

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der GROB Werke GmbH & Co. KG für Softwareprodukte der Marke GROB-NET4⁴Industry

1 ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN SOFTWARE AS A SERVICE

1.1 Geltungsbereich, Vorrang Individualvereinbarungen, entgegenstehende AGB, Formerfordernisse

1.1.1 Diese Nutzungsbedingungen (im Folgenden auch genannt „AGB“) gelten für die Nutzung von Softwareanwendungen der GROB Werke GmbH & Co. KG, Industriestr. 4, 87719 Mindelheim, Deutschland, www.grobgroup.com unter Verwendung der Marke GROB-NET4Industry (im Folgenden: „Provider“) auf der Grundlage von Software as a Service (SaaS) durch den Kunden (Kunde und Provider im Folgenden gemeinsam „Parteien“ und einzeln „Partei“), sowohl für gegenwärtige als auch für künftige Einzelaufträge, soweit nicht durch schriftliche oder in Textform erstellte Vereinbarungen zwischen den Parteien ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde. Individuelle Vereinbarungen zwischen Provider und dem Kunden, insbesondere im konkreten Angebot/Auftrag, haben, soweit sie von den vorliegenden AGB abweichen, Vorrang vor diesen. Für den Inhalt derartiger Vereinbarungen ist ein schriftlicher Vertrag oder eine Niederlegung in Textform maßgebend.

1.1.2 Sofern Dritte, insbesondere Vertriebspartner des Providers, von den im Auftrag und/oder den vorliegenden AGB festgelegten Vereinbarungen abweichende Angaben machen, sind diese nicht vom Umfang der Vertretungsmacht gedeckt. Sie werden daher nicht Vertragsbestandteil zwischen den Parteien. Einwendungen gegenüber Dritten sind gegenüber dem Provider ausgeschlossen.

1.1.3 Abweichende oder entgegenstehende Geschäftsbedingungen des Kunden oder Dritter finden keine Anwendung, auch wenn der Provider ihrer Geltung im Einzelfall nicht gesondert widerspricht. Selbst wenn der Provider auf ein Schreiben Bezug nimmt, das Geschäftsbedingungen des Kunden oder eines Dritten enthält oder auf solche verweist, liegt darin kein Einverständnis mit der Geltung jener Geschäftsbedingungen.

1.1.4 Rechtserhebliche Erklärungen und Anzeigen, die nach Vertragsschluss vom Kunden dem Provider gegenüber abzugeben sind (z. B. Fristsetzungen, Mängelanzeigen, Erklärung von Rücktritt oder Minderung), bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

1.2 Definitionen

1.2.1 „Benutzerkonto“ meint die Zugangsberechtigung zu dem zugangsbeschränkten Service des Providers.

1.2.2 „Kundendaten“ bezeichnet sämtliche Inhalte des Kunden, die dieser im Zusammenhang mit der Nutzung des Service, des Speicherplatzes und des Benutzerkontos an den Provider übermittelt. Zu den Kundendaten gehören auch die Zugangsdaten.

1.2.3 „Technische Beschreibung“ meint die Beschreibung des technischen Funktionsumfangs des jeweiligen Service, die dem Kunden vom Provider im jeweiligen Einzelauftrag bereitgestellt wird.

1.2.4 „Service“ bezeichnet die jeweiligen Softwareanwendungen die durch den Provider zur Verfügung gestellt und vom Kunden gebucht werden können.

1.2.5 „Service Level Agreement“ (SLA) definiert die Qualitätsmerkmale eines Service in Bezug auf Verfügbarkeit und Wartung, welche durch den Provider zur Verfügung gestellt werden. Das SLA ist wesentlicher Bestandteil des Vertragsverhältnisses.

1.2.6 „Verfügbarkeit“ ist die technische Nutzbarkeit der Anwendungen/Anwendungsdaten zum Gebrauch durch den Kunden

1.2.7 „Vertragsverhältnis“ bezeichnet den jeweiligen Einzelauftrag, das SLA, die vorliegenden Nutzungsbedingungen und den Auftragsverarbeitungsvertrag.

1.3 Angebot und Vertragsschluss

1.3.1 Angebote des Providers sind stets freibleibend und unverbindlich. Bestellungen gelten als angenommen, wenn sie vom Kunden schriftlich bestätigt sind, ein Softwarevertrag beiderseits unterzeichnet wurde oder der Provider mit der Leistungserbringung beginnt.

1.4 Gegenstand der Nutzungsbedingungen

1.4.1 Gegenstand dieser Nutzungsbedingungen ist die Zurverfügungstellung des in der jeweiligen Technische Beschreibung näher beschriebenen Service im Wege eines SaaS Modells zur Nutzung durch den Kunden. Der hierfür notwendige Speicherplatz, die

Maschinendatenerfassung sowie die Technologie, die es ermöglicht, diese Daten in der angemieteten Cloud des Providers hochzuladen und die Einräumung bzw. Vermittlung von Nutzungsrechten an dem Service wird durch den Provider gegen Zahlung des vereinbarten Entgelts durch den Kunden zur Verfügung gestellt.

1.4.2 Die Realisierung einer Schnittstellenintegration zu der beim Kunden vorhandenen Systemlandschaft ist nicht Gegenstand der Nutzungsbedingungen, sondern bedarf einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung zwischen den Parteien.

1.4.3 Der Provider ist berechtigt, die Leistungen durch Dritte (einschließlich verbundene Konzernunternehmen des Providers als Unterauftragnehmer) zu erbringen.

1.5 Bereitstellung von Service und Speicherplatz

1.5.1 Der Provider hält ab dem vereinbarten Zeitpunkt auf von ihm oder seinen Unterauftragnehmern zur Verfügung gestellter Serverinfrastruktur (im Folgenden „Server“) den Service zur Nutzung nach Maßgabe der Regelungen dieser Nutzungsbedingungen bereit.

1.5.2 Der Zugriff des Kunden auf den Service erfolgt über das Internet. Je nach Service erfolgt der Zugriff über bereitgestellte Softwareapplikationen oder browserbasiert. Welche Browser seitens des Providers unterstützt werden, wird in der Technischen Beschreibung definiert.

1.5.3 Für den Zugriff und die Nutzung des Service wird der Provider einem vom Kunden benannten Administrator die notwendigen Zugangsdaten übermitteln, die für den Zugriff auf den Service erforderlich sind. Die Einrichtung weiterer interner Zugänge ist durch den Kunden nach Bedarf eigenständig durchzuführen und obliegt seiner Verantwortlichkeit.

1.5.4 Der Provider hält ab dem vereinbarten Zeitpunkt der betriebsfähigen Bereitstellung des Service für die vom Kunden in den Service übertragenen Kundendaten für die Vertragslaufzeit des Einzelauftrags Speicherplatz im vereinbarten Umfang bereit, soweit dies für die bestimmungsgemäße Nutzung des Service erforderlich ist.

1.5.5 Die Kundendaten werden seitens des Providers während der Vertragslaufzeit des Einzelauftrags standardmäßig für drei Monate ab Anfall der Daten gesichert und aufbewahrt und danach gelöscht, es sei denn vertraglich ist eine längere Vorhaltezeit vereinbart. Für die Einhaltung handels- und steuerrechtlicher Aufbewahrungsfristen des Kunden ist allein der Kunde verantwortlich.

1.6 Technische Verfügbarkeit des Service

1.6.1 Der Provider schuldet die in dem SLA vereinbarte Verfügbarkeit des Service an den Internetknotenpunkten des Rechenzentrums. Ist im betreffenden Einzelauftrag bzw. der zugehörigen technischen Beschreibung eine von dem SLA abweichende Verfügbarkeit vereinbart, gilt diese vorrangig.

1.6.2 Der Provider schuldet die Verfügbarkeit der in der Technische Beschreibung beschriebenen Funktionalitäten des Service nur bei Erfüllung der ebenfalls dort geregelten Systemvoraussetzungen durch den Kunden. Der Kunde ist für die Erfüllung der Systemvoraussetzungen allein verantwortlich. Für Änderungen an den Systemvoraussetzungen oder dem technischen System des Providers gilt die Regelung der Ziffer 1.14 entsprechend.

1.6.3 Der Provider ist nur für die ordnungsgemäße Funktion seiner Systeme bis zu den Internetknotenpunkten des eingesetzten Rechenzentrums verantwortlich. Als Übergabepunkt gilt regelmäßig der Routers Ausgang des vom Provider bereitgestellten Rechenzentrums.

1.6.4 Der Provider verpflichtet sich, dem Kunden während der gesamten Vertragslaufzeit jederzeit Zugang zu seinen gespeicherten Daten zu gewähren. Die Daten werden in einem gängigen, strukturierten und maschinenlesbaren Format bereitgestellt. Einschränkungen oder technische Voraussetzungen für den Zugriff werde dem Kunden transparent mitgeteilt.

1.7 Support

1.7.1 Der Provider stellt für den Kunden eine Hotline als First Point of Contact für Störungen, die im Rahmen des bereitgestellten Service aufkommen, bereit. Die Support-Verfügbarkeiten, Fehlerklassen sowie Reaktionszeiten sind im SLA geregelt. Ist im betreffenden Einzelauftrag bzw. der zugehörigen technischen Beschreibung eine

von dem SLA abweichende Verfügbarkeit vereinbart, gilt diese vorrangig.

1.7.2 Der Störungsmelder wird in regelmäßigen Abständen über den Bearbeitungsstand und die Lösung informiert, bis diese implementiert und eine Beseitigung der Störung erfolgt ist. Folgt allerdings aus der Qualifizierung des Fehler-Tickets durch den Provider, dass die Störung in einem Verstoß des Kunden gegen Ziffer 1.14 oder aufgrund sonstigen nicht vom Provider zu vertretenden Gründen, z. B. Serverumzug des Kunden oder eigenständige IT-Anpassungen des Kunden, begründet ist, dann wird das Fehler-Ticket an den Kunden zurückgeleitet. In diesem Fall hat der Kunde eigenverantwortlich das Problem zu lösen bzw. kann der Kunde bei dem Provider entsprechenden kostenpflichtigen Support anfragen. Der Provider bietet, soweit machbar, Support zu den dann zu vereinbarenden Stundensätzen an.

1.7.3 Die Bereitstellung und das Einspielen von Updates des Service und deren Durchführung erfolgt durch den Provider nach Bedarf gemäß den Regelungen im SLA.

1.8 Sonstige Leistungen des Providers

1.8.1 Der Provider stellt dem Kunden während der Vertragslaufzeit des Einzelauftrags eine Dokumentation für den gebuchten Service in der jeweils aktuellen Fassung in elektronischer Form zur Verfügung.

1.8.2 Weitere Leistungen des Providers, insbesondere Support- und Integrationsdienstleistungen (für Kundensysteme und/oder für Anlagen/technische Einheiten), sowie Beratungsleistungen, bedürfen einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung. Der Kunde hat keinen Anspruch auf die Erbringung solcher Leistungen.

1.8.3 Es können unternehmensspezifische Funktionen durch den Kunden definiert und optional beauftragt werden. Der Provider bietet, soweit machbar, Support zu den dann zu vereinbarenden Stundensätzen an.

1.8.4 Der Kunde ist im Falle des Anbieterwechsels berechtigt, die bei dem Provider gespeicherten Daten jederzeit zu seinem neuen Provider zu übertragen. Der Provider unterstützt den Kunden bei der Datenmigration durch geeignete technische Schnittstellen und die Bereitstellung der Daten in standardisierten Formaten. Für die Bereitstellung der Daten werden keine Gebühren erhoben. Der Provider stellt die Daten nach Aufforderung in Textform innerhalb von dreißig Kalendertagen zur Verfügung. Fällt das Fristende nicht auf einen Werktag (Montag – Freitag), verlängert sich die Frist auf den nächsten Werktag.

1.9 Nutzungsrechte und Nutzungsumfang

1.9.1 Der Provider räumt dem Kunden für die Vertragslaufzeit des Einzelauftrags das einfache, nicht unterlizenzierbare und nicht übertragbare Recht zur Nutzung des Service im Rahmen der Funktionalitäten und der vorgesehenen Nutzung des Service gemäß Technischer Beschreibung ein. Der Kunde ist in diesem Rahmen berechtigt, die zur Verfügung gestellte Technische Beschreibung unter Aufrechterhaltung vorhandener Schutzrechtsvermerke zu speichern, auszudrucken und für Zwecke des jeweiligen Einzelauftrags in angemessener Anzahl zu vervielfältigen. Ein Zugriff auf den Service durch Geschäftspartner des Kunden ist nicht gestattet, es sei denn, die Parteien haben dies unter Offenlegung der konkreten Personen der Geschäftspartner vorab einzelvertraglich vereinbart und der Kunde sichert zu, dass der Zugriff ausschließlich im Rahmen der bestimmungsgemäßen Nutzung des Service für die Geschäftszwecke des Kunden unter Einhaltung aller vereinbarten Nutzungsbedingungen erfolgt (z. B. im Rahmen eines Produktangebots des Kunden an oder in Zusammenarbeit mit seinen Geschäftspartnern).

1.9.2 Die in dem Service des Providers zum Einsatz kommenden Open Source Software Komponenten werden in der Technischen Beschreibung oder dem Service selbst dargestellt, wenn eine notwendige Verpflichtung durch Bedingungen der Open Source Software besteht.

1.9.3 Der Provider stellt den Service im SaaS Modell per Fernzugriff zur Verfügung. Dieser wird dem Kunden weder zur eigenen dauerhaften Speicherung überlassen noch ist der Kunde zur eigenen Zugänglichmachung oder zum Rechenzentrumsbetrieb berechtigt.

1.9.4 Sofern der Provider während der Laufzeit neue Versionen, Updates, Upgrades, Modifikationen oder Erweiterungen des Service bereitstellt oder sonstige Änderungen im Hinblick auf den Service vornimmt, gelten die Regelungen der Ziffer 1.9 auch für diese, auch wenn die Modifikationen oder Erweiterungen vom Kunden beauftragt und separat vergütet wurden.

1.9.5 Rechte, die nach diesen Nutzungsbedingungen dem Kunden nicht ausdrücklich eingeräumt werden, stehen dem Kunden nicht zu.

Der Kunde ist insbesondere nicht berechtigt, das Benutzerkonto und/oder den Service

- über den in diesen Nutzungsbedingungen vereinbarten Nutzungsumfang hinaus zu nutzen oder von Dritten nutzen zu lassen;
- Dritten zugänglich zu machen; es sei denn, diese nutzen den Service ausschließlich im Auftrag und für den Kunden, oder
- zu bearbeiten, vervielfältigen oder zeitlich begrenzt zu überlassen, insbesondere nicht zu vermieten oder zu verleihen.

1.9.6 Der Service darf nicht für rechtswidrige Zwecke, sei es unter Verletzung des anwendbaren Rechts, behördlicher Auflagen oder Rechte Dritter, verwendet werden.

1.9.7 Der Kunde ist verpflichtet, die Einhaltung der Regelungen dieser Nutzungsbedingungen sicherzustellen.

1.9.8 Verletzt der Kunde die Regelungen der Ziffer 1.9, kann der Provider nach vorheriger Benachrichtigung des Kunden in Textform den Zugriff des Kunden auf den Service sperren, wenn die Verletzung hierdurch abgestellt werden kann. Die Sperre ist aufzuheben, sobald der Grund für die Sperre nicht mehr besteht. Verletzt der Kunde trotz entsprechender Benachrichtigung des Providers weiterhin oder wiederholt die Regelungen der Ziffer 1.9, kann der Provider den Einzelauftrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist außerordentlich kündigen, es sei denn, der Kunde hat diese Verletzungen nicht zu vertreten. Das Recht des Providers zur Geltendmachung von Schadensersatz bleibt unberührt.

1.10 Rechte des Providers

1.10.1 Der Provider hat das Recht den Service einzustellen, sofern seitens des Kunden Infrastruktur zur Verfügung gestellt wird, die nicht mehr dem Stand der Technik entspricht und die zu sicherheitskritischen Beeinträchtigungen und Folgen führen kann oder der Aufwand der technischen Betreuung für den Provider zur Aufrechterhaltung der technischen Sicherheit unzumutbar wird. Dies gilt insbesondere aber nicht ausschließlich auch im Falle veralteter Browser.

1.10.2 Bei einer Änderung des Stands der Technik behält sich der Provider eine Änderung der Leistungen im Rahmen des Zumutbaren vor. Aus Gründen des technischen Fortschritts, der Sicherheit, der technischen Verfügbarkeit sowie aus Gründen des stabilen Betriebs und der Integrität der Systeme oder um die Obliegenheit, technisch aktuelle Lösungen bereitzustellen, nachzukommen, behält sich der Provider vor, einzelne Komponenten der Anwendungen abzuschalten oder zu ändern, soweit der Vertragszweck dadurch nicht unzumutbar eingeschränkt wird.

1.11 Geistiges Eigentum

Vorbehaltlich der Kundendaten stehen sämtliche Inhalte der Software selbst sowie allgemein des Service, wie Text, Grafiken, Logos, Schaltflächensymbole, Bilder und Audioclips im Eigentum des Providers oder dessen Lizenzgeber und sind urheberrechtlich oder durch andere Rechte des geistigen Eigentums geschützt.

1.12 Kundendaten

1.12.1 Der Kunde gewährleistet, dass

a.) er und/oder seine Lizenzgeber alle Rechte an den Kundendaten besitzt, die für die Einräumung von Rechten nach diesen Nutzungsbedingungen erforderlich sind;

b.) die Kundendaten nicht gegen diese Nutzungsbedingungen, anwendbares Recht, behördliche Auflagen oder das geistige Eigentum oder sonstige Rechte eines Dritten verstoßen. Der Kunde ist verpflichtet, die Einhaltung der Regelungen dieser Nutzungsbedingungen sicherzustellen.

1.12.2 Der Kunde räumt dem Provider das Recht ein, die zum Zwecke der Nutzung des Service auf dem Speicherplatz abgelegten Kundendaten zum Zwecke der Durchführung des Vertragsverhältnisses zu nutzen, insbesondere sie hierzu zu vervielfältigen (z.B. für Datensicherungen), zu modifizieren sowie zum Zwecke des Zugriffs darauf bereitzustellen.

1.12.3 Der Provider ist zur sofortigen Sperre der Nutzung des Service und des Speicherplatzes berechtigt, wenn der begründete Verdacht besteht, dass die gespeicherten Kundendaten rechtswidrig sind und/oder Rechte Dritter verletzen. Ein begründeter Verdacht für eine Rechtswidrigkeit und/oder eine Rechtsverletzung liegt insbesondere dann vor, wenn Gerichte, Behörden und/oder sonstige Dritte den Provider davon in Kenntnis setzen. Der Provider wird den Kunden über die Sperre und den Grund hierfür benachrichtigen. Die Sperre ist aufzuheben, sobald der Verdacht entkräftet ist.

1.12.4 Sofern und soweit während der Laufzeit des Vertrages, insb. durch Zusammenstellung von Anwendungsdaten, durch nach diesem Vertrag erlaubte Tätigkeiten des Kunden, Datenbanken entstehen, stehen alle Rechte hieran dem Kunden zu. Der Kunde bleibt auch nach

Vertragsende Eigentümer der Datenbanken. Dem Provider verbleibt an den pseudonymisierten Anwendungsdaten ein einfaches, räumlich unbeschränktes, zeitlich unbefristetes übertragbares Recht, diese Daten zu internen Zwecken zu verarbeiten, zu statistischen Auswertungen zu übertragen, zu Zwecken der Marktforschung, zur Gewinnung von Erkenntnissen zur Verbesserung eigener Leistungen sowie zur technischen Administration zu verwenden.

1.13 Mängelansprüche

1.13.1 Mängel an dem Service werden vom Provider nach entsprechender Mitteilung des Mangels durch den Kunden innerhalb der im SLA festgelegten Reaktionszeiten bearbeitet. Gleiches gilt für sonstige Störungen der Möglichkeit zur Nutzung des Service, die durch den Provider zu vertreten sind. Ist im betreffenden Einzelauftrag bzw. der zugehörigen technischen Beschreibung eine von dem SLA abweichende Verfügbarkeit vereinbart, gilt diese vorrangig. Etwasige Ansprüche auf Schadensersatz wegen mangelbehafteter Leistung richten sich nach Ziffer 1.18 dieser Nutzungsbedingungen.

1.13.2 Das Kündigungsrecht des Kunden wegen Nichtgewährung des Gebrauchs nach § 543 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 BGB ist ausgeschlossen, sofern nicht die Herstellung des vertragsgemäßen Gebrauchs als fehlgeschlagen anzusehen ist. Eine Herstellung des vertragsgemäßen Gebrauchs gilt frühestens nach dem erfolglosen zweiten Versuch als fehlgeschlagen.

1.13.3 Soweit der Service unentgeltlich zur Verfügung gestellt wird, übernimmt der Provider keine Gewährleistung und/oder keine Wartung, außer im Falle von Arglist.

1.14 Vergütung, Preisänderung

1.14.1 Die Höhe der Vergütung ergibt sich aus den im Einzelauftrag vereinbarten Preisen. Die Vergütung berechnet sich pro Vertragsjahr und ist jeweils im Voraus zu Beginn der Nutzungsperiode fällig.

1.14.2 Der Provider ist berechtigt, die Vergütung gemäß Einzelauftrag erstmals nach Ablauf von zwölf Monaten nach Vertragsschluss mit einer schriftlichen Ankündigung von drei Monaten zum Monatsende zu erhöhen. Weitere Erhöhungen der jeweils angepassten Vergütungspositionen können frühestens zum Ablauf von 12 Monaten nach der letzten Preisanpassung verlangt werden. Der Kunde hat bei einer Anpassung der Vergütung das Recht, den Einzelauftrag innerhalb einer Frist von sechs Wochen zum Wirksamwerden der Preisanpassung zu kündigen, sofern die Erhöhung 10% der zuletzt gültigen Preise überschreitet.

1.14.3 Sonstige, nicht von der im Einzelauftrag vereinbarten Vergütung umfasste Leistungen können durch den Kunden beim Provider angefragt werden. Der Provider wird zunächst prüfen, ob er bereit ist, diese Leistungen zu erbringen und ggf. dem Kunden ein entsprechendes separates Angebot unterbreiten.

1.14.4 Alle Preise verstehen sich in Euro zuzüglich Umsatzsteuer oder entsprechender indirekter Steuer in der jeweils anfallenden gesetzlichen Höhe. Der Kunde wird zusätzlich zu den fälligen Zahlungen gemäß des Einzelauftrags die jeweils anfallende gesetzliche Umsatzsteuer oder entsprechende indirekte Steuer zahlen. Die Vergütung wird mit Datum der jeweiligen Rechnung fällig und ist innerhalb von 14 Kalendertagen auf das in der Rechnung angegebene Konto zu zahlen. Soweit laufende Leistungen geschuldet sind, ist der im Zeitpunkt der Fälligkeit der jeweiligen Forderung geltende Mehrwertsteuersatz entscheidend.

1.14.5 Jede Partei ist verantwortlich, wie unter anwendbarem Gesetz erforderlich, alle Steuern und sonstigen staatlichen Abgaben (sowie Strafen, Zinsen und sonstige Zuschläge dazu) zu identifizieren und zu zahlen, welche dieser Partei bezüglich der Transaktionen und Zahlungen aufgrund des jeweiligen Einzelauftrags auferlegt werden.

1.14.6 Alle Zahlungen des Kunden an den Provider aufgrund des Einzelauftrags werden ohne Abzüge oder Einbehalte erfolgen. Die Aufrechnung mit anderen als unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen ist unzulässig. Der Kunde kann bei Mängeln die laufenden Vergütungszahlungen, soweit nicht anders vereinbart, nicht mindern. Ein eventuell bestehendes Recht zur Rückforderung unter Vorbehalt gezahlter Vergütung bleibt unberührt. Die Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts, das nicht auf einem Recht aus dem Vertragsverhältnis beruht, ist unzulässig.

1.15 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

1.15.1 Der Kunde wird alle zur Abwicklung des Vertragsverhältnisses auf Kundenseite erforderlichen Mitwirkungshandlungen vornehmen. Er ist insbesondere verpflichtet:

a.) Seine eigene Systemumgebung so herzustellen, dass sie für die Installation der Software geeignet ist. Die Anforderungen ergeben sich jeweils aus der Technischen Beschreibung. Der Kunde ist

weiterhin für die Herstellung einer Netzwerkverbindung der anzubindenden Maschine zu dem Server verantwortlich, auf dem die Konnektivitäts-Software von GROB-Net4Industry installiert und betrieben wird.

b.) Sämtliche vom Provider zugeteilten Kennwörter unverzüglich in nur ihm bekannte Kennwörter zu ändern, die ihm zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen geheim zu halten, vor dem Zugriff durch Dritte zu schützen und nicht an unberechtigte Nutzer weiterzugeben. Diese Daten sind durch geeignete, wirksame Maßnahmen zu schützen. Der Kunde wird den Provider unverzüglich unterrichten, wenn der Verdacht besteht, dass die Zugangsdaten und/oder Kennwörter nicht berechtigten Personen bekannt geworden sein könnten;

c.) die in der technischen Beschreibung beschriebenen Systemvoraussetzungen zu schaffen;

d.) die Beschränkungen/Verpflichtungen im Hinblick auf die Nutzungsrechte nach Ziffer 1.9 einzuhalten sowie Verstöße gegen diese Verpflichtungen effektiv und mit dem Ziel der Verhinderung weiterer Verstöße zu verfolgen;

e.) eine erforderliche Einwilligung des jeweils Betroffenen einzuholen, soweit bei Nutzung des Service personenbezogene Daten erhoben, verarbeitet oder genutzt werden und kein gesetzlicher oder sonstiger Erlaubnistatbestand eingreift;

f.) vor der Versendung von Daten und Informationen an den Provider diese auf Viren oder sonstige Schadsoftware zu prüfen und dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einzusetzen;

g.) eine fachkundige Ansprechperson zu benennen und

h.) Mängel an Vertragsleistungen dem Provider unmittelbar (spätestens am 3. Werktag) nach Kenntnisnahme per E-Mail anzuzeigen. Unter Werktag ist Montag bis Freitag zu verstehen, ausgenommen sind gesetzliche Feiertage.

1.15.2 Der Kunde ist nicht berechtigt: sich Zugriff auf nicht öffentliche Bereiche des Service oder die zugrundeliegenden technischen Systeme zu verschaffen.

1.15.3 Der Kunde ist verpflichtet, den unbefugten Zugriff Dritter auf die geschützten Bereiche der Software durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern. Zu diesem Zwecke wird der Kunde, soweit erforderlich, seine Mitarbeiter auf die Einhaltung des Urheberrechts hinweisen.

1.16 Datensicherheit, Datenschutz

1.16.1 Die Parteien werden die jeweils anwendbaren datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis und dessen Durchführung eingesetzten Beschäftigten auf das Datengeheimnis verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind.

1.16.2 Erhebt, verarbeitet oder nutzt der Kunde personenbezogene Daten, so steht er dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren, insbesondere datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist und stellt im Falle eines Verstoßes den Provider von Ansprüchen Dritter frei. Soweit es sich bei den vom Provider zu verarbeitenden Daten um personenbezogene Daten handelt, liegt eine Auftragsdatenverarbeitung vor. Der Provider wird die gesetzlichen Erfordernisse der Auftragsdatenverarbeitung und Weisungen des Kunden (z.B. zur Einhaltung von Löschungs- und Sperrungspflichten) beachten. Der Kunde ist verpflichtet, die Einzelheiten des Auftragsverarbeitungsvertrags (AVV) zu beachten. Der Abschluss eines AVV ist Voraussetzung für die Nutzung des Service. Er muss zwischen den Parteien für die gesamte Dauer der Nutzung abgeschlossen werden.

1.16.3 Die Verpflichtungen nach den Ziffern 1.16.1 und 1.16.2 bestehen, so lange Kundendaten im Einflussbereich des Providers liegen, auch über das Vertragsende hinaus.

1.17 Änderungen des Service und dieser Nutzungsbedingungen

1.17.1 Der Provider behält sich das Recht vor, unentgeltlich bereitgestellten Service zu ändern, neuen Service unentgeltlich oder entgeltlich verfügbar zu machen und die Bereitstellung von unentgeltlichem Service einzustellen. Der Provider wird hierbei auf die berechtigten Interessen des Kunden Rücksicht nehmen.

1.17.2 Der Provider behält sich vor, diese Nutzungsbedingungen, das SLA sowie den kostenpflichtigen Service, jederzeit mit Wirksamkeit auch innerhalb der bestehenden Vertragsverhältnisse an geänderte rechtliche oder technische Bedingungen, API-Kompatibilität oder im Hinblick auf Weiterentwicklungen des Services oder des technischen Fortschritts anzupassen, wobei die Grundfunktionalitäten des Service erhalten bleiben.

1.17.3 Über derartige Änderungen wird der Kunde mindestens 14 Kalendertage vor dem geplanten Inkrafttreten der Änderungen per E-Mail in Kenntnis gesetzt, sofern mit der Anpassung eine Beschränkung in der Verwendbarkeit bisher erzeugter Daten oder sonstige nicht nur unerhebliche Nachteile (z.B. Anpassungsaufwand) einhergehen. Sofern der Kunde nicht innerhalb von 14 Kalendertagen ab Zugang der Mitteilung widerspricht und die Inanspruchnahme des Service auch nach Ablauf der Widerspruchsfrist fortsetzt, so gelten die Änderungen ab Fristablauf als wirksam vereinbart. Im Falle eines Widerspruchs wird das Vertragsverhältnis zu den bisherigen Bedingungen fortgesetzt. Der Provider ist berechtigt, im Falle eines Widerspruchs das Vertragsverhältnis unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 1 Monat zum Monatsende zu kündigen. In der Änderungsmitteilung wird der Kunde auf sein Widerspruchsrecht und auf die Folgen hingewiesen.

1.18 Geheimhaltung

1.18.1 Die Parteien werden über alle vertraulich zu behandelnden Informationen, die ihnen im Rahmen des Vertragsverhältnisses zur Kenntnis gelangt sind, Stillschweigen bewahren bzw. diese nur im vorher schriftlich hergestellten Einvernehmen der jeweils anderen Partei Dritten gegenüber – gleich zu welchem Zweck – verwenden. Zu den als vertraulich zu behandelnden Informationen zählen die von der informationsgebenden Partei ausdrücklich als vertraulich bezeichneten Informationen und solche Informationen, deren Vertraulichkeit sich aus den Umständen der Überlassung ergibt. Hierzu zählen insbesondere auch individuell vereinbarte Preise und exklusiv gewährte Rabatte.

1.18.2 Die Verpflichtungen nach Ziffer 1.18.1 entfallen für solche Informationen oder Teile davon, für die die empfangende Partei nachweist, dass sie

- a.) ihr vor dem Empfangsdatum bekannt oder allgemein zugänglich waren oder nach dem Empfangsdatum von einem Dritten rechtmäßig und ohne Verpflichtung zur Vertraulichkeit bekannt werden;
- b.) der Öffentlichkeit vor dem Empfangsdatum bekannt oder allgemein zugänglich waren; oder
- c.) der Öffentlichkeit nach dem Empfangsdatum bekannt oder allgemein zugänglich wurden, ohne dass die informationsempfangende Partei hierfür verantwortlich ist.

1.18.3 Öffentliche Erklärungen der Parteien über eine Zusammenarbeit werden nur in vorherigem gegenseitigem Einvernehmen abgegeben. Der Kunde ist nicht berechtigt, als Vertreter oder Handelspartner des Providers aufzutreten. Der Kunde ist ohne vorherige Zustimmung des Providers nicht berechtigt, Informationen über eine beabsichtigte oder bestehende vertragliche Zusammenarbeit zu Referenz- oder Marketingzwecken zu verwenden.

1.18.4 Die Verpflichtungen nach Ziffer 1.18.1 bestehen auch über das Vertragsende hinaus auf unbestimmte Zeit, und zwar so lange, wie ein Ausnahmetatbestand nach Ziffer 1.18.2 nicht nachgewiesen ist.

1.18.5 Eine Weitergabe von Kundendaten an Dritte durch den Provider erfolgt ausschließlich mit vorheriger Zustimmung des Kunden oder auf Grundlage gesetzlicher Verpflichtungen, insbesondere gegenüber Behörden und Gerichten. Im Falle eines behördlichen Zugriffs informiert der Provider den Kunden unverzüglich über Art und Umfang des Zugriffs, soweit rechtlich zulässig.

1.19 Haftung

1.19.1 Der Provider haftet gem. den gesetzlichen Bestimmungen

- a.) bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit,
- b.) nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes,
- c.) im Umfang einer vom Provider übernommenen Garantie, sowie
- d.) bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit einer Person.

1.19.2 Bei in sonstiger Weise fahrlässig verursachten Sach- und Vermögensschäden haften der Provider und seine Erfüllungsgehilfen nur bei der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, jedoch der Höhe nach beschränkt auf die bei Vertragsschluss vorhersehbaren und vertragstypischen Schäden; wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung den Vertrag prägen und auf die der Kunde vertrauen darf (im Folgenden „Kardinalspflicht“ genannt).

1.19.3 Unbeschadet der Regelung in Ziffer 1.19.1, ist die Haftung des Providers bei einer leicht oder normal fahrlässigen, durch den Kunden nachgewiesenen Verletzung einer Kardinalspflicht für alle in dasselbe Vertragsjahr fallenden Schadensereignisse nach der folgenden Maßgabe betragsmäßig beschränkt:

- a.) Die maximale Haftungssumme pro Vertragsjahr beträgt 100% der im Jahr des Schadenereignisses durch den Kunden gezahlten Vergütung, maximal jedoch 100.000 Euro.
- b.) Wenn die Haftungshöchstgrenze in einem Vertragsjahr nicht ausgeschöpft wird, erhöht dies nicht die Haftungshöchstgrenze für

das folgende Vertragsjahr. Vertragsjahr im vorstehenden Sinne sind jeweils die ersten zwölf Monate ab dem Bereitstellungszeitpunkt gemäß Einzelauftrag sowie jeder nachfolgende Zwölf-Monats-Zeitraum.

1.19.4 Die verschuldensunabhängige Schadensersatzhaftung für Mängel, die bereits bei Vertragsschluss vorhanden waren, ist ausgeschlossen.

1.19.5 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch im Falle des Verschuldens eines Erfüllungsgehilfen des Providers sowie für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Organe des Providers.

1.19.6 Soweit der Service unentgeltlich zur Verfügung gestellt wird, übernimmt der Provider keine Haftung für Schäden, die aus der Nutzung des Service resultieren, es sei denn, es handelt sich um grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz ist auch im Falle der unentgeltlichen Bereitstellung des Service nicht ausgeschlossen.

1.19.7 Der Provider übernimmt keine Haftung für die unterbrechungsfreie Verfügbarkeit von Systemen sowie für systembedingte Ausfälle, Unterbrechungen und Störungen der technischen Anlagen und der Dienste, die nicht vom Provider zu vertreten sind. Der Provider haftet insbesondere nicht für Störungen der Qualität des Zugangs zu den Leistungen aufgrund höherer Gewalt (wie z. B. Krieg, Pandemie, Naturkatastrophen oder ähnliche Ereignisse) oder aufgrund von Ereignissen, die der Provider nicht zu vertreten hat. Darunter fallen insbesondere Streiks, Aussperrungen, rechtmäßige unternehmensinterne Arbeitskämpfmaßnahmen und behördliche Anordnungen. Weiter zählen hierzu auch der vollständige oder teilweise Ausfall der zur eigenen Leistungserbringung erforderlichen Kommunikations- und Netzwerkstrukturen und Gateways anderer Anbieter und Betreiber. Der Provider ist berechtigt, die obliegenden Leistungen für die Dauer des hindernden Ereignisses zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit aufzuschieben. Für unwesentliche Unterbrechungen übernimmt der Provider keine Haftung. Der Provider haftet ferner nicht bei Fehlern aus dem Risikobereich des Kunden oder sonstiger Dritter, insbesondere nicht bei Fehlern, die verursacht wurden durch unsachgemäße Bedienung oder Veränderung der Anwendungen oder sonstiger Drittsoftware, durch Verseuchung entsprechender Softwarekomponenten mit Computerviren, Verwendung ungeeigneter Datenträger, fehlerhafte Hardware, Ausfall der Stromversorgung oder datenführender Leitungen, vor Fehlern aufgrund mangelnder Informationssicherheit oder ungeeigneter Umweltbedingungen am Ort des Betriebs der Anwendungen.

1.19.8 Der Provider haftet für die Einhaltung der im Data Act festgelegten Pflichten im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen.

1.20 Laufzeit, Kündigung

1.20.1 Soweit nicht abweichend vereinbart, wird der Vertrag über den jeweiligen Einzelauftrag für die Dauer von 12 Monaten (Vertragsjahr) geschlossen und tritt mit der Einigung über die Einzelbestellung in Kraft.

1.20.2 Soweit nicht abweichend vereinbart, kann der Einzelauftrag von beiden Parteien jederzeit schriftlich mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Vertragsjahres ordentlich gekündigt werden. Wird er nicht zum Ende eines Vertragsjahres gekündigt, verlängert sich der Vertrag jeweils um weitere 12 Monate. Eine Kündigung des Einzelauftrags beinhaltet zugleich eine Kündigung des Benutzerkontos und ggf. aller für Endkunden des Kunden bereitgestellten Benutzer zum nächstmöglichen Zeitpunkt. Alle anderen, im Zusammenhang mit dem Einzelauftrag und den vorliegenden Nutzungsvereinbarungen stehenden Vereinbarungen des Vertragsverhältnisses, insbesondere das SLA, gelten als zum selben Zeitpunkt beendet. Die AVV endet zum selben Zeitpunkt, nicht jedoch so lange noch Kundendaten im Einflussbereich des Providers liegen (s. Ziffer 1.15.3).

1.20.3 Das Recht der Parteien zur Kündigung aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt vor, wenn eine Partei die in diesen Nutzungsbedingungen und dem gesamten Vertragsverhältnis ausdrücklich geregelten Pflichten grob verletzt, sowie insbesondere dann, wenn

- a.) die andere Partei die Eröffnung des Insolvenzverfahrens beantragt hat oder dies in den kommenden 14 Kalendertagen beabsichtigt;
- b.) die Eröffnung des Insolvenzverfahrens von Dritten beantragt worden ist;
- c.) die andere Partei auf Grund von Zahlungsschwierigkeiten die Zahlungen einstellen muss;
- d.) gegen die andere Partei im zeitlichen Zusammenhang mit Zahlungsschwierigkeiten Maßnahmen zur Befriedigung von Drittgläubigeransprüchen getroffen wurden; oder

e.) die andere Partei im zeitlichen Zusammenhang mit Zahlungsschwierigkeiten Vereinbarungen zur Befriedigung von Drittgläubigeransprüchen zugestimmt hat.

1.20.4 Ein wichtiger Grund, der den Provider zur fristlosen Kündigung berechtigt, liegt ferner dann vor, wenn der Kunde mit der Entrichtung der jährlich anfallenden Vergütung mehr als zwei Monate, gerechnet ab dem jeweils neuen Vertragsjahr in Verzug ist oder im Rahmen des gleichen Zeitraums mit der Entrichtung der Vergütung in Höhe eines Betrages in Verzug ist, der den Betrag der jährlichen Vergütung erreicht. Der Provider kann im Falle einer durch den Kunden verschuldeten außerordentlichen Kündigung einen sofort in einer Summe fälligen pauschalierten Schadensersatz in Höhe von 50% der jährlich anfallenden Vergütung verlangen. Dem Kunden bleibt der Nachweis eines geringeren Schadens, dem Provider der Nachweis eines höheren Schadens, vorbehalten.

1.20.5 Mit Beendigung des Vertragsverhältnisses enden zugleich automatisch alle betreffenden Berechtigungen und Registrierungen des Kunden.

1.21 Pflichten bei und nach Beendigung des Einzelauftrages

1.21.1 Der Provider wird die Kundendaten einen Monat nach Beendigung des Einzelauftrags von allen Systemen des Providers löschen, soweit nicht eigene gesetzliche Aufbewahrungsfristen entgegenstehen. Der Kunde ist verpflichtet, die Kundendaten rechtzeitig vor Beendigung des Einzelauftrags, bzw. Ablauf der vorgenannten Frist, eigenverantwortlich zu exportieren und zu sichern. Auf Wunsch des Kunden wird der Provider den Kunden hierbei soweit als möglich unterstützen. Details vereinbaren die Parteien gesondert.

1.21.2 Der Provider wird sich im Falle der Beendigung des Einzelauftrags bemühen, den Kunden auf Wunsch bestmöglich bei der Umstellung auf einen anderen Dienstleister zu unterstützen. Details vereinbaren die Parteien gesondert.

1.22 Änderung der AGB

1.22.1 Der Provider behält sich das Recht vor, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen jederzeit unter Wahrung einer angemessenen Ankündigungsfrist von mindestens sechs Wochen zu ändern. Der Provider teilt dem Kunden eine entsprechende Änderung in Textform mit.

1.22.2 Widerspricht der Kunde nicht innerhalb von zwei Wochen ab Zusendung der geänderten Allgemeinen Geschäftsbedingungen, so gelten diese als angenommen. Im Falle des Widerspruchs besteht der Vertrag unverändert mit den bisherigen Geschäftsbedingungen fort, der Provider ist jedoch berechtigt, den Vertrag ordentlich zu kündigen.

1.23 Schlussbestimmungen

1.23.1 Auf das Vertragsverhältnis findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts Anwendung.

1.23.2 Erfüllungsort sowie ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis ist der Sitz des Providers, sofern nicht eine Norm zwingend einen anderen Gerichtsstand anordnet.

1.23.3 Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein, so wird hierdurch die Geltung der anderen Bestimmungen im Übrigen nicht berührt. Die unwirksame Bestimmung wird von den Vertragsparteien einvernehmlich durch eine rechtswirksame Bestimmung ersetzt, welche dem wirtschaftlichen Sinn und Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt. Die vorstehende Regelung gilt entsprechend bei Regelungslücken.

2 SERVICE LEVEL AGREEMENT SOFTWARE AS A SERVICE

Dieses SLA enthält Festlegungen zur Pflege und Unterstützung der bereitgestellten Software des Providers GROB-WERKE GmbH & Co. KG, zur Durchführung von Wartungsarbeiten, zu den Support-Verfügbarkeiten, sowie dem Incident Management.

2.1 Definitionen

2.1.1 Ausfallzeit bezeichnet die Gesamtzahl der Stunden, in denen die wesentlichen Funktionen des Service, wie im Vertrag definiert, während der Systemlaufzeit nicht zur Verfügung stehen.

2.1.2 Incident Management bezeichnet die Bearbeitung von Störungen.

2.1.3. Reaktionszeit ist der Zeitraum, in dem der Provider mit der Bearbeitung einer durch den Kunden gemeldeten Störung beginnt. Die Reaktionszeit wird außerhalb der zeitlichen Erreichbarkeit gem.

2.3.1 gehemmt.

2.1.4. SLA bezeichnet dieses Service Level Agreement.

2.1.5. Vertrag bezeichnet die Vereinbarung zwischen dem Kunden und dem Provider über die Bereitstellung des Service durch den Provider und die Nutzung des Service durch den Kunden.

2.1.6. Verfügbarkeit bedeutet, dass der Kunde die wesentlichen Funktionen des Service am Übergabepunkt, wie in den AGBs definiert, ausführen und nutzen kann.

2.1.7. Wartungsarbeiten sind alle Wartungsaktivitäten, die erforderlich sind, um den Service am Laufen zu halten, Störungen des Service zu beseitigen, Daten zu sichern und/oder Aktivitäten, die zur Verbesserung, Erweiterung oder Erneuerung von Funktionalitäten erforderlich sind, um sicherzustellen, dass der Service in Übereinstimmung mit dem Vertrag genutzt werden kann.

2.1.8. Ein Fehler bzw. eine Störung liegt vor, wenn die Software von der vereinbarten Leistungsbeschreibung oder dem üblichen Funktions- und Qualitätsstandard abweicht und dadurch die vertragsgemäße Nutzung beeinträchtigt.

2.1.9. Werkzeuge im Sinne dieser AGB sind die Tage Montag bis Freitag, ausgenommen gesetzliche Feiertage am Sitz des Providers.

2.2 Leistungsinhalt, Leistungspakete

2.2.1 Der Provider erbringt aufgrund dieses Vertrags folgende Leistungen („Customer Support“):

a.) Unterstützungsleistungen (Second Level Support) im Zusammenhang mit den Funktionen der Vertragssoftware per Zurverfügungstellung einer Hotline.

b.) Behandlung von Fehlern und Störungen, die während der ordnungsgemäßen Nutzung der Vertragssoftware auftreten

c.) Erstellen und Installieren von maximal vier Software-Versionen pro Monat per Fernwartung

d.) Analyse von Benutzermeldungen (Second Level Support)

e.) Automatisch erstellte Systemprotokolle auswerten und Behebung von Fehlern (Proaktiver Bugfix)

2.2.2 Die Fehlerbehandlung im Sinne dieses Vertrags umfasst die Eingrenzung der Fehlerursache, die Fehlerdiagnose sowie Leistungen, die auf die Behebung des Fehlers gerichtet sind (insbes. Patches und Service Packs). Leistungen der Fehlerbehandlung können nach Wahl des Providers auch durch eine Umgehung, Update- oder Upgrade Lieferung und nach Absprache mit dem Kunden auch durch Lieferung einer neuen Version erfolgen.

2.2.3 Der Customer Support erfolgt ausschließlich im Wege der Ferninstallation bzw. -wartung. Sollte ein anderer Leistungsort erforderlich werden, insbesondere eine Tätigkeit am Sitz des Kunden, fragt der Kunde dies zuvor per E-Mail bei dem Provider an. Der Provider teilt dem Kunden anschließend mit, innerhalb welches zeitlichen Rahmens und zu welchen zusätzlichen, durch den Kunden zu tragenden Kosten ein Customer Support vor Ort möglich ist.

2.2.4 Nicht in den Leistungen des Customer Support enthalten sind:

- Leistungen außerhalb vereinbarter Perioden der Supportbereitschaft;

- Leistungen für die Vertragssoftware, wenn und soweit diese nicht unter den vom Provider vorgegebenen Einsatzbedingungen genutzt wird;

- Leistungen für die Vertragssoftware, falls diese durch den Kunden bearbeitet, abgeändert, übersetzt oder auf anderem Wege umgestaltet wurde bzw. der Kunde sie durch Dritte hat bearbeiten, abändern, übersetzen oder auf anderem Wege hat umgestalten lassen;

- Leistungen für Computerprogramme oder Teile davon, die nicht zu der Vertragssoftware gehören;

- Leistungen für die Vertragssoftware, für die vom Provider bereitgestellte Updates oder sonstige Fehlerbehebungen nicht installiert wurden und der gemeldete Fehler darin bereits behoben

wurde, es sei denn deren Installation ist dem Kunden aus nicht von ihm zu vertretenden Gründen unzumutbar;

- Pflege, Wartung und Backup des Datenbank Managementsystems;
- Leistungen, die erforderlich werden, weil der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht nachkommt.

2.2.5 Der Provider wird auf Wunsch des Kunden, weitere Leistungen die Vertragssoftware betreffend, die nicht in 2.2.1 enthalten sind, vorbehaltlich einer Prüfung des konkreten Leistungsinhalts und dessen Erfüllbarkeit gegen eine gesondert zu vereinbarende Vergütung erbringen.

2.3. Incident Management

2.3.1 Customer Support wird nach Maßgabe der folgenden Beschreibung des Service Level unter Berücksichtigung der Erläuterungen gemäß § 2.3.2 sowie § 2.3.3 erbracht:

a.) Service-Hotline: Dem Kunden steht die GROB-Service-Hotline für Fehler- und Störungsmeldungen 24 Stunden an sieben Tagen in der Woche zur Verfügung. Ausgenommen sind die gesetzlichen Feiertage an Ostern, Pfingsten und Weihnachten sowie der 31.12. und Neujahr.

b.) Reaktionszeit: Der Provider bestätigt den Erhalt der Fehlermeldung nach ausreichend spezifizierter Fehlerbeschreibung im Sinne von § 2.3.2 durch den Kunden an den Provider innerhalb von 8 Stunden, sofern die Fehlermeldung an einem Werktag zu den üblichen Geschäftszeiten eingegangen ist, ansonsten starten die 8 Stunden ab Beginn des folgenden Werktages zu Beginn der üblichen Geschäftszeiten.

b.) Die Fehlerbehandlung von Fehlern der Klassen A (Showstopper) oder B (Critical) beginnt spätestens zwei Werktage nach ausreichend spezifizierter Fehlerbeschreibung im Sinne von § 2.3.2 durch den Kunden an den Provider.

c.) Die Fehlerbehandlung der Fehler der Klasse C (unwesentlich) wird in Abstimmung mit dem Kunden nach ausreichend spezifizierter Fehlerbeschreibung im Sinne von § 2.3.2 durch den Kunden an den Provider möglichst zeitnah begonnen.

e.) Alle Zeitangaben entsprechen der in Deutschland gültigen Zeit Central European Time (CET) oder Central European Summer Time (CEST).

f.) Der Provider ist stets bemüht und legt höchsten Wert darauf, Störungen so schnell wie möglich zu beheben, es ist jedoch nicht möglich, vorab allgemein bestimmte feste Störungsbehebungszeiten festzulegen und zu garantieren, da Störungen verschiedenster Art sein und mannigfaltige Ursachen haben können. Der Provider wird sich nach besten Kräften bemühen, Störungen schnellstmöglich zu beheben und wird den Kunden regelmäßig über den Fortschritt der Störungsbehebung informieren.

2.3.2 Eine ausreichend spezifizierte Fehlerbeschreibung durch den Kunden liegt vor, wenn das Fehlverhalten und bereits unternommene Schritte über die GROB-Service-Hotline mitgeteilt wurden. Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass die Störungsmeldung insbesondere folgende Informationen enthält:

- Name des Benutzerkontos/Unternehmens;
- E-Mail-Adresse und Telefonnummer des Verantwortlichen des Kunden

- Detaillierte Beschreibung des Fehlers/der Störung, um eine Reproduktion zu ermöglichen;

- Betroffener Service und betroffene Funktionalität des Service;

- Datum und Zeitpunkt des Auftretens des Fehlers/der Störung;

- Kategorisierung des Fehlers/der Störung durch den Kunden

- Der Fehler/Die Störung muss reproduzierbar sein.

2.3.3 Die Fehler-/Störungsklassen beschreiben die technische Schwere von Fehlern/Störungen.

Ein Fehler/Eine Störung der Klasse Showstopper (Mangel A) liegt vor, wenn die Anwendung nicht benutzt werden kann, da die grundsätzliche Funktionalität nicht gegeben ist und auch nicht durch einen Workaround hergestellt werden kann oder Datenverlust auftritt bzw. Datenspeicherung nicht möglich ist.

Ein Fehler/Eine Störung der Klasse Critical (Mangel B) liegt vor, wenn die Benutzung der Anwendung stark eingeschränkt ist, da eine wichtige Funktionalität nicht gegeben und die Anwendung stark behindert ist (z.B. auch durch Abstürze).

Ein unwesentlicher Fehler/Störung (Mangel C) liegt vor, wenn die Nutzung einer vertraglichen Leistung ohne oder mit unwesentlichen Einschränkungen möglich ist.

2.3.4 Die Priorisierung der Mängel nehmen der Kunde und der Provider einvernehmlich vor. Sollte keine einvernehmliche Priorisierung erzielt werden, entscheidet der Provider auf Basis der Beschreibung der Fehlerklassen nach pflichtgemäßem Ermessen.

2.3.5 Der Support erstreckt sich nicht auf Probleme mit oder Schäden an der Software, soweit diese verursacht, wurden durch

- Fahrlässigkeit, Missbrauch oder unsachgemäße Bedienung seitens des Kunden,
- Bedienung, Nutzung oder Speicherung/Hosting der Software nicht im Einklang mit den Vorgaben der Dokumentation oder Nichtbeachtung der vom Provider vorgegebenen Spezifikationen oder Einschränkungen;
- Modifikationen an der Software, die nicht vom Provider durchgeführt oder genehmigt wurden;
- Handlungen Dritter;
- Produkte von Drittanbietern; und/oder
- höhere Gewalt.

2.4. Kooperation und Pflichten der Parteien

2.4.1 Die Parteien verpflichten sich, eng und effizient zusammenzuarbeiten, wofür auch die personelle, organisatorische, fachliche und technische Verantwortung des Kunden wesentlich ist. Der Kunde hat insbesondere die folgenden Pflichten zu erfüllen:

- ordnungsgemäße, zur Leistungserbringung erforderliche Unterlagen, Dokumentationen und Informationen, insbesondere über vorhandene Anlagen, Geräte, Computerprogramme und Computerprogrammteile, die mit der zu erbringenden Leistung zusammenwirken sollen, zu überlassen;
- die erforderlichen Arbeitsmittel bereitzustellen; insbesondere die produktive Serverumgebung, notwendige technische Einrichtungen (Hardware, Datenübertragungsleitungen); Hardware, Betriebssystem, Browser der Clients und Datenbanksystem müssen jeweils auf dem aktuellen technischen Stand sein;
- Zugriff auf das Produktivsystem (inkl. Datenbank) per Fernzugriff (= Remote Desktop Verbindung) zu gewähren;
- im Rahmen des Test- oder Echtbetriebs festgestellte Fehler/Störungen von erbrachten Leistungen in reproduzierbarer, jedenfalls in nachvollziehbarer Form zu dokumentieren und dem Provider unverzüglich mitzuteilen;
- Anlagen, Einrichtungen und zur Zusammenarbeit fachlich geeignetes Personal, soweit zur Leistungserbringung erforderlich, auf eigene Kosten zur Verfügung zu stellen;
- angemessene Datensicherungsmaßnahmen vornehmen, mit regelmäßiger Datensicherung und der Möglichkeit der Wiederherstellung dieser;
- die (Mitwirkungs-) Pflichten fristgerecht zu erfüllen, die (Mitwirkungs-) Handlungen fristgerecht vorzunehmen und Erklärungen fristgerecht abzugeben.

2.4.2 Bei der Vertragserfüllung wird der Kunde den Provider im erforderlichen Umfang unterstützen. Die in 2.4.1 im Einzelnen aufgelisteten Mittel und/oder Maßnahmen hat der Kunde ordnungsgemäß zur Verfügung zu stellen bzw. vorzunehmen. Überdies stellt der Kunde sicher, dass dem Provider eine Kontaktperson benannt wird, die während der vereinbarten Zeit zur Verfügung steht, die Erfahrungen im Umgang mit der Vertragssoftware hat und ermächtigt ist, die im Rahmen der Fortführung des Auftrages erforderlichen Erklärungen für den Kunden abzugeben. Nur benannte Ansprechpartner sind zur Abgabe von Fehlermeldungen berechtigt. Die Kontaktperson ist der Servicehotline in Textform mitzuteilen. Änderungen der Ansprechpartner werden dem Provider unverzüglich auf gleiche Art und Weise mitgeteilt. Weiterhin stellt der Kunde sicher, dass der Provider jederzeit Zugang zu erforderlichen Informationen erhält und rechtzeitig mit allen benötigten Unterlagen versorgt wird.

2.4.3 Der Kunde hat vor der Fehlermeldung im Rahmen seiner Möglichkeiten eine Analyse der Systemumgebung durchzuführen, um sicherzustellen, dass der Fehler nicht auf Systemkomponenten zurückzuführen ist, die nicht Gegenstand dieses Vertrags sind.

2.4.4 Der Kunde gewährleistet ein dauerndes Systemmanagement der Systemumgebung, in der die Software läuft. Der Kunde wird seine Systemumgebung (Hardware und Software) laufend warten.

2.4.5 Dem Kunden obliegt es in eigener Verantwortung, seinen Datenbestand mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns regelmäßig zu sichern, sofern und so weit nicht der Provider ausdrücklich mit konkreten Tätigkeiten zur Datensicherung beauftragt ist. Ist dies gesondert beauftragt sind die Datensicherungen durch den Provider so zu verwahren, dass eine jederzeitige Wiederherstellung der gesicherten Daten möglich ist.

2.4.6 Kommt der Kunde mit der Erfüllung der in seiner Verantwortung liegenden Handlungen in Verzug, ruht für die Dauer des Verzugs die Leistungsverpflichtung des Providers, die ohne diese Handlungen nicht oder nur mit unverhältnismäßigem Mehraufwand erbracht werden kann. Dadurch verursachter Mehraufwand ist dem Provider zusätzlich zur vereinbarten Vergütung durch den Kunden zu erstatten. Ein gesetzliches Kündigungsrecht des Providers bleibt unberührt.

2.4.7 Der Provider wird die Software für den Kunden in der Systemumgebung des Providers in einem logisch separierten Account zur Verfügung stellen. Der Provider stellt dem Kunden die Software zum Fernzugriff in einer sicheren Systemumgebung zur Verfügung. Eine Überlassung der Software an den Kunden findet nicht statt. Die Software wird dem Kunden in ihrer jeweils aktuellen Version/Release zur Verfügung gestellt.

2.4.8 Der Provider wird dem Kunden die Software mit einer Verfügbarkeit von mindestens 99 % des jeweiligen Kalendermonats zur Verfügung stellen (nachfolgend „Mindestverfügbarkeit“). Verfügbar ist die Software in diesem Zusammenhang, wenn zwischen den Servern, auf denen die Software gehostet wird, und dem Übergabepunkt zum Internet eine ununterbrochene Verbindung besteht und der Kunde in der Lage ist, sich anzumelden und Zugriff auf die Software hat. Ausgenommen sind Zeiten, in denen der Server aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen, die nicht im Einflussbereich des Providers liegen (höhere Gewalt, Verschulden Dritter, etc.) nicht zu erreichen ist. Die Mindestverfügbarkeit bezieht sich nicht auf Test- und Entwicklungsserver.

2.5. Ansprüche bei Sachmängeln von Updates, Upgrades und neuen Programmversionen

2.5.1 Der Provider gewährleistet, dass die überlassenen Updates, Upgrades und neuen Programmversionen der Produktbeschreibung entsprechen. Mängelansprüche bestehen für alle gemäß 2.3.3 festgelegten Fehlerklassen. Produktbeschreibungen gelten ohne gesonderte schriftliche Vereinbarung nicht als Garantie. Garantien wurden vom Provider nicht übernommen. Die Mängelansprüche sind auf die Neuerungen der Update-, Upgrade- oder neuen Versionslieferungen gegenüber dem bisherigen Versionsstand beschränkt. Hiervon ausgenommen sind Folgefehler, die auf einem Mangel beruhen, der schon vor dem Update, Upgrade oder der neuen Versionslieferung bestand.

2.5.2 Änderungen an der IT-Infrastruktur mit Auswirkungen auf die Vertragssoftware (z.B. Austausch von oder Konfigurationsänderungen an Hardware an neuralgischen Punkten wie Firewalls) und der Systemumgebung (z.B. Upgrade des Server-Betriebssystems auf neue Hauptversion, aber nicht das Einspielen von Sicherheitsupdates, die durch die Hersteller öffentlich verbreitet werden) durch den Kunden müssen mit dem Provider vor Durchführung der Änderung abgesprochen werden. Der Kunde kann den Provider beauftragen, die Vereinbarkeit der Änderungen mit der Vertragssoftware zu prüfen. Erfolgt die Änderung ohne Beauftragung der Vereinbarkeitsprüfung oder trotz eines negativen Prüfergebnisses und entstehen hierdurch Fehler im Sinne 2.3.3, so übernimmt der Provider keine Gewährleistungshaftung für diese. Weiter übernimmt der Provider keine Gewährleistungshaftung für Fehler, die durch fehlerhafte Daten aus Drittsystemen bzw. Fehlern der Drittsysteme selbst hervorgerufen wurden.

2.5.3 Der Provider erbringt seine Mängelbeseitigungspflichten zunächst durch Nacherfüllung. Die Nacherfüllung kann auch durch Übergabe oder Installation einer neuen Programmversion oder eines Workarounds erfolgen. Beeinträchtigt der Mangel die Funktionalität nicht oder nur unerheblich, so ist der Provider berechtigt, den Mangel durch Lieferung einer neuen Version oder eines Updates im Rahmen seiner Versions-, Update- und Upgrade-Planung zu beheben.

2.5.4 Schlägt die Beseitigung eines gerügten Mangels innerhalb einer angemessenen Frist fehl und gelingt sie auch innerhalb einer weiteren, vom Kunden gesetzten angemessenen Nachfrist nicht, oder ist die Mängelbeseitigung unmöglich, so kann der Kunde eine angemessene Herabsetzung der Vergütung verlangen. Ihm stehen darüber hinaus die werkvertraglichen Gewährleistungsrechte zu unter Berücksichtigung der vereinbarten Haftungsbeschränkung.

2.5.5 Mängelansprüche verjähren in zwei Jahren, jeweils ab Beginn der produktiven Nutzung der in 2.5.1 beschriebenen Leistung. Abweichend hiervon gilt die gesetzliche Verjährungsfrist, wenn der Provider Arglist oder Vorsatz zu vertreten oder eine Garantie für die betreffende Beschaffenheit der Leistung übernommen hat oder wenn der Provider für die Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder nach dem Produkthaftungsgesetz haftet.

2.6. Wartungsarbeiten

2.6.1. Der Provider ist berechtigt, jederzeit geplante und ungeplante Wartungsarbeiten vornehmen, die die Nutzung des Service durch den Kunden nicht beeinträchtigen.

2.6.2. Der Provider ist berechtigt, die Bereitstellung des Service für geplante Wartungsarbeiten zu unterbrechen. Planmäßige Wartungsarbeiten und Datensicherungen, die den Betrieb erheblich beeinträchtigen oder für diesen Zeitraum ausschließen werden dem benannten Ansprechpartner des Kunden unter Nennung des

betroffenen Zeitfensters fünf Werktage vor Durchführung per Pop-Up-Fenster innerhalb der Anwendung mitgeteilt. Der Kunde kann in dieser Zeit durch Mitteilung in Textform an die Servicehotline widersprechen. Der Provider und der Kunde stimmen dann ein alternatives Zeitfenster ab.

2.6.3. Der Provider ist auch berechtigt, den Service aus wichtigem Grund, z.B. bei Gefährdung des Servicebetriebs, außerplanmäßig zu warten. Hierzu gehören insbesondere Notfall-Änderungen (sog. Emergency Changes), z.B. das Einspielen von Security Patches, die zur Sicherung und Aufrechterhaltung des Betriebes notwendig sind und eine unmittelbare Umsetzung erfordern. Diese außerplanmäßigen Wartungsarbeiten sind dem Kunden unverzüglich anzuzeigen und so durchzuführen, dass Störungen im Betriebsablauf so gering wie möglich gehalten werden.

2.7. Sonstige Zugriffsrechte

Der Provider ist berechtigt, auf die Software zuzugreifen, um die Einhaltung der Nutzungsbedingungen der Software, inklusive der Vergütung, durch den Kunden zu verifizieren; und um Diagnosen und Analysen zu erstellen, und die Einstellungen der Software anzupassen, um die Leistung und/oder Sicherheit der Software zu

verbessern, vorausgesetzt dass diese Anpassungen keine negativen Auswirkungen auf die Nutzung der Software durch den Kunden haben; Systemdaten (keine personenbezogenen Daten) über die Nutzung der Software zu erheben, um diese im Rahmen der Identifikation und Behebung potenzieller Mängel und Fehler der Software zu nutzen; statistische Analysen zu erstellen; und Forschung und Entwicklung zu unterstützen.

2.8. Laufzeit/Beendigung/Geltung weiterer vertraglicher Regelungen

2.8.1 Die Laufzeit dieses SLA ist unmittelbar an den zugrunde liegenden Vertrag gebunden. Das bedeutet, dass die Gültigkeit und der Beginn dieses SLA mit dem Inkrafttreten des Vertrages einhergehen und die Laufzeit des Vertrages widerspiegeln. Entsprechend endet auch die Laufzeit des SLA mit dem Auslaufen oder der Beendigung des Vertrages, es sei denn, es wird explizit eine andere Regelung vereinbart.

2.8.2 Über die Regelungen in diesem SLA hinaus gelten die Bestimmungen des Vertrages (Einzelauftrags) und der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGBs). Sollten sich Regelungen in diesem SLA mit Regelungen der AGBs oder des Vertrages widersprechen, so haben diese Vorrang.

3 ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN ON-PREMISES

3.1 Geltungsbereich, Vorrang Individualvereinbarungen, entgegenstehende AGB, Formerfordernisse

3.1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für den Erwerb von Softwareanwendungen der GROB-WERKE GmbH & Co. KG, Industriestr. 4, 87719 Mindelheim, www.grobgroup.com unter Verwendung der Marke GROB-NET4Industry (im Folgenden: „Auftragnehmer“ oder „GROB“) in Form von On-Premises durch den Auftraggeber (Auftraggeber und Auftragnehmer im Folgenden gemeinsam „Parteien“ und einzeln „Partei“), den zugehörigen Support und die Softwarepflege durch den Auftragnehmer, sowie die Möglichkeit zur Ablage von Anwendungsdaten sowohl für gegenwärtige als auch für künftige Einzelaufträge, soweit nicht durch schriftliche oder in Textform erstellte Vereinbarungen zwischen den Parteien ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde. Individuelle Vereinbarungen zwischen Auftragnehmer und dem Auftraggeber, insbesondere im konkreten Angebot/Auftrag, haben, soweit sie von den vorliegenden AGB abweichen, Vorrang vor diesen. Für den Inhalt derartiger Vereinbarungen ist ein schriftlicher Vertrag oder eine Niederlegung in Textform maßgebend.

3.1.2 Sofern Dritte, insbesondere Vertriebspartner des Auftragnehmers, von den im Auftrag und/oder den vorliegenden AGB festgelegten Vereinbarungen abweichende Angaben machen, sind diese nicht vom Umfang der Vertretungsmacht gedeckt. Sie werden daher nicht Vertragsbestandteil zwischen den Parteien. Einwendungen gegenüber Dritten sind gegenüber dem Auftragnehmer ausgeschlossen.

3.1.3 Abweichende oder entgegenstehende Geschäftsbedingungen des Auftraggebers oder Dritter finden keine Anwendung, auch wenn der Auftragnehmer ihrer Geltung im Einzelfall nicht gesondert widerspricht. Selbst wenn der Auftragnehmer auf ein Schreiben Bezug nimmt, das Geschäftsbedingungen des Auftraggebers oder eines Dritten enthält oder auf solche verweist, liegt darin kein Einverständnis mit der Geltung jener Geschäftsbedingungen.

3.2 Angebot und Vertragsschluss

3.2.1 Angebote der GROB-WERKE GmbH & Co. KG sind stets freibleibend und unverbindlich. Bestellungen gelten als angenommen, wenn sie vom Auftraggeber schriftlich bestätigt sind, ein Softwarevertrag beiderseits unterzeichnet wurde oder der Auftragnehmer mit der Leistungserbringung beginnt.

3.3 Vertragsgegenstand und Lieferung

3.3.1 Die Leistungsbeschreibung ergibt sich aus dem Auftrag. Andernfalls ergibt sich die Leistungsbeschreibung aus dem Angebot.

3.3.2 Die Vertragssoftware wird dem Auftraggeber wie im Auftrag näher beschrieben zur Verfügung gestellt. Der Auftragnehmer schuldet ausschließlich die Überlassung der im Einzelauftrag bezeichneten Software in der vereinbarten Version sowie die Einräumung der hierfür erforderlichen Nutzungsrechte. Weitergehende Leistungen, insbesondere Installation, Konfiguration, Anpassung, Schulung oder Beratung sind nur geschuldet, sofern sie ausdrücklich vereinbart wurden. Der Auftragnehmer ist nicht verpflichtet die Software an die individuellen Bedürfnisse oder die technische Umgebung des Kunden anzupassen, es sei denn dies wurde ausdrücklich vereinbart. Ebenso besteht keine Pflicht zur Bereitstellung zukünftiger Versionen, Updates oder Upgrades, es sei denn, dies wurde ausdrücklich so vereinbart oder ist gesetzlich verpflichtend. Zur Vertragssoftware gehört eine Technische Dokumentation, die der Auftraggeber in digitaler Form durch Bereitstellung eines Links erhält. Neue Versionen der Vertragssoftware, einschließlich Updates und Upgrades, die die GROB-WERKE GmbH & Co. KG dem Auftraggeber während der Dauer des Vertrags überlässt, sind Teil der Softwarepflege. Bei Upgrades im Sinne dieses Vertrags handelt es sich um eine fortentwickelte Version der Vertragssoftware, die im Vergleich zur Vorversion wesentliche, neue Funktionen enthält. Im Rahmen der Unterstützung des laufenden Betriebs der Vertragssoftware stellt GROB Support gemäß Ziffer 3.4 zur Verfügung und ermöglicht darüber hinaus die Speicherung von Anwendungsdaten des Kunden.

3.3.3 Der Auftraggeber erhält jeweils eine Lieferkopie der Vertragssoftware auf einem Datenträger (IPC, IPC-Speicherkarte) oder per Download sowie ein Exemplar der Technischen Beschreibung. Sofern jene laut Auftrag in digitaler Form geliefert werden kann, kann dies der gleiche Datenträger sein, auf dem die Lieferkopie aufgezeichnet ist. Der Auftraggeber ist für die Installation der Vertragssoftware eigenverantwortlich, falls nicht im Auftrag etwas anderes vereinbart wurde.

3.3.4 GROB entwickelt die Vertragssoftware regelmäßig weiter und aktualisiert sie durch Updates und Upgrades. GROB stellt dem Kunden je nach Vereinbarung Updates und Upgrades auf die gleiche Art und Weise wie die Software selbst zur Verfügung. Die Installation obliegt dem Kunden selbst in eigener Verantwortung, soweit nichts anderes vereinbart wurde.

3.3.5 Der Auftragnehmer erbringt Softwarepflege- und Supportleistungen ausschließlich im vertraglich vereinbarten Umfang. Ohne ausdrückliche Vereinbarung schuldet der Auftragnehmer insbesondere keine Anpassungen, Weiterentwicklungen, Installationen, Konfigurationen oder Schulungen. Die Pflege- und Supportleistungen sind grundsätzlich Dienstleistungen. Ein bestimmter Erfolg wird nur geschuldet, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde.

3.4 Support

3.4.1 Der Auftragnehmer stellt für dem Auftraggeber eine Hotline als First Point of Contact für Störungen, die in Bezug auf die zur Verfügung gestellte Vertragssoftware aufkommen, bereit. Die Support-Verfügbarkeiten, Fehlerklassen sowie Reaktionszeiten sind im SLA geregelt. Ist im betreffenden Einzelauftrag bzw. der zugehörigen technischen Beschreibung eine von dem SLA abweichende Verfügbarkeit vereinbart, gilt diese vorrangig.

3.4.2 Der Störungsmelder wird in regelmäßigen Abständen über den Bearbeitungsstand und die Lösung informiert, bis diese implementiert und eine Beseitigung der Störung erfolgt ist. Folgt allerdings aus der Qualifizierung des Fehler-Tickets durch den Auftragnehmer, dass die Störung in einem Verstoß des Auftraggebers gegen Ziffer 3.9 oder aufgrund sonstigen nicht vom Auftragnehmer zu vertretenden Gründen, z. B. Serverumzug des Auftraggebers oder eigenständige IT-Anpassungen des Auftraggebers, begründet ist, dann wird das Fehler-Ticket an den Auftraggeber zurückgeleitet. In diesem Fall hat der Auftraggeber eigenverantwortlich das Problem zu lösen bzw. kann der Auftraggeber bei dem Auftragnehmer entsprechenden kostenpflichtigen Support anfragen. Der Auftragnehmer bietet, soweit machbar, Support zu den dann zu vereinbarenden Stundensätzen an.

3.5 Vergütung, Preisänderung

3.5.1 Der Kunde verpflichtet sich, GROB das vereinbarte Entgelt für den Erwerb der vertragsgegenständlichen Softwareanwendungen zzgl. gesetzlicher MwSt. zu bezahlen. Die Höhe der Vergütung ergibt sich aus den im Einzelauftrag vereinbarten Preisen. Die Vergütung für den Support, die Softwarepflege und die Möglichkeit zur Ablage von Anwendungsdaten berechnet sich pro Vertragsjahr und ist jeweils im Voraus zu Beginn der Nutzungsperiode fällig.

3.5.2 GROB ist berechtigt, die Vergütung für den Support, die Softwarepflege und die Möglichkeit zur Ablage von Anwendungsdaten erstmals nach Ablauf von zwölf Monaten nach Vertragsschluss mit einer schriftlichen Ankündigung von drei Monaten zum Monatsende zu erhöhen. Weitere Erhöhungen der jeweils angepassten Vergütungspositionen können frühestens zum Ablauf von 12 Monaten nach der letzten Preisanpassung verlangt werden. Der Kunde hat bei einer Anpassung der Vergütung das Recht, den Einzelauftrag innerhalb einer Frist von sechs Wochen zum Wirksamwerden der Preisanpassung zu kündigen, sofern die Erhöhung 10% der zuletzt gültigen Preise überschreitet.

3.5.3 Sonstige, nicht von der im Einzelauftrag vereinbarten Vergütung umfasste Leistungen können durch den Kunden bei GROB angefragt werden. GROB wird zunächst prüfen, die Bereitschaft besteht, diese Leistungen zu erbringen und ggf. dem Kunden ein entsprechendes separates Angebot unterbreiten.

3.5.4 Alle Preise verstehen sich in Euro zuzüglich Umsatzsteuer in der jeweils anfallenden gesetzlichen Höhe. Der Kunde wird zusätzlich zu den fälligen Zahlungen gemäß des Einzelauftrags die jeweils anfallende gesetzliche Umsatzsteuer zahlen. Die Vergütung wird mit Datum der jeweiligen Rechnung fällig und ist innerhalb von 14 Kalendertagen auf das in der Rechnung angegebene Konto zu zahlen. Soweit laufende Leistungen geschuldet sind, ist der im Zeitpunkt der Fälligkeit der jeweiligen Forderung geltende Mehrwertsteuersatz entscheidend.

3.5.5 Jede Partei ist verantwortlich, wie unter anwendbarem Gesetz erforderlich, alle Steuern und sonstigen staatlichen Abgaben (sowie Strafen, Zinsen und sonstige Zuschläge dazu) zu identifizieren und zu zahlen, welche dieser Partei bezüglich der Transaktionen und Zahlungen aufgrund des jeweiligen Einzelauftrags auferlegt werden.

3.5.6 Alle Zahlungen des Kunden an GROB aufgrund des Einzelauftrags werden ohne Abzüge oder Einbehalte erfolgen. Die Aufrechnung mit anderen als unbestrittenen oder rechtskräftig

festgestellten Forderungen ist unzulässig. Der Kunde kann bei Mängeln die laufenden Vergütungszahlungen, soweit nicht anders vereinbart, nicht mindern. Ein eventuell bestehendes Recht zur Rückforderung unter Vorbehalt gezahlter Vergütung bleibt unberührt. Die Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts, das nicht auf einem Recht aus dem Vertragsverhältnis beruht, ist unzulässig.

3.6 Nutzungsrechte und Nutzungsumfang

3.6.1 Die GROB-WERKE GmbH & Co. KG räumt dem Auftraggeber unbefristet das einfache, nicht unterlizenzierbare und nicht übertragbare Recht zur Nutzung der Vertragssoftware im Rahmen der Funktionalitäten und der vorgesehenen Nutzung gemäß Technischer Beschreibung ein. Der Auftraggeber ist in diesem Rahmen berechtigt, die zur Verfügung gestellte Technische Beschreibung unter Aufrechterhaltung vorhandener Schutzrechtsvermerke zu speichern, auszudrucken und für Zwecke des jeweiligen Auftrags in angemessener Anzahl zu vervielfältigen. Ein Zugriff auf die Vertragssoftware durch Geschäftspartner des Auftraggebers ist nicht gestattet, es sei denn die Parteien haben dies unter Offenlegung der konkreten Personen der Geschäftspartner vorab einzelvertraglich vereinbart und der Auftraggeber sichert zu, dass der Zugriff ausschließlich im Rahmen der bestimmungsgemäßen Nutzung der Vertragssoftware für die Geschäftszwecke des Auftraggebers unter Einhaltung aller vereinbarten Nutzungsbedingungen erfolgt (z.B. im Rahmen eines Produktangebots des Auftraggebers an oder in Zusammenarbeit mit seinen Geschäftspartnern, das einen Zugriff auf einzelne Funktionalitäten der Vertragssoftware erfordert).

3.6.2 Die in der Vertragssoftware des Auftragnehmers zum Einsatz kommenden Open Source Software Komponenten werden in der Technischen Beschreibung oder der Software selbst dargestellt, wenn eine notwendige Verpflichtung durch Bedingungen der Open Source Software besteht.

3.6.3 Sofern der Auftragnehmer im Rahmen der Softwarepflege neue Versionen, Updates, Upgrades, Modifikationen oder Erweiterungen der Vertragssoftware bereitstellt oder sonstige Änderungen im Hinblick auf die Software vornimmt, gelten die Regelungen der Ziffer 3.6 auch für diese, auch wenn die Modifikationen oder Erweiterungen vom Auftraggeber beauftragt und separat vergütet wurden.

3.6.4 Rechte, die dem Auftraggeber nicht ausdrücklich eingeräumt werden, stehen dem Auftraggeber nicht zu. Der Auftraggeber ist insbesondere nicht berechtigt,

a.) die Vertragssoftware über den in diesen Bedingungen vereinbarten Nutzungsumfang hinaus zu nutzen oder von Dritten nutzen zu lassen; b.) die Vertragssoftware Dritten zugänglich zu machen; es sei denn, diese nutzen sie ausschließlich im Auftrag und für den Auftraggeber, oder

c.) die Vertragssoftware zu bearbeiten, vervielfältigen oder zeitlich begrenzt zu überlassen, insbesondere nicht zu vermieten oder zu verleihen.

3.6.5 Die Vertragssoftware darf nicht für rechtswidrige Zwecke, sei es unter Verletzung des anwendbaren Rechts, behördlicher Auflagen oder Rechte Dritter, verwendet werden.

3.6.6 Der Auftraggeber ist verpflichtet, die Einhaltung der Regelungen dieser Bedingungen sicherzustellen.

3.6.7 Verletzt der Auftraggeber die Regelungen der Ziffer 3.6, kann der Auftragnehmer nach vorheriger Benachrichtigung des Auftraggebers in Textform den Zugriff des Auftraggebers auf den Service sperren, wenn die Verletzung hierdurch abgestellt werden kann. Die Sperre ist aufzuheben, sobald der Grund für die Sperre nicht mehr besteht. Verletzt der Auftraggeber trotz entsprechender Benachrichtigung des Auftragnehmers weiterhin oder wiederholt die Regelungen der Ziffer 3.6, kann der Auftragnehmer den Auftrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist außerordentlich kündigen, es sei denn, der Auftraggeber hat diese Verletzungen nicht zu vertreten. Das Recht des Auftragnehmers zur Geltendmachung von Schadensersatz bleibt unberührt.

3.7 Mängelansprüche

3.7.1 Der Auftragnehmer gewährleistet, dass die gelieferte Software in der vereinbarten Version im Zeitpunkt des Gefahrübergangs frei von reproduzierbaren Mängeln ist, die den vertragsgemäßen Gebrauch nicht nur unerheblich beeinträchtigen. Ein Mangel liegt dann vor, wenn die Vertragssoftware die in der Technischen Beschreibung oder im Angebot von GROB angegebenen Funktionen nicht erfüllt oder in anderer Weise nicht funktionsgerecht arbeitet, so dass die Nutzung unmöglich oder erheblich eingeschränkt ist.

3.7.2 Die Software gilt als mangelfrei, wenn sie im Wesentlichen der im Einzelauftrag vereinbarten Beschaffenheit entspricht. Eine darüberhinausgehende Eignung oder Kompatibilität, insbesondere mit

zukünftigen Systemumgebungen oder individuellen Anforderungen des Kunden wird nicht geschuldet.

3.7.3 Mängelansprüche bestehen nicht für Fehler, die durch die unsachgemäße Nutzung, Änderungen der Software durch den Kunden oder Dritte, Einsatz in einer nicht freigegebenen Systemumgebung oder sonstige vom Auftragnehmer nicht zu vertretende Umstände verursacht werden.

3.7.4 Der Auftragnehmer ist berechtigt, Mängel nach eigener Wahl durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung zu beheben. Schlägt die Nacherfüllung zweimal fehl, kann der Kunde die Vergütung mindern oder vom Vertrag zurücktreten.

3.7.5 Unterlässt der Auftraggeber eine rechtzeitige und ordnungsgemäße Mängelanzeige im Sinne der Ziffer 3.9.5, gilt die Software als genehmigt. In diesem Fall sind Gewährleistungsansprüche ausgeschlossen, es sei denn, der Mangel war bei Gefahrübergang arglistig verschwiegen.

3.7.6 Mängelansprüche bestehen nicht, wenn der Fehler durch unsachgemäße Nutzung oder Änderungen der Software durch den Kunden oder Dritte oder sonstige vom Auftragnehmer nicht zu vertretende Umstände verursacht wurden.

3.7.7 Soweit die Vertragssoftware unentgeltlich zur Verfügung gestellt wird, übernimmt der Auftragnehmer keine Gewährleistung und/oder keine Wartung, außer im Falle von Arglist.

3.7.8 Erbringt der Auftragnehmer Pflege- oder Supportleistungen mangelhaft, stehen dem Kunden die gesetzlichen Rechte aus Pflichtverletzung gemäß §§ 280 ff BGB zu. Ein werkvertraglicher Mangel liegt nur vor, wenn ein konkreter Erfolg geschuldet war. Der Auftragnehmer ist berechtigt, Schlechtleistungen nach eigener Wahl durch erneute Leistungserbringung oder Fehlerkorrektur zu beheben. Schlechtleistungen, die auf unzureichender Mitwirkung des Kunden, auf Änderungen der Software durch den Kunden oder Dritte oder auf einer ungeeigneten Systemumgebung beruhen, begründen keine Ansprüche gegen den Auftragnehmer.

3.8 Haftung, Vertragsanpassung bei höherer Gewalt, Unmöglichkeit

3.8.1 Die GROB-WERKE GmbH & Co. KG haftet gemäß den gesetzlichen Bestimmungen

- a.) bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit,
- b.) nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes,
- c.) im Umfang einer von der GROB-WERKE GmbH & Co. KG übernommenen Garantie, sowie
- d.) bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit einer Person.

3.8.2 Bei in sonstiger Weise fahrlässig verursachten Sach- und Vermögensschäden haften der Auftragnehmer und seine Erfüllungsgehilfen nur bei der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, jedoch der Höhe nach beschränkt auf die bei Vertragsschluss vorhersehbaren und vertrags-typischen Schäden; wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung den Vertrag prägt und auf die der Auftraggeber vertrauen darf (im Folgenden „Kardinalspflicht“ genannt).

3.8.3 Unbeschadet der Regelung in Ziffer 3.8.1, ist die Haftung des Auftragnehmers bei einer leicht oder normal fahrlässigen, durch den Auftraggeber nachgewiesenen Verletzung einer Kardinalspflicht für alle in dasselbe Vertragsjahr fallenden Schadensereignisse nach der folgenden Maßgabe betragsmäßig beschränkt:

a.) Die maximale Haftungssumme pro Vertragsjahr beträgt 100% der im Jahr des Schadenereignisses durch den Auftraggeber gezahlten Vergütung, maximal jedoch 100.000 Euro.

b.) Wenn die Haftungshöchstgrenze in einem Vertragsjahr nicht ausgeschöpft wird, erhöht dies nicht die Haftungshöchstgrenze für das folgende Vertragsjahr. Vertragsjahr im vorstehenden Sinne sind jeweils die ersten zwölf Monate ab dem Bereitstellungszeitpunkt gemäß Einzelauftrag sowie jeder nachfolgende Zwölf-Monats-Zeitraum.

3.8.4 Die verschuldensunabhängige Schadensersatzhaftung für Mängel, die bereits bei Vertragsschluss vorhanden waren, ist ausgeschlossen.

3.8.5 Vorbehaltlich der Regelungen in Ziffer 3.8.1 haftet die GROB-WERKE GmbH & Co. KG nicht für den Verlust von Auftraggeberdaten, wenn der Schaden darauf beruht, dass es der Auftraggeber unterlassen hat, Datensicherungen durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verloren gegangene Auftraggeberdaten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können oder es unterlassen hat technische Maßnahmen zum Schutz seiner Daten gemäß dem aktuellen Stand der Technik zu implementieren.

3.8.6 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch im Falle des Verschuldens eines Erfüllungsgehilfen der GROB-WERKE GmbH &

Co. KG sowie für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Organe des Auftragnehmers.

3.8.7 Soweit die Software unentgeltlich zur Verfügung gestellt wird, übernimmt die GROB-WERKE GmbH & Co. KG keine Haftung für Schäden, die aus der Nutzung des Service resultieren, es sei denn, es handelt sich um grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz ist auch im Falle der unentgeltlichen Bereitstellung der Software nicht ausgeschlossen.

3.8.8 Sofern unvorhersehbare Ereignisse (wie Ereignisse höherer Gewalt, Naturkatastrophen, Krieg, Pandemie, Aufruhr oder ähnliche Ereignisse) wirtschaftliche Bedeutung oder den Inhalt der Lieferung erheblich verändern oder auf den Betrieb von der GROB-WERKE GmbH & Co. KG erheblich einwirken, wird der Vertrag unter Beachtung von Treu und Glauben angemessen angepasst. Soweit dies wirtschaftlich nicht vertretbar ist, steht der GROB-WERKE GmbH & Co. KG das Recht zu, vom Vertrag zurückzutreten. Will sie von diesem Rücktrittsrecht Gebrauch machen, so hat sie dies nach Erkenntnis der Tragweite des Ereignisses unverzüglich dem Auftraggeber mitzuteilen, und zwar auch dann, wenn zunächst mit dem Auftraggeber eine Verlängerung der Lieferzeit vereinbart war.

3.8.9 Soweit die Lieferung unmöglich ist, ist der Auftraggeber berechtigt, Schadensersatz zu verlangen, es sei denn, dass die GROB-WERKE GmbH & Co. KG die Unmöglichkeit nicht zu vertreten hat. Jedoch beschränkt sich der Schadensersatzanspruch des Auftraggebers auf 10 % des Wertes desjenigen Teils der Lieferung, der wegen der Unmöglichkeit nicht in zweckdienlichen Betrieb genommen werden kann. Diese Beschränkung gilt nicht, soweit in Fällen des Vorsatzes, der groben Fahrlässigkeit oder wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit zwingend gehaftet wird; eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Auftraggebers ist hiermit nicht verbunden. Das Recht des Auftraggebers zum Rücktritt vom Vertrag bleibt unberührt.

3.8.10 Der Schutz vor Fehlern aus dem Risikobereich des Kunden, von Drittanbietern von Soft- und Hardware oder von sonstigen Dritten, insbesondere vor Fehlern, die verursacht wurden durch unsachgemäße Bedienung oder Veränderung der Anwendungen oder von Drittsoftware, durch Verseuchung entsprechender Komponenten mit Computerviren, Verwendung ungeeigneter Datenträger, fehlerhafte Hardware, Ausfall der Stromversorgung oder datenführender Leitungen, vor Fehlern aufgrund mangelnder Informationssicherheit, ungeeigneter Umweltbedingungen am Ort des Betriebs/des Abrufs der Anwendungen oder höherer Gewalt obliegt nicht GROB.

3.8.11 Der Kunde ist für sämtliche von ihm über die Vertragssoftware verwendeten Inhalte und verarbeiteten Daten sowie für die hierfür etwa erforderlichen Rechtspositionen allein verantwortlich. Er verpflichtet sich in diesem Zusammenhang, GROB von jeder Haftung und jeglichen Kosten, einschließlich möglicher und tatsächlicher Kosten eines gerichtlichen Verfahrens freizustellen, falls GROB von Dritten, auch von Mitarbeitern des Kunden persönlich, infolge von behaupteten Handlungen oder Unterlassungen des Kunden in Anspruch genommen wird. GROB wird den Kunden über die Inanspruchnahme unterrichten und ihm, soweit dies rechtlich möglich ist, Gelegenheit zur Abwehr des geltend gemachten Anspruchs geben. Gleichzeitig wird der Kunde GROB unverzüglich alle ihm verfügbaren Informationen über den Sachverhalt, der Gegenstand der Inanspruchnahme ist, vollständig mitteilen. Darüber hinausgehende Schadensersatzansprüche von GROB bleiben unberührt.

3.8.12 Die Haftung für entgangenen Gewinn, Produktionsausfall, Betriebsunterbrechung oder mittelbare Schäden ist ausgeschlossen, sofern sich die Haftung nicht aus Ziffer 3.8.1 ergibt.

3.9 Auftraggeberpflichten

3.9.1 Für die Nutzung der Vertragssoftware müssen die sich aus der Technischen Beschreibung, bzw. dem Angebot von GROB ergebenden Systemvoraussetzungen beim Kunden erfüllt sein. Der Kunde trägt hierfür selbst die Verantwortung. Der Kunde hat sich über die wesentlichen Funktionsmerkmale der Vertragssoftware informiert und ist dafür verantwortlich, dass diese seinen Vorstellungen, Wünschen und Bedürfnissen entspricht.

3.9.2 Der Auftraggeber verpflichtet sich, unentgeltlich alle Voraussetzungen zu schaffen, die für die Durchführung der vertraglich vereinbarten Leistung erforderlich sind. Zu diesen Voraussetzungen gehört unter anderem, dass der Auftraggeber

- Testdaten, notwendige Informationen und Hilfsmittel rechtzeitig bereitstellt,
- das Operating sowie die Systempflege (Betriebssysteme, etc.) wahrnimmt,

- Mitarbeiter aus seinem Bereich (Kontaktpersonen aus den Fachabteilungen) zur Verfügung stellt.

- Laufende technische Maßnahmen gemäß dem aktuellen Stand der Technik zum Schutz seiner Daten implementiert (z. B. Einsatz Virenschutzsoftware).

3.9.3 Der Kunde wird die Vertragssoftware einschließlich der bereitgestellten Updates und Upgrades entsprechend den Vorgaben von GROB installieren.

3.9.4 Zu den Vertragspflichten des Auftraggebers gehört grundsätzlich das Testen der gelieferten Software (besonders bei Individual-Software oder Änderungen und Teil-Lieferungen) und das Erfassen der Stammdaten.

3.9.5 Der Auftraggeber wird die Vertragssoftware unverzüglich nach Lieferung prüfen und festgestellte Mängel unverzüglich schriftlich melden. Nicht erkennbare Mängel sind unverzüglich nach ihrer Entdeckung schriftlich anzuzeigen. § 377 HGB findet Anwendung. Mängelanzeigen müssen eine nachvollziehbare Beschreibung des behaupteten Mangels enthalten, einschließlich der auftretenden Fehlersymptome, der Systemumgebung sowie der Schritte, die zum Auftreten des Mangels führen. Unzureichend spezifizierte Mängelrügen gelten nicht als ordnungsgemäß.

3.9.6 Schlechtleistungen des Auftragnehmers betreffend die Softwarepflege meldet der Auftraggeber unverzüglich schriftlich und gibt dem Auftragnehmer Gelegenheit zur Nachbesserung.

3.9.7 Meldet der Auftraggeber einen Mangel oder einen Fehler, ist er verpflichtet in dem Maße bei der Behebung zu unterstützen, wie es ihm vor allem technisch möglich ist. Insbesondere sind zweckdienliche Detailinformationen anzugeben, wie etwa die Anzahl der betroffenen User, die Schilderung der System- und Hardwareumgebung sowie ggf. simultan geladener Drittsoftware. Sollte es zur Beseitigung des Mangels oder des Fehlers erforderlich sein, dass festgestellte Fehlfunktionen in reproduzierbarer Form zur Verfügung gestellt werden, ist der Auftraggeber hierzu verpflichtet. Falls es zur Beseitigung des Mangels/Fehlers notwendig ist, dass der Auftragnehmer Zugriff zu der beim Auftraggeber installierten Software erhält, hat der Auftraggeber diesen Zugriff zu ermöglichen.

3.9.8 Der Kunde ist verpflichtet, den unbefugten Zugriff Dritter auf die geschützten Bereiche der Vertragssoftware durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern. Er hat die ihm zur Verfügung gestellten Zugangsdaten geheim zu halten und dafür zu sorgen, dass etwaige Mitarbeiter, denen Zugangsdaten zur Verfügung gestellt werden, dies ebenfalls tun.

3.9.9 Der Kunde ist selbst für die ordnungsgemäße, vollständige und regelmäßige Sicherung, Eingabe und Pflege seiner Daten und Informationen sowie der von GROB im Zuge der Vertragsabwicklung überlassenen Unterlagen verantwortlich.

3.10 Support, Einsatz von Mitarbeitern beim Kunden

3.10.1 Supportleistungen von GROB sind im SLA aufgeführt.

3.10.2 Für alle Mitarbeiter, die von GROB in den Räumlichkeiten des Kunden eingesetzt werden, verbleibt das Weisungs- und Direktionsrecht im Verhältnis zum Kunden uneingeschränkt bei GROB. GROB obliegt insbesondere die Entscheidung über Auswahl und Anzahl der eingesetzten Mitarbeiter, die Festlegung der Arbeitszeit und Anordnung evtl. Überstunden, die Gewährung von Urlaub und Freizeit, die Durchführung von Arbeitskontrollen und die Überwachung der Ordnungsmäßigkeit der Arbeitsabläufe.

3.11 Fremdsoftware

3.11.1 Soweit GROB dem Kunden Fremdsoftware bereitstellt, vermittelt GROB dem Kunden die Bereitstellung der vertragsgegenständlichen Fremdsoftware durch den Drittanbieter, insbesondere z. B. die Nutzung der SaaS-Dienste von Drittanbietern. GROB wird in diesem Fall rein vermittelnd tätig und der Vertrag über die Nutzung der vom Kunden benannten Fremdsoftware und den Erwerb der von ihm benannten Softwarelizenzen kommt ausschließlich zwischen dem Kunden und dem jeweiligen Drittanbieter zustande. GROB übernimmt in diesem Fall den Angebots-, Bestell- und Rechnungsstellungsprozess im Auftrag des jeweiligen Drittanbieters.

3.11.2 Für die Nutzung der Fremdsoftware durch den Kunden, insbesondere für den jeweils aktuellen Funktionsumfang, die Nutzungsrechte des Kunden, die Mängelhaftung und Haftung, Pflege und Support des Drittanbieters, datenschutzrechtliche Bestimmungen sowie Laufzeit und Kündigung gelten die zwischen dem Kunden und dem jeweiligen Drittanbieter getroffenen Regelungen. Der Kunde wird sich hierüber eigenständig bei dem Drittanbieter, insbesondere über dessen jeweils aktuellen Leistungsbeschreibungen und Nutzungsbedingungen informieren.

3.12 Datenschutz

3.12.1 Soweit die GROB-WERKE GmbH & Co. KG bei ihren Arbeiten an der vertragsgegenständlichen Software personenbezogene Daten zu verarbeiten hat, wird die GROB-WERKE GmbH & Co KG geltendes Datenschutzrecht beachten und notwendige Sicherungsmaßnahmen treffen bzw. mit dem Auftraggeber vereinbaren.

3.13 Geistiges Eigentum und Schutzrechte der GROB-WERKE GmbH & Co. KG

3.13.1 Die GROB-WERKE GmbH & Co. KG bleibt Inhaber aller Rechte an der dem Auftraggeber übergebenen Software, aller Rechte an Teilen dieser Software oder aus ihr ganz oder teilweise abgeleiteten Software einschließlich des jeweils zugehörigen Materials. Dies gilt auch dann, wenn der Auftraggeber die Software im vertraglich zulässigen Umfang ändert oder mit eigener Software oder solcher eines Dritten verbindet. Der Auftraggeber erhält an der Software nur ein einfaches und im Übrigen im Umfang von Ziffer 3.5 dargestelltes Nutzungsrecht.

3.13.2 Der Auftraggeber wird vorhandene Kennzeichnungen, Schutzrechtsvermerke oder Eigentumshinweise der GROB-WERKE GmbH & Co. KG in der Software nicht beseitigen, sondern gegebenenfalls auch in erstellte Kopien aufnehmen.

3.13.3 Der Auftraggeber haftet der GROB-WERKE GmbH & Co. KG gegenüber für alle Schäden, die sich aus der Verletzung der vorgenannten Verpflichtungen des Auftraggebers ergeben.

3.14 Geheimhaltung

3.14.1 Die Parteien werden über alle vertraulich zu behandelnden Informationen, die ihnen im Rahmen des Vertragsverhältnisses zur Kenntnis gelangt sind, Stillschweigen bewahren bzw. diese nur im vorher schriftlich hergestellten Einvernehmen der jeweils anderen Partei Dritten gegenüber – gleich zu welchem Zweck – verwenden. Zu den als vertraulich zu behandelnden Informationen zählen die von der informationsgebenden Partei ausdrücklich als vertraulich bezeichneten Informationen und solche Informationen, deren Vertraulichkeit sich aus den Umständen der Überlassung ergibt.

3.14.2 Die Verpflichtungen nach Ziffer 3.14.1 entfallen für solche Informationen oder Teile davon, für die die empfangende Partei nachweist, dass sie

- a.) ihr vor dem Empfangsdatum bekannt oder allgemein zugänglich waren oder nach dem Empfangsdatum von einem Dritten rechtmäßig und ohne Verpflichtung zur Vertraulichkeit bekannt werden;
- b.) der Öffentlichkeit vor dem Empfangsdatum bekannt oder allgemein zugänglich waren; oder
- c.) der Öffentlichkeit nach dem Empfangsdatum bekannt oder allgemein zugänglich wurden, ohne dass die informationsempfangende Partei hierfür verantwortlich ist.

3.14.3 Öffentliche Erklärungen der Parteien über eine Zusammenarbeit werden nur in vorherigem gegenseitigem Einvernehmen abgegeben. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, als Vertreter oder Handelspartner des Auftragnehmers aufzutreten. Der Auftraggeber ist ohne vorherige Zustimmung des Auftragnehmers nicht berechtigt, Informationen über eine beabsichtigte oder bestehende vertragliche Zusammenarbeit zu Referenz- oder Marketingzwecken zu verwenden.

3.14.4 Die Verpflichtungen nach Ziffer 3.14.1 bestehen auch über das Vertragsende hinaus auf unbestimmte Zeit, und zwar so lange, wie ein Ausnahmetatbestand nach Ziffer 3.14.2 nicht nachgewiesen ist.

3.15 Vertragslaufzeit, Kündigung

3.15.1 Die Laufzeit des Vertrages zur Softwarepflege, Support und die Möglichkeit zur Speicherung von Anwendungsdaten wird im jeweils einzelnen Auftrag selbst festgelegt. Soweit dort nicht abweichend vereinbart, wird der Vertrag über den jeweiligen Auftrag für die Dauer von 12 Monaten (Vertragsjahr) geschlossen und tritt mit der Einigung über den Auftrag in Kraft.

3.15.2 Soweit nicht abweichend vereinbart, kann der Auftrag von beiden Parteien jederzeit schriftlich mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Vertragsjahres ordentlich gekündigt werden. Wird er nicht zum Ende eines Vertragsjahres gekündigt, verlängert sich der Auftrag jeweils um weitere 12 Monate. Alle anderen, im Zusammenhang mit dem Auftrag und den vorliegenden AGB stehenden Vereinbarungen des Vertragsverhältnisses, insbesondere das SLA, gelten als zum selben Zeitpunkt beendet.

3.15.3 Das Recht der Parteien zur Kündigung aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt vor, wenn eine Partei die in diesen AGB und dem gesamten Vertragsverhältnis ausdrücklich geregelten Pflichten grob verletzt, sowie insbesondere dann, wenn

- a.) die andere Partei die Eröffnung des Insolvenzverfahrens beantragt hat oder dies in den kommenden 14 Kalendertagen beabsichtigt;

b.) die Eröffnung des Insolvenzverfahrens von Dritten beantragt worden ist;

c.) die andere Partei auf Grund von Zahlungsschwierigkeiten die Zahlungen einstellen muss;

d.) gegen die andere Partei im zeitlichen Zusammenhang mit Zahlungsschwierigkeiten Maßnahmen zur Befriedigung von Drittgläubigeransprüchen getroffen wurden; oder

e.) die andere Partei im zeitlichen Zusammenhang mit Zahlungsschwierigkeiten Vereinbarungen zur Befriedigung von Drittgläubigeransprüchen zugestimmt hat.

3.15.4 Ein wichtiger Grund, der den Auftragnehmer zur fristlosen Kündigung berechtigt, liegt ferner dann vor, wenn der Auftraggeber für zwei aufeinander folgende Monate mit der Entrichtung der Vergütung oder eines nicht unerheblichen Teils der Vergütung in Verzug ist, oder in einem Zeitraum der sich über mehr als zwei Monate erstreckt, mit der Entrichtung der Vergütung in Höhe eines Betrags in Verzug ist, der die Vergütung für die letzten zwei Monate vor Ausspruch der Kündigung erreicht. Der Auftragnehmer kann im Falle einer durch den Auftraggeber verschuldeten außerordentlichen Kündigung einen sofort in einer Summe fälligen pauschalierten Schadensersatz in Höhe von 50% der bis zum Ablauf der regulären Vertragslaufzeit restlichen monatlichen Grundgebühr verlangen. Dem Auftraggeber bleibt der Nachweis eines geringeren Schadens, dem Auftragnehmer der Nachweis eines höheren Schadens, vorbehalten.

3.15.5 Mit Beendigung des Vertragsverhältnisses enden zugleich automatisch alle betreffenden Berechtigungen und Registrierungen des Auftraggebers.

3.16 Verjährung

3.16.1 Gewährleistungsansprüche aus dem Softwarekauf verjähren innerhalb von zwölf Monaten ab Gefahrübergang.

3.16.2 Ansprüche wegen Schlechtleistung bei Pflege und Supportleistungen verjähren innerhalb von zwölf Monaten ab Kenntnis der Pflichtverletzung.

3.17 Änderung der AGB

3.17.1 GROB behält sich das Recht vor, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen jederzeit unter Wahrung einer angemessenen Ankündigungsfrist von mindestens sechs Wochen zu ändern. GROB teilt dem Kunden eine entsprechende Änderung in Textform mit.

3.17.2 Widerspricht der Kunde nicht innerhalb von zwei Wochen ab Zusendung der geänderten Allgemeinen Geschäftsbedingungen, so gelten diese als angenommen. Im Falle des Widerspruchs besteht der Vertrag unverändert mit den bisherigen Geschäftsbedingungen fort, GROB ist jedoch berechtigt, den Vertrag ordentlich zu kündigen.

3.18 Erfüllungsort, Gerichtsstand, Schlussbestimmungen

3.18.1 Auf das Vertragsverhältnis findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts Anwendung.

3.18.2 Erfüllungsort sowie ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis ist der Sitz von GROB, sofern nicht eine Norm zwingend einen anderen Gerichtsstand anordnet.

3.18.3 Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein, so wird hierdurch die Geltung der anderen Bestimmungen im Übrigen nicht berührt. Die unwirksame Bestimmung wird von den Vertragsparteien einvernehmlich durch eine rechtswirksame Bestimmung ersetzt, welche dem wirtschaftlichen Sinn und Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt. Die vorstehende Regelung gilt entsprechend bei Regelungslücken.

4 SERVICE LEVEL AGREEMENT ON-PREMISES

Dieses SLA enthält Festlegungen zur Pflege und Unterstützung der bereitgestellten Software des Auftragnehmers GROB-WERKE GmbH & Co. KG, zur Durchführung von Wartungsarbeiten, zu den Support-Verfügbarkeiten, sowie dem Incident Management.

4.1 Definitionen

4.1.1 Ausfallzeit bezeichnet die Gesamtzahl der Stunden, in denen die wesentlichen Funktionen des Service, wie im Vertrag definiert, während der Systemlaufzeit nicht zur Verfügung stehen.

4.1.2 Incident Management bezeichnet die Bearbeitung von Störungen.

4.1.3 Reaktionszeit ist der Zeitraum, in dem der Auftragnehmer mit der Bearbeitung einer durch den Auftraggeber gemeldeten Störung beginnt. Die Reaktionszeit wird außerhalb der zeitlichen Erreichbarkeit gem. 4.3.1 gehemmt.

4.1.4. SLA bezeichnet dieses Service Level Agreement.

4.1.5. Vertrag bezeichnet die Vereinbarung zwischen dem Auftraggeber und dem Auftragnehmer über die Bereitstellung der Vertragssoftware durch den Auftragnehmer an den Auftraggeber.

4.1.6. Ein Fehler bzw. eine Störung liegt vor, wenn die Software von der vereinbarten Leistungsbeschreibung oder dem üblichen Funktions- und Qualitätsstandard abweicht und dadurch die vertragsgemäße Nutzung beeinträchtigt.

4.1.7. Werkzeuge im Sinne dieser AGB sind die Tage Montag bis Freitag, ausgenommen gesetzliche Feiertage am Sitz des Auftragnehmers.

4.2 Leistungsinhalt, Leistungspakete

4.2.1 Der Auftragnehmer erbringt aufgrund dieses Vertrags folgende Leistungen („Customer Support“):

a.) Unterstützungsleistungen (Second Level Support) im Zusammenhang mit den Funktionen der Vertragssoftware per Zurverfügungstellung einer Hotline.

b.) Behandlung von Fehlern und Störungen, die während der ordnungsgemäßen Nutzung der Vertragssoftware auftreten

c.) Erstellen und Installieren von maximal vier Software-Versionen pro Monat per Fernwartung

d.) Analyse von Benutzermeldungen (Second Level Support)

e.) Automatisch erstellte Systemprotokolle auswerten und Behebung von Fehlern (Proaktiver Bugfix)

4.2.2 Die Fehlerbehandlung im Sinne dieses Vertrags umfasst die Eingrenzung der Fehlerursache, die Fehlerdiagnose sowie Leistungen, die auf die Behebung des Fehlers gerichtet sind (insbes. Patches und Service Packs). Leistungen der Fehlerbehandlung können nach Wahl des Auftragnehmers auch durch eine Umgehung, Update- oder Upgrade Lieferung und nach Absprache mit dem Auftraggeber auch durch Lieferung einer neuen Version erfolgen.

4.2.3 Der Customer Support erfolgt ausschließlich im Wege der Ferninstallation bzw. -wartung. Sollte ein anderer Leistungsort erforderlich werden, insbesondere eine Tätigkeit am Sitz des Auftraggebers, fragt der Auftraggeber dies zuvor per E-Mail bei dem Auftragnehmer an. Der Auftragnehmer teilt dem Auftraggeber anschließend mit, innerhalb welches zeitlichen Rahmens und zu welchen zusätzlichen, durch den Auftraggeber zu tragenden Kosten ein Customer Support vor Ort möglich ist.

4.2.4 Nicht in den Leistungen des Customer Support enthalten sind:

- Leistungen außerhalb vereinbarter Perioden der Supportbereitschaft;

- Leistungen für die Vertragssoftware, wenn und soweit diese nicht unter den vom Auftragnehmer vorgegebenen Einsatzbedingungen genutzt wird;

- Leistungen für die Vertragssoftware, falls diese durch den Auftraggeber bearbeitet, abgeändert, übersetzt oder auf anderem Wege umgestaltet wurde bzw. der Auftraggeber sie durch Dritte hat bearbeiten, abändern, übersetzen oder auf anderem Wege hat umgestalten lassen;

- Leistungen für Computerprogramme oder Teile davon, die nicht zu der Vertragssoftware gehören;

- Leistungen für die Vertragssoftware, für die vom Auftragnehmer bereitgestellte Updates oder sonstige Fehlerbehebungen nicht installiert wurden und der gemeldete Fehler darin bereits behoben wurde, es sei denn deren Installation ist dem Auftraggeber aus nicht von ihm zu vertretenden Gründen unzumutbar;

- Pflege, Wartung und Backup des Datenbank Managementsystems;

- Leistungen, die erforderlich werden, weil der Auftraggeber seinen Mitwirkungspflichten nicht nachkommt.

4.2.5 Der Auftragnehmer wird auf Wunsch des Auftraggebers, weitere Leistungen die Vertragssoftware betreffend, die nicht in 4.2.1

enthalten sind, vorbehaltlich einer Prüfung des konkreten Leistungsinhalts und dessen Erfüllbarkeit gegen eine gesondert zu vereinbarende Vergütung erbringen.

4.3. Incident Management

4.3.1 Customer Support wird nach Maßgabe der folgenden Beschreibung des Service Level unter Berücksichtigung der Erläuterungen gemäß § 4.3.2 sowie § 4.3.3 erbracht:

a.) Zeitliche Erreichbarkeit: Dem Auftraggeber steht die GROB-Service-Hotline für Fehler- und Störungsmeldungen 24 Stunden an sieben Tagen in der Woche zur Verfügung. Ausgenommen sind die gesetzlichen Feiertage an Ostern, Pfingsten und Weihnachten sowie der 31.12. und Neujahr.

b.) Reaktionszeit: Der Auftragnehmer bestätigt den Erhalt der Fehlermeldung nach ausreichend spezifizierter Fehlerbeschreibung im Sinne von § 4.3.2 durch den Auftraggeber an den Auftragnehmer innerhalb von 8 Stunden, sofern die Fehlermeldung an einem Werktag zu den üblichen Geschäftszeiten eingegangen ist, ansonsten starten die 8 Stunden ab Beginn des folgenden Werktages zu Beginn der üblichen Geschäftszeiten.

c.) Die Fehlerbehandlung von Fehlern der Klassen A (Showstopper) oder B (Critical) beginnt spätestens zwei Tage nach ausreichend spezifizierter Fehlerbeschreibung im Sinne von § 4.3.2 durch den Auftraggeber an den Auftragnehmer.

d.) Die Fehlerbehandlung der Fehler der Klasse C (unwesentlich) wird in Abstimmung mit dem Kunden nach ausreichend spezifizierter Fehlerbeschreibung im Sinne von § 4.3.2 durch den Kunden an den Provider möglichst zeitnah begonnen.

e.) Alle Zeitangaben entsprechen der in Deutschland gültigen Zeit (Central European Time (CET) oder Central European Summer Time (CEST)).

f.) Der Auftragnehmer ist stets bemüht und legt höchsten Wert darauf, Störungen so schnell wie möglich zu beheben, es ist jedoch nicht möglich, vorab allgemein bestimmte feste Störungsbehebungszeiten festzulegen und zu garantieren, da Störungen verschiedenster Art sein und mannigfaltige Ursachen haben können. Der Auftragnehmer wird sich nach besten Kräften bemühen, Störungen schnellstmöglich zu beheben und wird den Auftraggeber regelmäßig über den Fortschritt der Störungsbehebung informieren.

4.3.2 Eine ausreichend spezifizierte Fehlerbeschreibung durch den Auftraggeber liegt vor, wenn das Fehlerverhalten und bereits unternommene Schritte über die GROB-Service-Hotline mitgeteilt wurden. Der Auftraggeber hat dafür zu sorgen, dass die Störungsmeldung insbesondere folgende Informationen enthält:

- Name des Benutzerkontos/Unternehmens;
- E-Mail-Adresse und Telefonnummer des Verantwortlichen des Auftraggebers

- Detaillierte Beschreibung des Fehlers/der Störung um eine Reproduktion zu ermöglichen;

- Betroffener Service und betroffene Funktionalität des Service;

- Datum und Zeitpunkt des Auftretens des Fehlers/der Störung;

- Kategorisierung des Fehlers/der Störung durch den Auftraggeber

- Der Fehler/Die Störung muss reproduzierbar sein.

4.3.3 Die Fehler-/Störungsklassen beschreiben die technische Schwere von Fehlern/Störungen.

Ein Fehler/Eine Störung der Klasse Showstopper (Mangel A) liegt vor, wenn die Anwendung nicht benutzt werden kann, da die grundsätzliche Funktionalität nicht gegeben ist und auch nicht durch einen Workaround hergestellt werden kann oder Datenverlust auftritt bzw. Datenspeicherung nicht möglich ist.

Ein Fehler/Eine Störung der Klasse Critical (Mangel B) liegt vor, wenn die Benutzung der Anwendung stark eingeschränkt ist, da eine wichtige Funktionalität nicht gegeben und die Anwendung stark behindert ist (z.B. auch durch Abstürze).

Ein unwesentlicher Fehler/Störung (Mangel C) liegt vor, wenn die Nutzung einer vertraglichen Leistung ohne oder mit unwesentlichen Einschränkungen möglich ist.

4.3.4 Die Priorisierung der Mängel nehmen der Auftraggeber und der Auftragnehmer einvernehmlich vor. Sollte keine einvernehmliche Priorisierung erzielt werden, entscheidet der Auftragnehmer auf Basis der Beschreibung der Fehlerklassen nach pflichtgemäßem Ermessen.

4.3.5 Der Support erstreckt sich nicht auf Probleme mit oder Schäden an der Software, soweit diese verursacht, wurden durch

- Fahrlässigkeit, Missbrauch oder unsachgemäße Bedienung seitens des Auftraggebers,

- Bedienung, Nutzung oder Speicherung/Hosting der Software nicht im Einklang mit den Vorgaben der Dokumentation oder Nichtbeachtung der vom Auftragnehmer vorgegebenen Spezifikationen oder Einschränkungen;

- Modifikationen an der Software, die nicht vom Auftragnehmer durchgeführt oder genehmigt wurden;
- Handlungen Dritter;
- Produkte von Drittanbietern; und/oder
- höhere Gewalt.

4.4. Kooperation und Pflichten der Parteien

4.4.1 Die Parteien verpflichten sich, eng und effizient zusammenzuarbeiten, wofür auch die personelle, organisatorische, fachliche und technische Verantwortung des Auftraggebers wesentlich ist. Der Auftraggeber hat insbesondere die folgenden Pflichten zu erfüllen:

- ordnungsgemäße, zur Leistungserbringung erforderliche Unterlagen, Dokumentationen und Informationen, insbesondere über vorhandene Anlagen, Geräte, Computerprogramme und Computerprogrammteile, die mit der zu erbringenden Leistung zusammenwirken sollen, zu überlassen;
- die erforderlichen Arbeitsmittel bereitzustellen; insbesondere die produktive Serverumgebung, notwendige technische Einrichtungen (Hardware, Datenübertragungsleitungen); Hardware, Betriebssystem, Browser der Clients und Datenbanksystem müssen jeweils auf dem aktuellen technischen Stand sein;
- Zugriff auf das Produktivsystem (inkl. Datenbank) per Fernzugriff (= Remote Desktop Verbindung) zu gewähren;
- im Rahmen des Test- oder Echtbetriebs festgestellte Fehler/Störungen von erbrachten Leistungen in reproduzierbarer, jedenfalls in nachvollziehbarer Form zu dokumentieren und dem Auftragnehmer unverzüglich mitzuteilen;
- Anlagen, Einrichtungen und zur Zusammenarbeit fachlich geeignetes Personal, soweit zur Leistungserbringung erforderlich, auf eigene Kosten zur Verfügung zu stellen;
- angemessene Datensicherungsmaßnahmen vornehmen, mit regelmäßiger Datensicherung und der Möglichkeit der Wiederherstellung dieser;
- die (Mitwirkungs-) Pflichten fristgerecht zu erfüllen, die (Mitwirkungs-) Handlungen fristgerecht vorzunehmen und Erklärungen fristgerecht abzugeben.

4.4.2 Bei der Vertragserfüllung wird der Auftraggeber den Auftragnehmer im erforderlichen Umfang unterstützen. Die in 4.4.1 im Einzelnen aufgelisteten Mittel und/oder Maßnahmen hat der Auftraggeber ordnungsgemäß zur Verfügung zu stellen bzw. vorzunehmen. Überdies stellt der Auftraggeber sicher, dass dem Auftragnehmer eine Kontaktperson benannt wird, die während der vereinbarten Zeit zur Verfügung steht, die Erfahrungen im Umgang mit der Vertragssoftware hat und ermächtigt ist, die im Rahmen der Fortführung des Auftrages erforderlichen Erklärungen für den Auftraggeber abzugeben. Nur benannte Ansprechpartner sind zur Abgabe von Fehlermeldungen berechtigt. Änderungen der Ansprechpartner werden dem Auftragnehmer unverzüglich mitgeteilt. Weiterhin stellt der Auftraggeber sicher, dass der Auftragnehmer jederzeit Zugang zu erforderlichen Informationen erhält und rechtzeitig mit allen benötigten Unterlagen versorgt wird.

4.4.3 Der Auftraggeber hat vor der Fehlermeldung im Rahmen seiner Möglichkeiten eine Analyse der Systemumgebung durchzuführen, um sicherzustellen, dass der Fehler nicht auf Systemkomponenten zurückzuführen ist, die nicht Gegenstand dieses Vertrags sind.

4.4.4 Der Auftraggeber gewährleistet ein dauerndes Systemmanagement der Systemumgebung, in der die Software läuft. Der Auftraggeber wird seine Systemumgebung (Hardware und Software) laufend warten.

4.4.5 Dem Auftraggeber obliegt es in eigener Verantwortung, seinen Datenbestand mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns regelmäßig zu sichern, sofern und so weit nicht der Auftragnehmer ausdrücklich mit konkreten Tätigkeiten zur Datensicherung beauftragt ist. Ist dies gesondert beauftragt sind die Datensicherungen durch den Auftragnehmer so zu verwahren, dass eine jederzeitige Wiederherstellung der gesicherten Daten möglich ist.

4.4.6 Kommt der Auftraggeber mit der Erfüllung der in seiner Verantwortung liegenden Handlungen in Verzug, ruht für die Dauer des Verzugs die Leistungsverpflichtung des Auftragnehmers, die ohne diese Handlungen nicht oder nur mit unverhältnismäßigem Mehraufwand erbracht werden kann. Dadurch verursachter Mehraufwand ist dem Auftragnehmer zusätzlich zur vereinbarten Vergütung durch den Auftraggeber zu erstatten. Ein gesetzliches Kündigungsrecht des Auftragnehmers bleibt unberührt.

4.5. Ansprüche bei Sachmängeln von Updates, Upgrades und neuen Programmversionen

4.5.1 Der Auftragnehmer gewährleistet, dass die überlassenen Updates, Upgrades und neuen Programmversionen der

Produktbeschreibung entsprechen. Mängelansprüche bestehen für alle gemäß 4.3.3 festgelegten Fehlerklassen. Produktbeschreibungen gelten ohne gesonderte schriftliche Vereinbarung nicht als Garantie. Garantien wurden vom Auftragnehmer nicht übernommen. Die Mängelansprüche sind auf die Neuerungen der Update-, Upgrade- oder neuen Versionslieferungen gegenüber dem bisherigen Versionsstand beschränkt. Hiervon ausgenommen sind Folgefehler, die auf einem Mangel beruhen, der schon vor dem Update, Upgrade oder der neuen Versionslieferung bestand.

4.5.2 Änderungen an der IT-Infrastruktur mit Auswirkungen auf die Vertragssoftware (z.B. Austausch von oder Konfigurationsänderungen an Hardware an neuralgischen Punkten wie Firewalls) und der Systemumgebung (z.B. Upgrade des Server-Betriebssystems auf neue Hauptversion, aber nicht das Einspielen von Sicherheitsupdates, die durch die Hersteller öffentlich verbreitet werden) durch den Auftraggeber müssen mit dem Auftragnehmer vor Durchführung der Änderung abgesprochen werden. Der Auftraggeber kann den Auftragnehmer beauftragen, die Vereinbarkeit der Änderungen mit der Vertragssoftware zu prüfen. Erfolgt die Änderung ohne Beauftragung der Vereinbarkeitsprüfung oder trotz eines negativen Prüfergebnisses und entstehen hierdurch Fehler im Sinne 4.3.3, so übernimmt der Auftragnehmer keine Gewährleistungshaftung für diese. Weiter übernimmt der Auftragnehmer keine Gewährleistungshaftung für Fehler, die durch fehlerhafte Daten aus Drittsystemen bzw. Fehlern der Drittsysteme selbst hervorgerufen wurden.

4.5.3 Der Auftragnehmer erbringt seine Mängelbeseitigungspflichten zunächst durch Nacherfüllung. Die Nacherfüllung kann auch durch Übergabe oder Installation einer neuen Programmversion oder eines Workarounds erfolgen. Beeinträchtigt der Mangel die Funktionalität nicht oder nur unerheblich, so ist der Auftragnehmer berechtigt, den Mangel durch Lieferung einer neuen Version oder eines Updates im Rahmen seiner Versions-, Update- und Upgrade-Planung zu beheben.

4.5.4 Schlägt die Beseitigung eines gerügten Mangels innerhalb einer angemessenen Frist fehl und gelingt sie auch innerhalb einer weiteren, vom Auftraggeber gesetzten angemessenen Nachfrist nicht, oder ist die Mängelbeseitigung unmöglich, so kann der Auftraggeber eine angemessene Herabsetzung der Vergütung verlangen. Ihm stehen darüber hinaus die werkvertraglichen Gewährleistungsrechte zu unter Berücksichtigung der vereinbarten Haftungsbegrenzung.

4.5.5 Mängelansprüche verjähren in zwei Jahren, jeweils ab Beginn der produktiven Nutzung der in 4.5.1 beschriebenen Leistung. Abweichend hiervon gilt die gesetzliche Verjährungsfrist, wenn der Auftragnehmer Arglist oder Vorsatz zu vertreten oder eine Garantie für die betreffende Beschaffenheit der Leistung übernommen hat oder wenn der Auftragnehmer für die Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder nach dem Produkthaftungsgesetz haftet.

4.6. Laufzeit/Beendigung/Geltung weiterer vertraglicher Regelungen

4.6.1 Die Laufzeit dieses SLA ist unmittelbar an den zugrunde liegenden Vertrag gebunden. Das bedeutet, dass die Gültigkeit und der Beginn dieses SLA mit dem Inkrafttreten des Vertrages einhergehen und die Laufzeit des Vertrages widerspiegeln. Entsprechend endet auch die Laufzeit des SLA mit dem Auslaufen oder der Beendigung des Vertrages, es sei denn, es wird explizit eine andere Regelung vereinbart.

4.6.2 Über die Regelungen in diesem SLA hinaus gelten die Bestimmungen des Vertrages (Einzelauftrags) und der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGBs). Sollten sich Regelungen in diesem SLA mit Regelungen der AGBs oder des Vertrages widersprechen, so haben diese Vorrang.