

Allgemeine Geschäftsbedingungen der KBR Kompensationsanlagenbau GmbH Softwarepflege- und Hotlinevertrag

Stand Mai 2022

3. AGB KBR Softwarepflegevertrag und Hotlinevertrag

§ 1 Geltungsbereich, Gegenstand

1) Unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten ausschließlich. Entgegenstehende oder von unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichende Bedingungen des Kunden erkennen wir nicht an, es sei denn wir hätten ausdrücklich schriftlich ihrer Geltung zugestimmt. Unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten auch dann, wenn wir in Kenntnisentgegenstehender oder von unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichender Bedingungen des Kunden die vereinbarten Leistungen an den Kunden vorbehaltlos erbringen.

2) Wir bezeichnen uns nachstehend als Anbieter.

3) Der Anbieter führt keine Datensicherung durch. Die Datensicherung ist ausschließlich Sache des Kunden.

4) Nicht von diesem Vertrag umfasst sind die erstmalige Installation der Software, die Einweisung und Schulung des Personals des Kunden, der Wechsel der Hardware oder des Betriebssystems des Kunden sowie individuelle Anpassungen der Software. Dies gilt auch für die Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch Fehlbedienung seitens des Kunden, durch fehlerhafte Hardware, durch eine Unterbrechung der Stromversorgung, durch Einwirkung Dritter oder durch höhere Gewalt verursacht werden. Diese Leistungen können im Einzelfall gegen gesonderte Vergütung nach den aktuellen Stundensätzen des Anbieters vereinbart und abgerechnet werden.

§ 2 Änderung in der Systemstruktur

Etwaige Änderungen in der Systemstruktur werden mit dem auf die Änderung (Unterzeichnung des Vertrags und Übergabe der erforderlichen Zugangsdaten) folgenden Monatsersten berücksichtigt. Es erfolgt eine Anpassung in Form der Nachberechnung entsprechend den vereinbarten Vergütungssätzen. Zum Jahresende erfolgt jährlich eine Überprüfung der Systemstruktur des Kunden. Der Kunde ist insoweit zur Auskunft verpflichtet. Soweit sich hieraus Änderungen in der Systemstruktur ergeben, erfolgt eine Aktualisierung, Neuberechnung anhand der vorstehenden Vergütungsregelungen und Verrechnung mit den geleisteten Vorauszahlungen. Für die nachfolgende Vertragslaufzeit werden die Änderungen in der jährlichen Abrechnung entsprechend berücksichtigt. Damit wird eine jährliche Anpassung der zu entrichtenden Vergütung an die tatsächlichen Verhältnisse vorgenommen und gewährleistet.

§ 3 Verfügbarkeit

Werktags telefonischer Hotline-Service Mo-Do von 08:00-16:00 Uhr, Fr 08:00-12:30 Uhr, nicht an bayerischen Feiertagen. Die Reaktionszeit erfolgt innerhalb von 5 Werktagen.

§ 4 Hinweise zur Pflegeleistung bzw. Aktualitätsgarantie

Der Anbieter gestaltet Updates in der Regel so, dass diese Funktionen und Merkmale der vorherigen Version in gleichem oder ähnlichem Umfang enthalten. Updates bzw. Upgrades können jedoch abweichende Funktionen und Merkmale enthalten und einer neuen Programmlogik unterliegen. Die Installation eines Updates bzw. Upgrades bedarf in jedem Einzelfall überlegter organisatorischer Vorbereitungen (siehe akt. Upgrade Leitfaden). Der Kunde ist verpflichtet, sich vor Installation eines Updates/Upgrades über unterschiedliche Leistungsmerkmale, Programmabläufe und Dateistrukturen sowie die Auswirkungen derselben auf seine konkrete Anwendung zu informieren. Der Anspruch des Kunden auf Pflegeleistung bzw. Aktualitätsgarantie ist nicht übertragbar.

