

## SPIE ICS AGB – Service IT

### Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Pflege von Standardsoftware und die Wartung von Hardware – Geschäftskunden –

Stand: 03/2022

#### 1. Allgemeines

**1.1** Die handelnde SPIE Gesellschaft (nachfolgend auch „Anbieter“ genannt) erbringt sämtliche Leistungen ausschließlich unter Zugrundelegung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Entgegenstehende oder von diesen AGB abweichende Bedingungen des Kunden gelten nur, wenn der Anbieter deren Geltung ausdrücklich und schriftlich zugestimmt hat. Insbesondere finden AGB des Kunden, auch wenn der Anbieter nicht ausdrücklich widersprochen hat, keine Anwendung.

**1.2** Diese AGB gelten auch dann, wenn der Anbieter in Kenntnis entgegenstehender oder von seinen Bedingungen abweichender Bedingungen des Kunden die Leistung an den Kunden vorbehaltlos ausführt. In diesen Fällen gilt die Annahme der Leistung durch den Kunden als Anerkennung dieser AGB unter gleichzeitigem und hiermit vorab angenommenem Verzicht auf die Geltung seiner eigenen AGB.

#### 2. Angebote und Preise

**2.1** Angebote sind stets freibleibend. Ein Vertrag kommt mangels schriftlichen Vertrages erst durch schriftliche Auftragsbestätigung seitens des Anbieters zustande. Erfolgt die Leistung durch den Anbieter ohne dass dem Kunden vorher eine Auftragsbestätigung zugeht, kommt der Vertrag mit Beginn der Ausführung der Leistung zustande.

**2.2** Soweit nicht ausdrücklich abweichend im Servicevertrag bzw. in der Leistungsbeschreibung ausgewiesen, handelt es sich bei dem hinterlegten Serviceentgelt jeweils um monatliche Netto-Beträge zuzüglich der jeweils zum Leistungsdatum geschuldeten gesetzlichen Umsatzsteuer. Die Abrechnung erfolgt durch den Anbieter halbjährlich im Voraus. Beim Vertragsbeginn oder -ende innerhalb eines Halbjahres wird die Vergütung zeitanteilig in Rechnung gestellt. Sofern im Leistungsschein auch die Bereitstellung von erweitertem Hersteller-Support / Software-Nutzungsrechten durch den Anbieter enthalten ist, wird dieser jährlich im Voraus zum Zeitpunkt der Bereitstellung durch den Anbieter abgerechnet. Das Zahlungsziel beträgt generell 14 Kalendertage ohne jeden Abzug.

**2.3** Bei wirtschaftlichem Unvermögen des Kunden seine Pflichten gegenüber dem Anbieter zu erfüllen, bzw. bei einem Insolvenzantrag des Kunden, kann der Anbieter den mit dem Kunden bestehenden Vertrag kündigen. § 321 BGB und § 112 InsO bleiben unberührt. Der Kunde wird den Anbieter frühzeitig über eine drohende Zahlungsunfähigkeit informieren.

**2.4** Der Kunde kann soweit im Rahmen des Servicevertrages Verkäufe erbracht werden, wegen Mängeln nur aufrechnen oder Zahlungen zurückhalten, soweit ihm tatsächlich Ansprüche wegen Sach- und/oder Rechtsmängeln zustehen. Wegen Mängeln kann der Kunde Zahlungen nur zu einem unter Berücksichtigung des Mangels verhältnismäßigen Teil zurückbehalten und dies auch nur, wenn der Mangel zweifelsfrei vorliegt. Ziffer 6.3.2 gilt entsprechend. Der Kunde hat kein Zurückbehaltungsrecht, wenn sein Mangelanspruch verjährt ist. Der Kunde kann im Übrigen nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen oder ein Zurückbehaltungsrecht ausüben. Die Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts durch den Kunden mit einem Gegenrecht, das nicht auf einem Recht aus dem diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu Grunde liegenden Vertrag beruht, ist ausgeschlossen.

**2.5** Der Anbieter wird, das auf der Grundlage des Vertrages zu zahlende Entgelt (insbesondere das laufende Serviceentgelt und ggf. hinterlegte Einheitspreise, Stundensätze etc.) nach billigem Ermessen der Entwicklung der Kosten, die für die Preisberechnung maßgeblich sind, anpassen. Eine Preiserhöhung kommt in Betracht und eine Preisermäßigung ist vorzunehmen, sofern und soweit sich z.B. seine für die Erhaltung des Vertragsgegenstandes anfallenden Miet-, Energie-, Personal- und Personalausstattungs-, Nutzungsrechtskosten erhöhen oder absenken. Steigerungen bei einer Kostenart, z.B. Energiekosten, dürfen nur in dem Umfang für eine Preiserhöhung herangezogen werden, in dem kein Ausgleich durch etwaige rückläufige Kosten in anderen Bereichen, etwa bei den Mietkosten, erfolgt. Bei Kostensenkungen sind vom Anbieter die Preise zu ermäßigen, soweit diese Kostensenkungen nicht durch Steigerungen in anderen Bereichen ganz oder teilweise ausgeglichen werden. Der Anbieter wird bei der Ausübung seines billigen Ermessens die jeweiligen Zeitpunkte einer Preisänderung so wählen, dass den Kostensenkungen nicht nach für den Kunden ungünstigeren Maßstäben Rechnung getragen wird als den Kostenerhöhungen, also Kostensenkungen mindestens in gleichem Umfang preiswirksam werden wie Kostenerhöhungen. Sobald sich die jährliche Vergütung um mehr als 5 % erhöht, ist der Kunde berechtigt, der darüberhinausgehenden Kostenerhöhung binnen sechs Wochen nach Zugang des Erhöhungsverlangens schriftlich zu widersprechen. Im Falle des Widerspruchs ist der Anbieter berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von weiteren 6 Wochen zu kündigen.

