Allgemeine

Geschäftsbedingungen

der

bitExpert AG

Stand 01.11.2025

Inhalt

Teil A: Allgemeine Geschäftsbedingungen 4

1. Vertragsschluss 4
2. Leistungserbringung 4
3. Leistungsänderungen 5
4. Fremdleistungen 5
5. Leistungsort 6
6. Fristen 6
7. Mitwirkungspflichten 6
8. Abnahme 7
9. Annahmeverzug 7
10. Haftung 7
11. Sachmängel 8
12. Gewährleistungsfrist 8
13. Höhere Gewalt 8
14. Vergütungen 9
15. Bankverbindung 9
16. Eigentumsvorbehalt 9
17. Zurückbehaltungsrecht 10
18. Abtretbarkeit von Ansprüchen 10
19. Reisekosten und Zuschläge 11
20. Rechteeinräumung 12
21. Vertraulichkeit / Referenz 12
22. Datenschutz / Datensicherheit 12
23. Loyalität 13
24. Schutzrechte Dritter 13

Teil B: Besondere Bedingungen Projekt 13

1. Definitionen 14
2. Vergütung 15
3. Vertragsgegenstand (bei klassischer Programmiermethode) 15
4. Erstellung der Spezifikation 15
5. Abnahme der Spezifikation 16
6. Umsetzungsphase: Erstellung der Software 16

© bitExpert AG // Erstellt am 01.11.2025 // V 2.96

7. Leistungsänderungen 16
8. Abnahme der Software 17
9. Vertragsgegenstand (bei agiler Programmiermethode) 18
10. Allgemeine Anforderungen und Feinspezifikation 18
11. Product Backlog (Allgemeine Anforderungen) 18
12. Sprint Backlogs (Feinspezifikation) 19
13. Verbindlichkeit 19
14. Abnahme der Leistung 20
15. Mitwirkungspflichten 21
16. Vergütung 21
17. Sprintabbruch 21
18. Leistungserbringung 21
19. Informationsrecht und Reporting 22
20. Fehlerbeseitigung 22
21. Gewährleistung 23
22. Eskalationsverfahren 23
Teil C: Besondere Bedingungen Software-Support 24
1. Vertragsgegenstand 24
2. Fehlerbeseitigung 24
3. Sonstige Leistungen 25
4. Laufzeit und Kündigung 25
5. Vergütung 26
Teil D: Besondere Bedingungen Beratung 26
1. Beratungsleistungen 26
2. Leistungserbringung 27
Teil E: Besondere Bedingungen Hosting-Support 27
1. Leistungen 27
2. Leistungspflichten 27
3. Pflichten des Auftraggebers / Nutzung der Leistungen 28
4. Datenschutz und Datensicherung 30
5. Geschwindigkeit und Verfügbarkeit des Servers 31
6. Mängelhaftung und sonstige Leistungsstörung 32
7. Laufzeit und Kündigung 32
8. Vergütung 33

© bitExpert AG // Erstellt am 01.11.2025 // V 2.96

Teil A: Allgemeine Geschäftsbedingungen

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle zwischen der bitExpert AG (im Folgenden: bitExpert) und ihrem Auftraggeber (im Folgenden Auftraggeber) abgeschlossenen Verträge und Vereinbarungen. Die Geschäftsbedingungen sind vereinbart, wenn der Auftraggeber ihnen nicht unverzüglich nach dem Zugang widerspricht. Abweichende Bedingungen des Auftraggebers werden nicht anerkannt, es sei denn, bitExpert stimmt ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zu. Der Auftraggeber erklärt sich spätestens durch die Entgegennahme der Lieferung oder Inanspruchnahme der Leistung mit diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen einverstanden. Durch den bereits bei Vertragsschluss erfolgten Hinweis auf diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist dem Auftraggeber somit die Möglichkeit der Kenntnisnahme dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen gegeben. Abweichungen von diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen und/oder Ergänzungen sowie Änderungen und Ergänzungen abgeschlossener Verträge bedürfen der Schriftform. bitExpert ist berechtigt, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu ändern, indem bitExpert den Auftraggeber schriftlich über die Änderung informiert. Die Änderungen treten einen Monat nach Mitteilung in Kraft. Erfolgen die Änderungen zuungunsten des Auftraggebers, so kann dieser die Verträge binnen eines Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung kündigen. Kündigt der Auftraggeber nicht, wird die Änderung ihm gegenüber mit Ablauf der Monatsfrist wirksam. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind in deutscher und englischer Sprache verfügbar. Im Streitfall ist die deutsche Fassung maßgeblich.

1. Vertragsschluss

1.1. Ein Vertrag kommt zu Stande, wenn bitExpert eine Bestellung oder einen Auftrag des Auftraggebers bestätigt oder die beauftragte Leistung ausführt. Angebote von bitExpert erfolgen in Schriftform oder in Textform per E-Mail. Sofern nichts anderes angegeben wird, hält sich bitExpert an ihre Angebote, 40 Werktage lang gebunden, beginnend mit dem Datum des Angebots. Die Annahme des Auftraggebers soll schriftlich oder in Textform erfolgen.

1.2. bitExpert behält sich Änderungen durch die Berücksichtigung zwingender, durch rechtliche oder technische Normen bedingter Abweichungen von den Angebotsunterlagen bzw. von der Auftragsbestätigung vor.

1.3. Zusicherungen von Eigenschaften, von speziellen Einsatz- und Anwendungsmöglichkeiten, Lieferungen und Leistungen, werden erst durch schriftliche Bestätigung von bitExpert verbindlich.

2. Leistungserbringung

2.1. Lieferfristen und Liefertermine sind nur verbindlich, wenn der Auftraggeber etwaige Mitwirkungspflichten ordnungsgemäß erfüllt hat (zum Beispiel Beschaffung von Unterlagen, Freigaben, Bereitstellung von Informationen, Erstellung von Leistungskatalogen/Pflichtenheften).

© bitExpert AG // Erstellt am 01.11.2025 // V 2.96

2.2. bitExpert ist in zumutbarem Umfang zu Teillieferungen und Teilleistungen berechtigt.

2.3. bitExpert ist berechtigt, sich zur Erfüllung der von ihr geschuldeten Leistungen eines Erfüllungsgehilfen oder der Hilfe Dritter zu bedienen. Sofern diese Dritte Zugriff auf personenbezogene Daten des Auftraggebers erhalten, stellt bitExpert eine Erklärung zur Auftragsverarbeitung sicher.

3. Leistungsänderungen

3.1. Der Auftraggeber kann bis zum Zeitpunkt der Auslieferung jederzeit Änderungen und Ergänzungen der Leistung verlangen, wenn diese für bitExpert technisch umsetzbar, durchführbar und zumutbar sind. bitExpert prüft Änderungsverlangen innerhalb von 10 Werktagen nach Eingang und teilt dem Auftraggeber das Ergebnis zusammen mit den sich gegebenenfalls ergebenden Kosten und Verschiebungen des Projektzeitplans in Form eines verbindlichen Angebots schriftlich mit, welches auch in Textform per E-Mail erfolgen kann. Der Auftraggeber trägt die Kosten die sich aus einer Änderung oder Ergänzung ergeben.

3.2. Der Auftraggeber wird das Angebot innerhalb von 10 Werktagen ab Zugang prüfen. Nimmt der Auftraggeber das Angebot an, so werden die Änderungen Vertragsbestandteil. bitExpert hat sämtliche Arbeitsergebnisse, einschließlich der Dokumentation, an die Änderungen anzupassen. Nimmt der Auftraggeber das Angebot nicht an, werden die Vertragsparteien den Auftrag unverändert fortsetzen.

3.3. Soweit diese Änderungen einen Mehraufwand bedingen, werden die Vertragsparteien die getroffene Vergütungsvereinbarung anpassen. Ist eine solche Vereinbarung nicht erzielbar, steht dem Auftraggeber ein Recht zur Kündigung des Vertrags zu. Die bis zu diesem Zeitpunkt erbrachte Leistung oder Teilleistung wird dem Auftraggeber berechnet und ist entsprechend zu vergüten.

3.4. bitExpert wird während eines laufenden Leistungsänderungsverfahrens die vertragsgegenständlichen Leistungen planmäßig weiterführen, es sei denn der Auftraggeber weist bitExpert schriftlich an, dass die Arbeiten bis zur Entscheidung über die Leistungsänderungen eingestellt oder eingeschränkt werden sollen. Sind vor Abschluss des Leistungsänderungsverfahrens Leistungen zu erbringen oder Handlungen durchzuführen, die aufgrund der Leistungsänderungen nicht mehr verwertbar wären, teilt bitExpert dies dem Auftraggeber unverzüglich schriftlich mit.

4. Fremdleistungen

4.1. Soweit im Einzelfall Verträge über Fremdleistungen im Namen und auf Rechnung von bitExpert abgeschlossen werden, ist der Auftraggeber verpflichtet, bitExpert im Innenverhältnis von sämtlichen Verbindlichkeiten freizustellen, die sich aus dem Vertragsabschluss ergeben, insbesondere von der Verpflichtung zur Zahlung des Preises für die Fremdleistung.

4.2. bitExpert ist berechtigt, die zur Auftragserfüllung notwendigen Fremdleistungen (zum Beispiel Freelancer oder Subunternehmer) im Namen und auf Rechnung des Auftraggebers zu bestellen und

© bitExpert AG // Erstellt am 01.11.2025 // V 2.96

insbesondere Freigaben zu erteilen und Liefertermine zu vereinbaren. Soweit eine derartige Direktbestellung durch bitExpert erfolgt, wird der Auftraggeber automatisch Lizenzinhaber.

5. Leistungsort

5.1. Leistungsort ist der Sitz von bitExpert, sofern nichts anderes vereinbart ist.

6. Fristen

6.1. Verbindliche Ausführungsfristen werden in den Projekteinzelverträgen, im verbindlichen Angebot oder im Rahmenvertrag bestimmt.

6.2. Bei längerer Erstellungsdauer sind für die Installation bzw. Fertigstellung und das Herbeiführen der Funktionsfähigkeit jeweils ein voraussichtlicher sowie ein spätester Zeitpunkt zu vereinbaren.

6.3. Erkennt bitExpert, dass die Ausführungsfristen (teilweise) nicht eingehalten werden können, hat bitExpert den Auftraggeber hiervon unter Angabe von Gründen zu benachrichtigen und die voraussichtliche Unterbrechungsdauer mitzuteilen. Ist die Dauer der Unterbrechung wesentlich und für den Auftraggeber nicht hinnehmbar, kann dieser den Vertrag fristlos kündigen. In diesem Fall sind die anzurechnenden Leistungen zu vergüten.

7. Mitwirkungspflichten

7.1. Der Auftraggeber hat die Leistungen von bitExpert in jeder Phase durch aktive und angemessene Mitwirkungshandlungen zu fördern. Er wird insbesondere die zur ordnungsgemäßen Durchführung der Leistungen notwendigen Informationen, Unterlagen und Daten, Computerprogramme und sonstige Mittel zur Verfügung stellen und, sofern erforderlich, bitExpert zu seinen Geschäftszeiten den Zutritt zu seinen Geschäftsräumen und Rechnern ermöglichen (gegebenenfalls auch per Fernzugriff „remote“), soweit dies zur Erfüllung des Vertragszwecks notwendig ist.

