ist der Kunde berechtigt, den Auftrag zu stoppen. In diesem Falle erhält die Agentur, die bis dahin entstandenen Aufwände vergütet.

## **9. Gewährleistung, Abnahme**

- 9.1. Soweit sich aus diesen ALB einschließlich der BLB (Ziffer 19) nichts anderes ergibt, gelten für die Gewährleistung der Agentur die gesetzlichen Vorschriften.
- 9.2. Nach der Fertigstellung von Werkleistungen durch die Agentur erfolgt eine Abnahme durch den Kunden unverzüglich, spätestens innerhalb von vierzehn (14) Kalendertagen nach der Anzeige der Fertigstellung (Abnahmefrist). Unwesentliche Mängel berechtigen nicht zur Abnahmeverweigerung. Der Kunde kann die Abnahme ausdrücklich oder durch schlüssiges Handeln erklären.
- 9.3. Ziffer 9.2 gilt auch für die Herstellung digitaler Inhalte (insbesondere für Webdesignleistungen) oder soweit ein Erfolg durch eine digitale Dienstleistung herbeizuführen ist, auch wenn solche Leistungen nach den gesetzlichen Vorschriften etwaig als Werklieferungen einzustufen sein sollten.
- 9.4. Eine individuell für den Kunden erstellte Software und/oder eine Erstellung bzw. Bearbeitung von Websites gilt insbesondere auch dann als abgenommen, wenn der Kunde
- a) die Software bzw. Website produktiv oder mit Echtdaten nutzt, es sei denn, die Nutzung dient ausschließlich der Abnahmeprüfung; oder
  - b) nicht innerhalb von vierzehn (14) Kalendertagen ab vollständiger Bereitstellung der Software bzw. Website zur Abnahmeprüfung wegen nicht nur unwesentlicher Mängel die Abnahme verweigert oder begründete Vorbehalte gegen die Abnahmefähigkeit der Vertragsleistungen erklärt hat.
- 9.5. Die Agentur wird Mängel, sofern diese auf fehlerhaften Leistungen der Agentur beruhen, unverzüglich kostenlos beseitigen. Die Abnahmeprüfung wird dann nach Eingang der Mängelbeseitigungsanzeige wiederholt. Führt die Mängelbeseitigung nicht zu dem vertragsgemäßen Ergebnis, hat die Agentur das Recht zu einem weiteren Nachbesserungsversuch innerhalb einer von dem Kunden gesetzten angemessenen Frist. Führt auch dieser weitere Nachbesserungsversuch nicht zum Ziel oder wird er nicht innerhalb der gesetzten Frist durchgeführt, so ist der Kunde unbeschadet weiterer Rechte berechtigt, die Mängel auf Kosten der Agentur selbst zu beseitigen bzw. beseitigen zu lassen.
- 9.6. Abweichend von § 634a BGB beträgt die Verjährung der Mängelansprüche bei Werkleistungen zwölf (12) Monate ab erfolgter Abnahme. Vorstehender Satz 1 gilt auch

für die Verjährung von Mängelansprüchen aus Werklieferungsverträgen. Bei Update-, Upgrade- und neuen Versionslieferungen von Software und/oder Webseiteninhalten ist die Ingangsetzung der Verjährungsfrist gemäß Satz 1 auf die Mängelansprüche beschränkt, die sich auf die Neuerungen der Update-, Upgrade- oder der neuen Versionslieferung gegenüber dem bisherigen Versionsstand beziehen.

9.7. Eine Gewährleistung für die wirtschaftliche Verwertbarkeit der Leistungsergebnisse wird von der Agentur nicht übernommen.

9.8. Schadensersatzansprüche richten sich nach Ziffer 10 („Haftung“).

## 10. Haftung

10.1. Soweit sich aus diesen ALB einschließlich der BLB (Ziffer 19) nichts anderes ergibt, haftet die Agentur bei einer Verletzung von vertraglichen und außervertraglichen Pflichten nach den gesetzlichen Vorschriften.

10.2. Die Agentur haftet unbeschränkt

- a) bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit,
- b) für Schäden aus der Verletzung von Leben, Leib oder Gesundheit,
- c) nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes sowie
- d) im Umfang einer von der Agentur übernommenen Garantie.

10.3. Die Agentur haftet – außerhalb des Anwendungsbereichs der Ziffer 10.2 – im Falle einfacher (leichter) Fahrlässigkeit nur bei Verletzung einer Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf (Kardinalpflicht). Kardinalpflichten sind insoweit die Hauptleistungspflichten des Vertrags sowie ausnahmsweise Nebenpflichten, sofern diese Nebenpflichten im Einzelfall derart wesentlich sind, dass die Erreichung des Vertragszweckes gefährdet wird, würden sie verletzt oder nicht erfüllt werden.

10.4. Soweit die Agentur gemäß Ziffer 10.3 bei leicht fahrlässiger Verletzung von Kardinalpflichten dem Grunde nach auf Schadensersatz haftet, ist diese Ersatzpflicht beschränkt

- a) auf Schäden, welche die Agentur bei Vertragsschluss als mögliche Folge einer Vertragsverletzung vorausgesehen hat oder bei Anwendung verkehrsüblicher Sorgfalt hätte voraussehen müssen; mittelbare Schäden und Folgeschäden, die Folge von Mängeln des Vertragsgegenstands sind, sind außerdem nur ersatzfähig, soweit solche Schäden bei bestimmungsgemäßer Verwendung des Vertragsgegenstands typischerweise zu erwarten sind;
- b) der Höhe nach auf einen Betrag je Schadensfall bis maximal 250.000 Euro.

10.5. Die vorstehenden Haftungsausschlüsse und -beschränkungen gemäß Ziffern 10.3 und 10.4 gelten in gleichem Umfang zugunsten der Organe, gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter und sonstigen Erfüllungsgehilfen der Agentur.

## **11. Rechte an Arbeitsergebnissen (ausgenommen Software), KI-generierte Inhalte**

11.1. An Arbeitsergebnissen bzw. Werken, die keine Software im Sinne des § 69a UrhG sind und die von der Agentur individuell und spezifisch für den Kunden erbracht werden (z.B. individuelle grafische Gestaltungen, Texte, Konzepte), erhält der Kunde ein exklusives (ausschließliches), zeitlich und räumlich unbeschränktes, sachlich auf die vertraglichen Zwecke beschränktes Nutzungs- und Verwertungsrecht, welches insbesondere die Vervielfältigung, Verbreitung und öffentliche Zugänglichmachung erfasst. Ausgenommen ist der Weiterverkauf- und Weitervertrieb des Werks sowie ein Recht zur Bearbeitung des Werks durch den Kunden, es sei denn, dies wurde ausdrücklich vereinbart oder ergibt sich aus der Natur des Auftrags. Ziffer 11.7 (Nutzungsrecht zur Eigenwerbung der Agentur) bleibt unberührt.

11.2. An nicht individuell bzw. nicht spezifisch für den Kunden erbrachten Arbeitsergebnissen bzw. Werken überträgt die Agentur dem Kunden ein einfaches (nicht-ausschließliches) Nutzungsrecht zur eigenen Nutzung, sachlich und räumlich beschränkt auf den Umfang, der zur Erreichung des Vertragszwecks erforderlich ist, zeitlich unbeschränkt.

11.3. Sofern bei Mitarbeitern oder sonstigen Erfüllungsgehilfen der Agentur im Rahmen der Leistungserbringung Urheberrechte oder sonstige Schutzrechte entstehen, ist die Agentur verpflichtet, sich die gemäß Ziffern 11.1 und/oder 11.2 zur Übertragung an den Auftraggeber erforderlichen Rechte innerbetrieblich zu sichern.

11.4. Der Kunde ist bei der Nutzung (insbesondere bei einer öffentlichen Zugänglichmachung) von Arbeitsergebnissen, die Werke im Sinne des Urhebergesetzes sind, verpflichtet, das Recht des Urhebers auf Urheberbenennung gem. § 13 UrhG zu erfüllen, es sei denn, die Agentur verzichtet ausdrücklich auf die Urheberbenennung.

11.5. Sofern auf den Kunden exklusive Nutzungsrechte an Arbeitsergebnissen bzw. Werken übergehen – insbesondere gemäß Ziffer 11.1 –, wird der Agentur an diesen vom Kunden das einfache Recht eingeräumt, das jeweilige Arbeitsergebnis bzw. Werk zu eigenen Werbezwecken der Agentur zu nutzen (Nutzungsrecht zur Eigenwerbung). Das Nutzungsrecht zur Eigenwerbung ist räumlich und zeitlich unbeschränkt sowie unentgeltlich. Sachlich ist es auf folgende Nutzungsarten beschränkt: Präsentation als Arbeitsmuster gegenüber Interessenten, auf Werbeveranstaltungen, auf der Website der Agentur, in Broschüren oder sonstigem Werbematerial der Agentur. Der Kunde kann der Agentur einzelne Nutzungshandlungen untersagen oder ihr das Nutzungsrecht zur Eigenwerbung ganz entziehen, wenn ein wichtiger Grund für die Untersagung bzw. Entziehung vorliegt.

11.6. Die Agentur kann bei der Leistungsausführung auch KI-generierte Inhalte verwenden. Nach derzeitiger Rechtslage genießen KI-generierte Inhalte (sofern sie nicht durch eine natürliche Person bearbeitet worden sind) grundsätzlich keinen urheberrechtlichen



Schutz und können grundsätzlich von jedem frei verwendet werden. Die Agentur wird darauf achten, dass die Nutzung solcher Inhalte für bzw. durch den Kunden auch nicht gegen die Nutzungsbedingungen der jeweiligen generierenden KI-Tools verstößt.