**2.6** Der Anbieter kann eine über die in Ziffer 2.2 festgelegte hinausgehende Vergütung des geleisteten Aufwandes verlangen, soweit:

- er aufgrund einer Meldung tätig wird, die darauf beruht, dass der Kunde außerhalb der ihm eingeräumten Übergangsfrist Vorversionen einsetzt, obwohl ihm ein neuer Programmstand zur Verfügung gestellt worden ist, oder
- eine gemeldete Störung im Zusammenhang mit dem Einsatz der Pflegesoftware / des Wartungsgegenstands in nicht freigegebener Umgebung oder mit durch den Kunden oder Dritte vorgenommenen Veränderungen der Pflegesoftware (d. h. der Software, an der die Pflegeleistung zu erbringen ist) / Wartungshardware steht oder
- zusätzlicher Aufwand wegen nicht ordnungsgemäßer Erfüllung der Pflichten des Kunden (siehe insbesondere Ziffer 11) anfällt.

Soweit der Anbieter berechtigt ist, eine über die in Ziffer 2.2 festgelegte hinausgehende Vergütung des geleisteten Aufwandes zu verlangen, wird diese, sofern zwischen den Parteien nichts anderes schriftlich vereinbart worden ist, zu dem zum Zeitpunkt der Leistungserbringung jeweils geltenden Listenpreisen sowie Stunden-, Tages- und Spesensätzen und Abrechnungsabschnitten des Anbieters abgerechnet.

**2.7** Sofern im Leistungsschein nicht ausdrücklich abweichend vereinbart, schuldet der Anbieter keinerlei Ersatz von Hardware. Auch Verbrauchs-, Verschleiß- und Ersatzteile sind nicht durch den Anbieter geschuldet. Diese hat der Kunde, soweit sie im Rahmen der Hardwarewartung oder aufgrund gesonderter Anforderung des Kunden vom Anbieter geliefert werden, gemäß den im Servicevertrag bzw. Leistungsschein hinterlegten Einheitspreisen, sind solche nicht vereinbart, gemäß den zur Zeit der Lieferung geltenden Listenpreisen zzgl. der gesetzlich geschuldeten Umsatzsteuer zu vergüten.

**2.8** Sonstige Zusatzleistungen, die nicht im Umfang der im Leistungsschein vereinbarten Softwarepflege/Hardwarewartung enthalten sind, werden nach den im Servicevertrag bzw. Leistungsschein hinterlegten Einheitspreisen bzw. Verrechnungssätzen, sind solche nicht vereinbart, gemäß den zum Zeitpunkt der Leistungserbringung jeweils geltenden Listenpreisen sowie Stunden-, Tages- und Spesensätzen und Abrechnungsabschnitten des Anbieters abgerechnet. Vor-Ort-Einsätze beim Kunden (vergl. Ziff. 9.6) sind zusätzlich zu vergüten.

Zu Zusatzleistungen gehören insbesondere

- Leistungen, die auf Wunsch des Kunden außerhalb der vereinbarten allgemeinen Servicezeiten erbracht werden
- vom Kunden gewünschte oder behördlich geforderte Änderungen, z. B. Änderung des Leistungsumfanges, der Benutzerdaten, des Aufstellungsortes, der Gebührenerfassungstarife
- Diagnose und Beseitigen von Störungen oder Schäden, die durch Altern des Leitungsnetzes des Kunden oder durch Störungen an Einrichtungen des öffentlichen Netzbetreibers (z. B. der Deutschen Telekom AG) entstanden sind
- Diagnose und Beseitigen von Störungen oder Schäden, die durch unsachgemäße Behandlung oder sonstige vom Anbieter nicht zu vertretende Umstände entstanden sind und der Kunde haftet
- Diagnose und Beseitigen von Störungen oder Schäden, die durch Computerviren, sog. Trojanische Pferde, Hoaxes etc. verursacht worden sind
- Ersatz verbrauchter Batterien und Akkus (z. B. für Schnurlostelefone) sowie Verbrauchsmaterial wie z. B. Tinte, Toner etc.
- die Verpackung, den Abbau (auch vorhandener Systeme), den Rücktransport einschließlich Transportversicherung sowie die Entsorgung

#### 3. Laufzeit

**3.1** Der Vertrag wird ab dem im Servicevertrag bzw. Leistungsschein bezeichneten Datum zunächst für die Dauer der im Servicevertrag bzw. Leistungsschein vereinbarten Mindestlaufzeit abgeschlossen. Während dieser Laufzeit ist eine ordentliche Kündigung beidseitig ausgeschlossen. Der Vertrag kann im Übrigen mit einer Frist von drei Monaten ordentlich gekündigt werden, frühestens zum Ablauf der Mindestlaufzeit. Geschieht dies nicht, verlängert sich der Vertrag jeweils um ein weiteres Jahr, außer er wurde mit einer Frist von drei Monaten zum Ablauf des jeweiligen Verlängerungszeitraumes ordentlich gekündigt.

**3.2** Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

#### 4. Umfang der Softwarepflege/Hardwarewartung

**4.1** Die Softwarepflege/Hardwarewartung umfasst die Serviceleistungen gemäß Servicevertrag bzw. Leistungsschein. Zu den vereinbarten Leistungen können insbesondere die Leistungen gehören:

- Störungsmanagement und die Durchführung von Maßnahmen zur Störungsverhinderung/-beseitigung
- die Weitergabe von Updates, d. h. verbesserte Versionen der vorstehend aufgeführten Software
- die Nutzung einer Ansprechstelle (Hotline)

Für diese Leistungen finden die Regelungen gem. Ziffer 5 – 7 ergänzend Anwendung.