7.2. Der Auftraggeber benennt einen Ansprechpartner sowie einen Stellvertreter als feste Bezugspersonen für alle das Projekt betreffenden Angelegenheiten. Sie sind in die Lage zu versetzen, alle das Projekt betreffenden Entscheidungen entweder selbst zu treffen oder zeitnah herbeizuführen. Der Auftraggeber stellt darüber hinaus diejenigen Mitarbeiter zur Verfügung, deren spezielle Kenntnisse zur Verwirklichung des Projekts jeweils notwendig sind.

7.3. Kommt der Auftraggeber seinen Mitwirkungspflichten nicht nach und kann bitExpert dadurch ihre Leistung nicht innerhalb der vereinbarten Zeit abschließen, so verlängert sich der für die Erbringung der jeweiligen Leistung festgelegte Zeitraum. Die hierdurch etwaig entstandenen Mehrkosten kann bitExpert dem Auftraggeber in Rechnung stellen.

© bitExpert AG // Erstellt am 01.11.2025 // V 2.96

8. Abnahme

8.1. Einer förmlichen Abnahmeerklärung des Auftraggebers gegenüber bitExpert bedarf es für die Abnahme der erbrachten Leistungen nicht, es sei denn dies ist in Einzelverträgen vorgesehen.

8.2. Die von bitExpert erbrachten Leistungen gelten im Übrigen als vom Auftraggeber abgenommen, wenn bitExpert dem Auftraggeber die Fertigstellung der Leistung mitgeteilt hat

8.2.1. und der Auftraggeber daraufhin nicht innerhalb eines Zeitraumes, der es ihm bei der geforderten sorgfältigen Prüfung erlaubt, wesentliche Fehler zu erkennen, spätestens jedoch nach Ablauf von 10 Werktagen nach Mitteilung der Fertigstellung der Leistung, die Abnahme erklärt oder die Abnahme schriftlich verweigert,

8.2.2. oder der Auftraggeber die fertig gestellte Leistung oder Teile davon verwendet.

8.3. Die Abnahme darf nur bei Vorliegen von wesentlichen Mängeln verweigert werden. Die Verweigerung der Abnahme hat schriftlich gegenüber bitExpert zu erfolgen. In der Abnahmeverweigerung müssen die Gründe, weshalb die Abnahme verweigert wird, so genau beschrieben werden, dass es bitExpert möglich ist den Mangel aufzufinden und diesen gegebenenfalls beheben zu können.

9. Annahmeverzug

9.1. Kommt der Auftraggeber mit der Annahme bestellter Lieferungen oder Leistungen in Verzug, so ist bitExpert nach Setzung einer angemessenen Nachfrist von höchstens zwei Wochen berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten und Schadensersatz zu verlangen. Verlangt bitExpert Schadensersatz, so beträgt dieser 30 % des Auftragswerts, wenn nicht der Auftraggeber einen geringeren oder bitExpert einen höheren Schaden nachweist.

10. Haftung

10.1. bitExpert haftet unbeschränkt bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, für die Verletzung von Leben, Leib oder Gesundheit, nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes, sowie im Umfang einer von bitExpert übernommenen Garantie.

10.2. Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer Pflicht, die wesentlich für die Erreichung des Vertragszwecks ist (Kardinalpflicht), ist die Haftung von bitExpert der Höhe nach begrenzt auf den Schaden, der nach der Art des fraglichen Geschäfts vorhersehbar und typisch ist. Dies gilt auch für den entgangenen Gewinn und ausgebliebene Einsparungen Ziffer 10.1 bleibt hiervon unberührt.

10.3. Eine weitergehende Haftung von bitExpert besteht nicht.

10.4. Die vorstehende Haftungsbeschränkung gilt auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Organe von bitExpert.

© bitExpert AG // Erstellt am 01.11.2025 // V 2.96

10.5. bitExpert übernimmt keine Haftung für direkte oder indirekte Schäden aufgrund technischer Probleme, Serverausfall, Datenverlust, Übertragungsfehler, Datenunsicherheit oder sonstiger Gründe, es sei denn, bitExpert kann Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen werden.

11. Sachmängel

11.1. Soweit bitExpert Lieferungen und Leistungen an den Auftraggeber erbringt, ist der Auftraggeber verpflichtet, die angelieferten Gegenstände bzw. Arbeitsergebnisse unverzüglich zu untersuchen und etwaige. Mängel unverzüglich zu rügen. Mit der Anlieferung bei dem Auftraggeber geht die Gefahr des zufälligen Untergangs auf den Auftraggeber über.

11.2. Soweit es sich bei den Leistungen von bitExpert um kauf- oder werkvertragliche Leistungen handelt, übernimmt bitExpert die Gewährleistung für die vereinbarte Beschaffenheit für die Ware bzw. das Werk nach den hierfür geltenden gesetzlichen Vorschriften, insbesondere §§ 434 ff. bzw. §§ 633 ff. BGB. Fehler von Hardware oder Systemsoftware sind bitExpert vom Auftraggeber umgehend mitzuteilen. Bedienungsfehler lösen keine Beseitigungspflicht aus. Mit Ausnahme von Schadensersatzansprüchen verjähren Gewährleistungsansprüche aufgrund von Sachmängeln in einem Jahr.

11.3. bitExpert kann die Mängelbeseitigung nach eigener Wahl an der installierten Software vornehmen oder eine fehlerfreie Version installieren. Im letzteren Fall übergibt bitExpert dem Auftraggeber eine Beschreibung erfolgter Programmänderungen.

12. Gewährleistungsfrist

12.1. Die Gewährleistungsfrist beträgt 12 Monate. Sie beginnt mit der Abnahme, bei trennbaren und abschließend prüfbaren Teilleistungen mit der Abnahme der jeweiligen Teilleistung mit Wirkung für diese.

13. Höhere Gewalt

13.1. bitExpert ist von der Leistungspflicht in Fällen höherer Gewalt befreit. Als höhere Gewalt gelten alle unvorhergesehenen Ereignisse sowie solche Ereignisse, deren Auswirkungen auf die Vertragserfüllung von keiner Partei zu vertreten sind. Zu diesen Ereignissen zählen insbesondere rechtmäßige Arbeitskampfmaßnahmen, auch in Drittbetrieben, behördliche Maßnahmen, Ausfall von Kommunikationsnetzen und Gateways anderer Betreiber, Störungen im Bereich von Leitungsgebern, sonstige technische Störungen, auch wenn diese Umstände im Bereich von Unterauftragnehmern, Unterlieferanten oder deren Subunternehmern oder bei von bitExpert autorisierten Betreibern von Subknotenrechnern auftreten. Der Auftraggeber stellt bitExpert diesbezüglich von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei. Schadensersatz oder sonstige Ansprüche ergeben sich für den Auftraggeber bei nicht durch bitExpert zu verantwortenden Ausfällen nicht.

© bitExpert AG // Erstellt am 01.11.2025 // V 2.96

14. Vergütungen

14.1. Die Vergütungen sind Nettobeträge, zahlbar zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer und ohne Abzug und richten sich nach dem jeweiligen Angebot, dem Projekteinzelvertrag, den nachfolgenden spezielleren Bestimmungen oder dem vereinbarten Vergütungsmodell.

14.2. Die Vergütungen sind mit Erbringung der Leistung durch bitExpert fällig. Rechnungen von bitExpert sind 21 Tage nach Rechnungsdatum ohne jeden Abzug zur Zahlung fällig. Kommt der Auftraggeber mit der Zahlung einer Rechnung in Verzug, so betragen die Verzugszinsen 9 Prozentpunkte über dem Basiszinssatz.

14.3. Bei Dauerschuldverhältnissen rechnet bitExpert vierteljährlich im Voraus ab, es sei denn es ist etwas anderes vereinbart.

14.4. bitExpert behält sich vor, die Rechnungsstellung auf elektronischem Weg per E-Mail zu erbringen. Auf Anforderung wird bitExpert die Rechnung postalisch versenden.

14.5. Eventuelle Rückerstattungsansprüche des Auftraggebers, zum Beispiel aufgrund von Überzahlungen, Doppelzahlungen etc. werden dem Rechnungskonto des Auftraggebers gutgeschrieben und wenn möglich mit der nächsten fälligen Forderung verrechnet. Sollte dies nicht möglich sein, wird bitExpert den entsprechenden Betrag rückerstatten.

15. Bankverbindung

15.1. Rechnungen von bitExpert sind innerhalb von 21 Tagen auf das folgende Konto auszugleichen:

Kontoinhaber:	**bitExpert AG**	**IBAN:**	**DE38 6668 0013 0658 8037 00**
Kreditinstitut:	**Commerzbank AG**	**BIC:**	**DRESDEFF666**

16. Eigentumsvorbehalt

16.1. bitExpert behält sich das Eigentum an den gelieferten Programmträgern sowie das Nutzungsrecht an der darauf enthaltenen Software bis zur restlosen Bezahlung des Kaufpreises vor. Ist der Auftraggeber Kaufmann, so gelten die vorstehenden Vorbehalte bis zur restlosen Bezahlung sämtlicher aus der Geschäftsbeziehung entstandenen oder entstehenden Forderungen. Das gilt auch dann, wenn einzelne oder sämtliche Forderungen von bitExpert in eine laufende Rechnung aufgenommen werden und der Saldo gezogen und anerkannt ist. Mit Vollerwerb des Eigentums an den Programmträgern sowie der Software erwirbt der Auftraggeber die in der Produktlizenz oder im Projekteinzelvertrag spezifizierten Nutzungsrechte.

16.2. Der Auftraggeber hat die Vorbehaltsware mit kaufmännischer Sorgfalt für bitExpert zu verwahren und auf seine Kosten ausreichend gegen Feuer, Wasser, Diebstahl und sonstige Schadensrisiken zu versichern. Der Auftraggeber tritt seine entsprechenden Ansprüche aus den

© bitExpert AG // Erstellt am 01.11.2025 // V 2.96

Versicherungsverträgen bereits mit dem Abschluss dieser Vereinbarung an bitExpert ab. bitExpert nimmt die Abtretung an.

16.3. Zu Testzwecken zusätzlich ausgelieferte Produkte (Hardware, Software, Datenträger, Unterlagen etc.) bleiben Eigentum von bitExpert. bitExpert behält sich vor, Software so auszurüsten, dass die Programme nach Ablauf der vereinbarten Test- oder Lizenzdauer nicht mehr voll einsatzfähig sind. Der Auftraggeber kann hieraus keinerlei Ansprüche herleiten.

16.4. Bei vertragswidrigem Verhalten des Auftraggebers insbesondere Zahlungsverzug oder zu erwartender Zahlungseinstellung ist bitExpert berechtigt, die Vorbehaltsware auf Kosten des Auftraggebers zurückzunehmen oder die Abtretung etwaiger Herausgabeansprüche des Auftraggebers gegen Dritte zu verlangen. Diese Rechte bestehen auch dann, wenn die gesicherten Forderungen verjährt sind. bitExpert ist berechtigt, die Vorbehaltsware gegebenenfalls zu verwerten und unter Anrechnung auf offene Forderungen diese aus dem Veräußerungserlös zu befriedigen.

16.5. Bei einem Rücknahmerecht von bitExpert gemäß vorstehendem Absatz ist bitExpert berechtigt, die sich noch im Besitz des Auftraggebers befindliche Vorbehaltsware abzuholen. Der Auftraggeber hat den zur Abholung der Vorbehaltsware ermächtigten Mitarbeitern von bitExpert den Zutritt zu den Geschäftsräumen während der Bürozeit auch ohne vorherige Anmeldung zu gestatten.