## **12. Rechte an Software**

- 12.1. Die Einräumung von Rechten an Software im Sinne des § 69a UrhG, die von der Agentur individuell und spezifisch für den Kunden erstellt wird (Individualsoftware), richtet sich nach den Bestimmungen der Besonderen Leistungsbedingungen (BLB) für die Individualsoftware-Erstellung.
- 12.2. An nicht individuell bzw. nicht spezifisch für den Kunden erstellter Software (Standardsoftware) überträgt die Agentur dem Kunden nur ein einfaches (nicht-ausschließliches) Nutzungsrecht zur eigenen Nutzung in der vereinbarten Anzahl der Nutzungslizenzen, sachlich und räumlich beschränkt auf den Umfang, der zur Erreichung des Vertragszwecks erforderlich ist, zeitlich beschränkt auf die Laufzeit des jeweiligen Vertrags. Die Überlassung von Standardsoftware erfolgt nur in Gestalt des Objektcodes.
- 12.3. Soweit die Software Open Source-Bestandteile enthält, erfolgt die Rechteübertragung nur im Umfang und nach Maßgabe der jeweiligen Open Source Lizenz. Dies gilt in jedem Fall, also sowohl für Individual- wie für Standardsoftware. Die Agentur verweist darauf, dass die Open Source-Bestandteile nur im Rahmen der jeweiligen Lizenz genutzt, bearbeitet und Gegenstand von Verfügungen sein dürfen.

## **13. Mitwirkungsleistungen des Kunden**

- 13.1. Der Kunde wird die Agentur bei Erfüllung ihrer vertraglich geschuldeten Leistung unterstützen. Dazu gehört insbesondere die rechtzeitige Zurverfügungstellung von erforderlichen Informationen und Datenmaterial. Mitwirkungsleistungen und Beistellungen des Kunden erfolgen kostenfrei für die Agentur.
- 13.2. Erbringt der Kunde vereinbarte Mitwirkungsleistungen nicht rechtzeitig oder nicht ordnungsgemäß, verlängern sich die davon betroffenen vereinbarten Liefer- und Leistungsfristen bzw. -termine entsprechend; die Parteien sollen die Anpassung der Termine dokumentieren. Weitergehende Ansprüche und Rechte der Agentur wegen nicht ordnungsgemäß erbrachter Mitwirkungsleistungen bleiben unberührt.
- 13.3. Kann die Agentur die Leistungen wegen fehlender und unzureichender Mitwirkungsleistungen oder Beistellungen des Kunden nicht oder nur mit Mehraufwendungen erbringen, ist die Agentur berechtigt, hierdurch notwendige Mehraufwendungen gegenüber dem Kunden geltend zu machen.
- 13.4. Der Kunde trägt die Verantwortung dafür, dass er Inhaber der Rechte an dem von ihm im Rahmen von Aufträgen/Projekten gestellten Material (Texte, Bilder, Audios, Videos etc.) unter Ausschluss von Rechten Dritter ist. Der Kunde hat die Agentur von sämtlichen Haftungsansprüchen Dritter freizustellen, die Dritte infolge einer Verletzung

der Rechte ihres geistigen Eigentums durch Verwendung des von dem Kunden gestellten Materials etwaig gegenüber der Agentur geltend machen.

#### **14. Vertragsdauer, Kündigung von Dauerverträgen**

14.1. Die Vertragsdauer von Dauerverträgen sowie eine etwaige ordentliche Kündigungsfrist bestimmt sich nach der jeweiligen Vertragsvereinbarung.

14.2. Ein Dauervertrag verlängert sich – wenn nicht etwas anderes vereinbart ist – jeweils automatisch um weitere zwölf (12) Monate, wenn er nicht von einer Partei mit einer Frist von sechs (6) Wochen zum Ablauf der jeweils laufenden Vertragsperiode gekündigt wird.

14.3. Jeder Partei steht das Recht zur außerordentlichen Kündigung von Dauerverträgen aus wichtigem Grund zu. Ein wichtiger Grund zur außerordentlichen Kündigung besteht insbesondere in den folgenden Fällen:

- a) eine Partei beteiligt sich direkt oder indirekt an einem Wettbewerbsunternehmen der anderen Partei;
- b) eine Partei oder ein Gläubiger hat das Insolvenzverfahren bzw. ein vergleichbares gesetzliches Verfahren über ihr Vermögen beantragt oder ein solches Verfahren wurde eröffnet oder seine Eröffnung mangels Masse abgelehnt.

14.4. Jede Kündigung bedarf der Textform.

14.5. Soweit der Regelungsgehalt einzelner vertraglicher Vorschriften unabhängig von der Vertragsdauer ist (z.B. Geheimhaltung, Rechteübertragung), bleiben solche Vorschriften auch nach dem Vertragsende wirksam.

#### **15. Datenschutz**

Beinhaltet der Einzelauftrag eine Auftragsverarbeitung personenbezogener Daten im Sinne des Art. 28 DSGVO durch die Agentur (Auftragsverarbeiter) für den Kunden (Verantwortlicher), erfolgt diese auf der Grundlage des zwischen den Parteien gesondert zu schließenden Auftragsverarbeitungsvertrags. Sollten zwischen den Bestimmungen dieser ALB bzw. BLB und dem Auftragsverarbeitungsvertrag etwaige Widersprüche bestehen, hat der Auftragsverarbeitungsvertrag Priorität vor den ALB bzw. BLB.

#### **16. Geheimhaltung**

Die Geheimhaltungsverpflichtungen der Parteien richten sich vorrangig nach der zwischen den Parteien abgeschlossenen Geheimhaltungsvereinbarung (NDA). Sollte zwischen den Parteien keine (gesonderte) Geheimhaltungsvereinbarung bestehen, gelten die Regelungen dieser Ziffer 16.

- 16.1. Die Parteien verpflichten sich, über vertrauliche Informationen Stillschweigen zu wahren. Diese Verpflichtung besteht nach Beendigung aller Verträge, für die diese ALB gelten, fort. Weitergehende Vertraulichkeitspflichten, insbesondere aus dem Datenschutzrecht oder gesonderten Vertraulichkeitsvereinbarungen, bleiben unberührt und haben Vorrang vor diesen ALB bzw. dieser Ziffer 16.
- 16.2. „Vertrauliche Informationen“ sind alle im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis und seiner Durchführung gegenseitig bekannt gegebenen mündlichen und schriftlichen Informationen kaufmännischer und technischer Art sowie alle Unterlagen, Kenntnisse und Betriebsgeheimnisse sowie alle Informationen und Unterlagen der jeweils anderen Partei, die als vertraulich gekennzeichnet oder aus den Umständen heraus als vertraulich anzusehen sind, insbesondere Informationen über betriebliche Abläufe, Geschäftsbeziehungen und Know-how, technische Methoden, Algorithmen.
- 16.3. Von dieser Verpflichtung ausgenommen sind solche vertraulichen Informationen
- a) die der empfangenden Partei bei Abschluss des Vertrags nachweislich bereits bekannt waren oder danach von dritter Seite bekannt werden, ohne dass dadurch eine Vertraulichkeitsvereinbarung, gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen verletzt werden;
  - b) die bei Abschluss des Vertrags öffentlich bekannt sind oder danach öffentlich bekannt gemacht werden, soweit dies nicht auf einer Verletzung der Vertraulichkeitsvereinbarung beruht;
  - c) die aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen oder auf Anordnung eines Gerichts oder einer Behörde offengelegt werden müssen; soweit zulässig und möglich wird der zur Offenlegung verpflichtete Empfänger die andere Partei vorab unterrichten und ihr Gelegenheit geben, gegen die Offenlegung vorzugehen.
- 16.4. Die Parteien werden nur solchen externen Dienstleistern bzw. Beratern Zugang zu vertraulichen Informationen gewähren, die dem Berufsgeheimnis unterliegen oder denen zuvor den Geheimhaltungsverpflichtungen dieses Vertrags entsprechende Verpflichtungen auferlegt worden sind. Desweiteren werden die Parteien nur denjenigen Mitarbeitern vertrauliche Informationen offenlegen, die diese für die Durchführung des Vertrags kennen müssen, und diese Mitarbeiter auch für die Zeit nach ihrem Ausscheiden in arbeitsrechtlich zulässigem Umfang zur Geheimhaltung verpflichten.

## **17. Abtretung, Aufrechnung**

- 17.1. Der Kunde darf Rechte und Pflichten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertrag nur nach schriftlicher Zustimmung der Agentur auf Dritte übertragen.
- 17.2. Gegen Entgeltforderungen der Agentur kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Dem Kunden steht die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechtes nur wegen Gegenansprüchen aus demselben Vertragsverhältnis zu.

## 18. Schlussbestimmungen

- 18.1. Das Vertragsverhältnis zwischen der Agentur und dem Kunden unterliegt ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- 18.2. Ist der Kunde Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuchs, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher (auch internationaler) Gerichtsstand für alle sich aus dem Vertragsverhältnis unmittelbar oder mittelbar ergebenden Streitigkeiten 04107 Leipzig. Die Agentur ist jedoch in allen Fällen auch berechtigt, Klage am Erfüllungsort der Vertragsverpflichtung oder am allgemeinen Gerichtsstand des Kunden zu erheben. Vorrangige gesetzliche Vorschriften zu ausschließlichen Zuständigkeiten bleiben unberührt.
- 18.3. Soweit der Vertrag oder diese ALB bzw. BLB Regelungslücken enthalten, gelten zur Ausfüllung dieser Lücken diejenigen rechtlich wirksamen Regelungen als vereinbart, welche die Vertragspartner nach den wirtschaftlichen Zielsetzungen des Vertrages und dem Zweck dieser ALB bzw. BLB vereinbart hätten, wenn sie die Regelungslücke gekannt hätten.

