

# Bedingungen für Software-Pflege

## 1. Geltungsbereich

1.1. Die Durchführung von Pflegeleistungen für Software während der Vertragsdauer durch den Lieferanten erfolgt ausschließlich zu den vorliegenden Bedingungen. Die Beseitigung von Störungen an Geräten ist nicht Bestandteil des auf der Grundlage dieser Bedingungen zustande gekommenen Vertrages.

1.2. Von diesen Bedingungen abweichende Bedingungen des Kunden haben keine Gültigkeit.

1.3. Bezeichnung und Anzahl der in den Vertrag einbezogenen Software, deren Installationsort und die Vergütung ergeben sich aus dem Bestellschein bzw. der Auftragsbestätigung.

1.4. Die Erstellung von Software und eine Beratungstätigkeit hierüber sind nicht Gegenstand dieser Bedingungen.

## 2. Leistungsumfang

2.1. Der Lieferant beseitigt Programmfehler, hinsichtlich derer Nachforschungsansprüche des Kunden nicht bestehen, indem der Lieferant nach seiner Wahl dem Kunden Einzelkorrekturen, Einstellungsänderungen oder einen Änderungsstand der Software in angemessener Frist auf einem Datenträger oder durch Fernbetreuung zur Verfügung stellt. Ein Fehler liegt vor, wenn die Software die in ihrer Leistungsbeschreibung angegebenen Funktionen nicht erfüllt, falsche Ergebnisse liefert, ihren Ablauf unkontrolliert abbricht oder sich in anderer Weise nicht funktionsgerecht verhält, so daß die Nutzung der Software verhindert oder beeinträchtigt wird.

Zur Fehlerbehebung gehören die Fehleranalyse, die Eingrenzung der Fehlerursache und – soweit eine Fehlerbeseitigung mit vertretbarem Aufwand oder aus zeitlichen Gründen nicht möglich ist – eine Fehlerumgehung. Ein nicht vertretbarer Aufwand liegt vor, wenn der Fehler nur durch Neuprogrammierung von wesentlichen Teilen der Software beseitigt werden kann.

2.2. Die Pflege umfasst vorbeugende Maßnahmen zur Verbesserung der Software in ihrem organisatorischen Aufbau und Programmablauf nach Ermessen des Lieferanten bzw. Herstellers der Software sowie die Bereithaltung der Dokumentation auf dem jeweils neuesten Stand. Verbesserte Programmversionen ("updates") werden in von dem Lieferanten bzw. Hersteller festgelegten Zeitabständen entwickelt und dem Kunden nach Wahl des Lieferanten auf einem Datenträger oder durch Fernbetreuung zur Verfügung gestellt.

2.3. Gepflegt wird nur jeweils die jüngste vom Lieferanten bzw. Hersteller erstellte Standard-Programmversion. Der Kunde wird eine neue Programmversion übernehmen, es sei denn, daß die Übernahme mit unzumutbaren Nachteilen für ihn verbunden ist.

2.4. Der Lieferant erbringt ferner folgende Leistungen:

- Bereithaltung von Fachpersonal
- zentrale Fax- bzw. Anrufannahme mit gezielter Weiterleitung und Rückrufüberwachung
- Unterstützung bei der Störungsanalyse durch Fernbetreuung, d. h. telefonisch oder mit Hilfe der Datenfernübertragung (DFÜ)
- telefonische Beratung zur Störungsbeseitigung
- telefonische Beratung zur Störungsvermeidung
- Rückruf-Reaktionszeit in der Regel innerhalb von acht Arbeitsstunden des Lieferanten
- Information über vorhandene aktualisierte Stände der Software

2.5. Nachfolgende Beratungsleistungen erbringt der Lieferant, soweit im Bestellschein bzw. der Auftragsbestätigung ausdrücklich vereinbart:

- telefonische Beratung zu Bedienungsfragen und Fragen der optimalen Nutzung der Software
- Informationen über Beratungs-, Unterstützungsmöglichkeiten der Hersteller oder sonstiger Know-how-Träger
- Unterstützung bei der Rekonstruktion von Software-Ständen und -Daten nach einem technischen Defekt, soweit eine zeitaktuelle Datensicherung beim Kunden vorhanden ist

2.6. Der Lieferant liefert neue Programmstände mit Leistungs- und Funktionserweiterungen gegebenenfalls einschließlich der Nutzungsmöglichkeit neuer Technologien ("upgrades"), soweit vorhanden und im Bestellschein bzw. der Auftragsbestätigung ausdrücklich vereinbart.

