

Besondere Geschäftsbedingungen der Axians Networks & Solutions GmbH für die Softwarepflege

Stand 01.02.2014

1. Geltungsbereich

Die nachfolgenden Vertragsbedingungen der Axians Networks & Solutions GmbH („Axians“) für die Pflege von Software („AGB-Pflege“) finden auf alle Vertragsbeziehungen zu Kunden im Zusammenhang mit der Erbringung von Softwarepflege Anwendung und gelten als Vertragsbestandteil, soweit nicht in einer Individualvereinbarung zwischen Axians und dem Kunden schriftlich etwas anderes vereinbart ist. Die AGB-Pflege ergänzen die Besonderen Servicebedingungen, die neben den AGB-Pflege Vertragsbestandteil sind. Soweit nicht in den Besonderen Bedingungen Service oder diesen Bedingungen geregelt, gelten die Allgemeinen Lieferbedingungen der Axians GmbH. Die allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung, auch wenn ihnen von Axians nicht ausdrücklich widersprochen wird.

2. Vertragsgegenstand

2.1 Axians übernimmt die Pflege der im Softwarepflegeschein/Pflegevertrag beschriebenen Software. Soweit nichts anderes vereinbart ist, erbringt Axians für diese Software folgende Pflegeleistungen:

- Lieferung der jeweils aktuell vom Hersteller vermarkteten Programmversion (update);
- Beseitigung von Mängeln der Software, soweit solche außerhalb der gesetzlichen Gewährleistung auftreten.

Die Beseitigung von Mängeln, die innerhalb des Gewährleistungszeitraumes auftreten, erfolgt nach den gesetzlichen Vorschriften und ist nicht Gegenstand des Softwarepflegevertrages. Nach Ablauf des Gewährleistungszeitraumes erfolgt die Mangelbeseitigung im Rahmen dieses Softwarepflegevertrages.

2.2 Der Leistungsumfang der zuvor genannten Pflegeleistungen wird nachfolgend im Softwarepflegeschein/Pflegevertrag beschrieben. Die grundsätzlichen Leistungen werden wie folgt beschrieben. Der Softwarepflegeschein bzw. der Pflegevertrag geht diesen Bestimmungen vor. Alle weiteren, nicht aufgeführten Leistungen, werden von Axians nicht geschuldet, sondern müssen gesondert beauftragt und vergütet werden.

2.3 Axians erbringt nur für die jeweils aktuell vom Hersteller vermarktete Programmversion Pflegeleistungen. Die Pflegeleistungen von Axians beschränken sich außerdem jeweils nur auf die Standardversion der Software. Individualanpassungen der Software sind nicht Gegenstand der Pflegeleistungen. Wird von dem Kunden eine Programmversion genutzt, die nicht aktuell ist und/oder die Individualanpassungen hat, führt Axians gegen gesonderte Vergütung und Vereinbarung beim Kunden eine Überprüfung dieser Software durch. Soweit nach dem Ergebnis der Überprüfung der Software möglich, nimmt Axians gegen gesonderte Vergütung die Aktualisierung der Software vor und übernimmt, soweit möglich, die Individualanpassungen in die neue Programmversion, falls gesondert beauftragt. Die Höhe der Vergütung richtet sich nach der Anzahl der beim Kunden nicht nachgeführten Programmversionen (Updates), dem Umfang der Übernahme der

Individualanpassungen und der jeweils aktuellen Axians-Preisliste. Zu den vorgenannten Leistungen ist Axians nur bei gesonderter vertraglicher Vereinbarung verpflichtet.

2.4 Pflegeleistungen, insbesondere Mängelbeseitigungsarbeiten, werden von Axians nur dann erbracht, wenn die Software auf von dem Hersteller für die betreffende Software freigegebenen Betriebssystemen/Komponenten installiert ist.

2.5 Die Pflicht zur Pflege durch Axians setzt weiterhin voraus, dass die jeweilige Software auf einem Betriebssystem installiert ist, das vom Hersteller des Betriebssystems zum Zeitpunkt der Mitteilung des Mangels gegenüber Axians generell noch gepflegt wird. Individuelle Pflegevereinbarungen zwischen dem Hersteller des Betriebssystems und dem Kunden, die zeitlich über die generelle Pflegedauer hinausgehen, bleiben dabei außer Betracht. Ist dies nicht der Fall und behebt Axians den Mangel gleichwohl, trägt der Kunde dadurch bedingte Mehrkosten. Im Übrigen haben die Vertragsparteien in dem Fall, dass das Betriebssystem, auf dem der Kunde die Software installiert hat, durch den Hersteller nicht mehr gepflegt wird, ein Recht zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages. Ziffer 5.1 Spiegelstrich 7 dieser AGB bleibt davon unberührt.