§ 5 Pflegevoraussetzung

Voraussetzung für die Inanspruchnahme der Leistungen ist die Bezahlung der Gebühren. Jeweils Gegenstand des Softwarepflege- bzw. Hotlinevertrags ist die neueste vom Anbieter herausgegebene Software. Ist die Software durch den Kunden oder durch Dritte geändert worden, unterliegt sie nicht mehr den Pflegeleistungen. Ergänzend gelten die allgemeinen Auftragsbedingungen des Anbieters. Diese können optional eingesehen/angefordert werden.

§ 6 Datenschutz/Geheimhaltung

Der Kunde trägt, im Falle einer Fernwartung, die Verantwortung für die datenschutzrechtliche Zulässigkeit der Fernwartung durch den Anbieter. Der Anbieter ist insbesondere auf die Vorschrift des § 11 Abs. 5 BDSG hingewiesen. Der Anbieter wird, die mit der Fernwartung beauftragten

Mitarbeiter zur Einhaltung von Datenschutz und Geheimhaltung verpflichten und über die Konsequenzen eines Missbrauchs belehren. Der Kunde ist damit einverstanden, dass seine Daten im Sinne des Datenschutzgesetzes gespeichert und/oder verarbeitet werden soweit dies im Rahmen der Auftragsbefreiung zweckmäßig ist.

Die Parteien verpflichten sich gegenseitig zur Einhaltung der einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere der Vorschriften des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) sowie des Telekommunikationsgesetzes in der jeweils gültigen Fassung und stellen sicher, dass alle von ihnen beauftragten Personen entsprechend § 5 BDSG belehrt und zur

Verschwiegenheit verpflichtet wurden. Die Parteien verpflichten sich gegenseitig, sämtliche im Rahmen der Geschäftsbeziehung bekannt gewordenen Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse der jeweils anderen Partei vertraulich zu behandeln und auch über das Vertragsverhältnis hinaus geheim zu halten. Die Parteien sorgen dafür, dass alle Personen, die von ihnen zur Erfüllung des Auftrags beauftragt sind, diese Geheimhaltungsbestimmung beachten. Der Anbieter hat das Recht Kenn- und Passwörter sowie Zugangsdaten zum Zwecke der Leistungserbringung bei sich zu hinterlegen. Diese sind dem Kunden auf Verlangen mitzuteilen oder auszuhändigen.

§ 7 Mitwirkungspflichten/Remotezugang

1) Der Kunde benennt dem Anbieter einen sachkundigen Mitarbeiter (Systemverantwortliche(n)), der die zur Durchführung des Vertrages erforderlichen Auskünfte erteilen und Entscheidungen selbst treffen oder veranlassen kann.