2.7. Die Pflegeleistungen dienen der Erhaltung der Funktionsfähigkeit der Software, schließen jedoch keine Garantie einer stets störungs- und unterbrechungsfreien Arbeitsweise der Software ein. Auch kann der Lieferant bei Störungen in der Software Dritter keine Fehlerbeseitigungsfristen erklären, da der Lieferant auf die Störungsbeseitigung durch den Hersteller keinen Einfluß hat.

2.8. Nicht Bestandteil der Leistungen ist die Lieferung bzw. Pflege neuer oder geänderter Beispieldatenbestände bzw. Datenvorlagen, selbst wenn diese Bestandteil des Software-Überlassungsvertrages waren. Gleiches gilt für die Datenbestände des Kunden.

## 3. Nutzungsrechte an gepflegten Programmversionen

3.1. Der Lieferant räumt dem Kunden das nicht übertragbare nicht ausschließliche und zeitlich unbegrenzte Recht ein, die gepflegte Programmversion nebst Dokumentation innerhalb der Bundesrepublik Deutschland in unveränderter Form durch ganzes oder teilweises Laden, Anzeigen, Ablaufen oder Speichern in dem Umfang selbst zu nutzen, wie dem Kunden vom Lieferanten das Nutzungsrecht an der Vorversion der gepflegten Programmversion eingeräumt war. Beabsichtigt der Kunde, die gepflegte Programmversion anderweitig zu nutzen, bedarf dieses der vorherigen Zustimmung des Lieferanten und einer Ergänzung des Vertrages.

3.2. Die Benutzerdokumentation kann elektronisch gespeichert geliefert werden.

3.3. Eine weitergehende Nutzung der Software und Benutzerdokumentation, insbesondere eine Modifizierung oder Vervielfältigung ist nicht gestattet, es sei denn zum eigenen Gebrauch des Kunden zu Archivierungs- und Sicherungszwecken. Die gedruckte Benutzerdokumentation darf in keinem Fall vervielfältigt werden. Der Kunde hat alphanumerische Kennungen, Marken und Urheberrechtsvermerke unverändert zu lassen und über den Verbleib des externen Datenträgers Aufzeichnungen zu führen, die der Lieferant einsehen kann.

3.4. Der Kunde hat für die Sicherung der Programme und Daten der installierten Software eigenverantwortlich Sorge zu tragen.

3.5. Die Rückübersetzung der Software in andere Codeformen (De-kompilierung) ist nur im Rahmen des § 69 e Urheberrechtsgesetz zulässig. Die in dieser gesetzlichen Bestimmung angesprochenen Handlungen dürfen nur dann Dritten überlassen werden, wenn der Lieferant nach Ablauf einer angemessenen Überlegungsfrist nicht bereit ist, die gewünschte Herstellung der Interoperabilität gegen ein angemessenes Entgelt vorzunehmen.

3.6. Schutzrechts- oder sonstige Rechteinhabervermerke auf den Datenträgern und der Benutzerdokumentation dürfen nicht entfernt werden.

3.7. Das Eigentum an der mit der gepflegten Programmversion überlassenen Benutzerdokumentation nebst Begleitmaterialien verbleibt bei dem Lieferanten.

3.8. Dem Kunden wird durch diesen Vertrag nicht das Recht eingeräumt, den Namen bzw. Marken des Lieferanten zu gebrauchen.

3.9. Werden dem Kunden in den die gepflegte Programmversion betreffenden Lizenzbedingungen des Herstellers weitergehende Nutzungsrechte eingeräumt oder Nutzungsrechtsbeschränkungen auferlegt als in diesen Bedingungen des Lieferanten, so gelten die Nutzungsrechtsregelungen des Herstellers vorrangig.