**4.2** Der Anbieter pflegt/wartet – soweit zwischen den Parteien nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wird – nur die jeweils aktuelle Version der im Servicevertrag bzw. Leistungsschein aufgeführten Software bzw. die von den Parteien dort spezifizierte Version der Hardware in der dort vereinbarten System- und Einsatzumgebung.

## 5. Störungsmanagement und Durchführung von Maßnahmen zur Störungs- verhinderung/-beseitigung

### 5.1 Software

**5.1.1** Der Anbieter wird im Rahmen der Softwarepflege während seiner üblichen Geschäftszeiten ordnungsgemäße Störungsmeldungen des Kunden unter Vergabe einer Kennung entgegennehmen, den vereinbarten Störungskategorien zuordnen und anhand dieser Zuordnung die vereinbarten Maßnahmen zur Analyse und Bereinigung von Störungen durchführen. Auf Wunsch des Kunden bestätigt der Anbieter dem Kunden den Eingang der Störungsmeldung unter Mitteilung der vergebenen Kennung.

**5.1.2** Die Störung wird nach erster Sichtung einer der folgenden Kategorien zugeordnet:

- *schwerwiegende Störung (Priorität 1)*

Die Störung macht die Nutzung der Pflegesoftware unmöglich oder erlaubt die Nutzung nur mit schwerwiegenden Einschränkungen. Der Kunde kann dieses Problem nicht in zumutbarer Weise umgehen und deswegen unaufschiebbare Aufgaben nicht erledigen.

- *sonstige Störung (Priorität 2)*

Die Störung schränkt die Nutzung der Pflegesoftware durch den Kunden mehr als nur unwesentlich ein, ohne dass eine schwerwiegende Störung vorliegt.

- *sonstige Meldung (Priorität 3)*

Störungsmeldungen, die nicht in die beiden vorstehenden Kategorien fallen, werden den sonstigen Meldungen zugeordnet. Sonstige Meldungen werden von dem Anbieter nach den dafür getroffenen Vereinbarungen behandelt.

**5.1.3** Durchführung von Maßnahmen zur Störungsbeseitigung

**5.1.3.1** Bei Meldungen über schwerwiegende Störungen wird der Anbieter unverzüglich, im Übrigen in angemessener Zeit anhand der durch den Kunden mitgeteilten Umstände entsprechende Maßnahmen einleiten, um zunächst die Störungsursache zu lokalisieren. Ist die mitgeteilte Störung nach erster Analyse nicht im Rahmen des Einsatzes der Pflegesoftware begründet, teilt der Anbieter dies dem Kunden unverzüglich mit, um dessen Maßnahmen zur Problembereinigung zu unterstützen.

**5.1.3.2** Sonst wird der Anbieter entsprechende Maßnahmen zur weitergehenden Analyse und Bereinigung einer mitgeteilten Störung veranlassen.

Der Anbieter wird dem Kunden bei ihm vorliegende Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung einer Störung, etwa Handlungsanweisungen oder Änderungen der Pflegesoftware, zur Verfügung stellen oder – bei vom Pflegeumfang umfasster Drittsoftware – die Störungsmeldung zusammen mit seinen Analyseergebnissen dem Vertreter oder Hersteller der Software mit der Bitte um Abhilfe übermitteln.

**5.1.3.3** Der Kunde wird Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung von Störungen unverzüglich übernehmen und dem Anbieter etwa verbleibende Störungen unverzüglich erneut melden.

### 5.2 Hardware

Der Anbieter wird im Rahmen einer Überwachung und Untersuchung auf Abruf die im Leistungsschein aufgeführten Leistungen erbringen, die die Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft der Hardware des Kunden unterstützen. Er unterstützt diesen ferner bei der Beseitigung gemeldeter Störungen oder Ausfälle sowie allgemeinen Instandhaltungsarbeiten; Ziffer 5.1.1 und 5.1.2 gelten entsprechend.

### 5.3 Weitergehende Leistungen

Weitergehende Leistungen zum Störungsmanagement und in Bezug auf die Durchführung von Maßnahmen zur Störungsverhinderung/-beseitigung, etwa andere Ansprech- oder geringere Reaktionszeiten bzw. vorbeugende Überwachung und Untersuchung, sind schriftlich, z. B. in einem gesonderten Service Level Agreement (SLA), zu vereinbaren.

## 6. Weitergabe von Updates/verbesserte Versionen der Pflegesoftware

**6.1** Der Anbieter überlässt dem Kunden bestimmte vom Hersteller für die Nutzer der Software frei zur Nutzung bereitgestellte neue Stände der Pflegesoftware, um diese auf dem aktuellen Stand zu halten und Störungen vorzubeugen. Abhängig vom jeweiligen Hersteller kann es erforderlich sein, dass der Kunde über einen gültigen Software-Supportvertrag mit dem Hersteller zum Bezug neuer Programmstände verfügt. Der Anbieter überlässt dem Kunden insoweit vom Hersteller für den Kunden bereitgestellte bzw. zugelassene neue Programmstände (Updates der Pflegesoftware mit technischen Modifikationen und Verbesserungen sowie kleineren funktionalen Erweiterungen und Verbesserungen, Patches, Bugfixes o.ä.). Nicht Gegenstand der Pflegeleistungen ist die Überlassung von Upgrades mit wesentlichen funktionalen Erweiterungen oder von neuen Produkten oder die Verpflichtung zur Weiterentwicklung der Pflegesoftware, außer anderes ist ausdrücklich vereinbart.

Soweit der Anbieter dem Kunden neue Programmstände zur Verfügung gestellt hat, pflegt er auch die Vorversion noch für eine angemessene Übergangszeit, die in der Regel drei Monate nicht überschreitet, weiter.