2.6 Axians ist zu einer Anpassung des Programms an sich ändernde rechtliche Rahmenbedingungen (d.h. zwingende Gesetze, Rechtsverordnungen, aufsichtsrechtliche Anforderungen) oder aufgrund sich ändernder Anforderungen in der Sphäre des Kunden im Rahmen der geschuldeten pauschalen Vergütung nicht verpflichtet. Entsprechende Leistungen werden Von Axians gegen gesonderte Vereinbarung und Vergütung erbracht.

3. Lieferung von aktuellen Programmversionen (Updates)

3.1 Axians stellt dem Kunden die jeweils aktuell von dem Hersteller vermarktete Programmversion (Update) der zu pflegenden Software zur Verfügung. Dies gilt nicht für Erweiterungen der zu pflegenden Software, die der Hersteller als neues und eigenständiges Produkt gesondert anbietet und vermarktet sowie Neuentwicklungen der Software mit gleichen oder ähnlichen Funktionen auf einer anderen technologischen Basis (Upgrades). Ist die aktuell vermarktete Programmversion aus Gründen, die nicht in der Sphäre von Axians liegen, von dem Hersteller nicht zu erlangen, entfällt diese Verpflichtung von Axians. Ebenso entfällt diese Verpflichtung, wenn die aktuell im Einsatz befindliche Hardware/Komponenten nicht für die aktuelle Softwareversion geeignet ist oder eine gesonderte Implementierung erforderlich wäre.

3.2 Die Überlassung der neuen Programmversion oder Programmteilen erfolgt jeweils in Form des Objektcodes nach billigem Ermessen von Axians entweder als Download in elektronischer Form über das Internet oder gegen gesonderte Vergütung auf einem marktüblichen Datenträger. Axians wird den Kunden in erstem Fall die für den Download erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen. Eine Überlassung des Quellcodes ist nicht geschuldet. Im Falle des Downloads haftet Axians nicht für Funktion der erforderlichen

Internetverbindung und nicht für etwaige Schadprogramme (Viren, Trojaner, etc.). Für letzteres hält sich der Kunde an den Hersteller.

4. Beseitigung von Mängeln der Software

4.1 Axians wird die ihm vom Kunden mitgeteilten oder sonst bekannt gewordenen Mängel der Vertragssoftware gemäß Ziffer 2. dieser AGB innerhalb der vertraglich festgelegten Frist beseitigen oder beseitigen lassen. Soweit der Kunde Mängelansprüche auf Grund eines mit Axians abgeschlossenen Softwareüberlassungsvertrages gegen Axians hat, bestimmen sich die Rechte des Kunden im Falle des Auftretens von Mängeln vorrangig nach den Regelungen für die Softwareüberlassung, unabhängig davon, ob der Mangel vor oder nach Abschluss des Pflegevertrages erstmals aufgetreten ist. Dies gilt nicht für eine Überlassung durch den Hersteller. Hier tritt der Pflegevertrag neben die Gewährleistungsverpflichtungen des Herstellers.

4.2 Voraussetzung für die Pflegeleistung ist, dass der Kunde die jeweils aktuelle, vom Hersteller heraus- bzw. freigegebene Version der Vertragssoftware bei sich einsetzt. Vorversionen werden auf gesonderte Vereinbarung gepflegt, vorbehaltlich der Möglichkeit Updates beim Hersteller zu beziehen. Der Einsatz der Vorversion auf Wunsch des Kunden begründet keinen Mangel.

4.3 Axians wird einen ihr bekannt gewordenen tatsächlichen Mangel durch geeignete Maßnahmen nach eigener Wahl beseitigen. Die Mängelbeseitigung beim Kunden vor Ort erfolgt nur, wenn und soweit keine andere Maßnahme Erfolg versprechend ist.

4.4 Axians haftet nicht für die Richtigkeit der auf der Vertragssoftware befindlichen Daten des Kunden und der daraus resultierenden möglichen Fehler.

4.5 Stellt sich heraus, dass ein vom Kunden gemeldeter Mangel tatsächlich nicht besteht bzw. nicht auf der Vertragssoftware beruht, ist Axians berechtigt, den mit der Analyse und sonstiger Bearbeitung entstehenden Aufwand entsprechend ihrer jeweils aktuellen Axians-Preisliste für Dienstleistungen gegenüber dem Kunden zu berechnen.