## 4. Leistungen gegen gesonderte Vergütung

4.1. Nachfolgende Leistungen erbringt der Lieferant entsprechend seinen Möglichkeiten nach Vereinbarung mit dem Kunden gegen gesonderte Vergütung des Material- und Zeitaufwandes.

4.1.1. Lieferung von Datenträgern, Einweisung, Schulung, Installations- und Einrichtungsmaßnahmen gemäß den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Lieferanten;

4.1.2. Durchführung von Pflegeleistungen bzw. Bereitschaftsdienst außerhalb der normalen Geschäftszeit des Lieferanten;

4.1.3. Durchführung einzelner Pflegeleistungen am Aufstellungsort der Geräte, auf denen die zu pflegende Software eingesetzt ist;

4.1.4. Die Installation geänderter bzw. verbesserter Programmversionen sowie gegebenenfalls notwendige Anpassungen der Datenstrukturu-

ren und -bestände;

4.1.5. Fehlerbeseitigungen an nicht mehr gepflegten Programmversionen, wenn der Kunde die Übernahme einer neuen Programmversion gemäß Nummer 2.3 Satz 2 abgelehnt hat.

4.2. Wegezeiten, Reise- und Transportkosten in Zusammenhang mit Leistungen dieser Nummer 4 sind gemäß der jeweils gültigen Preisliste des Lieferanten zu vergüten.

## 5. Leistungsbeschränkungen

5.1. Der Lieferant ist zur Beseitigung eines Programmfehlers nicht verpflichtet, wenn der Kunde

- Änderungen oder Erweiterungen an der Software sowie Änderungen des Installationsortes der Software ohne Zustimmung des Lieferanten vornimmt oder Eingriffe in die Software von nicht durch den Lieferanten autorisiertes Personal vorgenommen werden;
- die Software nicht zu den vom Lieferanten bzw. dem Hersteller vorgegebenen Einsatzbedingungen nutzt.

5.2. Vom Kunden veranlaßte Änderungen und Erweiterungen der vom Lieferanten zu pflegenden Software, denen der Lieferant zugestimmt hat, dürfen nicht zu Leistungsänderungen, insbesondere Mehraufwand, führen.

## 6. Vergütung, Zahlungsbedingungen

6.1. Es gelten die Preise gemäß Vereinbarung im Bestellschein bzw. der Auftragsbestätigung. Im Fall der Leistungen gemäß Nummer 4 gelten die im Zeitpunkt der jeweiligen Vereinbarung gültigen Preise gemäß Preisliste des Lieferanten als vereinbart. Die Preise gelten ab Sitz des Lieferanten.

6.2. Die Vergütung für Pflegeleistungen gemäß Nummer 2 wird in monatlichen Beträgen berechnet und ist jeweils für ein Kalenderjahr im Voraus zu leisten. Die Vergütung ist, gegebenenfalls anteilig, erstmals ab dem Monat ohne Abzug fällig, in dem gem. Bestellschein bzw. der Auftragsbestätigung die Leistungen vom Lieferanten zu erbringen sind und danach jeweils zu Beginn eines Kalenderjahres sofort netto Kasse ohne Abzug nach Rechnungsstellung.

6.3. Der Lieferant behält sich vor, die Vergütung mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten bei Veränderung der die Kosten der Leistungen beeinflussenden Faktoren (z. B. Personal-, Material- und Arbeitsmittelkosten) zu erhöhen. Beträgt die Erhöhung mehr als 4,5 % der vereinbarten Vergütung innerhalb eines Jahres nach letztem Erhöhungsverlangen, kann der Kunde, wenn er Verbraucher ist, den Vertrag unter Einhaltung einer Frist von einem Monat zum Ende des Monats vor Inkrafttreten der Vergütungserhöhung kündigen.

6.4. Zu der Vergütung kommt die Umsatzsteuer in der jeweiligen gesetzlichen Höhe und anderweitige länderspezifische Abgaben bei Auslandsleistungen hinzu.

6.5. Die Rechnungen des Lieferanten für Leistungen gemäß Nummer 4 sind sofort netto Kasse ab Rechnungsdatum ohne Abzug zur Zahlung fällig.