**6.2** Der Kunde wird neue Programmstände unverzüglich untersuchen und erkennbare Mängel unverzüglich rügen; es gilt insoweit § 377 HGB.

**6.3** Vorgehensweise bei Sachmängeln von Updates/verbesserten Versionen der Pflegesoftware:

**6.3.1** Ist die Pflegesoftware mit Sachmängeln behaftet, die ihren Einsatz nicht nur unerheblich beeinträchtigen, so steht dem Kunden zunächst nur das Recht auf Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist zu. Die Nacherfüllung beinhaltet nach Wahl des Anbieters – ggf. auch mehrfach – entweder Nachbesserung oder Ersatzlieferung. Die Interessen des Kunden werden bei der Wahl angemessen berücksichtigt.

Der Kunde wird dem Anbieter den Ein- und Ausbau im Rahmen der Nacherfüllung ermöglichen, es sei denn, dies ist dem Kunden unzumutbar.

Hat der Kunde einen Anspruch auf Aufwendungsersatz, besteht dieser nur in angemessenem Umfang unter Berücksichtigung des Wertes der betreffenden Leistung in mangelfreiem Zustand und der Bedeutung des Mangels.

Schlägt die Nachbesserung fehl oder ist sie aus anderen Gründen nicht durchzuführen, kann der Kunde unter den gesetzlichen Voraussetzungen die Vergütung mindern, den Vertrag kündigen oder Schadens- oder Aufwendungsersatz verlangen. Der Rücktritt vom Vertrag ist ausgeschlossen. Für Schadens- und Aufwendungsersatz gilt insbesondere Ziffer 13. Der Kunde übt ein ihm zustehendes Wahlrecht in Bezug auf Mängelansprüche innerhalb einer angemessenen Frist aus; diese bemisst sich i. d. R. auf 14 Kalendertage ab Möglichkeit der Kenntnisnahme vom Wahlrecht durch den Kunden.

**6.3.2** Ansprüche wegen Sachmängeln bestehen nicht bei übermäßiger oder unsachgemäßer Nutzung, natürlichem Verschleiß, Versagen von Komponenten der Systemumgebung, der Verwendung der Pflegesoftware in einer nicht vereinbarten System- und Einsatzumgebung oder bei Fehlern, die aufgrund besonderer äußerer Einflüsse entstehen, die nach dem Vertrag nicht vorausgesetzt sind. Dies gilt auch bei einer nachträglichen Veränderung oder Instandsetzung durch den Kunden oder einem vom Kunden beauftragten Dritten, außer diese erschwert die Analyse und Beseitigung des Sachmangels nicht.

**6.3.3** Die Verjährungsfrist für Sachmängelansprüche beträgt ein Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Soweit das Gesetz gemäß § 438 Abs. 1 Nr. 2 BGB (Bauwerke und Sachen für Bauwerke) längere Fristen vorschreibt, bei einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung durch den Anbieter, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels und in den Fällen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie für Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz bleiben diese unberührt.

Die Verjährungsfrist für Ansprüche wegen Sachmängeln beginnt mit der Ablieferung der Leistung oder, soweit vereinbart wird, dass der Anbieter die Pflegesoftware auch installiert, mit Abschluss der Installation.

**6.3.4** Die Vorschriften für den Rückgriff des Kunden gemäß §§ 478, 479 BGB bleiben unberührt.

## 7. Ansprechstelle (Hotline)

Der Anbieter stellt dem Kunden eine Ansprechstelle (Hotline) zur Verfügung, die Anfragen dazu autorisierten Personals des Kunden im Zusammenhang mit den technischen Einsatzvoraussetzungen und -bedingungen der Pflegesoftware/des Wartungsgegenstandes sowie einzelnen funktionalen Aspekten bearbeitet. Die Hotline umfasst keine Leistungen, die im Zusammenhang mit dem Einsatz der Pflegesoftware/des Wartungsgegenstandes in nicht freigegebenen Umgebungen oder mit Veränderungen der Pflegesoftware/des Wartungsgegenstandes durch den Kunden oder vom Kunden beauftragte Dritte stehen.

Der Kunde benennt gegenüber dem Anbieter fachlich und technisch entsprechend qualifiziertes Personal, das mit der Pflegesoftware/dem Wartungsgegenstand vertraut ist. Entsprechendes gilt im Falle eines Personalwechsels beim Kunden. Die Hotline nimmt ordnungsgemäße Anfragen während der üblichen Geschäftszeiten des Anbieters per E-Mail und Telefon entgegen und wird diese im üblichen Geschäftsgang bearbeiten und soweit möglich beantworten. Die Hotline kann zur Beantwortung auf dem Kunden vorliegende Dokumentationen und sonstige Ausbildungsmittel für die Pflegesoftware/den Wartungsgegenstand verweisen. Soweit eine Beantwortung durch die Hotline – wie insbesondere bei Anfragen zu nicht vom Anbieter hergestellter Software/Hardware oder von ihm nicht hergestellter aber vertriebener Software/Hardware – nicht möglich oder nicht zeitnah möglich ist, wird der Anbieter die Anfrage zur Bearbeitung weiterleiten, soweit die Software/Hardware vom Leistungsgegenstand des Servicevertrages umfasst ist.

Weitergehende Leistungen der Hotline, etwa andere Ansprech- oder geringere Reaktionszeiten, sind vorab ausdrücklich, z. B. in einem gesonderten Service Level Agreement, zu vereinbaren.