5. Mitwirkungspflichten des Kunden

5.1 Der Kunde wird Axians in jeder Hinsicht bei der Erfüllung der vertraglichen Pflegeleistungen unterstützen. Dazu gehört insbesondere:

- Benennung eines Verantwortlichen und gegebenenfalls eines Vertreters, der alle für die Zwecke der Durchführung des Vertrages erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt.

- Soweit Betreuungsleistungen durch Techniken der Datenfernübertragung erbracht werden, stellt der Kunde auf seine Kosten die geeigneten Geräte und Programme betriebsbereit zur Verfügung und unterhält sie.
- Soweit ein Vor-Ort-Einsatz beim Kunden erforderlich ist, wird der Kunde Axians und deren Mitarbeitern Zugang zu den Räumen, Maschinen und zur Vertragssoftware mindestens während der normalen Bürozeiten, möglichst nach vorheriger Vereinbarung, gewähren und die erforderlichen Rechnerzeiten zur Verfügung stellen.
- Soweit unklar ist, welche Systemkomponente ein Fehlverhalten verursacht, wird der Kunde gemeinsam mit Axians zunächst eine Analyse der Softwareumgebung durchführen und ggf. auf eigene Kosten Drittfirmen mit dem erforderlichen Know-how hinsichtlich der Softwareumgebung einschalten.
- Während der Arbeiten stellt der Kunde Axians laufend einen kompetenten Mitarbeiter zur Seite, der nach Bedarf von Axians Auskunft über das Gesamtsystem beim Kunden und die Verwendung der Software sowie den geltend gemachten Mangel gibt und Testläufe durchführt.
- Der Kunde wird die von Axians erhaltenen neuen Programmversionen nach Anweisung von Axians installieren.
- Soweit dies für die Erstellung und/oder Nutzung einer neuen Programmversion der zu pflegenden Softwareprogramme erforderlich ist, wird der Kunde neue Versionen des Betriebssystems, der Datenbank oder sonstige, zur Anwendung der Software erforderlichen Drittmittel auf seine Kosten betriebsbereit zur Verfügung stellen.
- Etwa auftretende Mängel sind vom Kunden in für Axians nachvollziehbarer Weise zu dokumentieren und Axians unverzüglich nach ihrer Entdeckung mitzuteilen und Axians bei telefonischer Mitteilung nachträglich schriftlich oder als E-Mail zu übermitteln. Diese Mitteilung hat die näheren Umstände des Auftretens des Fehlers, seine Auswirkungen und mögliche Ursachen zu enthalten.

5.2 Bei den vorstehend genannten Mitwirkungspflichten handelt es sich um wesentliche Vertragspflichten. Verletzt der Kunde seine Mitwirkungspflichten, ist Axians nicht zur Leistungserbringung verpflichtet. Bei wiederholter oder schwerwiegender Pflichtverletzung ist Axians berechtigt, das Vertragsverhältnis fristlos zu kündigen.

6. Vergütung

6.1 Die Vergütung für die unter Ziffer 2. dieser AGB aufgeführten Leistungen und die Zahlungsmodalitäten sind im Softwarepflegeschein/Softwarepflegevertrag bestimmt.

6.2 Axians ist berechtigt die pauschale Pflegevergütung gem. Absatz 1 (bei veränderten Marktbedingungen, bei erheblichen Veränderungen in den Beschaffungskosten, Änderungen der Umsatzsteuer oder der Beschaffungspreise) mit einer schriftlichen Ankündigung von drei Monaten zu Beginn eines Vertragsjahrs (erstmalig zu Beginn des dritten Vertragsjahrs) anzupassen. Bei dieser Anpassung wird Axians auch etwaige Kostenminderungen in angemessener Weise berücksichtigen und anrechnen. Bei einer Erhöhung von mehr als zehn (10) % ist der Kunde berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von zwei Monaten zum Inkrafttreten der Erhöhung zu kündigen. Axians wird die entsprechenden Veränderungen gegenüber dem Kunden transparent

darlegen; Axians ist hierbei jedoch nicht zur Offenlegung ihrer Kalkulation verpflichtet.

6.3 Der Kunde ist zur Geltendmachung eines Zurückbehaltungs- oder Aufrechnungsrechts nur insoweit berechtigt, wie die zugrunde liegende Gegenforderung rechtskräftig festgestellt ist oder nicht bestritten wird.

7. Mängelhaftung

7.1 Soweit Axians verpflichtet ist, neue Programmversionen zu liefern, gelten für den Fall der Fehlerhaftigkeit dieser Softwareprogramme die Mängelhaftungsbestimmungen der Allgemeinen Lieferbedingungen. Soweit neue Programmversionen vom Hersteller bezogen werden, entfällt eine Haftung von Axians.