16.6. Der Auftraggeber tritt bereits jetzt alle aus der Weiterveräußerung der Ware beziehungsweise der Weiterlizenzierung der Software entstehenden Forderungen an bitExpert ab. Sofern die Ware noch nicht vollständig bezahlt wurde, ist er widerruflich zum Einzug dieser Forderungen berechtigt. Auf Verlangen von bitExpert hat er die abgetretenen Forderungen und deren Schuldner offen zu legen. bitExpert ist berechtigt, die Abtretung gegenüber dem Schuldner des Auftraggebers offen zu legen.

16.7. Die Ausübung der Rechte aus dem Eigentumsvorbehalt oder ein Herausgabeverlangen gelten nicht als Rücktritt vom Vertrag.

17. Zurückbehaltungsrecht

17.1. Dem Auftraggeber steht die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts nur wegen Gegenansprüchen aus dem Vertrag mit bitExpert zu.

18. Abtretbarkeit von Ansprüchen

18.1. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, mit bitExpert geschlossene Verträge als Ganzes oder einzelne Rechte oder Pflichten hieraus abzutreten oder sonst Rechte und Pflichten aus mit bitExpert geschlossenen Verträgen ohne Zustimmung von bitExpert ganz oder teilweise auf Dritte zu übertragen.

© bitExpert AG // Erstellt am 01.11.2025 // V 2.96

19. Reisekosten und Zuschläge

19.1. Reisekosten werden in Höhe der tatsächlich entstandenen Kosten, Reisezeiten mit dem halben Stundensatz ab dem Sitz von bitExpert berechnet.

bitExpert obliegt hierbei die Auswahl des Verkehrsmittels:

- Flug: Economy-Class oder Business-Class
- Bahn: 2. Klasse
- Anreise mit dem PKW: € 0,50/km

19.2. bitExpert verpflichtet sich, unter Beachtung der entstehenden Reisekosten wie auch der notwendigen Reisezeiten das möglichst günstige Verkehrsmittel zu wählen. Von den Reisekosten ausgenommen sind die Anfahrten zu den Geschäftsstellen des Auftragnehmers.

19.3. Übernachtungskosten werden ebenfalls in Höhe der tatsächlich entstandenen Kosten abgerechnet. bitExpert legt die entsprechenden Belege dem Auftraggeber vor. bitExpert verpflichtet sich eine angemessene Übernachtungsmöglichkeit zu wählen (etwa ein Hotel der 3-4 Sterne Kategorie bis € 120 pro Übernachtung und Person). Ansonsten ist eine vorherige Absprache mit dem Auftraggeber notwendig.

19.4. Für den Verpflegungsmehraufwand werden die vom Bundesministerium für Finanzen festgelegten, jeweils gültigen Pauschalbeträge vereinbart.

19.5. Bei angeforderten Dienstleistungen außerhalb der Kernarbeitszeiten (Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr) (nur auf Kundenwunsch) werden folgende Zuschläge berechnet:

Arbeitszeit:	**Zuschlag auf Stundensatz:**
Montag bis Freitag, 17:00 bis 22:00 Uhr **Samstag,** 09:00 bis 17:00 Uhr	25 %
Montag, 00:00 bis 09:00 Uhr **Montag bis Freitag,** 22:00 bis 09:00 Uhr (jeweils am Folgetag) **Samstag,** 17:00 bis 00:00 Uhr	50 %
An Sonn- und Feiertagen	100 %

© bitExpert AG // Erstellt am 01.11.2025 // V 2.96

20. Rechteeinräumung

20.1. bitExpert behält an gelieferter Software die Urheberrechte und gewerblichen Schutzrechte sowie die Verwertungsrechte. Die auf dem Programmträger oder der Verpackung angebrachten Schutzrechtshinweise auch Dritter sind zu beachten. Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde, erwirbt der Auftraggeber ein einfaches Nutzungsrecht an der Software. Im Übrigen richtet sich das Nutzungsrecht des Auftraggebers nach den Lizenzbedingungen für bitExpert Software nach den jeweiligen Produkten.

21. Vertraulichkeit / Referenz

21.1. Der Auftraggeber und bitExpert verpflichten sich wechselseitig, alle ihnen vor, während und nach der Vertragsdurchführung zugänglich werdenden Informationen geheim zu halten, die als vertraulich bezeichnet werden, und ihre Mitarbeiter bzw. Berater entsprechend zu verpflichten, sowie über vertrauliche Informationen Stillschweigen zu wahren. Diese Verpflichtung besteht auch nach Beendigung der Geschäftsbeziehung fort.

21.2. bitExpert ist berechtigt, den Auftraggeber zu Referenzzwecken gegenüber Dritten zu benennen, insbesondere im Rahmen der eigenen Webseite. bitExpert ist in diesem Zusammenhang auch berechtigt die Referenz als Link auszugestalten, der zu der Internetseite des Auftraggebers führt.

22. Datenschutz / Datensicherheit

22.1. Der Auftraggeber und bitExpert verpflichten sich wechselseitig datenschutzrechtliche Vorschriften zu beachten. Die Vertragsparteien verpflichten ihre Mitarbeiter gemäß Art. 21 DSGVO auf die Vertraulichkeit und den Schutz personenbezogener Daten.

22.2. Der Auftraggeber ist zu regelmäßiger Datensicherung in erforderlichem Umfang verpflichtet. Er hat zudem die technischen und organisatorischen Anforderungen im Hinblick auf die Sicherheit der Daten in erforderlichem Umfang zu erfüllen.

22.3. Soweit sich bitExpert zur Erbringung der vertraglich geschuldeten Leistungen Dritter bedient, ist bitExpert berechtigt, die Informationen offen zu legen, wenn dies für die Leistungserbringung erforderlich ist.

22.4. Der Auftraggeber und bitExpert verpflichten sich wechselseitig Passwörter geheim zu halten und diese unverzüglich zu ändern, sobald die Vermutung besteht, dass unberechtigte Dritte Kenntnis von dem Passwort erhalten haben. Der Auftraggeber wird bitExpert sofort unterrichten, wenn ein entsprechender Verdacht besteht. Gleiches gilt umgekehrt für bitExpert, wenn sie Änderungen an Passwörtern vornimmt, die für den Auftraggeber und dessen Tätigkeiten von Bedeutung sind. Die Übermittlung der neuen Passwörter erfolgt gemäß Absprache ausschließlich an dazu besonders autorisierte Personen.

© bitExpert AG // Erstellt am 01.11.2025 // V 2.96

22.5. bitExpert darf auf der Grundlage der jeweils geltenden Datenschutzgesetze personenbezogene Daten erheben, verarbeiten und nutzen, soweit dies zur Durchführung des jeweiligen Vertragsverhältnisses (d.h. für die Begründung und etwaige Änderungen des Vertragsverhältnisses einschließlich dessen inhaltlicher Ausgestaltung und der Bereitstellung von Standleitungen) notwendig ist. Diese Befugnis gilt auch für einen von bitExpert beauftragten Dritten, der seinen Sitz auch im Ausland haben kann.

23. Loyalität

23.1. bitExpert und seine Vertragspartner verpflichten sich zur gegenseitigen Loyalität.

23.2. Die Vertragsparteien verpflichten sich insbesondere, bis zum Ablauf von einem Jahr nach Beendigung des Vertrages Arbeitnehmer der jeweils anderen Partei nicht aktiv abzuwerben.

23.3. Bei einem Verstoß gegen das Abwerbeverbot ist der Vertragspartner zur Zahlung einer Vertragsstrafe in Höhe von € 25.000, - pro abgeworbenen Mitarbeiter verpflichtet.

24. Schutzrechte Dritter

24.1. bitExpert gewährleistet, dass die Arbeitsergebnisse nicht gegen Rechte Dritter verstoßen. Im Falle einer Rechtsverletzung stellt bitExpert den Auftraggeber von sämtlichen hieraus resultierenden Ansprüchen frei. Der Auftraggeber wird bitExpert unverzüglich von der Geltendmachung entsprechender Ansprüche informieren, ihr sämtliche Entscheidungen über die wesentlichen Verteidigungsmaßnahmen überlassen und ohne Zustimmung von bitExpert kein Anerkenntnis abgeben und keinen Vergleich über die geltend gemachten Ansprüche schließen.

24.2. bitExpert ist berechtigt, aufgrund der Schutzrechtsbehauptungen Dritter notwendige Änderungen auf eigene Kosten auch bei ausgelieferter und bezahlter Ware durchzuführen.

24.3. Der Auftraggeber gewährleistet, dass er über sämtliche Rechte, insbesondere Nutzungs- und Bearbeitungsrechte an den Werken, welche er bitExpert zur Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen zur Verfügung stellt, allein und uneingeschränkt zur Verfügung berechtigt ist und dass er bisher keine diesem Vertrag entgegenstehende Verfügung getroffen hat und auch nicht treffen wird. Der Auftraggeber stellt bitExpert insoweit von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei.

Teil B: Besondere Bedingungen Projekt

Diese Bedingungen gelten für die Programmierung von Software-Applikationen durch bitExpert für die im Projektauftrag bezeichnete Software inklusive der jeweiligen Programmiermethode (klassische Methode: Ziffer 3-8, agile Methode: Ziffer 9-17).

© bitExpert AG // Erstellt am 01.11.2025 // V 2.96

1. Definitionen

1.1. „Arbeitsergebnisse“ sind sämtliche durch die Tätigkeit von bitExpert im Rahmen eines Vertrags geschaffenen Werke, insbesondere die Vertragssoftware, die Dokumentation sowie sämtliche dazugehörigen Entwurfsmaterialien.

1.2. „Ausführungsfrist“ ist der Zeitraum, in dem bitExpert gemäß dem Projektzeitplan die Umsetzungsphase durchführen wird.

1.3. „Dokumentation“ beinhaltet die Benutzerdokumentation, Installationsbeschreibung, Schnittstellenbeschreibungen, Quellcode-Dokumentation sowie die Pflegedokumentation.

1.4. „Leistungsänderungen“ sind Anforderungen des Auftraggebers außerhalb der vereinbarten Leistungen oder deren Änderungen, insbesondere nachträgliche Änderungen des Auftrags. Keine Leistungsänderungen sind die Umbenennung einer vereinbarten Leistung sowie, unter Abwägung der Interessen beider Parteien, geringfügige Änderungen an den vereinbarten Leistungen. Änderungen, die Auswirkungen auf die Einhaltung des Projektzeitplans haben, sind grundsätzlich nicht geringfügig.

1.5. „Spezifikation“ ist die Ausarbeitung des Auftrags anhand der Anfrage des Auftraggebers.

1.6. „Umsetzungsphase“ ist der Zeitraum, innerhalb dessen bitExpert die Vertragssoftware nach den Vorgaben des Auftrags erstellt. Er beginnt nach Abnahme der Spezifikation durch den Auftraggeber und endet mit der Abnahme der Vertragssoftware.

1.7. „Vertragssoftware“ ist die nach Maßgabe des Auftrags von bitExpert zu entwickelnde Software in allen Entwicklungsstufen, einschließlich des Quellcodes, und die Dokumentation.

1.8. „Sprint“ ist ein zwischen den Parteien vereinbarter Zeitraum (zum Beispiel 2 Wochen) zur Bearbeitung einer Anforderung.

1.9. „Projektleiter“ ist der verantwortliche Ansprechpartner.

1.10. „Product Owner“ ist im Falle agiler Methoden der verantwortliche Ansprechpartner auf Seiten des Auftraggebers. Kann der Auftraggeber keinen Product Owner stellen, kann bitExpert diese Rolle optional übernehmen

1.11. „Vertrauliche Informationen“ sind 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, sowie – für bitExpert – sämtliche Arbeitsergebnisse.