## 8. Leistungsausschlüsse

Vorbehaltlich ausdrücklich abweichender oder weitergehender Regelungen innerhalb des Servicevertrags bzw. des Leistungsscheins umfassen die Leistungen des Anbieters insbesondere nicht:

- das Störungsmanagement von Störungen, die im Zusammenhang mit dem Einsatz der Pflegesoftware / des Wartungsgegenstands in nicht freigegebenen Umgebungen oder mit Veränderungen der Pflegesoftware / des Wartungsgegenstands durch den Kunden oder von ihm beauftragte Dritte stehen,

- Upgrades, d. h. weiterentwickelte Versionen mit wesentlichen funktionalen Erweiterungen,
- die Weitergabe sonstiger neuer Software,
- die Installation von Updates und Upgrades sowie sonstiger neuer Software, soweit nicht ausdrücklich anderes vereinbart wurde,
- die Behebung von Störungen oder Ausfällen, die durch Gewaltwirkungen Dritter, höhere Gewalt, vom Kunden nicht gewartete Geräte oder durch unsachgemäße Behandlung (Nichtbeachtung von Gebrauchsanweisungen und funktionswidrigem Gebrauch) des Kunden oder seiner Mitarbeiter hervorgerufen werden,
- die Behebung von Störungen oder Ausfällen, die darauf beruhen, dass die in die Wartungsgegenstände eingebaute und vom Auftragnehmer nicht freigegebene Software und Hardware aufgrund technischer Leistungsfähigkeit nicht in der Lage ist, Programmabläufe korrekt durchzuführen bzw. Datensätze richtig zu bearbeiten, diese insbesondere vollständig und richtig zu erkennen, zu berechnen oder ablaufen zu lassen.
- die Überlassung von Verbrauchs-, Verschleiß- oder Ersatzteilen. Überlässt der Anbieter dem Kunden derartige Teile, sind diese entsprechend Ziffer 2.6 zu vergüten.
- zusätzlich vereinbarte Einsätze vor Ort beim Kunden, Beratung und Unterstützung bei veränderter Software, Klärung von Schnittstellen zu Fremdsystemen, Installations- sowie Konfigurationsunterstützung, insbesondere bei Zusatzsoftware-hardware.

## 9. Nutzungsrechte/Durchführung der Pflege/Wartung im Übrigen

**9.1** An den Leistungsergebnissen, die der Anbieter erbracht und dem Kunden übergeben hat, räumt er, soweit nichts anderes vereinbart ist, dem Kunden das einfache, nicht ausschließliche Recht ein, diese bei sich auf Dauer für eigene interne Zwecke im Rahmen des vertraglich vorausgesetzten Einsatzzwecks zu nutzen. Im Übrigen verbleiben alle Rechte beim Anbieter.

Soweit dem Kunden Nutzungsrechte eingeräumt werden, sind diese bis zur Begleichung der geschuldeten Vergütung nur vorläufig eingeräumt und der Anbieter kann dem Kunden für die Dauer des Zahlungsverzuges die Nutzung der Leistungen untersagen. Dieses Recht kann der Anbieter nur für einen entsprechenden Zeitraum, in der Regel höchstens für 6 Monate, geltend machen. Untersagt der Anbieter dem Kunden die weitere Nutzung, so liegt nur dann ein Rücktritt vom bzw. eine Kündigung des Vertrages vor, wenn der Anbieter dies ausdrücklich erklärt. Das ihm an den vom Anbieter übergebenen Leistungen eingeräumte Nutzungsrecht, kann durch den Kunden nur unter vollständiger Aufgabe der eigenen Rechte an Dritte übertragen werden. Der Kunde ist verpflichtet, die ihm obliegenden Pflichten und Nutzungsbeschränkungen dem Dritten aufzuerlegen. Der Kunde wird im Falle der Übertragung des ihm eingeräumten Nutzungsrechts dem Anbieter auf dessen Nachfrage die vollständige Aufgabe der eigenen Rechte sowie die Übertragung der ihm obliegenden Pflichten und Nutzungsbedingungen auf den Dritten schriftlich bestätigen.

**9.2** Die Nutzungsrechte des Kunden an neuen Versionen und an sonstigen Korrekturen der Pflegesoftware entsprechen den Nutzungsrechten an der vorhergehenden Version der Pflegesoftware. Hinsichtlich der Nutzungsrechte treten die Rechte an den neuen Versionen und sonstigen Korrekturen nach einer angemessenen Übergangszeit – die in der Regel nicht mehr als einen Monat beträgt – an die Stelle der Rechte an den vorangegangenen Versionen und sonstigen Korrekturen. Der Kunde darf ein Vervielfältigungsstück als Sicherungskopie archivieren. Die jeweiligen Lizenzbedingungen des Hersteller finden ergänzend und vorrangig Anwendung und können, soweit nicht bereits im Rahmen des Angebots beigefügt, jederzeit vom Anbieter angefordert werden.

**9.3** Soweit in die Leistungen Softwareprodukte integriert werden, die von Dritten erstellt werden, z. B. Programmibliotheken, Teile von Softwaretools und anderes, räumt der Anbieter dem Kunden ebenfalls ein einfaches, nicht ausschließliches Recht ein, diese Softwareprodukte bei sich auf Dauer für eigene interne Zwecke im Rahmen des vertraglich vorausgesetzten Einsatzzwecks zu nutzen. Im Übrigen gilt Ziffer 9.1 S.3 entsprechend.

**9.4** Der Anbieter ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen. Der vertragsgemäße Einsatz der Leistungen darf dadurch nicht beeinträchtigt werden.

**9.5** Der Anbieter kann in Bezug auf die Software das Einsatzrecht des Kunden widerrufen, wenn dieser nicht unerheblich gegen Einsatzbeschränkungen oder sonstige Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Der Widerruf erfolgt durch schriftliche Widerrufserklärung; Ziffer 17.1 S. 3 gilt entsprechend. Der Anbieter hat dem Kunden vor dem Widerruf eine Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Im Wiederholungsfall und bei besonderen Umständen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen den sofortigen Widerruf rechtfertigen, kann der Anbieter den Widerruf auch ohne Fristsetzung aussprechen. Der Kunde hat dem Anbieter nach erfolgtem Widerruf die Einstellung der Nutzung innerhalb von sieben Kalendertagen schriftlich zu bestätigen.