2) Der Kunde verpflichtet sich, den Anbieter bei der Ausführung seiner Tätigkeiten zu unterstützen und in seiner Betriebssphäre alle mit der Auftragsausführung erforderlichen Voraussetzungen zu schaffen. Er wird dem Anbieter insbesondere die notwendigen Informationen zur Verfügung stellen und bei Bedarf einen Remotezugang auf das System ermöglichen. Er ist weiterhin verpflichtet, dem Anbieter die Nutzung der Hardware zu gestatten und - soweit dies notwendig ist - auch der darauf befindlichen Software. Der Kunde kann verlangen - bei Remotezugriff oder telefonischer Unterstützung nicht körperlich - dabei anwesend zu sein. Auf Wunsch des Anbieters stellt der Kunde fachkundiges Personal für die Unterstützung des Anbieters zur Verfügung. Der Kunde trägt selbst die Verantwortung dafür, dass eine aktuelle Datensicherung in geeigneter Form betrieben wird und eine zeitnahe und wirtschaftlich vernünftige Wiederherstellung von verlorengegangenen Daten gewährleistet ist. Insbesondere bei Neueinrichtungen und vor Beginn von Wartungs- und Reparaturarbeiten hat er in seinem Interesse eine Datensicherung durchzuführen. Der Kunde ist verpflichtet, angemessene und dem Stand der Technik entsprechende Schutzmaßnahmen zu treffen, um eine Beeinträchtigung von Daten durch Computerviren oder ähnliche Phänomene, die eine Unbrauchbarmachung von Daten herbeiführen, zu verhindern. Der Kunde verpflichtet sich, durch angemessene technische und organisatorische Maßnahmen dafür zu sorgen, dass die bestimmungsgemäße Nutzung von Software sichergestellt ist. Die Auswahl der Software-Programme für die beabsichtigte Anwendung erfolgt auf Risiko des Kunden. Der Kunde stellt sicher, dass die Nutzung der Vertragsleistungen durch ihn nicht zu einem Verstoß gegen geltendes Recht oder Rechte Dritter führt. Der Kunde verpflichtet sich, den Anbieter von Ansprüchen Dritter gleich welcher Art freizustellen, die im Zusammenhang mit einem vertragswidrigen Verhalten des Kunden oder dem vertragswidrigen oder strafbaren Gebrauch eines Vertragsgegenstandes durch den Kunden stehen. Die Freistellungsverpflichtung umfasst auch die Verpflichtung, den Anbieter von Rechtsverteidigungskosten (z.B. Gerichts- und Anwaltskosten) vollständig freizustellen. Bei schuldhaft vertragswidrigem Verhalten des Kunden oder vertragswidrigem oder strafbarem Gebrauch des Vertragsgegenstandes durch den Kunden ist der Anbieter berechtigt, das Vertragsverhältnis außerordentlich zu kündigen und Schadensersatz hinsichtlich des entgangenen Umsatzes bis zum vertragsgemäßen Ende der Vertragslaufzeit zu fordern. Der Kunde ist für die Einhaltung der gesetzlichen Regelungen für eine Ausfuhr der gelieferten Hard- und Software verantwortlich.

Weitergehende Schadenersatzsprüche bleiben unberührt.

§ 8 Abrechnung Stundenkontingent

Sofern ein Stundenkontingent (Paket Basic mit Service-Hotline Paket mit 3, 6, oder 12 Stunden oder Paket Comfort mit Service-Hotline Paket mit 6 oder 12 Stunden oder Paket Premium mit Service-Hotline Paket mit 35 Stunden)

Allgemeine Geschäftsbedingungen der KBR Kompensationsanlagenbau GmbH Softwarepflege- und Hotlinevertrag

Stand Mai 2022

vereinbart worden ist, so dient dieses zur freien Verfügung durch den Anbieter für alle Wartungs- und Servicearbeiten, welche dann ohne jegliche Auftragspflicht durch den Kunden vom Anbieter abgehandelt werden können. Der Kunde zahlt an den Anbieter eine pauschale jährliche Vergütung. Mit dieser Pauschale sind die entsprechenden Zeitstunden innerhalb der Servicezeiten abgegolten. Wartungs- und Servicearbeiten werden im 15-Minuten-Takt an-/abgerechnet. Ist das Stundenkontingent schon vor Ende der Vertragslaufzeit aufgebraucht, wird der Kunde informiert und er kann zu den gleichen Bedingungen weitere Stunden erwerben. Nicht in Anspruch genommenen Stunden verfallen nach einem Jahr.

§ 9 Folgende Leistungen sind nicht Gegenstand des Hotline Vertrages:

- Service für ältere Programmversionen (visual energy 3 und frühere Versionen)
- Kundenspezifische Sonderanpassungen und Sonderprogrammierungen
- Gewährleistung der Betriebssicherheit des Serversystems (Web- und SQL Server) bei dessen Bereitstellung durch den Kunden