© bitExpert AG // Erstellt am 01.11.2025 // V 2.96

2. Vergütung

2.1. Die Vergütung bemisst sich je nach Vertrag nach den tatsächlich erbrachten Arbeitsstunden oder einem Fixpreis. Im Falle einer Abrechnung nach tatsächlich geleisteten Arbeitsstunden rechnet bitExpert die von ihr erbrachten Arbeitsstunden auf jede angefangenen 15 Minuten (0,25 Stunden) ab.

3. Vertragsgegenstand (bei klassischer Programmiermethode)

3.1. bitExpert erstellt für den Auftraggeber in der Planungsphase die nach seiner Abnahme dem Vertrag beizufügende Spezifikation. In der Umsetzungsphase entwickelt und realisiert bitExpert die Vertragssoftware nach den Vorgaben der Spezifikation. bitExpert erstellt die Spezifikation und die Vertragssoftware sorgfältig nach dem jeweils aktuellen allgemein anerkannten Stand der Technik. Sie berücksichtigt anerkannte Verfahrensbeschreibungen und Industriestandards (zum Beispiel ITIL, DIN) sowie gegebenenfalls spezifische Bestimmungen, Methoden und Anwendungspraktiken des Auftraggebers.

3.2. Die Parteien vereinbaren einen Projektzeitplan. bitExpert wird im Rahmen der Erstellung der Spezifikation die Ausführungsfrist durch einen detaillierten Zeitplan ergänzen, der allen Entwicklungsphasen der Vertragssoftware konkrete Terminvorgaben zuordnet. Die Terminvorgaben sind verbindlich, soweit dies nicht anderweitig im Projektzeitplan bezeichnet ist.

3.3. Der Auftraggeber übernimmt die Installation, Implementierung und Parametrisierung der Software in eigener Verantwortung. Soll bitExpert diese Aufgaben übernehmen, werden die Vertragsparteien dies gesondert vereinbaren.

3.4. Der Vertrag unterliegt Werkvertragsrecht; eine Anwendung des § 651 BGB ist ausgeschlossen. Die vertraglichen Leistungen werden gemäß § 640 BGB abgenommen. Mit Ausnahme der Abnahme der Spezifikation gemäß Ziffer 5 dieses Abschnitts finden Teilabnahmen nicht statt.

4. Erstellung der Spezifikation

4.1. Die Funktionalitäten und Leistungspotenziale der zu erstellenden Software werden im Auftrag bzw. der Anfrage des Auftraggebers beschrieben.

4.2. bitExpert hat die Anfrage des Auftraggebers auf deren Vollständigkeit, Eindeutigkeit, Schlüssigkeit und technische Umsetzbarkeit überprüft und wird auf dieser Grundlage die Spezifikation erstellen. Die hierin enthaltene Feinspezifikation muss so konkret und umfassend sein, dass ein fachkundiger Dritter die Umsetzung der Anforderungen des Auftrags überprüfen und die Programmierung gegebenenfalls selbst durchführen könnte.

4.3. Ergibt sich bei der Erstellung der Spezifikation, dass der Umsetzung von Anforderungen des Auftrags gravierende technische Probleme entgegenstehen, oder berücksichtigt der Auftrag relevante Umstände nicht hinreichend, so wird bitExpert den Auftraggeber darauf unverzüglich und umfassend hinweisen und gegebenenfalls bereits Lösungsmöglichkeiten präsentieren. Stellen sich

© bitExpert AG // Erstellt am 01.11.2025 // V 2.96

Anforderungen des Auftraggebers im Auftrag für bitExpert als technisch nicht in zumutbarer Weise realisierbar dar, werden diese durch einen besonderen Hinweis entsprechend gekennzeichnet.

5. Abnahme der Spezifikation

5.1. Der Auftraggeber wird die von bitExpert erstellte Spezifikation insbesondere im Hinblick auf die Umsetzung der durch das Lastenheft vorgegebenen Anforderungen überprüfen und schriftlich abnehmen

5.2. „Mangel“ bedeutet im Rahmen der Planungsphase insbesondere jede Abweichung der Spezifikation von den Anforderungen des Auftrags.

5.3. Nach erfolgreicher Abnahmeprüfung hat der Auftraggeber innerhalb von 7 Werktagen schriftlich die Abnahme der Spezifikation zu erklären. Wegen unwesentlicher Mängel darf der Auftraggeber die Abnahme nicht verweigern. Diese steht jedoch unter dem Vorbehalt der unverzüglichen Behebung dieser Mängel durch bitExpert. Mit der Abnahme übernimmt der Auftraggeber keine Mitverantwortung für die technische Realisierbarkeit und Funktionsfähigkeit der Vertragssoftware (einschließlich Performanz). Die Abnahmewirkung beschränkt sich auf vollständige und fachlich richtige Umsetzung der Anforderungen des Auftrags.

5.4. Verweigert der Auftraggeber wegen nicht unerheblicher Mängel die Abnahme der Spezifikation, hat er dies bitExpert unter Angabe der Mängel schriftlich mitzuteilen. Der Auftraggeber wird bitExpert für die Beseitigung dieser Mängel eine angemessene Frist setzen. Scheitert die Abnahme der Spezifikation ein zweites Mal, kann der Auftraggeber die ihm gesetzlich zustehenden Rechte geltend machen, insbesondere vom Vertrag zurücktreten, sowie bei Vorliegen einer schuldhaften Pflichtverletzung von bitExpert Schadensersatz verlangen.

6. Umsetzungsphase: Erstellung der Software

6.1. Nach Abnahme der Spezifikation wird bitExpert unverzüglich mit der Umsetzungsphase beginnen und spätestens mit Ablauf der Ausführungsfrist dem Auftraggeber die fertig gestellte Software sowie alle weiteren Arbeitsergebnisse übergeben.

7. Leistungsänderungen

7.1. Der Auftraggeber kann bis zum Zeitpunkt der Abnahme jederzeit Änderungen und Ergänzungen der Leistung verlangen, wenn diese für bitExpert technisch umsetzbar, durchführbar und zumutbar sind. bitExpert prüft Änderungsverlangen innerhalb von 10 Werktagen nach Eingang und teilt dem Auftraggeber das Ergebnis zusammen mit den sich gegebenenfalls ergebenden Kosten und Verschiebungen des Projektzeitplans in Form eines verbindlichen Angebots mit. Leistungen von bitExpert im Rahmen des Leistungsänderungsverfahrens gemäß vorstehendem Satz 2 erfolgen für den Auftraggeber unentgeltlich.

© bitExpert AG // Erstellt am 01.11.2025 // V 2.96

7.2. Der Auftraggeber wird das Angebot innerhalb von 10 Werktagen ab Zugang prüfen. Nimmt der Auftraggeber das Angebot an, so werden die Änderungen Vertragsbestandteil. bitExpert hat sämtliche Arbeitsergebnisse, einschließlich der Dokumentation, an die Änderungen anzupassen. Nimmt der Auftraggeber das Angebot nicht an, werden die Vertragsparteien das Projekt unverändert fortsetzen.

7.3. bitExpert wird während eines laufenden Leistungsänderungsverfahrens die vertragsgegenständlichen Leistungen planmäßig weiterführen, es sei denn der Auftraggeber weist bitExpert schriftlich an, dass die Arbeiten bis zur Entscheidung über die Leistungsänderungen eingestellt oder eingeschränkt werden sollen. Sind vor Abschluss des Leistungsänderungsverfahrens Leistungen zu erbringen oder Handlungen durchzuführen, die aufgrund der Leistungsänderungen nicht mehr verwertbar wären, teilt bitExpert dies dem Auftraggeber unverzüglich schriftlich mit.

8. Abnahme der Software

8.1. Gegenstand der Abnahme ist die vertraglich geschuldete Leistungsfähigkeit der Vertragssoftware, einschließlich der vollständigen Umsetzung der Spezifikation, gegebenenfalls das Vorliegen garantierter Eigenschaften sowie die ordnungsgemäße Beschaffenheit der Dokumentation. Voraussetzung für die Abnahme ist, dass bitExpert dem Auftraggeber alle Arbeitsergebnisse vollständig übergibt und ihm die Abnahmebereitschaft anzeigt.

8.2. Daraufhin hat der Auftraggeber innerhalb von 10 Werktagen mit der Prüfung der Abnahmefähigkeit zu beginnen.

8.3. Schlägt die Abnahme fehl, so übergibt der Auftraggeber bitExpert eine Auflistung aller die Abnahme hindernden Mängel. Nach Ablauf einer angemessenen Frist hat bitExpert eine mangelfreie und abnahmefähige Version der Vertragssoftware bzw. der sonstigen Arbeitsergebnisse bereitzustellen. Im Rahmen der darauffolgenden Prüfung werden nur die protokollierten Mängel geprüft, soweit sie ihrer Funktion nach Gegenstand einer isolierten Prüfung sein können.

8.4. Nach erfolgreicher Prüfung hat der Auftraggeber innerhalb von 7 Werktagen schriftlich die Abnahme der Arbeitsergebnisse zu erklären.

8.5. Wegen unwesentlicher Mängel darf der Auftraggeber die Abnahme nicht verweigern. Diese steht jedoch unter dem Vorbehalt der unverzüglichen Beseitigung der Mängel durch bitExpert. Diese Mängel sind im Abnahmeprotokoll einzeln aufzuführen.

8.6. Schlägt die Abnahme mindestens zweimal fehl, kann der Auftraggeber die ihm gesetzlich zustehenden Rechte geltend machen, insbesondere vom Vertrag zurücktreten sowie bei Vorliegen einer schuldhaften Pflichtverletzung von bitExpert Schadensersatz verlangen.

© bitExpert AG // Erstellt am 01.11.2025 // V 2.96

9. Vertragsgegenstand (bei agiler Programmiermethode)

9.1. Die Parteien verständigen sich darauf, dass als Vorgehensmodell zur Erstellung des Vertragsgegenstands agile Methoden eingesetzt werden. Dabei handelt es sich um ein spezielles Verfahren zur Abwicklung eines Softwareerstellungsprojekts, bei dem der Vertragsgegenstand inkrementell und iterativ entsteht („Sprints“). Der Prozess ist von einer verantwortungsbewussten und vertrauensvollen Zusammenarbeit der Parteien geprägt. In dem Bewusstsein, dass eine rechtliche Absicherung so nur in Grenzen möglich ist, bekennen sich die Parteien zu einer offenen Kommunikation und zum rücksichtsvollen Umgang mit den Interessen des anderen Teils. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Vorschriften, insbesondere das Werkvertragsrecht der §§ 631 ff. BGB.

10. Allgemeine Anforderungen und Feinspezifikation

10.1. Der Vertragsgegenstand wird inkrementell in Zyklen von jeweils 2 bis 4 Wochen („Sprints“) entwickelt. Die Parteien kommen überein, dass sie die Feinspezifikation für den Vertragsgegenstand parallel zur Entwicklung des Vertragsgegenstands immer im für den nächsten Sprint erforderlichen Umfang gemeinsam erstellen. Dazu bedienen sich die Parteien der von Scrum vorgesehenen Methoden („Meetings“) und Protokolle („Backlogs“), in denen die Anforderungen an den Vertragsgegenstand und der Projektverlauf gesteuert und festgehalten werden.

10.2. Mindeststandard für die Ausführung sind die zum Zeitpunkt der Auftragserteilung bestehenden aktuellen und allgemein zugänglichen Erkenntnisse der Informationstechnik im Sinne des anerkannten und bewährten Standes der Technik unter Berücksichtigung des vertraglichen Zwecks.