7.2 Axians übernimmt die Gewährleistung dafür, dass die von ihr vorgenommenen Fehlerbeseitigungsarbeiten mangelfrei erfolgen.

7.3 Mängel der Pflegeleistung wird Axians umgehend beseitigen. Erweist sich eine Fehlerbeseitigung als nicht möglich, kann Axians eine Ausweidlösung entwickeln.

7.4 Kann Axians auch nach Fristsetzung ihre Verpflichtung aus Ziffer 7.2 und 7.3 nicht erfüllen, ist der Kunde berechtigt, wahlweise die vereinbarte Vergütung angemessen herabzusetzen oder vom Vertrag zurückzutreten.

7.5 Mängelansprüche des Kunden verjähren innerhalb einer Frist von einem Jahr ab Gefahrübergang. Dies gilt nicht für Ansprüche auf Schadensersatz wegen Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer schuldhaften Pflichtverletzung von Axians beruhen.

7.6 Sollte rechtskräftig festgestellt werden, dass die Leistungen von Axians Rechte Dritter verletzen, wird Axians nach ihrer Wahl entweder auf eigene Kosten für den Kunden das erforderliche Nutzungsrecht an den verletzten Rechten beschaffen oder die Leistungen so austauschen oder abändern, dass sie die Rechte nicht mehr verletzen, aber weiterhin den vertraglichen Vereinbarungen entsprechen.

Unter der Voraussetzung, dass Axians im Hinblick auf die Rechtsverletzung schuldhaft gehandelt hat, der Kunde Axians unverzüglich von der Geltendmachung von Ansprüchen wegen angeblicher Verletzung von Rechten Dritter durch die Leistungen von Axians durch Dritte unterrichtet, Axians die alleinige Rechtsverteidigung überlässt und in zumutbarem Umfang bei der Abwehr solcher Ansprüche unterstützt, wird Axians den Kunden von allen solchen Ansprüchen Dritter und damit verbundenen Kosten für die Rechtsverteidigung Dritter freistellen. Die Haftungsbegrenzung gem. 8 finden Anwendung.

7.7. Das Recht auf Selbstvorname ist ausgeschlossen.

8. Haftung im übrigen

Die Haftung für Schadensersatzansprüche und Ansprüche auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen bestimmt

sich, gleich aus welchem Rechtsgrund, wie folgt:

8.1 Für Schäden, die vorsätzlich oder grob fahrlässig durch gesetzliche Vertreter oder leitende Angestellte von Axians herbeigeführt werden, haftet diese unbeschränkt.

8.2 Für Schäden, die von einfachen Erfüllungsgehilfen von Axians vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt werden, haftet diese begrenzt auf die Schäden, die bei Vertragsabschluss typisch und vorhersehbar sind. 8.5 bleibt unberührt.

8.3 Bei der leicht fahrlässigen Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten durch Axians ist die Ersatzpflicht ebenfalls auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt. Im Übrigen ist die Haftung für leicht fahrlässig verursachte Schäden ausgeschlossen. 8.5 bleibt unberührt. Eine Vertragspflicht ist wesentlich, wenn die Erfüllung dieser Pflicht die Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und der Kunde auf die Einhaltung dieser Pflicht vertrauen darf.

8.4 In den Fällen von 8.2 und 8.3 haftet Axians für jeden einzelnen Schadensfall begrenzt auf 50 % der jährlichen Summe des Pflegeentgelts.

8.5 Die Haftung für Personenschäden, d.h. für die Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit ist unbegrenzt. Die gesetzlich zwingende Haftung, beispielsweise nach dem Produkthaftungsgesetz, bleibt unberührt.

8.6 Bei Datenverlust bzw. Datenvernichtung haftet Axians nur, soweit sie die Vernichtung vorsätzlich, grob fahrlässig oder aufgrund eines Verstoßes gegen eine wesentliche Vertragspflicht verursacht hat. Die Haftung von Axians ist der Höhe nach auf den Schaden begrenzt, der auch im Falle einer ordnungsgemäßen Datensicherung durch den Kunden entstanden wäre.

8.7 Sämtliche Ansprüche unter diesem Punkt 8 verjähren innerhalb von einem Jahr; hinsichtlich des Beginns der Verjährungsfrist findet § 199 Abs. 1 BGB Anwendung. Dies gilt nicht in Fällen der Haftung wegen Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, bei Personenschäden oder in Fällen zwingender Haftung.