## 19. Besondere Leistungsbedingungen

Folgende „Besondere Leistungsbedingungen“ (BLB) im Sinne der Ziffer 2.2 gelten in Ergänzung zu diesen ALB:

- Anlage BLB-WOM – Besondere Leistungsbedingungen für Webdesign und Online-Marketing
- Anlage BLB-ISE – Besondere Leistungsbedingungen für Individualsoftware-Erstellung
- Anlage BLB-SaaS – Besondere Leistungsbedingungen für Software as a Service

## **Besondere Leistungsbedingungen für Webdesign und Online Marketing (BLB-WOM)**

---

### **1. Geltungsbereich**

- 1.1. Für sämtliche Leistungen der mellowmessage GmbH, Härtelstraße 27, 04107 Leipzig (im Folgenden „Agentur“ genannt), die auf die Erbringung von Leistungen im Bereich Webdesign (Ziffer 1.2) und/oder Online Marketing (Ziffer 1.3) gerichtet sind, gelten in Ergänzung zu den Allgemeinen Leistungsbedingungen der Agentur (ALB) – wenn diese einbezogen worden sind – oder zum Rahmenvertrag zwischen der Agentur und dem Kunden diese „Besonderen Leistungsbedingungen zum Webdesign und Online Marketing“ (BLB-WOM).
- 1.2. Im Bereich Webdesign gelten diese BLB-WOM für folgende Leistungen: Erstellung, Gestaltung und Bearbeitung von Websites, Social-Media-Seiten oder sonstigen Onlinepräsenzen (im Folgenden zur Vereinfachung einheitlich „Website“ genannt), insbesondere Entwicklung und Design in technischer und gestalterischer Hinsicht (Features, User Experience, Graphic Design), Erstellung und Aufbereitung von Content (Content Creation) sowie Suchmaschinenoptimierung (SEO).
- 1.3. Im Bereich Online Marketing gelten diese BLB-WOM für folgende Werbemaßnahmen: Suchmaschinenmarketing und Programmatic Advertising, Social Media Marketing sowie E-Mail Marketing.
- 1.4. Können einzelne Leistungen sowohl unter Webdesign als auch gleichzeitig unter Online Marketing gefasst werden, gelten insoweit vorrangig die Regelungen zum Webdesign.
- 1.5. Ob und inwieweit die Agentur zu Webdesign- und/oder Online Marketing-Leistungen verpflichtet ist, richtet sich nach der Vereinbarung der Parteien im jeweiligen Vertrag bzw. Einzelauftrag.
- 1.6. Eine Softwareentwicklung durch die Agentur ist aus dem Geltungsbereich dieser BLB-WOM ausgenommen. Wird im Rahmen von Webdesign und/oder Online Marketing etwaig auch Individualsoftware für den Kunden entwickelt, gelten insoweit die „Besonderen Leistungsbedingungen zur Individualsoftware-Erstellung“ (BLB-ISE).

### **2. Webdesign nach Vorgaben des Kunden**

- 2.1. Soweit nicht schon direkt im jeweiligen Vertrag bzw. Angebot der Agentur über die Erstellung und/oder Bearbeitung der Website (Website-Auftrag) spezifische Vorgaben aufgeführt werden, sind für die Definition des Leistungsumfangs der Agentur bezüglich der zu erstellenden bzw. zu bearbeitenden Website die schriftlich verfassten und als Vorgabe gekennzeichneten Angaben („Lastenheft“) maßgeblich. Für die Erstellung des Lastenhefts sowie dessen Qualität ist der Kunde verantwortlich. Das Lastenheft soll

sämtliche verbindlich gestellten funktionalen und nicht-funktionalen (gestalterischen) Anforderungen an die Website enthalten.

- 2.2. Die Agentur prüft das Lastenheft des Kunden – soweit nicht anderes vereinbart wird – (nur) auf technische Geeignetheit, Eindeutigkeit und Realisierbarkeit, jedoch nicht die Geeignetheit zur wirtschaftlichen Zielsetzung des Kunden. Sollte die Agentur im Rahmen der Prüfung nach Satz 1 erkennen, dass die im Lastenheft enthaltenen Vorgaben nicht die zur Erstellung der Website erforderliche Qualität haben, wird sie den Kunden darauf hinweisen und einen Vorschlag für eine geeignete Ergänzung und/oder Anpassung des Lastenhefts unterbreiten.
- 2.3. Auf der Grundlage der im (finalen) Lastenheft enthaltenen Vorgaben erstellt die Agentur ein Pflichtenheft. Das Pflichtenheft beschreibt insbesondere die fachlich technische Umsetzung der im Lastenheft enthaltenen Vorgaben und die wesentlichen gestalterischen Aspekte. Die Agentur wird das Pflichtenheft in enger Abstimmung und Zusammenarbeit mit dem Kunden entwickeln und hierbei gestalterische Vorgaben des Kunden, insbesondere ein Corporate-Design, berücksichtigen.
- 2.4. Nach Fertigstellung legt die Agentur dem Kunden das Pflichtenheft zur Abnahme vor.
- 2.5. Der Kunde ist berechtigt, die gestalterischen Elemente des Pflichtenhefts nach freiem Belieben zurückzuweisen. Weist der Kunde die Gestaltung zurück, ist die Agentur zur Vorlage von maximal zwei (2) Alternativvorschlägen verpflichtet. Entsprechen auch diese Alternativvorschläge nicht den gestalterischen Vorstellungen des Kunden, ist jede Partei berechtigt, den entsprechenden Website-Vertrag außerordentlich zu kündigen. Der Agentur steht im Falle der Kündigung eine Teilvergütung für die bis dahin erbrachte Leistung zu; etwaige Rechte des Kunden gegen die Agentur im Falle eines Verschuldens der Agentur oder ihrer Erfüllungsgehilfen bleiben unberührt.
- 2.6. Der Kunde kann die Abnahme des Pflichtenhefts verweigern, soweit es mangelhaft ist, insbesondere soweit es die Vorgaben des Lastenhefts nicht ordnungsgemäß umsetzt. In diesem Fall hat die Agentur das Recht und die Pflicht zur maximal zweimaligen Nachbesserung des Pflichtenhefts. Ist das Pflichtenheft auch dann nicht mangelfrei, kann der Kunde vom Website-Auftrag insgesamt zurücktreten.
- 2.7. Nach erfolgter Abnahme des Pflichtenheftes erstellt und/oder bearbeitet die Agentur die Website nach Maßgabe des vom Kunden abgenommenen Pflichtenheftes. Der Inhalt des Pflichtenheftes wird nach Abnahme Teil der vertraglich geschuldeten Leistungen. Im Fall nachträglicher Änderungswünsche des Kunden gilt die in den ALB – wenn diese einbezogen worden sind – oder im Rahmenvertrag enthaltene Regelung zu Änderungswünschen des Kunden.
- 2.8. Vorbehaltlich einer etwaigen Content-Creation-Vereinbarung (Ziffer 4) hat der Kunde der Agentur die zur Erstellung der Website erforderlichen Inhalte (Content) in digitaler Form eigenverantwortlich zur Verfügung zu stellen, dies spätestens zu dem im Zeit- und Arbeitsplan vereinbarten Zeitpunkt. Zu den vom Kunden bereitzustellenden Inhalten gehören insbesondere alle nach dem Wunsch des Kunden zu verwendenden Texte, Bilder, Videos, Audio- und Multimediainhalte, Grafiken und Tabellen.

- 2.9. Die Agentur hat die Website so zu erstellen, dass die Website ein Antwortzeitverhalten aufweist, das bei vergleichbarer Internet-Anbindung und technischer Ausstattung der vom Endnutzer zum Aufruf der Seiten eingesetzten Hard- und Software dem Antwortzeitverhalten anderer Websites mit vergleichbaren Inhalten und vergleichbarem Umfang entspricht.
- 2.10. Die Agentur wird dem Kunden die fertiggestellte Website auf dem jeweils vertraglich bestimmten Server bereitstellen.
- 2.11. Die Übernahme der Wartung bzw. Pflege der Website durch die Agentur erfolgt nur bei Abschluss und nach Maßgabe eines gesondert abzuschließenden Wartungs- bzw. Servicevertrags.
- 2.12. Soweit die Erstellung der Website die Erstellung einer Individualsoftware umfasst, sind für diese (Teil-)Leistung der Agentur die „Besonderen Leistungsbedingungen zur Individualsoftware-Erstellung“ (BLB-ISE) maßgeblich.

### **3. Webdesign im „agilen Modell“**

- 3.1. Vereinbaren die Parteien die Erstellung/Bearbeitung der Website im „agilen Modell“, gelten – anstatt der in Ziffer 2 aufgeführten Regelungen zum Lastenheft/Pflichtenheft – die folgenden Bestimmungen dieser Ziffer 3. Die Agentur wird das Entwicklungsergebnis hierbei insbesondere nach Maßgabe der für Inkremente vereinbarten Sprint-Backlogs sowie des jeweils aktuellen Project Backlogs in eigener Verantwortung auf Grundlage eines Projekt- und Meilensteinplans entwickeln.
- 3.2. Vorbereitung und Durchführung von Sprints:
  - a) Die Entwicklungsleistungen zur Herstellung des Entwicklungsergebnisses werden im Rahmen iterativer Entwicklungsphasen (Sprints) erbracht. Soweit im jeweiligen Vertrag bzw. Einzelauftrag nicht anderes festgelegt wird, beträgt die Dauer eines Sprints jeweils zehn (10) Arbeitstage (Arbeitstage sind Montag bis Freitag).
  - b) Anforderungen an die Website, einschließlich umzusetzender Anwendungsfälle aus Nutzersicht (Product Backlog Items, PBIs), deren jeweilige Priorisierung, Akzeptanzkriterien und eine Schätzung des erforderlichen Umsetzungsaufwands ergeben sich aus dem Product Backlog (Ziffer 5.3) in der jeweils geltenden Fassung. In den Product Backlog Items legen die Parteien zudem Akzeptanzkriterien für die Freigabe des Inkrements fest.
  - c) Die Agentur entwickelt Inkremente basierend auf den im Sprint Backlog vereinbarten PBIs und stellt diese dem Kunden regelmäßig zur Überprüfung auf einem Staging-System bereit. Die Inkremente entsprechen den in den PBIs dokumentierten Anforderungen und der vereinbarten Definition of Done.

- d) Der Kunde hat die Inkremente nach Bereitstellung auf dem Staging-System in der Regel innerhalb von zwei (2) Tagen zu testen und der Agentur Feedback zu geben (Testzeitraum). Bei umfangreichen PBIs oder neuen Features kann der Testzeitraum auf Antrag des Kunden durch die Agentur angemessen verlängert werden. Erfolgt bis zum Ablauf des Testzeitraums kein Feedback des Kunden an die Agentur, gelten die jeweiligen Inkremente als freigegeben.
- e) Die Freigabe eines Inkrements durch den Kunden stellt keine (Teil-)Abnahme des Gesamtauftrags dar. Die finale Abnahme erfolgt nach Bereitstellung des vollständigen Entwicklungsergebnisses nach Maßgabe der Regelungen in den ALB – wenn diese einbezogen worden sind – oder des Rahmenvertrags.
- f) Der Kunde wird bei der Beseitigung etwaig festgestellter Mängel durch die Agentur nach Maßgabe dieser Ziffer 5 soweit erforderlich mitwirken.