**9.6** Der Anbieter ist berechtigt, seine Pflege- und Wartungsleistungen mittels Remotezugriffs zu erbringen. Vor-Ort-Einsätze beim Kunden sind nicht Gegenstand der Regeleistungen des Anbieters und zusätzlich vergütungspflichtig.

**9.7** Verwendete Verbrauchs-, Verschleiß- oder Ersatzteile sind entweder neu oder hinsichtlich ihrer Verwendbarkeit neuen Teilen gegenüber gleichwertig. Ausgewechselte Teile gehen in das Eigentum des Anbieters über.

## 10. Termine und Fristen

Termine und Fristen sind nur dann verbindlich, wenn sie vom Anbieter und dem Kunden im Einzelfall schriftlich eindeutig als verbindlich vereinbart worden sind.

## 11. Pflichten des Kunden

**11.1** Der Kunde benennt dem Anbieter einen Ansprechpartner, der während der Durchführung des Vertrages für den Kunden verbindliche Entscheidungen treffen kann. Dieser hat für den Austausch notwendiger Informationen zur Verfügung zu stehen und bei den für die Vertragsdurchführung notwendigen Entscheidungen mitzuwirken. Erforderliche Entscheidungen des Kunden sind vom Ansprechpartner unverzüglich herbeizuführen und von den Parteien im unmittelbaren Anschluss gemeinsam schriftlich zu dokumentieren.

**11.2** Der Kunde trägt Sorge dafür, dass dem Anbieter die für die Erbringung der Leistung notwendigen Unterlagen, Informationen und Daten, soweit diese nicht vom Anbieter geschuldet sind, vollständig, richtig, rechtzeitig und kostenfrei zur Verfügung stehen. Der Anbieter darf, außer soweit er Gegenteiliges erkennt oder erkennen muss, von der Vollständigkeit und Richtigkeit dieser Unterlagen, Informationen und Daten ausgehen.

**11.3** Der Kunde wird den Anbieter über aus seinem Verantwortungsbereich resultierende Störungen und deren voraussichtliche Dauer unverzüglich informieren. Der Kunde wird den Anbieter ferner unverzüglich unterrichten, wenn er Kenntnis davon hat, dass in seinem Bereich ein unberechtigter Zugriff oder eine unberechtigte Nutzung droht oder erfolgt ist.

**11.4** Der Kunde wird Änderungen des Einsatzumfeldes der Software dokumentieren und den Anbieter insoweit unverzüglich schriftlich über Änderungen informieren. Der Kunde ist nicht berechtigt, Veränderungen, Ergänzungen oder einen Austausch des Wartungsgegenstandes vorzunehmen.

**11.5** Der Kunde ist verpflichtet, den Anbieter soweit erforderlich zu unterstützen und in seiner Betriebssphäre alle zur ordnungsgemäßen Auftragsausführung erforderlichen Voraussetzungen zu schaffen, insbesondere einen Remotezugang auf das System zu ermöglichen und vorhandenes Analysematerial zur Verfügung zu stellen. Darüber hinaus stellt der Kunde auf Wunsch des Anbieters ausreichende Arbeitsplätze und Arbeitsmittel zur Verfügung. Soweit nichts anderes schriftlich vereinbart ist, trägt der Kunde die Kommunikationskosten und insbesondere die Verbindungsentgelte und stellt vorhandene Übertragungsgeräte kostenlos zur Verfügung.

Der Kunde wird, soweit nichts anderes vereinbart ist, für eine ordnungsgemäße Datensicherung und eine angemessene Ausfallvorsorge von bei ihm vorhandener technischer Komponenten (Hardware/Software) Sorge tragen.

**11.6** Der Kunde hat etwaige Störungen in nachvollziehbarer Form unter Angabe aller für die Störungserkennung und -analyse erforderlichen Informationen schriftlich zu melden. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten der Störung geführt haben, die Erscheinungsweise sowie die Auswirkungen der Störung. Er wird hierzu, wenn nichts anderes vereinbart ist, die entsprechenden Formulare und Verfahren des Anbieters nutzen. Der Kunde hat darüber hinaus den Anbieter auch im Übrigen soweit erforderlich bei der Beseitigung von Störungen zu unterstützen.

**11.7** Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Kunde alle vom Anbieter übergebenen Unterlagen, Informationen und Daten bei sich so verwahren, dass diese bei Beschädigungen oder Verlust von Datenträgern rekonstruiert werden können.

**11.8** Der Kunde verpflichtet sich ausdrücklich, im Rahmen der Leistungserbringung eingesetztes bzw. bekannt gewordenes Personal des Anbieters nicht aktiv abzuwerben.

## 12. Rechtsmängel

**12.1** Der Anbieter haftet dem Kunden gegenüber für eine durch seine Leistung erfolgte Verletzung von Rechten Dritter nur, soweit die Leistung durch den Kunden vertragsgemäß, insbesondere im vertraglich vorgesehenen Nutzungsumfeld eingesetzt wird. Die Haftung für die Verletzung von Rechten Dritter ist ferner beschränkt auf Rechte Dritter innerhalb der Europäischen Union und des europäischen Wirtschaftsraumes sowie am Ort der vertragsgemäßen Nutzung der Leistung. Ziffer 6.3.2 gilt entsprechend.