6.6. Kommt der Kunde mit einer Zahlung in Verzug, werden Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe berechnet. Die Verzugszinsen können vom Lieferanten höher oder niedriger angesetzt werden, wenn der Lieferant eine Belastung mit einem höheren Zinssatz nachweist.

6.7. Der Kunde darf gegen Forderungen des Lieferanten nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Ist der Kunde Unternehmer, kann er ein Zurückbehaltungsrecht nur in den Fällen unbestrittener oder rechtskräftig festgestellter Ansprüche geltend machen.

## 7. Mitwirkung des Kunden

7.1. Der Kunde hat jede Leistung des Lieferanten unverzüglich zu untersuchen und zu prüfen, nachdem diese erbracht worden ist.

7.2. Der Kunde trifft im Rahmen des Zumutbaren die erforderlichen Maßnahmen zur Feststellung, Eingrenzung und Dokumentation der Programmfehler. Hierzu gehören insbesondere ein Fehlerbericht, ein Systemprotokoll und die Angabe der Eingabe- und Ausgabedaten.

7.3. Der Kunde wird dem Lieferanten zur Vornahme von Leistungen nach diesen Bedingungen ohne Wartezeit ungehinderten Zugang zu den Geräten, auf denen die zu pflegende Software eingesetzt ist, verschaffen.

7.4. Der Kunde stellt während der Dauer des Wartungsvertrages die Funktionsfähigkeit der Geräte, auf der die Software installiert ist, sicher.

7.5. Der Kunde wird vor Durchführung von Arbeiten des Lieferanten eine gesonderte Datensicherung durchführen.

7.6. Der Kunde trifft geeignete Maßnahmen für den Fall, daß die Software nicht störungsfrei arbeitet oder Leistungen vom Lieferanten nicht vertragsgemäß ausgeführt werden, und zwar insbesondere durch Ausweichverfahren, Datensicherung, fortlaufende Überprüfung der Ergebnisse, Störungsdiagnose und detaillierte Beschreibung des Störungsbildes. Daten müssen aus maschinenlesbarem Datenmaterial mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.

7.7. Auf Anforderung des Lieferanten stellt der Kunde bei der Vertragserfüllung Daten- und Telekommunikationseinrichtungen und das aus Gründen des Unfallschutzes erforderliche Personal unentgeltlich zur Verfügung. Leitungskosten trägt der Kunde.

7.8. Der Kunde wirkt insbesondere bei der Spezifikation von Leistungen und bei Tests mit. Der Kunde ermöglicht dem Lieferanten Zugang zum Liefergegenstand mittels Datenfernübertragung, soweit dies für den Kunden zumutbar ist.

7.9. Gelten für den Betrieb des Kunden oder den Aufstellungsort der Geräte, auf denen die zu pflegende Software eingesetzt ist, besondere Sicherheitsauflagen oder ähnliches, so wird der Kunde im Rahmen dieses Vertrages rechtzeitig und ohne Mehraufwand für den Lieferanten die notwendigen Voraussetzungen zur ungehinderten Vertragserfüllung schaffen.

7.10. Soweit erforderlich, beschafft der Kunde Genehmigungen Dritter.

7.11. Änderungen des Standortes der Geräte, auf denen die zu pflegende Software installiert ist, sind dem Lieferanten rechtzeitig mitzuteilen.

7.12. Der Kunde hält die ihm übergebene Dokumentation und gleich in welcher Form mitgeteilte Änderungen oder sonstige Mitteilungen auf dem neuesten Stand und archiviert diese.

## 8. Mängel der Pflegeleistung

8.1. Nimmt der Kunde eine mangelhafte Pflegeleistung ab, obwohl er den Mangel kennt, so stehen ihm die Mängelansprüche nur zu, wenn er sich seine Rechte wegen des Mangels bei der Annahme der Leistung vorbehält.