9. Datenverarbeitung für eigene und fremde Zwecke

9.1 Der Kunde willigt ein, dass die Axians Networks & Solutions GmbH, von-der- Wettern-Straße 15, 51149 Köln, seine Kontaktdaten zum Zwecke der Abwicklung des Vertragsverhältnisses sowie zur Pflege der Geschäftsbeziehungen mit dem Kunden erhebt, verarbeitet und nutzt. Kontaktdaten sind die geschäftsbezogenen Kontaktinformationen, die Axians durch den Kunden zugänglich gemacht werden; insbesondere Namen, Berufsbezeichnungen, Geschäftsadressen, geschäftliche Telefon und Faxnummern sowie E-Mail-Adressen von Mitarbeitern des Kunden oder von Dritten. Der Kunde willigt ferner ein, dass die Kontaktdaten den VINCI-Unternehmen, sowie deren jeweiligen Subunternehmer zugänglich gemacht und im Rahmen der in diesem Absatz genannten Verwendungszwecke verarbeitet und genutzt werden.

9.2 Der Kunde stimmt im Rahmen der in dem vorstehenden Absatz genannten Verwendungszwecken der Übermittlung der Kontaktdaten in Länder außerhalb der Europäischen Wirtschaftsgemeinschaft unter der Maßgabe zu, dass die Axians durch geeignete Maßnahmen ein angemessenes Datenschutzniveau sicherstellt.

9.3 Datenverarbeitung im Auftrag des Kunden: soweit Axians oder ein von Axians beauftragter Dritter vorübergehend (zum Beispiel über der Durchführung von Pflege) auf Speichermedien des Kunden (wie zum Beispiel Festplatten, Speichereinheiten, Chips e.t.c) zugreift, wird der Kunde dafür sorgen, dass er dabei einen Zugriff auf personenbezogene Daten des Kunden verhindert, zumindest aber so gering wie möglich gehalten wird.

9.4 Soweit ein solcher Zugriff nicht verhindert werden kann sowie in allen sonstigen Fällen, in denen Axians oder ein von Axians beauftragter Dritter personenbezogene Daten des Kunden verarbeitet, finden die „ergänzenden Bedingungen der Axians Auftragsdatenverarbeitung von Auftraggeberdaten gemäß § 11 BDSG“ in der bei Vertragsschluss jeweils aktuellen Versionsanwendung, die im Internet unter <http://www.axians.de/rechtshinweise/> zu finden ist oder dem Kunden auf Anforderung zur Verfügung gestellt wird.

10. Vertragsdauer, Kündigung

10.1 Der Pflegevertrag beginnt mit der Überlassung der Software und läuft auf unbestimmte Zeit. Jeder Vertragspartner kann diesen Vertrag unter Einhaltung einer Frist von sechs Monaten zum Ende eines Vertragsjahres kündigen, frühestens jedoch zum Ende des zweiten Vertragsjahres.

10.2 Die Kündigung bedarf der Schriftform.

10.3 Das dem Kunden eingeräumte Nutzungsrecht an der Software bleibt von einer Kündigung des Pflegevertrages unberührt.

10.4 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Axians hat das Recht zur außerordentlichen Kündigung, wenn der Kunde mit der Zahlung der Vergütung um mehr als zwei Monate in Verzug ist.

11. Nutzungsrechte

Das Recht zur Nutzung an der jeweils neuen Version der Software räumt der Hersteller als Lizenzgeber ausschließlich ein. Der Kunde erhält ein Nutzungsrecht lediglich in dem Umfang, wie der Kunde zur Nutzung der ursprünglichen Vertragssoftware und der neuen Versionen durch die Regelungen der Enduser-License-Bestimmungen (EULA) des Herstellers berechtigt ist. Der Kunde erklärt, den Inhalt der jeweiligen EULA zu kennen und die dortigen Regelungen zu beachten. Auf Wunsch stellt Axians die jeweiligen EULA in ihrer aktuellen Version zur Verfügung.

12. Geltung der ALB

Die in den Allgemeinen Lieferbedingungen enthaltenen Regelungen (z.B. in Bezug auf Vertragsschluss, Lieferung, Vergütung und Zahlung, Eigentums- und Rechtevorbehalt, Haftung, Verjährung, Gerichtsstand usw.) finden auf Vertragsverhältnisse im Rahmen der Pflegeleistungen entsprechend Anwendung. Soweit im Rahmen der hier beschriebenen Pflegeleistungen Hardwarewartung oder Serviceleistungen erbracht werden, finden die Besonderen Servicebedingungen entsprechend Anwendung.