### 3.3. Präzisierung und Änderung des Project Backlogs;

- a) Der Kunde kann jederzeit verlangen, dass neue Backlog-Items in das Project Backlog aufgenommen werden, und/oder im Project Backlog vorhandene Backlog-Items inhaltlich verändert, reduziert oder erweitert, entfernt oder durch neue Backlog-Items ersetzt werden (Änderungsverlangen). Die Agentur kann dem Kunden Änderungen des Project Backlogs auch selbst vorschlagen. Die vertraglichen Bestimmungen der Parteien zu Änderungswünschen des Kunden, welche nicht vom bisherigen Auftrag umfasst sind, bleiben unberührt.
- b) Das Project Backlog wird unter Berücksichtigung der Präzisierungen und vom Kunden bestätigter Änderungsverlangen fortlaufend von der Agentur aktualisiert, mindestens jedoch zum Ende eines jedes Sprints. Jede Aktualisierung bedarf der Freigabe durch den Kunden.

### 3.4. Projektorganisation:

- a) Für Zwecke der Organisation und Kommunikation im Rahmen der Zusammenarbeit werden die Parteien die Rollen mit beschriebenen Verantwortlichkeiten bestimmen und diese personell besetzen.
- b) Soweit verbindliche Erklärungen für eine Partei abgegeben werden sollen, benennt die jeweilige Partei Ansprechpartner oder die Rollen, die von ihr entsprechend bevollmächtigt sind. Ein Wechsel der Ansprechpartner wird der anderen Partei zumindest in Textform angezeigt.
- c) Die Parteien tauschen sich regelmäßig zum Stand der Zusammenarbeit, etwaig auftretenden Schwierigkeiten und dem weiteren Vorgehen aus. Beide Parteien benennen die Rollen bzw. Personen, die die regelmäßige Abstimmung durchführen und die Zeitintervalle hierfür. Die Pflicht beider Parteien zu Meldungen und Abstimmungen bei außerordentlichen Ereignissen bzw. Anlässen bleibt unberührt.



- 3.5. Sollten aus oder im Zusammenhang mit der entsprechenden Website-Entwicklung Streitigkeiten oder Meinungsverschiedenheiten auftreten, werden die Parteien sich zunächst bemühen, diese nach dem Grundsatz von Treu und Glauben informell beizulegen. Gelingt es nicht, Streitigkeiten oder Meinungsverschiedenheiten binnen angemessener Zeit informell beizulegen, kann jede Partei einen Eskalationsprozess einleiten. Die Einleitung des Eskalationsprozesses erfolgt durch Mitteilung des Eskalationsgegenstandes gegenüber der anderen Partei mit Hinweis auf die Einleitung des Eskalationsprozesses in Textform. Die Einleitung des Eskalationsprozesses ist weder Voraussetzung für die Einleitung eines gerichtlichen Verfahrens, noch schließt die Einleitung des Eskalationsprozesses ein gerichtliches Verfahren aus.

#### 4. Content-Creation

- 4.1. Die Agentur hat Content nur zu erstellen, wenn und soweit dies in einem Content-Creation-Auftrag zwischen den Parteien vereinbart worden ist. Die Content-Creation-Vereinbarung kann auch Teil eines Website-Auftrags oder anderen Auftrags sein. "Content" (Inhalt) bezeichnet alle Informationen und Medien, die dem Nutzer präsentiert werden. Im Wesentlichen umfasst Content:

- Texte: Artikel, Blogbeiträge, Produktbeschreibungen, Überschriften, etc.,
- Bilder: Fotos, Illustrationen, Grafiken, Infografiken, animierte Bilder (GIFs)
- Videos: Erklärvideos, Produkt- und Imagevideos, Animationen, Projektdokumentationen im Videoformat, etc.,
- Audio: Podcasts, Musik, Soundeffekte,
- Interaktive Elemente: Formulare, Umfragen, Quizzes, Spiele,

- 4.2. Die Agentur trägt die Verantwortung für die technische und künstlerische Gestaltung des Contents. Die Verantwortung für die sachliche Richtigkeit des Inhalts und dessen rechtliche Zulässigkeit trägt der Kunde, soweit die Inhalte auf Vorgaben des Kunden beruhen.

- 4.3. Wenn der Kunde die Nutzung eines von ihm gestellten Materials wünscht, muss er dieses der Agentur in einem üblichen und verwertbaren Format rechtzeitig vor Beginn der jeweiligen Content-Erstellung zur Verfügung stellen. Muss das vom Kunden bereitgestellte Material angepasst werden, trägt der Kunde die hierfür entstandenen Kosten. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass er über alle erforderlichen Rechte für die Verarbeitung des von ihm gestellten Materials verfügt.

- 4.4. Soweit die Agentur vom Kunden mit der Erstellung von individuellen/kundenspezifischen Videos, Audiobeiträgen und/oder vergleichbar aufwendigen Contents (zusammenfassend „Produktion“ genannt) beauftragt wird, gelten hierfür die nachfolgenden Regelungen dieser Ziffer 4.4:

- a) Die Herstellung der Produktion erfolgt aufgrund des von der Agentur erstellten und vom Kunden genehmigten Storyboards und/oder des schriftlich niedergelegten Ergebnisses der Produktionsvorbesprechung der Parteien (Konzept) vor Dreh- bzw. Produktionsbeginn.

- b) Der Kunde ist verpflichtet, alle für die Realisierung der Produktion erforderlichen Mitwirkungshandlungen unverzüglich zu erbringen.
  - c) Die Agentur übergibt die Produktion unmittelbar nach der Fertigstellung dem Kunden entweder als Datenträger oder stellt diesen als Downloadlink bereit.
  - d) Die Abnahme durch den Kunden erfolgt nach Bereitstellung der finalen Produktion nach Maßgabe der Regelungen in den ALB – wenn diese einbezogen worden sind – oder des Rahmenvertrags. Die Produktion wird erst nach Abnahme durch den Kunden veröffentlicht bzw. öffentlich zugänglich gemacht. Macht der Kunde selbst die Produktion vor seiner Abnahmeerklärung öffentlich zugänglich, gilt dies als konkludente Abnahme dieser Produktion durch den Kunden.
  - e) Der Kunde ist zur Abnahme verpflichtet, wenn die Produktion dem Konzept gemäß Bu. a) und dem gängigen Qualitätsstandard von Social-Media-Produktionscontent entspricht. Der Kunde darf die Abnahme auch bei Abweichungen vom Konzept nicht verweigern, soweit die Abweichungen auf nachträglichen Wunsch des Kunden eingearbeitet worden sind.
  - f) Die Agentur ist berechtigt, in der Produktion ihren Firmennamen und ihr Firmenzeichen als Copyrightvermerk zu zeigen. Der Agentur wird das Recht eingeräumt, die Produktion anlässlich von Wettbewerben und Festivals sowie für die Eigenwerbung vorzuführen oder vorführen zu lassen sowie in ihren Werbematerialien, insbesondere auch auf ihrer Website, Ausschnitte oder Screenshots zu Zwecken der Eigenwerbung zu verwenden.
- 4.5. Art, Umfang und Zeitpunkt der Übertragung der Nutzungsrechte an dem Content von der Agentur an den Kunden erfolgt nach Maßgabe der Regelungen in den ALB – wenn diese einbezogen worden sind – oder des Rahmenvertrags.

## 5. Suchmaschinenoptimierung (SEO)

5.1. Eine Suchmaschinenoptimierung der Website (SEO) ist von der Agentur nur geschuldet, wenn und soweit dies in einer SEO-Vereinbarung zwischen den Parteien vereinbart worden ist. Die SEO-Vereinbarung kann auch Teil eines Website-Auftrags sein. Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus dem jeweiligen Auftrag bzw. der spezifischen Leistungsbeschreibung. Das SEO kann folgende Maßnahmen der Agentur umfassen:

- Technische SEO: Analyse und Optimierung der technischen Aspekte der Website im Hinblick auf die Anforderungen von Suchmaschinen. Dies umfasst insbesondere die folgenden Punkte:
  - o Crawlability: Sicherstellung, dass Suchmaschinen die Website problemlos crawlen können.
  - o Indexierbarkeit: Optimierung der Website, damit Suchmaschinen die Inhalte korrekt indizieren können.
  - o Ladezeiten: Verbesserung der Ladezeiten der Website.

- o Mobile Optimierung: Optimierung der Website für mobile Endgeräte.
  - o Strukturierte Daten: Implementierung von strukturierten Daten, um Suchmaschinen das Verständnis der Inhalte zu erleichtern.
- Onpage-Optimierung: Analyse und Optimierung der Website-Struktur, Inhalte und technischen Aspekte (z.B. Meta-Tags, Ladezeiten);
  - Offpage-Optimierung: Maßnahmen zur Verbesserung der externen Verlinkung (Linkbuilding);
  - Keyword-Recherche: Ermittlung relevanter Suchbegriffe für die Website;
  - SEO-Strategieentwicklung: Entwicklung einer individuellen SEO-Strategie für den Kunden, die auf die Erreichung der individuellen Ziele des Kunden ausgerichtet ist. Dies umfasst insbesondere die Analyse der Ist-Situation, die Definition von SEO-Zielen, die Entwicklung von Maßnahmen und die Festlegung von Kennzahlen zur Erfolgsmessung.
  - Content-Optimierung: Erstellung und Optimierung von Website-Inhalten unter Berücksichtigung relevanter Keywords;
  - Monitoring und Reporting: Regelmäßige Überprüfung der Rankings und des Traffics der Website sowie Erstellung von Reports über die erzielten Ergebnisse.
- 5.2. Die Agentur schuldet keinen bestimmten Erfolg (z.B. Erreichen bestimmter Rankings in Suchmaschinen).
- 5.3. Der Kunde ist verpflichtet, der Agentur Zugang zu den relevanten Analyse-Tools (z.B. Google Analytics, Google Search Console) zu gewähren sowie alle sonstigen für die Durchführung der SEO-Leistungen erforderlichen Informationen und Unterlagen rechtzeitig und vollständig zur Verfügung zu stellen.
- 5.4. Während der Laufzeit des SEO-Auftrags muss der Kunde alle von ihm selbst geplanten oder durchgeführten Änderungen an seiner betreffenden Website der Agentur anzeigen. Die Agentur kann den Änderungen widersprechen, soweit diese die SEO-Maßnahmen der Agentur erheblich beeinträchtigen bzw. konterkarieren könnten.

## 6. Suchmaschinenmarketing (SEA)

- 6.1. Wird die Agentur mit dem Suchmaschinenmarketing (SEA) beauftragt, ergibt sich der konkrete Leistungsumfang der Agentur aus dem jeweiligen Auftrag bzw. der jeweiligen spezifischen Leistungsbeschreibung. Das SEA kann folgende Maßnahmen der Agentur umfassen:
- Erstellung und Verwaltung von SEA-Kampagnen: Konzeption, Einrichtung und Optimierung von Werbekampagnen in Suchmaschinen (z.B. Google Ads, Microsoft Ads);

- Keyword-Recherche: Ermittlung relevanter Suchbegriffe für die Werbekampagnen;
  - Anzeigentext-Erstellung: Verfassen von effektiven Anzeigentexten;
  - Landingpage-Optimierung: Beratung und Optimierung der Zielseiten, auf die die Anzeigen verweisen;
  - Budgetverwaltung: effiziente Verwaltung des Werbebudgets des Kunden;
  - Monitoring, Optimierung und Reporting: regelmäßige Überprüfung der Kampagnen-Performance und Erstellung von Reports über die erzielten Ergebnisse.
- 6.2. Die Agentur schuldet keinen bestimmten Erfolg (z.B. Erreichen einer bestimmten Anzahl von Klicks oder Conversions).
- 6.3. Der Kunde ist verpflichtet, der Agentur alle für die Durchführung der SEA-Leistungen erforderlichen Informationen und Zugangsrechte rechtzeitig und vollständig zur Verfügung zu stellen. Dazu gehören insbesondere:
- Zugang zu den relevanten Werbe-Accounts (z.B. Google Ads, Bing Ads);
  - Informationen über die Zielgruppe (z.B. demografische Merkmale, Interessen);
  - Informationen über die Produkte/Dienstleistungen, die beworben werden sollen;
  - Bestimmung und entsprechende Zurverfügungstellung des Werbebudgets für die Kampagnen.
- 6.4. Der Kunde ist verpflichtet, auf den bzw. für die beworbenen Websites alle erforderlichen technischen Voraussetzungen zu schaffen, um ein Tracking (Erfassung und Auswertung des Nutzerverhaltens) sicherzustellen, z.B. Implementierung von Google Analytics.
- 6.5. Der Kunde ist verpflichtet, die von der Agentur erstellten Anzeigen und Landingpages vor deren Veröffentlichung freizugeben. Ziffer 4 bleibt unberührt.
- 6.6. Während der Laufzeit des SEA-Auftrags muss der Kunde alle von ihm selbst geplanten oder durchgeführten SEA-Maßnahmen für seine betreffenden Websites der Agentur anzeigen. Die Agentur kann den SEA-Maßnahmen des Kunden widersprechen, soweit diese die SEA-Maßnahmen der Agentur erheblich beeinträchtigen bzw. konterkarieren könnten. Eine erhebliche Beeinträchtigung ist insbesondere dann anzunehmen, wenn SEA-Kampagnen des Kunden die gleichen Keywords verwenden und/oder auf die gleichen Zielgruppen ausgerichtet sind wie die der Agentur und dadurch eine Gefahr der „Kannibalisierung“ geschaffen wird.
- 6.7. Wird die Agentur mit einem Programmatic Advertising beauftragt, gelten die Regelungen zum SEA für das Programmatic Advertising entsprechend.

## 7. Social Media Marketing

7.1. Wird die Agentur mit Social Media Marketing beauftragt, ergibt sich der konkrete Leistungsumfang der Agentur aus dem jeweiligen Auftrag bzw. der spezifischen Leistungsbeschreibung. Das Social Media Marketing kann folgende Maßnahmen der Agentur umfassen:

- Beratung und Konzeption: Entwicklung individueller Social-Media-Strategien für den Kunden, inklusive Zielgruppenanalyse, Auswahl geeigneter Plattformen und Erstellung eines Redaktionsplans zur Planung und Strukturierung der Social-Media-Aktivitäten;
- Community Management: Aufbau, Pflege und Moderation von Social Media Communities für den Kunden, Beobachtung von relevanten Diskussionen und Meinungen in Social Media, Reaktion auf Kommentare und Anfragen, Management von Online-Krisen;
- Content-Erstellung und -Publishing: Erstellung und Veröffentlichung von Texten, Bildern, Videos, Audio und anderen Inhalten auf den Social Media Kanälen des Kunden; für das Content-Creation gelten die Regelungen der Ziffer 4;
- Advertising und Kampagnenmanagement: Planung, Durchführung und Optimierung von Social Media Werbekampagnen, Schaltung und Optimierung von Werbeanzeigen auf den Social Media Plattformen Facebook, Instagram und LinkedIn;
- Budgetverwaltung: effiziente Verwaltung des Werbebudgets des Kunden;
- Performance-Monitoring und Reporting: Überwachung der Kampagnen-Performance, Analyse der relevanten Kennzahlen (z.B. Reichweite, Engagement, Conversions) und Erstellung von Reports für den Kunden;

7.2. Die Agentur schuldet keinen bestimmten Erfolg (z.B. Erreichen einer bestimmten Anzahl von Followern, Likes oder Conversions).

7.3. Der Kunde ist verpflichtet, der Agentur alle für die Durchführung der Social Media Marketing Maßnahmen erforderlichen Informationen und Zugangsrechte rechtzeitig und vollständig zur Verfügung zu stellen. Dazu gehören insbesondere:

- Zugang zu den relevanten Social Media Accounts;
- Informationen über die Produkte/Dienstleistungen die beworben werden sollen;
- Marketingmaterialien und Inhalte (z.B. Bilder, Logos, Texte, Videos) soweit diese nicht von der Agentur erstellt werden können;

- Informationen über die vom Kunden anvisierte Zielgruppe (z.B. demografische Merkmale, Interessen);
- Bestimmung und entsprechende Zurverfügungstellung des Werbebudgets für die Kampagnen;

7.4. Der Kunde ist verpflichtet, die von der Agentur erstellten Social Media Inhalte, Werbeanzeigen und ggf. Landingpages vor deren Veröffentlichung freizugeben. Ziffer 4 bleibt unberührt.

## 8. E-Mail Marketing

8.1. Wird die Agentur mit E-Mail Marketing beauftragt, ergibt sich der konkrete Leistungsumfang der Agentur aus dem jeweiligen Auftrag bzw. der spezifischen Leistungsbeschreibung. Das E-Mail Marketing kann folgende Maßnahmen der Agentur umfassen:

- Beratung und Konzeption: Entwicklung individueller E-Mail Marketing Strategien für den Kunden;
- E-Mail-Adressen-Management: Segmentierung und Pflege von E-Mail-Adressen gemäß den Vorgaben des Kunden und unter Einhaltung der geltenden Datenschutzbestimmungen;
- Erstellung und Gestaltung von E-Mails: Entwicklung von Newslettern, Werbe-E-Mails und anderen E-Mail-Formaten, inklusive Text, Bild und grafischer Gestaltung;
- Technische Umsetzung: Versand der E-Mails über professionelle E-Mail Marketing Plattformen, unter Berücksichtigung der technischen Anforderungen und Zustellbarkeit;
- Kampagnenmanagement: Planung, Durchführung und Optimierung von E-Mail Marketing Kampagnen;
- Performance-Monitoring und Reporting: Überwachung der Kampagnen-Performance, Analyse der relevanten Kennzahlen (z.B. Öffnungsraten, Klickraten, Conversions) und Erstellung von Reports für den Kunden;

8.2. Die Agentur schuldet keinen bestimmten Erfolg (z.B. Erreichen bestimmter Öffnungs- oder Klickraten).

8.3. Der Kunde ist verpflichtet, der Agentur alle für die Durchführung der E-Mail Marketing Maßnahmen erforderlichen Informationen und Rechte rechtzeitig und vollständig zur Verfügung zu stellen. Dazu gehören insbesondere:

- Datensätze der Empfänger (insbesondere E-Mail-Adresse, Name, Geschlecht);

- Informationen über die Produkte/Dienstleistungen, die beworben werden sollen;
  - Marketingmaterialien und Inhalte (z.B. Texte, Bilder, Logos).
- 8.4. Der Kunde ist verpflichtet, die von der Agentur erstellten E-Mail-Inhalte und ggf. Landingpages vor Versendung freizugeben. Ziffer 4 bleibt unberührt.
- 8.5. Der Kunde gewährleistet, dass er die zur Versendung der Werbe-E-Mails erforderliche Einwilligung der jeweiligen Empfänger gem. § 7 Abs. 2 Nr. 2 UWG besitzt oder – soweit er diese nicht besitzt – die Voraussetzungen des § 7 Abs. 3 UWG erfüllt sind. Der Kunde hat die Agentur von allen Ansprüchen Dritter freizustellen, die wegen einer Verletzung gesetzlicher Bestimmungen durch den E-Mail-Versand entstehen können. Ferner wird der Kunde die Agentur von den Kosten zur notwendigen Rechtsverteidigung freistellen. Der Kunde ist in diesem Zusammenhang auch verpflichtet, der Agentur nach Treu und Glauben alle Informationen und Unterlagen zur Verfügung zu stellen, die zur Rechtsverteidigung gegenüber Dritten erforderlich sind.
- 8.6. Während der Laufzeit des E-Mail Marketing Auftrags darf der Kunde selbst keine Werbe-E-Mails an die Empfänger versenden, deren Datensätze er der Agentur übermittelt hat.

## **Besondere Leistungsbedingungen für Individualsoftware-Erstellung (BLB-ISE)**

---

### **1. Geltungsbereich der BLB-ISE, Auftragsgegenstand**

- 1.1. Für sämtliche Leistungen der mellowmessage GmbH, Härtelstraße 27, 04107 Leipzig (im Folgenden „Agentur“ genannt), die auf die Entwicklung, Anpassung und Lieferung von Individualsoftware für den Kunden gerichtet sind, gelten in Ergänzung zu den Allgemeinen Leistungsbedingungen der Agentur (ALB) – wenn diese einbezogen worden sind – oder zum Rahmenvertrag zwischen der Agentur und dem Kunden die Bestimmungen dieser „Besonderen Leistungsbedingungen für Individualsoftware-Erstellung“ (BLB-ISE).
- 1.2. Individualsoftware ist eine von der Agentur für den Kunden individuell erstellte Software im Sinne des § 69a UrhG, die vollständig auf die spezifischen technischen, organisatorischen und funktionellen Anforderungen des Kunden zugeschnitten ist.
- 1.3. Gegenstand des Auftrags über die Erstellung von Individualsoftware ist die Entwicklung und/oder Anpassung der spezifischen Software (Vertragssoftware) nebst Anwender- und Entwicklungsdokumentation (gemeinsam „Entwicklungsergebnis“ genannt) durch die Agentur, die Überlassung des Entwicklungsergebnisses an den Kunden sowie die Einräumung dauerhafter Nutzungsrechte am Entwicklungsergebnis an den Kunden. Soweit nicht ausdrücklich anderes vereinbart wird, zählen weitere Leistungen nicht zum Vertragsgegenstand. Insbesondere ist die Agentur ohne entsprechende Vereinbarungen nicht zu Installation, Einrichtung, Datenmigration, Pflege oder Weiterentwicklung der Vertragssoftware verpflichtet.

### **2. Individualsoftware-Erstellung nach Vorgaben des Kunden**

- 2.1. Soweit nicht schon direkt im jeweiligen Vertrag bzw. Angebot der Agentur über die Individualsoftware-Erstellung (SE-Auftrag) spezifische Vorgaben aufgeführt werden, sind für die Definition des Leistungsumfangs der Agentur die schriftlich verfassten und als Vorgabe gekennzeichneten Angaben („Anforderungsdokumentation“) maßgeblich. Für die Erstellung der Anforderungsdokumentation sowie deren Qualität ist der Kunde verantwortlich. Die Anforderungsdokumentation soll sämtliche verbindlich gestellten funktionalen und nicht-funktionalen (gestalterischen) Anforderungen an die Vertragssoftware enthalten.
- 2.2. Die Agentur prüft die Anforderungsdokumentation des Kunden – soweit nichts anderes vereinbart wird – (nur) auf technische Geeignetheit, Eindeutigkeit und Realisierbarkeit, jedoch nicht die Geeignetheit zur wirtschaftlichen Zielsetzung des Kunden. Sollte die Agentur im Rahmen der Prüfung nach Satz 1 erkennen, dass die in der Anforderungsdokumentation enthaltenen Vorgaben nicht die zur Erstellung der Vertragssoftware erforderliche Qualität haben, wird sie den Kunden darauf hinweisen und einen Vorschlag für eine geeignete Ergänzung und/oder Anpassung der Anforderungsdokumentation unterbreiten.



- 2.3. Soweit vertraglich vorgesehen oder zur Erreichung des Vertragszwecks notwendig erstellt die Agentur auf der Grundlage der in der (finalen) Anforderungsdokumentation enthaltenen Vorgaben eine Entwurfsspezifikation. Die Entwurfsspezifikation beschreibt insbesondere die fachlich technische Umsetzung der in der Anforderungsdokumentation enthaltenen Vorgaben. Die Agentur wird die Entwurfsspezifikation in enger Abstimmung und Zusammenarbeit mit dem Kunden entwickeln.
- 2.4. Gegebenenfalls (wenn eine solche vereinbart oder notwendig ist) legt die Agentur dem Kunden die Entwurfsspezifikation nach deren Fertigstellung zur Abnahme (Freigabe) vor. Der Kunde kann die Freigabe der Entwurfsspezifikation verweigern, soweit sie mangelhaft ist, insbesondere soweit sie die Vorgaben der Anforderungsdokumentation nicht ordnungsgemäß umsetzt. In diesem Fall hat die Agentur das Recht und die Pflicht zur maximal zweimaligen Nachbesserung der Entwurfsspezifikation. Ist die Entwurfsspezifikation auch dann nicht mangelfrei, kann der Kunde vom SE-Auftrag insgesamt zurücktreten.
- 2.5. Die Agentur erstellt die Vertragssoftware nach Maßgabe der Anforderungsdokumentation oder ggf. der freigegebenen Entwurfsspezifikation. Soweit von den Parteien keine abweichende Beschaffenheit festgelegt wird, muss das Entwicklungsergebnis im Mindestmaß dem zur Zeit seiner Fertigstellung anerkannten Stand der Technik entsprechen. Zur vertraglich vereinbarten Beschaffenheit zählt es auch, dass das Entwicklungsergebnis und seine bestimmungsgemäße Verwendung keine Gesetze oder Rechte Dritter verletzen.
- 2.6. Im Fall nachträglicher Änderungswünsche des Kunden gilt die in den ALB – wenn diese einbezogen worden sind – oder die im Rahmenvertrag enthaltene Regelung zu Änderungswünschen des Kunden.

### **3. Individualsoftware-Erstellung im „agilen Modell“**

- 3.1. Vereinbaren die Parteien die Erstellung der Individualsoftware im „agilen Modell“, gelten ergänzend die nachfolgenden Bestimmungen dieser Ziffer 3. Die Agentur wird das Entwicklungsergebnis hierbei insbesondere nach Maßgabe der für Inkremente vereinbarten Sprint-Backlogs sowie des jeweils aktuellen Product Backlogs in eigener Verantwortung entwickeln.
- 3.2. Vorbereitung und Durchführung von Sprints:
  - a) Die Entwicklungsleistungen zur Herstellung des Entwicklungsergebnisses werden im Rahmen iterativer Entwicklungsphasen (Sprints) erbracht. Soweit im jeweiligen Vertrag bzw. Einzelauftrag nicht anderes festgelegt wird, beträgt die Dauer eines Sprints jeweils zehn (10) Arbeitstage (Arbeitstage sind Montag bis Freitag).
  - b) Anforderungen an die Vertragssoftware, einschließlich umzusetzender Anwendungsfälle aus Nutzersicht (Product Backlog Items, PBIs), deren jeweilige Priorisierung, Akzeptanzkriterien und eine Schätzung des erforderlichen

Umsetzungsaufwands ergeben sich aus dem Product Backlog (Ziffer 3.3) in der jeweils geltenden Fassung. In den Product Backlog Items legen die Parteien zudem Akzeptanzkriterien für die Freigabe des Inkrements fest.

- c) Die Agentur entwickelt Inkremente basierend auf den im Sprint Backlog vereinbarten PBIs und stellt diese dem Kunden regelmäßig zur Überprüfung auf einem Staging-System bereit. Die Inkremente entsprechen den in den PBIs dokumentierten Anforderungen und der vereinbarten Definition of Done.
- d) Der Kunde hat die Inkremente nach Bereitstellung auf dem Staging-System in der Regel innerhalb von zwei (2) Tagen zu testen und der Agentur Feedback zu geben (Testzeitraum). Bei umfangreichen PBIs oder neuen Features kann der Testzeitraum auf Antrag des Kunden durch die Agentur angemessen verlängert werden. Erfolgt bis zum Ablauf des Testzeitraums kein Feedback des Kunden an die Agentur, gelten die jeweiligen Inkremente als freigegeben.
- e) Die Freigabe eines Inkrements durch den Kunden stellt keine (Teil-)Abnahme des Gesamtauftrags dar. Die finale Abnahme erfolgt nach Bereitstellung des vollständigen Entwicklungsergebnisses nach Maßgabe der Regelungen in den ALB – wenn diese einbezogen worden sind – oder des Rahmenvertrags.
- f) Der Kunde wird bei der Beseitigung etwaig festgestellter Mängel durch die Agentur nach Maßgabe dieser Ziffer 3 soweit erforderlich mitwirken.

### 3.3. Präzisierung und Änderung des Product Backlogs;

- a) Der Kunde kann jederzeit verlangen, dass neue Backlog-Items in das Product Backlog aufgenommen werden, und/oder im Product Backlog vorhandene Backlog-Items inhaltlich verändert, reduziert oder erweitert, entfernt oder durch neue Backlog-Items ersetzt werden (Änderungsverlangen). Für Änderungsverlangen gilt Ziffer 2.6 entsprechend. Die Agentur kann dem Kunden Änderungen des Product Backlogs auch selbst vorschlagen.
- b) Das Product Backlog wird unter Berücksichtigung der Präzisierungen und vom Kunden bestätigter Änderungsverlangen fortlaufend von der Agentur aktualisiert, mindestens jedoch zum Ende eines jedes Sprints. Jede Aktualisierung bedarf der Freigabe durch den Kunden.

### 3.4. Projektorganisation:

- a) Für Zwecke der Organisation und Kommunikation im Rahmen der Zusammenarbeit werden die Parteien die Rollen und Gremien mit beschriebenen Verantwortlichkeiten einrichten und besetzen.
- b) Soweit verbindliche Erklärungen für eine Partei abgegeben werden sollen, stellt die jeweilige Partei ordnungsgemäße Bevollmächtigung der von ihr benannten Ansprechpartner (Rollen) und Mitglieder (Gremien) fest. Ein Wechsel der

Ansprechpartner (Rollen) und Mitglieder (Gremien) wird der anderen Partei zumindest in Textform angezeigt.

- c) Die Parteien tauschen sich regelmäßig zum Stand der Zusammenarbeit, etwaig auftretenden Schwierigkeiten und dem weiteren Vorgehen aus. Die Abstimmung erfolgt insbesondere durch die von ihnen benannten Ansprechpartner (Rollen) und Gremien gemäß der hierfür vorgesehenen Periodizitäten.
- 3.5. Sollten aus oder im Zusammenhang mit dem Softwareentwicklungsvertrag Streitigkeiten oder Meinungsverschiedenheiten auftreten, werden die Parteien sich zunächst bemühen, diese nach dem Grundsatz von Treu und Glauben informell beizulegen. Gelingt es nicht, Streitigkeiten oder Meinungsverschiedenheiten binnen angemessener Zeit informell beizulegen, kann jede Partei einen Eskalationsprozess einleiten. Die Einleitung des Eskalationsprozesses erfolgt durch Mitteilung des Eskalationsgegenstandes gegenüber der anderen Partei mit Hinweis auf die Einleitung des Eskalationsprozesses in Textform. Die Einleitung des Eskalationsprozesses ist weder Voraussetzung für die Einleitung eines gerichtlichen Verfahrens, noch schließt die Einleitung des Eskalationsprozesses ein gerichtliches Verfahren aus.

#### **4. Einbindung von Dritthersteller- und/oder Open Source Komponenten**

- 4.1. Die Einbindung von Dritthersteller- und/oder Open Source Softwarekomponenten (gemeinsam „Drittkomponenten“) in das Entwicklungsergebnis ist der Agentur gestattet, soweit dies
- a) die Möglichkeit des Kunden zur inhaltlich unbeschränkten Verwertung des Entwicklungsergebnisses nicht einschränkt wird; und
  - b) nicht zu einer Pflicht des Kunden führt, andere, insbesondere individuell entwickelte Bestandteile des Entwicklungsergebnisses, bei Verwendung, Verbreitung oder Veröffentlichung ganz oder teilweise der für die Drittkomponente geltenden Lizenzbedingungen unterstellen oder deren Quellcode offenlegen zu müssen.
- 4.2. Für Open Source Softwarekomponenten gilt die Gestattung gemäß Ziffer 4.1 nur, soweit diese mit Namen und Version der maßgeblichen Open Source Lizenz aufgeführt sind.

#### **5. Überlassung der Vertragssoftware, Dokumentation**

- 5.1. Die Vertragssoftware als Bestandteil des Entwicklungsergebnisses ist grundsätzlich in Objekt- und Quellcode an den Kunden zu überlassen.
- 5.2. Soweit für bestimmte Drittkomponenten entsprechend vereinbart, erfolgt eine Überlassung dieser Drittkomponenten in Abweichung hiervon lediglich im Objektcode.
- 5.3. Zum Entwicklungsergebnis gehört eine Anwenderdokumentation im PDF-Format, die die wesentlichen Funktionen der Vertragssoftware für einen durchschnittlich

verständigen Anwender in deutscher Sprache nachvollziehbar erklärt. Soweit die Überlassung des Quellcodes geschuldet ist, gehört zum Entwicklungsergebnis auch eine Entwicklerdokumentation in deutscher Sprache, die den Quellcode für einen durchschnittlich erfahrenen Softwareentwickler verständlich beschreibt. Die inhaltliche Richtigkeit von Dokumentationen (Anwenderdokumentation, Entwicklerdokumentation) ist jedoch keine „Kardinalpflicht“ der Agentur, sondern nur eine Nebenpflicht. Die Agentur ist auch nicht verpflichtet, die Dokumentationen nach Abnahme zu aktualisieren.

- 5.4. Die Anwenderdokumentation soll die wesentlichen Funktionen der Vertragssoftware für einen durchschnittlich verständigen Anwender nachvollziehbar aufzeigen. Die Entwicklerdokumentation soll den Quellcode der Vertragssoftware für einen durchschnittlich erfahrenen Softwareentwickler verständlich beschreiben, um eine Einarbeitung für Zwecke der fachgerechten Fehlerbehebung, Pflege und Weiterentwicklung binnen angemessener Zeit zu ermöglichen.
- 5.5. Vor Übergabe des Entwicklungsergebnisses zur Abnahmeprüfung durch den Kunden wird die Agentur dieses eingehend prüfen und verifizieren, ob es den vertraglichen Anforderungen entspricht. Auf Aufforderung wird die Agentur dem Kunden ein Ergebnisprotokoll dieser Funktionsprüfung vorlegen.

## **6. Besondere Mitwirkungsleistungen des Kunden**

- 6.1. Der Kunde hat die erfolgreiche Erstellung des Entwicklungsergebnisses in jeder Phase durch aktive Mitwirkungshandlungen angemessen zu unterstützen.
- 6.2. Der Kunde wird der Agentur insbesondere die zur ordnungsgemäßen Herstellung des Entwicklungsergebnisses notwendigen Informationen und Daten aus seiner Sphäre, insbesondere Testdaten, rechtzeitig zur Verfügung stellen und, soweit erforderlich, Mitarbeitern der Agentur angemessen Zutritt zu seinen IT-Systemen ermöglichen.

## **7. Rechte am Entwicklungsergebnis**

- 7.1. Mit Abnahme des Entwicklungsergebnisses und vollständiger Bezahlung des jeweils zugrundeliegenden Auftrags erhält der Kunde unwiderruflich das ausschließliche sowie zeitlich, örtlich und inhaltlich unbeschränkte Recht zur Vervielfältigung, Änderung und sonstigen Umarbeitung, Verbreitung, öffentlichen Zugänglichmachung sowie zur Verwertung des Entwicklungsergebnisses.
- 7.2. Die ausschließlichen Rechte des Kunden gemäß Ziffer 4.1 beziehen sich auf den Objekt- und Quellcode des Entwicklungsergebnisses sowie die Dokumentationen, jeweils in veränderter und unveränderter Form, sowie auf alle Zwischenergebnisse und Entwurfsstadien. Ziffer 7.8 bleibt unberührt.
- 7.3. Der Kunde kann seine Rechte am Entwicklungsergebnis ohne Einschränkung ganz und/oder teilweise übertragen, unterlizenzieren und durch Dritte wahrnehmen lassen (z.B. Hosting-Dienstleister), sowie beliebig Rechte davon abspalten und einräumen.

- 7.4. Die Agentur gestattet dem Kunden unwiderruflich, im Entwicklungsergebnis vorhandene Urheber- und Urheberrechtshinweise sowie vergleichbare Kennzeichnungen zu entfernen und/oder zu ersetzen. Die Agentur sichert einen Verzicht auf Urheberbezeichnung durch von ihr zur Entwicklung eingesetzte Personen zu und stellt den Kunden von etwaig dahingehend geltend gemachten Ansprüchen frei.
- 7.5. Vor Abnahme ist dem Kunden eine Nutzung des Entwicklungsergebnisses zu Zwecken der Abnahmeprüfung gestattet.
- 7.6. Soweit Bestandteile des Entwicklungsergebnisses körperliche, bewegliche Gegenstände (z.B. Datenträger) sind (§ 90 BGB), geht das Eigentum mit Abnahme und vollständiger Bezahlung des jeweils zugrundeliegenden Auftrags auf den Kunden über.
- 7.7. Soweit das Entwicklungsergebnis Open Source Softwarekomponenten enthält, gelten hierfür ausschließlich die jeweils maßgeblichen Open Source Lizenzbedingungen. Die Agentur teilt dem Kunden die jeweiligen Open Source Lizenzbedingungen mit.
- 7.8. Für andere Drittkomponenten gelten die Bestimmungen der Ziffern 7.1 bis 7.6 mit der Maßgabe, dass der Kunde an diesen Drittkomponenten lediglich nicht-ausschließliche Rechte erhält und diese sich bei den entsprechend gekennzeichneten Drittkomponenten (siehe Ziffer 5.2) nur auf den Objektcode beschränken.

## **Besondere Leistungsbedingungen für Software as a Service (BLB-SaaS)**

---

### **1. Geltungsbereich**

- 1.1. Für sämtliche Leistungen der mellowmessage GmbH, Härtelstraße 27, 04107 Leipzig (im Folgenden „Agentur“ genannt), die auf die Bereitstellung, Nutzungsgewährung und Lizenzerteilung in Bezug auf digitale Dienste in Form von Software as a Service (SaaS) gerichtet sind, gelten in Ergänzung zu den Allgemeinen Leistungsbedingungen der Agentur (ALB) – wenn diese einbezogen worden sind – oder zum Rahmenvertrag zwischen der Agentur und dem Kunden diese „Besonderen Leistungsbedingungen für Software as a Service“ (BLB-SaaS).
- 1.2. SaaS ist das Softwareüberlassungsmodell, bei dem die Agentur die betreffende Softwareanwendung (SaaS-Dienst) hostet und sie dem Kunden über das Internet mittels Zugriff durch einen Webbrowser oder eine vom Anbieter bereitgestellte Anwendung (z.B. Mobile App, Desktop App) zur Nutzung bereitstellt.

### **2. Nutzungsrechte, Bereitstellung des SaaS-Dienstes**

- 2.1. Der Funktionsumfang des SaaS-Dienstes sowie die Einsatzbedingungen ergeben sich aus dem jeweiligen Vertrag bzw. Angebot der Agentur. Der Kunde erhält das einfache (nicht-ausschließliche), nicht unterlizenzierbare und nicht übertragbare Recht, den SaaS-Dienst entgeltlich für die vereinbarte Anzahl an berechtigten Nutzern (Nutzer-Lizenzen) zeitlich begrenzt auf die Laufzeit des jeweiligen Vertrags zu nutzen.
- 2.2. Der Kunde darf den SaaS-Dienst nur nach Maßgabe des jeweiligen Vertrags mit der Agentur und nur im Rahmen seines eigenen Unternehmens bzw. zur Erfüllung von Dienstleistungen gegenüber seinen Auftraggebern nutzen. Dem Kunden ist eine weitergehende Nutzung nicht gestattet. Insbesondere ist der Kunde nicht berechtigt, den SaaS-Dienst einem Dritten teilweise oder vollständig, entgeltlich oder unentgeltlich zur Unternutzung zu überlassen.
- 2.3. Die Nutzung des SaaS-Dienstes ist nur nach Anmeldung als berechtigter Nutzer unter Eingabe des individuellen Nutzernamens und des Passworts (Zugangsdaten) möglich. Eine physische Überlassung der Software an den Kunden erfolgt nicht.
- 2.4. Die Agentur kann den SaaS-Dienst jederzeit aktualisieren sowie weiterentwickeln und insbesondere aufgrund einer geänderten Rechtslage, technischer Entwicklungen und/oder zur Verbesserung der IT-Sicherheit anpassen. Die Agentur wird dabei die berechtigten Interessen des Kunden angemessen berücksichtigen und den Kunden rechtzeitig über die Änderungen informieren. Im Falle einer wesentlichen Beeinträchtigung der berechtigten Interessen des Kunden, steht diesem ein Sonderkündigungsrecht zu.

- 2.5. Eine Anpassung auf die individuellen Bedürfnisse oder die IT-Umgebung des Kunden schuldet die Agentur nicht.

### **3. Bereitstellung von Speicherplatz**

- 3.1. Die Agentur stellt dem Kunden zur Ablage von Daten, die zur Nutzung des SaaS-Dienstes von ihm übertragen oder im Rahmen des SaaS-Dienstes generiert werden, Speicherplatz auf ihren Servern zur Verfügung. Der Umfang des Speicherplatzes ergibt sich aus der jeweiligen Programmbeschreibung.
- 3.2. Die Agentur wird dem Stand der Technik entsprechende Maßnahmen zum Schutz der Daten vornehmen. Soweit es sich um personenbezogene Daten handelt, gelten die Bestimmungen des gesonderten Auftragsverarbeitungsvertrags (Art. 28 DSGVO).
- 3.3. Die Agentur treffen keine Verwahrungs- oder Obhutspflichten hinsichtlich der vom Kunden auf den Server übertragenen Daten, die nicht durch den SaaS-Dienst selbst generiert sind („abgelegte Daten“). Für ausreichendes Backup der abgelegten Daten ist der Kunde verantwortlich.
- 3.4. Der Kunde bleibt Inhaber der auf den Servern der Agentur abgelegten Daten und kann diese jederzeit herausverlangen. Vor der Beendigung des SaaS-Vertrags hat der Kunde für die Übertragung der abgelegten Daten auf einen anderen Speicherplatz zu sorgen.
- 3.5. Der Agentur stehen hinsichtlich der vom Kunden abgelegten Daten weder ein Zurückbehaltungsrecht noch das gesetzliche Vermieterpfandrecht (§ 562 BGB) zu.

### **4. Technischer Support, Fehlermeldung**

- 4.1. Die Agentur betreibt einen technischen Support-Service. Support-Anfragen können über die auf der Website der Agentur angegebene Support-Hotline zu den dort angegebenen Zeiten oder per E-Mail sowie per Chat-Funktion gestellt werden.
- 4.2. Der technische Support ist nur für Anfragen des Kunden in Bezug auf die Nutzung des SaaS-Dienstes, insbesondere dessen Bedienung und Störungsfälle eingerichtet. Für sonstige Anfragen ist der technische Support nicht zuständig.
- 4.3. Ein Fehler ist unverzüglich an die Agentur über den technischen Support zu melden. Die Fehlermeldung des Kunden soll soweit möglich folgende Informationen beinhalten:
- Tag und Uhrzeit der Fehlerfeststellung;
  - an welcher Komponente trat der Fehler auf;
  - die Bedienungsschritte, im Zuge derer der Fehler aufgetreten ist;
  - die (unfachmännische) Beschreibung des Fehlers und seiner Auswirkungen;
  - Angabe zur Reproduzierbarkeit (Ja/Nein).

## 5. Mindestverfügbarkeit

5.1. Die Agentur gewährleistet eine Mindestverfügbarkeit des SaaS-Dienstes (im Folgenden kurz „Verfügbarkeit“) von 98% im Mittel bezogen auf ein Kalenderquartal. Die gewährleistete Verfügbarkeit im Kalenderquartalsmittel berechnet sich nach der Formel:

$$\text{Verfügbarkeit} = \frac{\text{Regelbetriebszeit} - \text{externe Störung} - \text{interne Störung}}{\text{Regelbetriebszeit} - \text{externe Störung}} \times 100$$

Die Parameter der Formel werden wie folgt definiert:

a) *Regelbetriebszeit:*

Die Regelbetriebszeit des SaaS-Dienstes ist 24 Stunden täglich an 7 Tagen/Woche.

b) *externe Störung:*

Die Agentur übernimmt keine Gewähr für Nichtverfügbarkeitszeiten, die auf externen Einflüssen beruhen, die sie nicht zu vertreten hat (externe Störungen). Externe Störungen sind Zeiträume, in denen die Nichtverfügbarkeit insbesondere aus folgenden Gründen besteht:

- höhere Gewalt; als Fälle höherer Gewalt sollen insbesondere gelten: Epidemien, Pandemien, Erdbeben, Überflutungen, Revolution, Anschläge, Krieg, ein Ausfall von mehr als 30% der Mitarbeiter des Rechenzentrums oder der Agentur aufgrund eines mindestens bundeslandweiten Ereignisses;
- Beeinträchtigungen, die auf Ausfällen oder Fehlfunktionen von Datennetzen, technischen Anlagen oder Netzkomponenten im Verantwortungsbereich des Kunden und/oder außerhalb des Verantwortungsbereichs der Agentur beruhen; der Verantwortungsbereich der Agentur für Datennetze, technische Anlagen und Netzkomponenten endet an den Datenschnittstellen des von der Agentur genutzten Rechenzentrums zu den öffentlichen Datennetzen;
- Ausfälle oder Fehlfunktionen, die durch eingehende IT-Angriffe auf die Rechner bzw. Systeme des Kunden verursacht wurden;
- Ausfälle oder Fehlfunktionen, die durch Hacking von Systemen außerhalb des Verantwortungsbereichs der Agentur verursacht wurden oder die durch IT-Angriffe auf die Systeme der Agentur verursacht wurden, wenn die von der Agentur verwendeten IT-Sicherheitsmaßnahmen zum Zeitpunkt des IT-Angriffs dem Stand der Technik entsprochen haben;
- Ausfälle oder Fehlfunktionen, die durch unsachgemäße Benutzung und/oder Beschädigung von Soft- oder Hardware seitens des Kunden oder seitens Dritter entstanden sind;



- Verzug des Kunden mit einer notwendigen Mitwirkungshandlung;
- Unterbrechungszeiten in der Bereitstellung des SaaS-Dienstes durch die Agentur, die auf Vertragsbestimmungen zurückzuführen sind, insbesondere auf Zurückbehaltungsrecht oder Leistungsausschluss wegen Zahlungsverzugs oder anderer Pflichtverletzungen des Kunden.

c) *interne Störung:*

Interne Störungen sind Zeiten, in denen eine Nichtverfügbarkeit besteht, welche nicht auf einer externen Störung beruht. Die Nichtverfügbarkeitszeit läuft bei Eingang der Fehlermeldung des Kunden (Ziffer 4.3) bei der Agentur an und endet, sobald die Verfügbarkeit wiederhergestellt ist.

- 5.2. Nach Ablauf eines jeden Kalenderquartals wird die Berechnung der Verfügbarkeitszeit (Ziffer 5.1) „genullt“, d.h. zu Beginn eines Kalenderquartals beginnt die Berechnung der Verfügbarkeit für das laufende Quartal erneut. Der Zeitraum vom Bereitstellungsbeginn bis zum Ende des ersten Kalenderquartals gilt als Rumpfquartal, ebenso der Beginn des letzten Kalenderquartals der Vertragslaufzeit bis zur Beendigung des Vertrages.

## **6. Besondere Pflichten des Kunden**

- 6.1. Der Kunde hat die Zugangsdaten (Ziffer 2.3) dem Stand der Technik entsprechend vor Zugriffen Dritter zu schützen und zu verwahren. Der Kunde wird dafür sorgen, dass eine Nutzung nur im vertraglich vereinbarten Umfang geschieht. Ein unberechtigter Zugriff ist der Agentur unverzüglich mitzuteilen.
- 6.2. Der Kunde hat in eigener Verantwortung regelmäßig angemessene Datensicherungen seiner auf dem Server der Agentur gespeicherten Daten vorzunehmen.
- 6.3. Im Falle von Störungen wird der Kunde die Agentur bei der Störungsbehebung soweit zumutbar unterstützen, beispielsweise durch das Bereitstellen von Fehlerprotokollen, Screenshots etc.
- 6.4. Der Kunde darf auf dem von der Agentur zur Verfügung gestellten Speicherplatz keine Inhalte speichern, deren Speicherung, Bereitstellung, Veröffentlichung oder Nutzung gegen geltendes Recht und/oder gegen behördliche Anordnungen verstößt und/oder Rechte Dritter verletzt. Die Agentur ist zur sofortigen Sperre des Nutzerkontos berechtigt, wenn der begründete Verdacht eines solchen Verstoßes bzw. Verletzung besteht. Ein begründeter Verdacht für eine Rechtswidrigkeit und/oder eine Rechtsverletzung liegt insbesondere dann vor, wenn Gerichte, Behörden und/oder sonstige Dritte die Agentur davon in Kenntnis setzen. Die Agentur hat den Kunden von der Sperre und dem Grund hierfür unverzüglich zu informieren. Die Sperre ist aufzuheben, sobald der Verdacht entkräftet ist.

## 7. Laufzeit und Kündigung des SaaS-Vertrags

- 7.1. Die Laufzeit des SaaS-Vertrags bestimmt sich nach der jeweiligen Vereinbarung der Parteien. Soweit hierzu nichts vereinbart sein sollte, gilt eine erstmalige Festlaufzeit von zwölf (12) Monaten beginnend ab dem jeweiligen SaaS-Vertragsabschluss.
- 7.2. SaaS-Verträge mit Festlaufzeit verlängern sich nach Ablauf der Festlaufzeit automatisch um eine weitere Festlaufzeitperiode von zwölf (12) Monaten, wenn sie nicht von einer Partei zum Ende der jeweiligen Festlaufzeitperiode mit einer Frist von einem (1) Monat gekündigt werden.
- 7.3. Nutzungsverträge, die von den Parteien auf unbestimmte Zeit geschlossen werden, sind von beiden Parteien jederzeit mit einer Frist von einem (1) Monat zum Ende eines jeden Kalendermonats kündbar.
- 7.4. Die Kündigung muss in Textform erklärt werden oder über das Menü des SaaS-Dienstes, wenn dort etwaig eine Kündigungsfunktion zur Verfügung gestellt wird.