8.2. Für den Fall, dass der Kunde Unternehmer ist, gilt: Mängelansprüche verjähren in 1 Jahr ab Abnahme der Pflegeleistung, es sei denn, der Lieferant hat den Mangel arglistig verschwiegen

8.3. Im Falle eines Schadensersatzanspruches gilt, auch wenn der Kunde Verbraucher ist, die Bestimmung unter Ziffer 9.

## 9. Haftung, Aufwendungsersatz

Ansprüche des Kunden auf Schadenersatz sind ausgeschlossen mit folgenden Ausnahmen:

9.1. Der Lieferant haftet bei von ihm zu vertretender Verletzung von Leben, Körper, Gesundheit und bei vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Pflichtverletzung seiner gesetzlichen Vertreter, leitenden Angestellten oder einfachen Erfüllungsgehilfen. Bei grob fahrlässiger Pflichtverletzung seiner einfachen Erfüllungsgehilfen gegenüber einem Unternehmer ist die Haftung des Lieferanten auf den vertragstypischen, vernünftigerweise vorhersehbaren Schaden begrenzt.

9.2. Der Lieferant haftet bei schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, wobei die Haftung auf den vertragstypischen, vernünftigerweise vorhersehbaren Schaden begrenzt ist.

9.3. Für die Wiederherstellung von Daten haftet der Lieferant nur, wenn der Kunde durch angemessene Vorsorgemaßnahmen, insbesondere tägliche Anfertigung von Sicherungskopien aller Daten sichergestellt hat, daß diese Daten aus maschinenlesbarem Datenmaterial mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.

9.4. Ist der Kunde Verbraucher, haftet der Lieferant bei einer gewöhnlich fahrlässigen Pflichtverletzung, die nicht zu einer Verletzung von Leib und Leben geführt hat, auf das zweifache der monatlichen Vergütung für die Pflegeleistungen an der Software, die infolge der Pflichtverletzung nicht oder nicht vertragsgemäß benutzt werden kann bzw. ersetzt bis zu dieser Höhe vergebliche Aufwendungen des Kunden.

Für mittelbare Schäden und untypische Folgeschäden haftet der Lieferant bei gewöhnlicher Fahrlässigkeit nicht.

9.5. Die Haftung des Lieferanten ist nicht ausgeschlossen bzw. begrenzt, wenn er einen Mangel arglistig verschwiegen oder eine Garantie für die Beschaffenheit der Sache übernommen hat

9.6. Der Lieferant haftet nach dem Produkthaftungsgesetz.

## 10. Vertragsdauer

10.1. Der Vertrag beginnt zu dem in dem Bestellschein bzw. der Auftragsbestätigung festgelegten Datum und wird für die Dauer von mindestens zwei Jahren geschlossen. Der Vertrag verlängert sich jeweils zum folgenden Kalenderjahresende, wenn er nicht von einer Vertragspartei mit einer Frist von drei Monaten zum Vertragende gekündigt wird. Das Kündigungsrecht kann auch hinsichtlich eines Vertragsteils über einzelne Softwaremodule ausgeübt werden, soweit dies für den anderen Vertragspartner zumutbar ist und die Module funktionell trennbar sind.

10.2. Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt. Wichtige Kündigungsgründe des Lieferanten sind insbesondere,

- wenn er infolge einer von ihm nicht zu vertretenden Nichtbelieferung von neuen Programmversionen durch einen Vorlieferanten nicht leistungsfähig ist, obwohl der Lieferant alle zumutbaren Anstrengungen unternommen hat, die neuen Programmversionen zu beschaffen;
- wenn der Kunde an der zu pflegenden Software Eingriffe durchgeführt hat bzw. durch Dritte hat durchführen lassen;
- wenn der Kunde gegen eine Bestimmung der Nummer 3 verstößt;
- wenn vom Kunden veranlaßte Änderungen und Erweiterungen der vom Lieferanten zu pflegenden Software zu Leistungsänderungen des Lieferanten, insbesondere Mehraufwand, führen;
- wenn der Kunde die Übernahme einer neuen Programmversion gemäß Nummer 2.3 ablehnt;
- wenn der Kunde mit einem Monatsbeitrag oder einem nicht unerheblichen Teils eines Monatsbetrages länger als zwei Monate im Verzug ist.

10.3. Jede Kündigung bedarf der Schriftform.

## 11. Ausführungsgenehmigungen

Die Ausfuhr der Liefergegenstände und des technischen Know-hows kann in- und ausländischen – insbesondere US-amerikanischen – Ausfuhrkontrollbestimmungen unterliegen. Der Kunde verpflichtet sich, alle einschlägigen Ausfuhrkontrollbestimmungen zu beachten und diese Verpflichtung einem eventuellen Abnehmer gleichfalls aufzuerlegen.

## 12. Nebenabreden, Vertragsänderungen und -ergänzungen, Form

Nebenabreden, Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Diese Schriftformbestimmung kann nur durch eine schriftliche Vereinbarung aufgehoben werden.

## 13. Gerichtsstand, Rechtswahl, Vertragssprache

13.1. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist das für den Sitz des Lieferanten zuständige Gericht, soweit der Kunde Kaufmann ist oder der Kunde bei Vertragsabschluß seinen Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort aus dem Inland verlegt oder sein

Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthaltsort zum Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist.

13.2. Die Vertragsbeziehungen der Vertragspartner unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Anwendung des Wiener UNCITRAL-Übereinkommens über internationale Warenkaufverträge vom 11. April 1980 und die Anwendung des deutschen Kollisionsrechts ist ausgeschlossen.

13.3. Die Vertragssprache ist deutsch.

## 14. Salvatorische Klausel

14.1. Wenn der zu diesen Bedingungen abgeschlossene Vertrag eine Lücke enthält oder eine Bestimmung ganz oder teilweise unwirksam ist oder wird, so bleibt der Vertrag im Übrigen wirksam.

14.2. Beruht die Unwirksamkeit nicht auf einem Verstoß gegen das AGB-Gesetz, gilt anstelle der fehlenden oder unwirksamen Bestimmung eine Bestimmung als vereinbart, die dem von den Vertragspartnern ursprünglich beabsichtigten wirtschaftlichen Zweck der fehlenden oder unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.

14.3. Der Vertrag ist jedoch in vollem Umfang unwirksam, wenn das Festhalten an ihm auch unter Berücksichtigung der gemäß Nr. 14.2 vorgesehenen Änderung eine unzumutbare Härte für einen Vertragspartner darstellen würde.

## 15. Allgemeine Bestimmungen

15.1. Erfüllungsort für Zahlungen des Kunden ist Hamburg.

15.2. Ist der Kunde eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich rechtliches Sondervermögen, so sind die nach diesen Bedingungen einem Kaufmann gegenüber anzuwendenden Bestimmungen gleichfalls anzuwenden.

15.3. Der Lieferant ist berechtigt, seine Leistungen durch Subunternehmer erfüllen zu lassen.

15.4. Der Kunde darf seine Rechte und Pflichten aus dem zu diesen Bedingungen abgeschlossenen Vertrag nur mit schriftlicher Zustimmung des Lieferanten übertragen. Gleiches gilt für die Abtretung seiner Rechte aus diesem Vertrag.

15.5. Der Kunde hat seinen Wohnsitz- oder Sitzwechsel sowie Änderungen in der Rechtsform und den Haftungsverhältnissen seines Unternehmens dem Lieferanten unverzüglich anzuzeigen.

15.6. Hat der Kunde seinen (Wohn-)Sitz außerhalb der Bundesrepublik Deutschland, aber innerhalb der Europäischen Union, ist er zur Einhaltung der umsatzsteuerrechtlichen Bestimmungen der Europäischen Union verpflichtet. Der Kunde ist verpflichtet, seine Umsatzsteueridentifikationsnummer dem Lieferanten bekannt zu geben und die notwendigen Auskünfte bezüglich seiner Unternehmereigenschaft, der Verwendung und des Transports der Liefergegenstände und der statistischen Meldepflicht an den Lieferanten zu erteilen.

15.7. Der Kunde willigt hiermit ein, daß im Rahmen der Vertrags- und Geschäftsbeziehung bekannt gewordene Daten im Sinne des Datenschutzgesetzes vom Lieferanten gespeichert und verarbeitet werden, soweit dies zur Durchführung des Vertrages, insbesondere zur Auftragsabwicklung und Kundenbetreuung, notwendig ist, wobei die Interessen des Kunden zu berücksichtigen sind.