**12.2** Macht ein Dritter gegenüber dem Kunden geltend, dass eine Leistung des Anbieters seine Rechte verletzt, ist der Kunde verpflichtet unverzüglich den Anbieter zu benachrichtigen. Der Anbieter ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, soweit zulässig die geltend gemachten Ansprüche auf seine Kosten abzuwehren.

**12.3** Werden durch eine Leistung des Anbieters Rechte Dritter verletzt, wird der Anbieter nach eigener Wahl und auf eigene Kosten:

- dem Kunden das Recht zur Nutzung der Leistung verschaffen oder

- die Leistung rechtsverletzungsfrei gestalten oder
- die Leistung unter Erstattung der dafür vom Kunden geleisteten Vergütung (abzüglich einer angemessenen Nutzungsentschädigung) zurücknehmen, wenn der Anbieter keine andere Abhilfe mit angemessenem Aufwand erzielen kann.

Die Interessen des Kunden werden dabei angemessen berücksichtigt.

**12.4** Ansprüche des Kunden wegen Rechtsmängeln verjähren entsprechend Ziffer 6.3.3. Für Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche gilt ergänzend Ziffer 13.

### 13. Haftung

**13.1** Der Anbieter haftet dem Kunden stets auf Schadensersatz:

- für die von ihm sowie seinen gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachten Schäden,
- nach dem Produkthaftungsgesetz und
- für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die der Anbieter, seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen zu vertreten haben.

**13.2** Der Anbieter haftet bei leichter Fahrlässigkeit, soweit er oder seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen eine wesentliche Vertragspflicht (sog. Kardinalpflicht) verletzt haben, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung (wie z. B. im Falle der Verpflichtung zu mangelfreier Leistung) der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Im Übrigen ist die Haftung bei leichter Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

Soweit der Anbieter für leichte Fahrlässigkeit haftet, ist die Haftung bei Sach- und Vermögensschäden auf den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden beschränkt. Die Haftung für sonstige, entfernte Folgeschäden ist ausgeschlossen. Für einen einzelnen Schadensfall wird die Haftung auf den Vertragswert begrenzt. Die Haftung gemäß Ziffer 13.1 bleibt von diesem Absatz unberührt.

**13.3** Für die Verjährung gilt Ziffer 6.3.3 entsprechend.

**13.4** Bei Verlust von Daten haftet der Anbieter nur für denjenigen Aufwand, der für die Wiederherstellung der Daten bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Kunden erforderlich ist. Die Datensicherung durch den Kunden erfolgt, soweit nicht ausdrücklich abweichend vereinbart, mindestens täglich und insbesondere vor etwaigen Einrichtungs- und Montagearbeiten durch den Anbieter.

**13.5** Für Aufwendungsersatzansprüche und sonstige Haftungsansprüche des Kunden gegen den Anbieter gilt Ziffer 13.1–13.4 entsprechend.

### 14. Einstellung des Herstellersupports

**14.1** Wird die betreute Soft- und/oder Hardware vom jeweiligen Hersteller ganz oder teilweise nicht mehr supported bzw. am Markt vertrieben (insbesondere „End-of-Life“, „End-of-Service“, „End-of-Sale“ o.ä.) und stehen daher insbesondere keine Softwareupdates, Bugfixes, Austauschgeräte und Ersatzteile oder ein sonst notwendiger Herstellersupport zur Verfügung, wird der Anbieter den Kunden entsprechend informieren. Die Leistungspflicht des Anbieters reduziert sich sodann auf nachfolgende Best-Effort-Maßstäbe:

Der Anbieter wird sich im Rahmen seiner Möglichkeiten und mit vertretbarem Aufwand um die vertraglich übernommenen Pflege- und Serviceleistungen bemühen, im Bedarfsfalle etwa durch den Vorschlag von Umgehungsmaßnahmen. Etwaig vereinbarte SLA sind ausgesetzt. Mangels Herstellersupports ist der Anbieter ausdrücklich nicht zur Lieferung von Softwareupdates, Bugfixes u.ä. noch zu einem Hardwaretausch oder Reparatur beschädigter Komponenten verpflichtet. Eine Verantwortung für einen störungsfreien und sicheren Betrieb kann vom Anbieter nicht übernommen werden.

**14.2** Der Anbieter regt dringend eine angemessene Systemaktualisierung an und wird dem Kunden auf dessen Verlangen ein gesondertes Angebot zur Hochrüstung auf ein zeitgemäßes System unterbreiten. Sollte der Kunde auf entsprechenden Hinweis des Anbieters eine angemessene Aktualisierung des Systems verweigern, obwohl die Service- und Pflegeleistungen aufgrund des veralteten Systems für den Anbieter mehr als unerheblich erschwert werden oder diesem aus sonstigen Gründen die Leistungsfortsetzung unzumutbar wird, so ist der Anbieter berechtigt, den Vertrag ganz oder teilweise zu kündigen. Die Kündigungsfrist soll hierbei 4 Wochen nicht unterschreiten und dem Kunden ist zuvor eine angemessene Hochrüstung des Systems vorzuschlagen.

### 15. Vertraulichkeit, Datenschutz

**15.1** Der Anbieter und der Kunde sind verpflichtet, über Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sowie über sonstige als vertraulich bezeichnete Informationen, die im Zusammenhang mit ihrem Vertragsverhältnis bzw. der daraus resultierenden Vertragsbeziehung bekannt werden, Stillschweigen zu wahren. Die Weitergabe solcher Informationen an Personen, die nicht an dem Abschluss, der Durchführung oder der Abwicklung des Vertragsverhältnisses beteiligt sind, darf – soweit nicht eine gesetzliche Verpflichtung besteht – nur mit ausdrücklicher schriftlicher Einwilligung des Vertragspartners erfolgen. Soweit nichts anderes vereinbart ist, endet diese Verpflichtung nach Ablauf von fünf Jahren ab Bekanntwerden der jeweiligen Information, nicht jedoch vor Beendigung des zwischen dem Anbieter und dem Kunden bestehenden Vertragsverhältnisses. Die Vertragspartner werden diese

Verpflichtungen auch ihren Mitarbeitern und eventuell eingesetzten Dritten auferlegen.