§ 10 Schadensersatz

Der Anbieter haftet gegenüber dem Kunden für Schäden, die der Anbieter, seine gesetzlichen Vertreter, sonstige Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen in Erfüllung ihrer vertraglichen Pflichten vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht haben. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet der Anbieter nur, wenn Pflichten verletzt werden, die für die Erfüllung und Erreichung des Vertragszweckes wesentlich sind (Kardinalpflichten). Soweit eine Haftung dem Grunde nach besteht, ist die Ersatzpflicht auf den vertragstypischen vorhersehbaren Schaden begrenzt. Weitergehende Ansprüche des Kunden, gleich aus welchem Rechtsgrund, sind ausgeschlossen. Der Anbieter haftet insbesondere nicht für Mangelfolgeschäden oder sonstige Vermögensschäden des Auftraggebers, insbesondere nicht für entgangenen Gewinn und Schäden Dritter. Vorstehende Haftungsfreizeichnungen gelten nicht im Fall der Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit oder soweit das Produkthaftungsgesetz zur Anwendung kommt. Sofern die vertragliche Haftung des Anbieters ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung seiner Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen. Im Falle einer Inanspruchnahme des Anbieters ist ein etwaiges Mitverschulden des Kunden angemessen zu berücksichtigen. Das gilt insbesondere bei unzureichenden Fehlermeldungen oder unzureichender Datensicherung.

§ 11 Gewährleistung

- 1) Der Anbieter ist verpflichtet, Mängel an den vertragsgegenständlichen Leistungen unverzüglich zu beheben.
- 2) Für die Gewährleistung gelten im Übrigen die gesetzlichen Bestimmungen des Dienstvertragsrechts (§§ 611 ff. BGB).
- 3) Der Anbieter haftet nicht für die Funktionsfähigkeit der Telefonleitungen oder Internetverbindungen des Kunden zum Server, bei Stromausfällen und bei Ausfällen von Servern, die nicht in seinem Einflussbereich stehen.

§ 12 Geheimhaltung

- 1) Der Anbieter verpflichtet sich, über alle ihm im Rahmen der Vorbereitung, Durchführung und Erfüllung des Vertrages zur Kenntnis gelangten vertraulichen Vorgänge, insbesondere Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse des Kunden strengstens Stillschweigen zu bewahren und diese weder weiterzugeben noch auf sonstige Art zu verwerten. Dies gilt gegenüber jeglichen unbefugten Dritten, d. h. auch gegenüber unbefugten Mitarbeitern sowohl des Anbieters als auch des Kunden, sofern die Weitergabe von Informationen nicht zur ordnungsgemäßen Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen des Anbieters erforderlich ist. In Zweifelsfällen ist der Anbieter verpflichtet, den Kunden vor einer solchen Weitergabe um Zustimmung zu bitten.
- 2) Der Anbieter verpflichtet sich, mit allen von ihm im Zusammenhang mit der Vorbereitung, Durchführung und Erfüllung dieses Vertrages eingesetzten Mitarbeitern eine mit vorstehendem Absatz 1 inhaltsgleiche Regelung zu vereinbaren.

§ 13 Preisklausel

Der Anbieter ist berechtigt, die Vergütung für die von ihm angebotenen Leistungen nach billigem Ermessen (§ 315 BGB) erstmalig sechs Monate nach Abschluss dieses Vertrages zu erhöhen. Zu weiteren Erhöhungen der

Vergütung gemäß § 315 BGB ist der Anbieter berechtigt, wenn die letzte Preiserhöhung mindestens sechs Monate zurückliegt. Bei einer Preiserhöhung ist der Kunde berechtigt den vorliegenden Vertrag mit sofortiger Wirkung schriftlich zu kündigen.

§ 14 Laufzeit

Der Vertrag beginnt immer zum ersten des Folgemonats und endet nach zwölf Monaten. Wird der Vertrag nicht drei Monate vor Vertragsende schriftlich gekündigt so verlängert sich dieser automatisch um ein weiteres Jahr. Das Paket „light“ ist von dieser Regelung ausgenommen, da der Vertrag automatisch nach zwölf Monaten endet. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt für beide Seiten unberührt.

§ 15 Schlussbestimmungen

- 1) Auf den vorliegenden Vertrag ist ausschließlich deutsches Recht anwendbar.
- 2) Sofern der Kunde Vollkaufmann ist, wird für alle Streitigkeiten, die sich aus oder im Zusammenhang mit dem vorliegenden Vertrag ergeben, als Gerichtsstand Schwabach vereinbart, unabhängig von der sachlichen Zuständigkeit.
- 3) Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder die Wirksamkeit durch einen später eintretenden Umstand verlieren, bleibt die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen unberührt.