11. Product Backlog (Allgemeine Anforderungen)

11.1. Vor Beginn der Arbeiten am Vertragsgegenstand werden zunächst alle Anforderungen an den Vertragsgegenstand skizziert, priorisiert und in ein laufend fortzuschreibendes Projektprotokoll („Product Backlog“) eingetragen. Dies umfasst alle Anforderungen an den zu erstellenden Vertragsgegenstand. Mit laufendem Projektfortschritt werden die Anforderungen von den Parteien gemeinsam detaillierter erarbeitet und in das Product Backlog eingepflegt, in dem sie auch fortlaufend neu priorisiert werden.

11.2. Zur Beschreibung der Anforderungen an den Vertragsgegenstand im Product Backlog wird jeweils knapp ein Szenario oder Vorgang beschrieben, in dem sich der Vertragsgegenstand auf eine bestimmte Weise verhält („User Story“). Die Beschreibungen werden allgemeinverständlich in natürlicher Sprache unter Verwendung der Terminologie des Auftraggebers formuliert und sind jeweils selbständig.

11.3. Der Product Owner pflegt das Product Backlog. Dazu bedient er sich einer Software für die Projektverwaltung, in der das Product Backlog erfasst wird. Eintragungen des Product Owners in das Product Backlog stellen die Ausarbeitung der mit dem Auftraggeber abgestimmten Anforderungen an den Vertragsgegenstand dar. Sämtliche Eintragungen, Änderungen und Ergänzungen des Product Backlogs werden dem Auftraggeber automatisch per E-Mail mitgeteilt.

© bitExpert AG // Erstellt am 01.11.2025 // V 2.96

12. Sprint Backlogs (Feinspezifikation)

12.1. Vor Beginn eines jeden Sprints findet ein Planungstreffen („Sprint Planning Meeting“ oder „SPM“) statt. An diesem Treffen nehmen auf Seiten von bitExpert die Programmierer, die den Vertragsgegenstand entwickeln („Team“), auf Seiten des Auftraggebers der oder die Product Owner teil. In diesen Treffen wird vereinbart, welche der bereits im Product Backlog vorhandenen Anforderungen an den Vertragsgegenstand in dem jeweiligen Sprint umgesetzt werden. Höher priorisierte Anforderungen werden vorrangig umgesetzt.

12.2. Die zur Umsetzung im nächsten Sprint ausgewählten Anforderungen werden in dem SPM weiter spezifiziert. Dazu vereinbaren die Parteien im SPM vor allem konkrete Szenarien, in denen der Vertragsgegenstand sich in einer bestimmten Weise verhalten und spezifische Ergebnisse liefern muss („Tests“). Diese Szenarien sollen auch die Umgebung enthalten, innerhalb derer die Anforderungen überprüft werden, insbesondere die Computerhardware sowie die Softwareplattform (Betriebssystem, Version, Servicepack- und Patchlevel, erforderliche Bibliotheken usw.), auf denen die Tests durchgeführt werden.

12.3. Die so ausgearbeiteten Anforderungen werden zu Beginn des Sprints von dem Product Backlog in ein Sprintprotokoll („Sprint Backlog“) übertragen. Für jeden Sprint wird ein neues Sprint Backlog erstellt.

12.4. Darüber hinaus wird im SPM der Aufwand für die Umsetzung jeder einzelnen Anforderung geschätzt und mit Aufwandspunkten („Function Points“) bewertet. Ziel der Planung ist, bis zum Ende des Sprints ein lauffähiges, theoretisch auslieferbares Produktinkrement des Vertragsgegenstandes fertigzustellen, das die Anforderungen des Sprint Backlogs für den jeweiligen Sprint erfüllt. Zu diesem Zweck bemühen sich die Parteien, die Anforderungen an den Vertragsgegenstand für den jeweils nächsten Sprint im SPM so zu gestalten, dass am Ende eines jeden Sprints immer ein theoretisch auslieferbares und produktiv einsetzbares Inkrement des Vertragsgegenstands zur Verfügung steht.

12.5. Das Team pflegt die Sprint Backlogs. Dazu bedient es sich einer Software für die Projektverwaltung, in der die Sprint Backlogs erfasst werden. Eintragungen des Teams in die Sprint Backlogs stellen die Ausarbeitung der mit den Vertretern des Auftraggebers in den SPMs abgestimmten Anforderungen an den Vertragsgegenstand für den jeweiligen Sprint dar. Sämtliche Eintragungen, Änderungen und Ergänzungen des Sprint Backlogs werden dem Auftraggeber automatisch per E-Mail mitgeteilt.

13. Verbindlichkeit

13.1. Zur Wahrung der Agilität des gewählten Vorgehensmodells Scrum kommen die Parteien überein, dass Einträge, Änderungen und Ergänzungen des Product Backlogs, die der Auftraggeber per E-Mail erhalten hat und denen er nicht spätestens in dem SPM widerspricht, in dem sie für die Umsetzung weiter spezifiziert werden, verbindlich sind. Einträge, Änderungen und Ergänzungen der Sprint Backlogs sind verbindlich, soweit ihnen der Auftraggeber nicht vor Beginn des Sprints oder, soweit sie ihm erst nach Beginn des Sprints zugehen, unverzüglich widerspricht.

© bitExpert AG // Erstellt am 01.11.2025 // V 2.96

13.2. Die Parteien betrachten das jeweilige Sprint Backlog als die verbindliche Beschreibung der Anforderungen an den Vertragsgegenstand für den jeweiligen Sprint. Sie betrachten außerdem die Kombination aus Product Backlog und sämtlichen Sprint Backlogs als die verbindliche Beschreibung der Anforderungen an den gesamten Vertragsgegenstand. Bei Widersprüchen zwischen den Anforderungen aus den unterschiedlichen Sprint Backlogs haben zeitlich nachfolgende Sprint Backlogs Vorrang. Die sich aus den Sprint Backlogs ergebenden Anforderungen sind im Lichte des Product Backlogs und der zeitlich vorausgehenden Sprint Backlogs auszulegen.

14. Abnahme der Leistung

14.1. Die Parteien kommen überein, dass in sich abgeschlossene Teilleistungen von bitExpert am Vertragsgegenstand jeweils einzeln abzunehmen sind (Teilabnahmen). Zum Zweck der Abnahme in sich abgeschlossener Teile findet am Ende eines jeden Sprints und vor Beginn des jeweils nächsten Sprints ein Treffen statt, in dem das Ergebnis des letzten Sprints in Form des aktuellen Entwicklungsstands des Vertragsgegenstands vorgeführt wird („Sprint Demo“). An diesem Treffen nehmen auf Seiten von bitExpert die Programmierer, die den Vertragsgegenstand entwickeln, auf Seiten des Auftraggebers der oder die Product Owner teil. Dabei wird der Vertragsgegenstand anhand der in dem jeweiligen SPM festgelegten Tests auf seinen vertragsgemäßen Zustand hin überprüft

14.2. Anforderungen, die erfüllt sind, werden im Sprint Backlog des jeweiligen Sprints entsprechend gekennzeichnet. Anforderungen, die nicht erfüllt sind, werden in das Product Backlog wieder eingepflegt und in einem späteren Sprint umgesetzt. Sie gelten als nicht abgenommen.

14.3. Anforderungen, die in einem Sprint Backlog als erfüllt gekennzeichnet oder in das Product Backlog nicht wieder eingepflegt werden, gelten als abgenommen, wenn der Auftraggeber nicht spätestens in dem auf den Zugang der Änderungen an dem Product Backlog bei dem Auftraggeber folgenden SPM die Abnahme ausdrücklich verweigert. Auf Anforderung von bitExpert erklärt der Auftraggeber ausdrücklich die Abnahme dieser Leistungen.

14.4. Der Vertragsgegenstand ist fertiggestellt, wenn das Sprint Backlog keine offenen Anforderungen mehr enthält. Verlangt bitExpert nach Fertigstellung, auch vor einem vereinbarten Fertigstellungstermin, die Schlussabnahme des Vertragsgegenstandes, so führt der Auftraggeber innerhalb von 10 Werktagen die Abnahme durch. Ansonsten gilt die Leistung als abgenommen.

14.5. Bei der Schlussabnahme werden alle verbleibenden Anforderungen abgenommen, die noch nicht in Teilabnahmen abgenommen sind.

14.6. Die Schlussabnahme erfolgt formlos, es sei denn, dass eine Partei auf einer förmlichen Abnahme besteht. Jede Partei kann zu der förmlichen Abnahme auf ihre Kosten einen Gutachter ihrer Wahl hinzuziehen. Das Ergebnis der förmlichen Abnahme wird schriftlich festgehalten („Abnahmeprotokoll“). Das Abnahmeprotokoll enthält insbesondere Vorbehalte des Auftraggebers wegen bekannter Mängel sowie Einwendungen von bitExpert und wird zweifach ausgefertigt. Jede Partei paraphiert beide Fertigungen. Jede Partei erhält eine Fertigung.

© bitExpert AG // Erstellt am 01.11.2025 // V 2.96

14.7. Wird keine Schlussabnahme verlangt, so gilt der Vertragsgegenstand nach Ablauf von 10 Werktagen ab Zugang einer schriftlichen Mitteilung über die Fertigstellung des Vertragsgegenstandes oder ab Zugang der Schlussrechnung als abgenommen.

14.8. Vorbehalte wegen bekannter Mängel macht der Auftraggeber spätestens bei der Schlussabnahme bzw. bis zum Eintritt der Fiktion der Abnahme geltend. Wegen unwesentlicher Mängel kann der Auftraggeber die Abnahme nicht verweigern. Mit der Abnahme geht die Gefahr auf den Auftraggeber über, soweit er sie nicht ohnehin bereits trägt.

15. Mitwirkungspflichten

15.1. Die Parteien sind sich bewusst, dass Scrum hohe Anforderungen an die Mitwirkung des Auftraggebers stellt. Der Auftraggeber ist insbesondere verpflichtet, bei Beginn eines jeden Sprints an dem SPM und nach dem Ende eines jeden Sprints an dem Sprint Demo teilzunehmen. Nimmt der Auftraggeber an einem dieser Treffen nicht teil und führt dies zu einer Verzögerung der Leistung von bitExpert, so kommt bitExpert nicht in Verzug. Soweit bitExpert ihre Leistung ohne die Mitwirkung des Auftraggebers nicht möglich ist, behält sie dennoch ihren Anspruch auf die Vergütung. Dies gilt nicht, wenn der Auftraggeber ohne eigenes Verschulden an der Teilnahme bei dem Treffen verhindert war. Das Treffen wird nach Absprache der Parteien unverzüglich nachgeholt.

16. Vergütung

16.1. Für die Erstellung des Vertragsgegenstandes wird in der Projektierung eine Vergütung pro Sprint vereinbart, abhängig von dessen Dauer und der Anzahl der eingesetzten Mitarbeiter. Die Parteien gehen dabei davon aus, dass in einem Sprint durchschnittlich Anforderungen im Umfang von einer im Projektvertrag festgelegten Anzahl an Function Points umgesetzt werden können. Abweichungen von bis zu zehn Prozent lassen die vereinbarte Vergütung unberührt.

17. Sprintabbruch

17.1. Stellt sich während eines Sprints heraus, dass die Planung nicht umzusetzen ist, oder treten Probleme auf, die eine Fortführung des Sprints unwirtschaftlich erscheinen lassen, so wird der aktuelle Sprint abgebrochen. Treffen die Parteien die Entscheidung zum Abbruch einvernehmlich, so tragen sie die durch den Abbruch entstehenden zusätzlichen Kosten jeweils zur Hälfte. Bricht bitExpert den Sprint ohne Rücksprache mit dem Auftraggeber oder ohne dessen Einvernehmen ab, so trägt sie die durch den Abbruch entstehenden zusätzlichen Kosten alleine, es sei denn, dass der Auftraggeber den Abbruch zu vertreten hat; dann trägt der Auftraggeber die Kosten alleine.

18. Leistungserbringung

18.1. bitExpert erstellt die Dokumentation in deutscher oder englischer Sprache. Die Wahl der Sprache obliegt bitExpert. Der Quellcode und die Quellcode-Dokumentation müssen so beschaffen sein,

© bitExpert AG // Erstellt am 01.11.2025 // V 2.96

dass ein fachkundiger Dritter auf ihre Grundlage eigenständig Softwarefehler beseitigen und die Software bearbeiten und weiterentwickeln kann.

18.2. bitExpert wird dem Auftraggeber nach der Fertigstellung der einzelnen Projektphasen jeweils alle Arbeitsergebnisse übergeben. Der Auftraggeber kann darüber hinaus jederzeit ohne Angabe von Gründen die unverzügliche Herausgabe der jeweils bereits entstandenen Arbeitsergebnisse verlangen.

18.3. bitExpert darf zur Erfüllung ihrer Pflichten diese auf Dritte übertragen oder Subunternehmer einschalten.

19. Informationsrecht und Reporting

19.1. Der Auftraggeber hat jederzeit das Recht, sich über den Projektfortschritt zu informieren. Zu diesem Zwecke wird bitExpert dem Auftraggeber auf Anforderung die erforderlichen Informationen übersenden oder in den eigenen Räumlichkeiten zu üblichen Geschäftszeiten zur Einsichtnahme vorhalten.

19.2. bitExpert wird dem Auftraggeber darüber hinaus regelmäßig und mindestens monatlich über den Stand des Projekts, insbesondere die Einhaltung der Anforderungen der Spezifikation und des Zeitplans, Bericht erstatten („Performance-Reports“).

20. Fehlerbeseitigung

20.1. bitExpert wird anfängliche Sachmängel an der Software nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen beseitigen.

20.2. bitExpert wird die Fehlerbeseitigung ausschließlich innerhalb der folgenden Servicezeiten erbringen. Werktags von Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr. Die in den folgenden Absätzen genannten Reaktions- und Beseitigungsfristen laufen nicht außerhalb der Servicezeiten.

20.3. An der Software auftretende Fehler sind in die nachfolgenden Klassen einzuordnen und anschließend nach den Reaktionszeiten und Wiederherstellungszeiten abzuarbeiten.

- Fehlerklasse 1 (Kritischer Fehler): Die ordnungsgemäße Nutzung der Software oder wesentlicher Teile ist ausgeschlossen. Der Betriebsablauf ist derart beeinträchtigt, dass eine sofortige Abhilfe notwendig ist.
- Fehlerklasse 2 (Wesentlicher Fehler): Die Nutzung der Software ist derart beeinträchtigt, dass eine vernünftige Arbeit mit der Software nicht mehr oder nur unter unverhältnismäßig großem Aufwand möglich ist. Eine kurzfristige Abhilfe ist erforderlich. Das gleichzeitige Auftreten mehrerer wesentlicher Fehler kann zu einem kritischen Fehler führen.
- Fehlerklasse 3 (Sonstiger Fehler): Die Nutzung der Software ist nicht wesentlich beeinträchtigt, eine Behebung ist zwar notwendig, jedoch nicht dringlich. Das gleichzeitige Auftreten mehrerer solcher Fehler kann zu einem wesentlichen bzw. kritischen Fehler führen.

© bitExpert AG // Erstellt am 01.11.2025 // V 2.96

20.4. Die Einordnung der Fehler in die verschiedenen Klassen erfolgt durch bitExpert nach billigem Ermessen unter angemessener Berücksichtigung der Auswirkungen, die der betreffende Fehler auf den Geschäftsbetrieb des Auftraggebers hat, sowie der Interessen des Auftraggebers.

20.5. Sofern absehbar ist, dass sich ein kritischer oder wesentlicher Fehler nicht innerhalb der in vorstehendem Absatz definierten Zeiträume beheben lässt, wird bitExpert dies dem Auftraggeber mitteilen und eine Schätzung des Zeitraums zur Behebung des Fehlers abgeben. Sofern bitExpert möglich, wird diese eine Behelfslösung bereitstellen.

21. Gewährleistung

21.1. bitExpert leistet Gewähr dafür, dass die Arbeitsergebnisse frei von Sachmängeln sind. Im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung ist sie insbesondere verpflichtet, Fehlermeldungen nachzugehen und Mängel zu beseitigen (Nachbesserung). bitExpert ist berechtigt, statt der Nachbesserung die Ersatzlieferung zu wählen.

21.2. Die Fehlerbeseitigung hat im Rahmen der Planungsphase innerhalb einer angemessenen Frist, im Rahmen der Umsetzungsphase innerhalb der Beseitigungszeit zu erfolgen, die sich jeweils aus der Einordnung der Fehler in die nach Ziffer 20 festgelegten Fehlerklassen ergeben.

21.3. Gelingt bitExpert die Beseitigung eines Fehlers nicht innerhalb der in Abs. 2 genannten Beseitigungszeit und auch nicht innerhalb einer weiteren vom Auftraggeber gesetzten angemessenen Nachfrist, so ist der Auftraggeber berechtigt, die gesetzlichen Gewährleistungsrechte geltend zu machen, insbesondere vom Vertrag zurückzutreten sowie Schadensersatz wegen Nichterfüllung zu verlangen. Das Recht zur Selbstvornahme steht ihm unter den Voraussetzungen des § 637 BGB zu.

22. Eskalationsverfahren

22.1. Im Falle von Meinungsverschiedenheiten werden sich die Parteien vor dem Beschreiten des Rechtswegs bemühen, über die Projektleiter eine einvernehmliche Lösung zu finden. Sollte auf dieser Ebene keine Lösung gefunden werden, wird die Angelegenheit auf die Geschäftsführungsebene eskaliert. Lässt sich eine einvernehmliche Lösung auch auf Geschäftsführungsebene nicht finden, werden die Parteien ein Schlichtungsverfahren vor der Schlichtungsstelle der Deutschen Gesellschaft für Recht und Informatik e.V. (DGRI e.V. - www.dgri.de) durchführen. Örtlich ist die Schlichtungsstelle der DGRI zuständig, die dem Sitz von bitExpert am nächsten ist. Nach dessen Scheitern steht den Parteien der Rechtsweg offen.

22.2. Das Recht der Parteien, um einstweiligen Rechtsschutz nachzusuchen, bleibt unberührt.

© bitExpert AG // Erstellt am 01.11.2025 // V 2.96

Teil C: Besondere Bedingungen Software-Support

Diese Bedingungen gelten für die Erbringung von Leistungen für das im Support-Auftrag bezeichnete Softwareprodukt durch bitExpert.

1. Vertragsgegenstand

1.1. Die von bitExpert zu erbringenden Leistungen setzen sich zusammen aus Leistungen für die Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft der Software (Fehlerbeseitigung) sowie aus sonstigen Leistungen zur Anpassung und Fortentwicklung der Software nach den Wünschen und Bedürfnissen des Auftraggebers und allgemeine Unterstützung der Anwendungsnutzer oder des Systembetreibers (sonstige Leistungen).

1.2. Beauftragungen im Sinne dieser Supportleistungen werden über ein Ticket-System, E-Mail oder Telefonanruf erteilt.

1.3. Fehler bzw. Störungen an der Hardware bzw. des Hostings sind nicht Bestandteil des Supportvertrages und fallen nicht in den Verantwortungsbereich von bitExpert.

2. Fehlerbeseitigung

2.1. bitExpert wird Fehler der Software, die während der Laufzeit des Software-Supportvertrages auftreten, nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen beseitigen.

2.2. bitExpert wird die Fehlerbeseitigung ausschließlich innerhalb der folgenden Servicezeiten erbringen: Werktags von Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr. Die in den folgenden Absätzen genannten Reaktions- und Beseitigungsfristen laufen nicht außerhalb der Servicezeiten.

2.3. An dem Softwareprodukt auftretende Fehler sind in die nachfolgenden Klassen einzuordnen und anschließend nach den Reaktionszeiten und Wiederherstellungszeiten abzuarbeiten.

- Kritischer Fehler (Priorität 1): Die ordnungsgemäße Nutzung der Software oder wesentlicher Teile ist ausgeschlossen. Der Betriebsablauf ist derart beeinträchtigt, dass eine sofortige Abhilfe notwendig ist.
- Wesentlicher Fehler (Priorität 2): die Nutzung der Software ist derart beeinträchtigt, dass eine vernünftige Arbeit mit der Software nicht mehr oder nur unter unverhältnismäßig großem Aufwand möglich ist. Eine kurzfristige Abhilfe ist erforderlich. Das gleichzeitige Auftreten mehrerer wesentlicher Fehler kann zu einem kritischen Fehler führen.
- Sonstiger Fehler (Priorität 3): Die Nutzung der Software ist nicht wesentlich beeinträchtigt, eine Behebung ist zwar notwendig, jedoch nicht dringlich. Das gleichzeitige Auftreten mehrerer solcher Fehler kann zu einem wesentlichen bzw. kritischen Fehler führen.

© bitExpert AG // Erstellt am 01.11.2025 // V 2.96

2.4. Die Einordnung der Fehler in die verschiedenen Klassen erfolgt durch bitExpert nach billigem Ermessen unter angemessener Berücksichtigung der Auswirkungen, die der betreffende Fehler auf den Geschäftsbetrieb des Auftraggebers hat, sowie der Interessen des Auftraggebers.

2.5. Sofern absehbar ist, dass sich ein kritischer oder wesentlicher Fehler nicht innerhalb der in vorstehendem Absatz definierten Zeiträume beheben lässt, wird bitExpert dies dem Auftraggeber mitteilen und eine Schätzung des Zeitraums zur Behebung des Fehlers abgeben. Sofern bitExpert möglich, wird diese eine Behelfslösung bereitstellen.

2.6. bitExpert ist berechtigt, die Supportleistungen im Wege der Fernwartung oder Ferndiagnose zu erbringen, sofern dies für den Auftraggeber keinen Nachteil darstellt, insbesondere den zeitlichen Rahmen einer Erbringung der entsprechenden Supportleistung vor Ort nicht überschreitet, keine Risiken für die IT-Sicherheit bestehen und die technischen Voraussetzungen gegeben sind. Der Auftraggeber ist verpflichtet, einen Root-Remote-Zugang über VPN oder SSH zur Verfügung zu stellen, welcher bitExpert die Erbringung der Supportleistungen uneingeschränkt ermöglicht.

3. Sonstige Leistungen

3.1. bitExpert wird auf Wunsch des Auftraggebers aufgrund eines gesonderten Auftrags sonstige und Anpassungs- und Fortentwicklungsleistungen an der Software ausführen, insbesondere:

- Veränderungen an der Software oder den Schnittstellen, insbesondere Anpassung an neue Produkte und Services sowie an geänderte Betriebsabläufe des Auftraggebers
- Anpassung der Software an eine geänderte Hardware und/oder Software-Umgebung des Auftraggebers
- Sonstige Anpassungen, Ergänzungen und Erweiterungen der Software nach Anforderung des Auftraggebers, insbesondere auch erstmalige Installation und Einrichtung von noch nicht vorhandenen Anwendungen bzw. Produkten
- Unterstützung der Anwendungsnutzer und Systembetreiber
- Prüfung von Systemverhalten;
- Nachstellen von Anwendungsszenarien
- Datenrekonstruktion

4. Laufzeit und Kündigung

4.1. Sofern im Auftrag nicht anders vereinbart, läuft der Software-Supportvertrag zunächst fest für einen Zeitraum von einem Jahr ab Vertragsschluss. Anschließend verlängert er sich automatisch für jeweils ein weiteres Jahr.

4.2. Beide Parteien sind berechtigt, den Vertrag bereits während der Festlaufzeit jeweils mit einer Frist von drei Monaten zum Vertragsende ordentlich zu kündigen.

© bitExpert AG // Erstellt am 01.11.2025 // V 2.96

4.3. Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor,

- wenn sich die Vermögenslage der jeweils anderen Partei wesentlich verschlechtert.
- wenn über das Vermögen der jeweils anderen Partei ein Insolvenzverfahren eröffnet wird oder die Eröffnung eines solchen Verfahrens mangels Masse abgelehnt wird, oder wenn der zugrundeliegende Softwareüberlassungsvertrag durch Kündigung, Rücktritt, Anfechtung oder auf sonstige Weise beendet wird.
- wenn die Software mit dem System des Auftraggebers aus Kompatibilitäts- oder Versionsgründen nicht mehr lauffähig ist.

4.4. Jede Kündigung bedarf der Schriftform.

5. Vergütung

5.1. Es kann je nach Vertragsgegenstand eine monatliche Mindest-Pauschale für den Support veranschlagt werden, gegen diese die jeweiligen monatlich tatsächlich erbrachten Arbeitsstunden aufgerechnet werden. Gegebenenfalls kann je nach Vertragsgegenstand eine Supportbereitstellungspauschale ermessen werden.

Teil D: Besondere Bedingungen Beratung

Diese Bedingungen gelten für die Beratung und umfassende Betreuung des Auftraggebers im Bereich der Informationstechnologie im Sinne einer Dienstleistungsvereinbarung.

1. Beratungsleistungen

1.1. bitExpert erbringt beratende und unterstützende Leistungen („Beratungsleistungen“) nach den Anweisungen des Auftraggebers sowie in Abstimmung mit diesem. Die Beratungsleistungen werden im Auftrag näher konkretisiert und beschrieben. Die Beratungsleistungen können insbesondere folgende Leistungen umfassen:

- Beratung zur Digitalisierung und Prozessoptimierung
- Proaktive Bereitstellung von fachbezogenem Know-how
- Projektplanung und Projektvorbereitung, insbesondere:
  - Ausschreibung des Projekts
  - Durchführung einer Due-Diligence-Prüfung
  - Vertragsverhandlungen und Vertragsabschluss
  - Unterstützung bei der Erstellung von Bedarfs- und Durchführbarkeitsanalysen

© bitExpert AG // Erstellt am 01.11.2025 // V 2.96

- Sondierung des entsprechenden Anbietermarktes und Unterstützung bei der Durchführung der Ausschreibung und der Due-Diligence-Prüfung
- Unterstützung bei der Erstellung des Lastenhefts
- Unterstützung bei der Prüfung des erstellten Pflichtenhefts hinsichtlich seiner Schlüssigkeit und Umsetzbarkeit
- Begleitende Projektüberwachung während der Erstellungsphase hinsichtlich Erfüllung der Anforderungen des Pflichtenhefts und Einhaltung des Zeitplans
- Unterstützung bei der Abnahme des Projektgegenstands

2. Leistungserbringung

2.1. bitExpert erbringt die Beratungsleistungen mit größtmöglicher Sorgfalt und Gewissenhaftigkeit. Nach Absprache und sofern im Einzelfall sinnvoll, berücksichtigt bitExpert dabei allgemeine Verfahrensbeschreibungen und Industriestandards (zum Beispiel ITIL, DIN) sowie gegebenenfalls spezifische Bestimmungen, Methoden und Anwendungspraktiken des Auftraggebers.

2.2. bitExpert ist in der Einteilung der Arbeitszeit und der Wahl des Leistungsortes frei.

Teil E: Besondere Bedingungen Hosting-Support

bitExpert ist Vertragspartner von renommierten Anbietern von Cloud-Services und Rechenzentren. Im Rahmen der Hosting-Leistungen bietet bitExpert dem Auftraggeber an, diese Serverkapazitäten zu nutzen.

1. Leistungen

1.1. bitExpert überlässt dem Auftraggeber den mengenmäßig in Gigabyte (GB) vertraglich vereinbarten Speicherplatz auf einem beliebigen Speichermedium (zum Beispiel Festplatte), die vertraglich vereinbarte Anzahl an CPU-Kernen sowie den vertraglich vereinbarten Mindest-Traffic zur Nutzung im Rahmen der nachfolgenden Bestimmungen.

1.2. bitExpert wird dem Auftraggeber einen virtuellen Server, d.h. Speicherplatz auf einem gegebenenfalls auch von anderen Auftraggebern genutzten oder nutzbaren Speichermedium (Variante ,,Web-Hosting“), oder einen (Cloud-) Server, der nur dem Auftraggeber zur Verfügung steht (Variante ,,Web-Housing“), zur Verfügung stellen.

2. Leistungspflichten

2.1. bitExpert ermöglicht dem Auftraggeber den Zugang zu einer flexibel virtualisierten Infrastruktur (IaaS „Infrastructure as a Service“) auf nicht für diese ausschließlich nutzbare Server, Storage-

© bitExpert AG // Erstellt am 01.11.2025 // V 2.96

Devices, Netzwerke etc. und stellt ihm diese zur Verfügung. Die Leistungen werden in Echtzeit bereitgestellt, verwaltet und nach Nutzung abgerechnet.

2.2. bitExpert wird die Systemauslastung der Server beim Auftraggeber kontinuierlich mit Hilfe eines speziellen Monitoring-Programms überwachen, um Ausfallrisiken frühzeitig zu erkennen. Hierbei wird bitExpert Schwellenwerte einrichten, bei deren Überschreiten bitExpert unverzüglich Kenntnis erhält. Darüber hinaus wird bitExpert an Werktagen von Montag bis Freitag einmal täglich die Systemauslastung überprüfen.

2.3. bitExpert erstellt täglich Backups von den Datenbanken, Logfiles und sonstigen Daten, wobei jeweils am 8. Tag das Backup des ersten Tages überschrieben wird. Die Backups werden auf den Servern des jeweiligen Hosters gespeichert.

2.4. bitExpert prüft regelmäßig und kontinuierlich das System des Auftraggebers im Hinblick auf bestehende Zertifikate und deren Gültigkeit, sowie das Vorhandensein und die Richtigkeit von Einträgen von Berechtigungen im Rahmen der Domainverwaltung. Bei Abweichungen des Ist-Zustands vom Soll-Zustand berichtigt bitExpert die jeweiligen Einträge, bzw. holt die entsprechenden Zertifikate ein oder verlängert diese. Sofern hierbei Kosten bei Dritten entstehen, trägt diese der Auftraggeber.

2.5. bitExpert installiert Sicherheitsupdates auf dem System des Auftraggebers, nachdem die Updates vom jeweiligen Anbieter zur Verfügung gestellt werden. Zeitpunkt und Umfang der Updates richten sich nach billigem Ermessen von bitExpert.

2.6. bitExpert stellt sicher, dass die bereits installierte Software jeweils an den neuesten Stand der Technik angepasst und ein einheitlicher Release-Stand im System gewährleistet wird. Zu diesem Zweck wird sie dem Auftraggeber jeweils neue Programmversionen der bestehenden Anwendungen und Programme zur Verfügung stellen und installieren (remote). Gegenstand der nach diesem Vertrag geschuldeten Serviceleistungen ist die jeweils aktuelle Programmversion.

2.7. bitExpert wird auf Wunsch des Auftraggebers aufgrund eines gesonderten Auftrags sonstige und Anpassungs- und Erweiterungsleistungen an der Server-Infrastruktur ausführen, insbesondere:

2.7.1. Anpassungen der Serverkonfiguration oder der Betriebssystemdienste, insbesondere Anpassung an neue Produkte, Updates und Services sowie an geänderte Betriebsabläufe des Auftraggebers

2.7.2. Sonstige Anpassungen, Ergänzungen und Erweiterungen der Server-Infrastruktur nach Anforderung des Auftraggebers, insbesondere auch erstmalige Installation und Einrichtung von noch nicht vorhandenen Systemen und Diensten.

3. Pflichten des Auftraggebers / Nutzung der Leistungen

3.1. bitExpert ist nicht verpflichtet, die vom Auftraggeber übermittelten und gespeicherten Informationen zu überwachen oder nach Umständen zu forschen, die auf eine rechtswidrige Tätigkeit hindeuten.

© bitExpert AG // Erstellt am 01.11.2025 // V 2.96

bitExpert hat keine regulative Möglichkeit, den Inhalt der auftraggeberseitigen Infrastruktur zu bestimmen, insbesondere keinen administrativen Zugang.

3.2. Der Auftraggeber ist verpflichtet, einen gegebenenfalls mit den Leistungen von bitExpert in Zusammenhang stehenden Internetauftritt sowie die der Öffentlichkeit zugänglichen betroffenen Inhalte unter Beachtung der entsprechend anwendbaren Vorschriften (insbesondere Impressumspflicht gemäß § 5 TMG, § 55 RStV, DL-Info V) zu kennzeichnen. Der Auftraggeber stellt bitExpert von allen Ansprüchen frei, die auf einer Verletzung der vorgenannten Pflichten beruhen.

3.3. Der Auftraggeber verpflichtet sich, ohne ausdrückliches Einverständnis des jeweiligen Empfängers keine E-Mails, die Werbung enthalten, zu versenden oder versenden zu lassen (vgl. bspw. § 7 Absatz 2 UWG, § 28 BDSG). Dies gilt insbesondere dann, wenn die betreffenden E-Mails mit jeweils gleichem Inhalt massenhaft verbreitet werden (sog. "Spamming").

3.4. Der Auftraggeber verpflichtet sich ferner die von bitExpert bereit gestellten Ressourcen unter anderem nicht für folgende Handlungen einzusetzen bzw. Vergleichbares Dritten zu ermöglichen:

- unbefugtes Ausspähen und Eindringen in fremde Rechnersysteme (zum Beispiel Hacking, Phishing, ARP-Spoofing, Webspoofing)
- Behinderung fremder Rechnersysteme durch Versenden/Weiterleitung von Datenströmen und/oder E-Mails, den Betrieb offener Mail-Relays (insbesondere Spam- Mail-Bombing, Stalking, Mail-Spoofing)
- Suche nach offenen Zugängen zu Rechnersystemen (zum Beispiel Portscanning)
- Fälschung von IP-Adressen (zum Beispiel DNS-, DHCP-, IP/MAC-, URL-Spoofing), Mail- und Newsheadern, sowie die Verbreitung von Viren, Würmern und Trojanern usw.
- Nutzung der Server zur Bereitstellung von IRC (Internet Relay Chat, zum Beispiel IRC Server, Bots, Bouncer), Anonymisierungsdiensten (zum Beispiel Tor, JAP, Proxyserver, Streaming-Diensten, Download-Services, P2P-Tauschbörsen) bzw. deren Verlinkung
- Unterbrechung oder Behinderung von Kommunikationsdiensten
- Begehung von Ordnungswidrigkeiten oder Straftaten
- die Erhebung, Nutzung und Verbreitung von rechts- und/ oder sittenwidrigen Inhalten (wie beispielhaft Pornographie, Extremismus, Urheberrechtsverletzungen, Gewaltdarstellungen)

3.5. Sofern der Auftraggeber gegen eine oder mehrere der genannten Verpflichtungen verstößt bzw. Dritte einen solchen Verstoß glaubhaft machen, ist bitExpert berechtigt, die Leistungserbringung unverzüglich zu sperren, solange die Rechtsverletzung bzw. der Streit mit dem Dritten andauert. Der Auftraggeber ist hierüber - soweit möglich vorab - zu unterrichten. Die Sperre ist auf bestimmte Leistungen zu beschränken, sofern dies entsprechend den technischen Möglichkeiten und dem Anlass nach sinnvoll ist. Sie darf nur aufrechterhalten werden, solange der Grund für die Sperre fortbesteht.

© bitExpert AG // Erstellt am 01.11.2025 // V 2.96

3.6. Setzt der Auftraggeber den Verstoß trotz Abmahnung bzw. Rüge fort und/oder ist ein Fortsetzen der Vertragsbeziehung bitExpert nicht mehr zumutbar, kann bitExpert den Vertrag aus wichtigem Grund kündigen. Weitergehende Schadensersatzansprüche bleiben hiervon unberührt.

3.7. Der Auftraggeber verpflichtet sich bitExpert von sämtlichen Ansprüchen freizustellen, die im Zusammenhang mit der Nutzung der jeweiligen Leistungen (insbesondere wegen möglicher Verstöße gegen die Lizenzbedingungen) erhoben werden.

3.8. Die Leistungen von bitExpert entbinden den Auftraggeber nicht von seiner Pflicht, die üblichen und anerkannten Sicherheitsstandards einzuhalten, wie zum Beispiel die Verwendung von regelmäßig aktualisierten Anti-Viren-Programmen, eine Plausibilitätsprüfung bei eingehenden Daten, die Datensicherung sowie die regelmäßige Änderung von Passwörtern und eine übliche Zugangskontrolle.

3.9. Der Auftraggeber hat bitExpert unverzüglich eintretende Änderungen vertragsrelevanter Angaben mitzuteilen. Hierzu gehören Angaben sowohl zu Adressen als auch zu Telefonverbindungen. Der Auftraggeber hat die ihm durch den Anbieter übermittelten Passwörter geheim zu halten und ist bei Verdacht des Missbrauchs durch nichtberechtigte Dritte verpflichtet, den Anbieter von diesem Verdacht in Kenntnis zu setzen.

4. Datenschutz und Datensicherung

4.1. Der Auftraggeber ist verpflichtet, die Zugangsdaten gegenüber unbefugten Dritten geheim zu halten. Insbesondere sind Benutzername und Passwort so aufzubewahren, dass der Zugriff auf diese Daten durch unbefugte Dritte unmöglich ist, um einen Missbrauch des Zugangs durch Dritte auszuschließen. Der Auftraggeber verpflichtet sich, den Anbieter unverzüglich zu informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass unbefugten Dritten das Passwort bekannt ist.

4.2. bitExpert wird zur Gewährleistung der Datensicherheit angemessene technische Lösungen einsetzen. Da ein vollständiger Schutz nicht gewährleistet werden kann, wird dem Auftraggeber unter anderem empfohlen, eigene Sicherungsmaßnahmen einzusetzen.

4.3. Der Auftraggeber wird darauf hingewiesen, dass es ihm obliegt, nach jedem Arbeitstag, an dem der Datenbestand durch ihn bzw. seine Erfüllungs- oder Verrichtungsgehilfen verändert wurde, eine Datensicherung (Backup-Verfahren) durchzuführen, wobei Daten, die auf den Servern von bitExpert abgelegt sind, nicht auf diesen sicherungsgespeichert werden dürfen. Der Auftraggeber hat eine vollständige Datensicherung insbesondere vor jedem Beginn der Leistungen von bitExpert oder vor der Installation von Hardware oder Software durchzuführen. Der Kunde ist im Übrigen verpflichtet jedes Programm, jede Software sowie jeden sonstigen Leistungsbestandteil sorgfältig auf Mangelfreiheit und Verwendbarkeit in seiner konkreten Situation zu testen, bevor er mit der operativen Nutzung beginnt.

4.4. Der Auftraggeber erkennt hiermit an, dass es sich bei der Leistungserbringung um eine Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO handeln kann. Insoweit ist der Auftraggeber für die Einhaltung der Vorschriften der DSGVO und anderer Vorschriften über den Datenschutz der Verantwortliche. In

© bitExpert AG // Erstellt am 01.11.2025 // V 2.96

diesem Fall ist bitExpert bereit, eine Vereinbarung zu Auftragsverarbeitung, mit dem Auftraggeber, abzuschließen.

4.5. Für die Einhaltung von Archivierungs- und Löschungsverpflichtungen (zum Beispiel handelsrechtlicher und steuerrechtlicher Art) ist der Auftraggeber verantwortlich. bitExpert ist berechtigt die vom Auftraggeber übermittelten und gespeicherten Informationen (Inhalte der auftraggeberseitigen Infrastruktur) nach Beendigung des Vertragsverhältnisses unverzüglich zu löschen. Sollten einer Löschung gesetzliche, satzungsmäßige oder vertragliche Aufbewahrungsfristen entgegenstehen, diese einen unverhältnismäßigen Aufwand erfordern oder die berechtigten Interessen des Auftraggebers beeinträchtigen, tritt an die Stelle der Löschung eine Sperrung.

5. Geschwindigkeit und Verfügbarkeit des Servers

5.1. bitExpert gewährleistet eine Erreichbarkeit der IT-Infrastruktur von 99,95 % im Jahresmittel. Hiervon ausgenommen sind Zeiten, in denen die Erreichbarkeit aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen, die nicht im Einflussbereich von bitExpert liegen (u.a. höhere Gewalt, Verschulden Dritter, sowie geplante Wartungsarbeiten und Softwareupdates) nicht einzuhalten ist. Dies gilt auch, sofern der Auftraggeber die bereitgestellten Systemkapazitäten vertragswidrig beansprucht.

5.2. bitExpert kann den Zugang zu den Leistungen vorübergehend einstellen oder beschränken, sofern die Sicherheit des Netzbetriebes, die Aufrechterhaltung der Netzintegrität (insbesondere die Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes) die Interoperabilität der Dienste oder datenschutzrechtliche Anforderungen dies erfordern.

5.3. bitExpert wird erforderliche Wartungsarbeiten in nutzungsarmen Zeiten durchführen, soweit dies möglich ist. Pro Quartal sollen die Wartungsarbeiten einen Zeitraum von 4 Stunden nicht überschreiten. Sollten längere vorübergehende Leistungseinstellungen oder -beschränkungen erforderlich sein, wird bitExpert den Auftraggeber über Art, Ausmaß und Dauer der Beeinträchtigung 8 Werktage zuvor unterrichten, soweit dies den Umständen nach objektiv möglich ist und die Unterrichtung die Beseitigung bereits eingetretener Unterbrechungen nicht verzögern würde. Die vorgenannten Einschränkungen gelten nicht als nichtverfügbare Zeiten.

5.4. Sollte es bei der Nutzung des Servers zu Störungen kommen, so wird der Auftraggeber den Anbieter von diesen Störungen unverzüglich in Kenntnis setzen.

5.5. Eine von bitExpert zu behebende Störung liegt nicht vor bei Beeinträchtigungen der Datenübertragung außerhalb des von bitExpert betriebenen Datennetzes, zum Beispiel durch Leitungsausfall oder -störung bei anderen Providern oder Telekommunikationsanbietern.

5.6. Nicht als Zeiten der Nichtverfügbarkeit gelten weiter Zeiträume, in welchen bitExpert aufgrund einer akuten Bedrohung ihrer Daten, Hardware- und/oder Softwareinfrastruktur bzw. der Daten, Hardware- und/oder Softwareinfrastruktur der Auftraggeber durch äußere Gefahren (zum Beispiel Viren, Trojaner) oder aufgrund einer erheblichen Gefährdung der Sicherheit des Netzbetriebes oder der Netzintegrität den Zugang zu einzelnen Produkten und/oder Leistungen einschränkt oder sperrt.

© bitExpert AG // Erstellt am 01.11.2025 // V 2.96

bitExpert wird bei einer solchen Entscheidung auf die berechtigen Interessen des Auftraggebers soweit möglich Rücksicht nehmen, diesen über die getroffenen Maßnahmen unverzüglich informieren, und alles Zumutbare unternehmen, um die Zugangsbeschränkung bzw. -sperrung unverzüglich aufzuheben.

5.7. Die Verantwortlichkeit von bitExpert für die zur Leistungserbringung verwendeten Komponenten endet an den Datenschnittstellen des Rechenzentrums zu den öffentlichen Datennetzen bzw. zum Datennetz des Auftraggebers, soweit aufgrund vertraglicher Vereinbarung eine direkte Verbindung zu dessen Datennetz besteht.

6. Mängelhaftung und sonstige Leistungsstörung

6.1. Bei der Überlassung des Speicherplatzes auf dem Webserver schließt bitExpert jegliche verschuldensunabhängige Haftung für anfängliche Mängel des Webservers aus. Spätere Einwendungen wegen offener oder verdeckter Mängel sind damit ausgeschlossen.

6.2. Die Haftung wegen Unterbrechung, Störung oder sonstiger schadensverursachender Ereignisse, die auf Telekommunikationsdienstleistungen des Anbieters oder Dritten, für die bitExpert haftet, beruhen, ist beschränkt auf die Höhe des für den Anbieter möglichen Rückgriffs gegen den jeweiligen Telekommunikationsdienstleistungsanbieter. bitExpert haftet nicht für die Funktionsfähigkeit der Telefonleitungen zu dem vertragsgegenständlichen Server, bei Stromausfällen und bei Ausfällen von Servern, die nicht in ihrem Einflussbereich stehen. Daneben gilt Ziffer 10 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (Teil A) der bitExpert uneingeschränkt.

7. Laufzeit und Kündigung

7.1. Sofern im Auftrag nicht anders vereinbart, läuft der Hostingvertrag zunächst fest für einen Zeitraum von einem Jahr ab Vertragsschluss. Anschließend verlängert er sich automatisch für jeweils ein weiteres Jahr.

7.2. Beide Parteien sind berechtigt, den Vertrag bereits während der Festlaufzeit jeweils mit einer Frist von drei Monaten zum Vertragsende ordentlich zu kündigen.

7.3. bitExpert kann den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn der Auftraggeber für zwei aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung der Preise bzw. eines nicht unerheblichen Teils der Preise oder in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Monate erstreckt, mit der Bezahlung des Entgeltes in Höhe eines Betrages, der das Entgelt für zwei Monate erreicht in Verzug ist. bitExpert kann in diesem Fall zusätzlich einen sofort in einer Summe fälligen pauschalierten Schadensersatz in Höhe eines Viertels der bis zum Ablauf der regulären Vertragslaufzeit restlichen monatlichen Grundpauschale verlangen. Dem Auftraggeber bleibt der Nachweis eines geringeren Schadens vorbehalten.

© bitExpert AG // Erstellt am 01.11.2025 // V 2.96

8. Vergütung

8.1. Es kann je nach Vertragsgegenstand eine monatliche Mindest-Pauschale für den Support veranschlagt werden, gegen diese die jeweiligen monatlich tatsächlich erbrachten Arbeitsstunden aufgerechnet werden. Gegebenenfalls kann je nach Vertragsgegenstand eine Supportbereitstellungspauschale ermessen werden.

© bitExpert AG // Erstellt am 01.11.2025 // V 2.96