**15.2** Die Parteien verarbeiten die ihnen im Rahmen der Zusammenarbeit anvertrauten personenbezogenen Daten unter Beachtung der geltenden Datenschutzbestimmungen. Die Parteien verpflichten sich, auf Verlangen der jeweils anderen Partei deren Datenschutzbeauftragten gegenüber die Einhaltung dieser Bestimmungen in der erforderlichen Form nachzuweisen. Die Parteien werden datenschutzrechtlich notwendige Vereinbarungen für den Umgang mit personenbezogenen Daten abschließen, soweit sie in einem Auftragsverarbeitungsverhältnis gemäß Art. 28 DSGVO oder in gemeinsamer Verantwortung gemäß Art. 26 DSGVO stehen. Bezüglich der Informationspflichten nach Art. 13 DSGVO und für weitere Informationen zum Umgang mit personenbezogenen Daten des Kunden verweist der Anbieter auf seine Datenschutzerklärung (<https://www.spie.de/spie-ics/datenschutz-und-rechtliche-hinweise>).

### 16. Selbstbelieferung, Höhere Gewalt und sonstige Behinderungen

**16.1** Erhält der Anbieter aus nicht zu vertretenden Gründen für die Erbringung der geschuldeten Leistungen erforderliche Vorleistungen seiner Lieferanten und Subunternehmer trotz entsprechender Zusagen nicht, nicht richtig oder nicht rechtzeitig, oder treten Ereignisse Höherer Gewalt ein, so wird der Anbieter den Kunden rechtzeitig schriftlich oder in Textform informieren. In diesem Fall ist der Anbieter berechtigt, die Leistungen um die Dauer der Behinderung herauszuschieben oder wegen des noch nicht erfüllten Teils vom Vertrag ganz oder teilweise zurückzutreten. Fälle Höherer Gewalt sind insbesondere Streik, Aussperrung, behördliche Eingriffe, Epidemien und Pandemien sowie deren bei Vertragsabschluss nicht bekannte konkrete Auswirkungen, Energie- und Rohstoffknappheit, Cyberangriffe, unverschuldete Transportengpässe und Betriebsbehinderungen - z.B. durch Feuer, Wasser und Maschinenschäden - und alle sonstigen Behinderungen, die bei objektiver Betrachtungsweise nicht vom Anbieter schuldhaft herbeigeführt worden sind.

**16.2** Ist ein Leistungstermin verbindlich vereinbart und wird dieser aufgrund von Ereignissen nach Ziffer 16.1 überschritten und ist der Kunde nach Maßgabe der gesetzlichen Voraussetzungen und nach fruchtlosem Verstreichen einer angemessenen Nachfrist berechtigt, wegen des noch nicht erfüllten Teils vom Vertrag zurückzutreten oder zu kündigen, wenn ihm ein weiteres Festhalten am Vertrag objektiv unzumutbar ist und das Ereignis nach Ziffer 16.1. bereits länger als 2 Monate andauert. Weitergehende Ansprüche des Kunden, insbesondere solche auf Schadensersatz, sind in diesem Fall ausgeschlossen. Der Kunde ist verpflichtet, dem Anbieter die bis dahin erbrachten Leistungen nach Maßgabe des Vereinbarten angemessen zu vergüten.

### 17. Verschiedenes

**17.1** Änderungen und Ergänzungen des zwischen den Parteien geschlossenen Vertrages sowie des Leistungsscheins und eventueller Nachträge sollen nur schriftlich vereinbart werden. Textform (126b BGB) genügt diesem Schriftformerfordernis. Soweit vertraglich ausdrücklich Schriftform vereinbart worden ist (z.B. für eine Vertragsänderung, eine Behinderungsanzeige oder eine Kündigung) genügt Textform nicht. Mündliche Absprachen gelten nur, wenn sie binnen sieben Kalendertagen in Textform durch den Anbieter bestätigt werden.

**17.2** Dem Anbieter und dem Kunden ist bekannt, dass eine elektronische und unverschlüsselte Kommunikation (z. B. per E-Mail) mit Sicherheitsrisiken behaftet ist. Bei dieser Art der Kommunikation werden weder der Anbieter noch der Kunde daher Ansprüche geltend machen, die durch das Fehlen einer Verschlüsselung begründet sind, außer soweit zuvor eine Verschlüsselung vereinbart worden ist.

**17.3** Dieses und sämtliche auf diesen Vertrag beruhenden weiteren Vertragsverhältnisse der Parteien unterliegen ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Anwendung des Wiener UN-Übereinkommens über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG) ist ausgeschlossen.

**17.4** Der Anbieter ist jederzeit berechtigt, die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf verbundene Unternehmen i. S. d. §§ 15 ff. AktG zu übertragen („Vertragsübertragung“). Der Kunde kann der Vertragsübertragung aus wichtigem Grund binnen eines Monats nach Zugang entsprechender Mitteilung des Anbieters schriftlich widersprechen. Der Kunde ist innerhalb der Mitteilung auf das fristgebundene Widerspruchsrecht aus wichtigem Grund hinzuweisen.

### 18. Erfüllungsort und Gerichtsstand

**18.1** Erfüllungsort für alle Verpflichtungen aus den Vertragsverhältnissen der Parteien ist der Sitz des Anbieters.

**18.2** Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis ist der Sitz des Anbieters. Der Anbieter ist jedoch auch berechtigt, den Kunden an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen.