

## Allgemeine Geschäfts- und Softwarepflegebedingungen 12/2013

**1 Geltung** Alle unsere Lieferungen und Leistungen insbesondere Software-Lieferungen, Pflege- & Dienstleistungen (nachfolgend: Leistung) und Angebote erfolgen ausschließlich aufgrund unserer allgemeinen Geschäfts- und Softwarepflegebedingungen. Diese sind Bestandteil aller Verträge, die wir über von uns angebotene Leistungen schließen. Sie haben auch dann Gültigkeit, wenn nicht jeweils besonders auf sie Bezug genommen wird. Abweichende Geschäftsbedingungen des Kunden oder Dritter finden keine Anwendung, auch wenn wir nicht gesondert widersprechen. Sie werden auch durch Auftragsannahme oder -durchführung nicht Vertragsinhalt.

Für sonstige Dienstleistungen von map7 Consulting e. U. können ergänzend besonderer Geschäftsbedingungen gelten, die im Falle eines Widerspruchs dieser allgemeinen Geschäfts- und Softwarepflegebedingungen vorgehen, und auf deren Anwendbarkeit map7 Consulting e. U. in dem jeweiligen Fall hinweist.

**2 Vertragsschluss** Unsere Angebote sind stets freibleibend und unverbindlich, soweit nicht ausdrücklich Gegenteiliges erklärt wird. Sie beruhen auf der Leistungsbeschreibung des Kunden, ohne Kenntnis der Verhältnisse beim Kunden. Wir schließen auf der Grundlage dieser Bedingungen Einzelverträge mit Kunden. Ein Vertrag kommt erst mit unserer schriftlichen Bestätigung oder Vertragsdurchführung zustande. Für Umfang und Gegenstand der Leistung ist alleine die Auftragsbestätigung oder bei sofortiger Auftragsausführung der Lieferschein maßgebend. Enthalten Auftragsbestätigung oder Lieferscheine Änderungen gegenüber der Bestellung des Kunden, so gilt dessen Einverständnis als gegeben, wenn er die Leistung vorbehaltlos entgegennimmt und nicht innerhalb angemessener Frist schriftlich widerspricht. Änderungen im Zuge des technischen Fortschritts bleiben vorbehalten.

Angaben oder Abbildungen zum Gegenstand der Leistung (z.B. Gebrauchswerte, Belastbarkeiten, Toleranzen, Zeichnungen und technische Daten) sind nur annähernd, soweit nicht die Verwendbarkeit zum vertraglich vorgesehenen Zweck eine genaue Übereinstimmung voraussetzt. Offensichtliche Irrtümer, Druck-, Rechen-, Schreib- und Kalkulationsfehler sind nicht verbindlich und geben dem Kunden keine Ansprüche. Eine Garantie übernehmen wir nur, wenn wir diese als eine solche ausdrücklich zusagen.

**3 Preise, Zahlung** Es gelten unsere jeweils aktuellen Listenpreise. Die Preise gelten ab Werk ohne Verpackung, Zoll und Transportkosten zzgl. MwSt. Lizenzpreise verstehen sich mangels gesonderter Vereinbarung ohne Nebenleistungen, wie Installation, Implementierung, Einführung, Schulung, Pflege, Spesen, Fahrtkosten und sonstige Aufwendungen.

Falls fehlende Information, unklare Zielsetzung oder Aufgabenstellung zu einem Mehraufwand bei uns führen, werden wir diesen Mehraufwand gemäß dem jeweils aktuellen Listenpreis gesondert in Rechnung stellen, wenn der Kunde trotz Aufforderung die Angaben nicht korrigiert oder ergänzt.

Mangels gesonderter Vereinbarung sind unsere Rechnungen sofort fällig und innerhalb 20 Tagen ab Rechnungsstellung ohne jeden Abzug zu zahlen. Gutschrift auf unserem Konto maßgeblich.

Bei Zahlungsverzug werden gewährte Rabatte, Skonti und sonstige Vergünstigungen hinfällig.

Dem Kunden steht ein Zurückbehaltungsrecht sowie das Recht zur Aufrechnung nur dann zu, soweit seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt, unbestritten oder anerkannt sind.

**4 Leistung, Vertragsanpassung** Leistungszeiten beginnen mit Zugang der Auftragsbestätigung, nicht jedoch bevor alle kaufmännischen und technischen Fragen geklärt sind. Leistungszeiten sind stets nur annähernde Angaben, es sei denn, es ist ausdrücklich ein fester Leistungstermin zugesagt.

Leistungszeiten verlängern sich entsprechend, wenn der Kunde mit der Erfüllung seiner Mitwirkungspflichten in Verzug ist, insbesondere mit der Beschaffung von Unterlagen oder einer vereinbarten Anzahlung.

Leistungszeiten verlängern sich entsprechend, wenn die Verzögerungen durch den Eintritt höherer Gewalt oder sonstiger nicht vorhersehbarer und nicht von uns verschuldeter Umstände (z.B. Streik, Unruhen, Embargo, Reisewarnung des Außenministeriums oder die ausbleibende, nicht richtige oder nicht rechtzeitige Leistung durch Lieferanten) verursacht wird. Erschweren diese Ereignisse die Leistung wesentlich oder machen sie die Leistung unmöglich und ist die Störung nicht nur von vorübergehender Dauer,

können wir vom Vertrag ganz oder teilweise zurückzutreten. Der Kunde ist in diesem Fall seinerseits von seiner Gegenleistungspflicht befreit. Ist dem Kunden die Leistung deshalb nicht mehr zumutbar, kann er zurücktreten. Für Leistungsverzögerungen oder Unmöglichkeit aufgrund dieser Ereignisse haften wir nicht. Wir unterrichten den Kunden über den Eintritt solcher Ereignisse.

Teilleistung oder vorfristige Leistung sind zulässig, sofern sie für den Kunden nicht unzumutbar sind.

Erkennen wir während der Durchführung der Leistung, dass spezifische Anforderungen des Leistungsumfangs modifiziert werden müssen, so werden wir den Kunden hierauf hinweisen und soweit möglich Alternativvorschläge unterbreiten. Hierfür übergeben wir dem Kunden ein ergänzendes Angebot. Der Kunde muss unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb 10 Arbeitstagen ab Erhalt des Angebots schriftlich mitteilen, ob er der Änderung zustimmt. Solange die Zustimmung des Kunden nicht vorliegt oder eine Einigung nicht erzielt wird, gilt die vereinbarte Leistung des bisherigen Vertrages unverändert weiter.

Die Gefahr geht mit Übergabe/Abnahme auf den Kunden über. Nach Durchführung der Leistung können wir vom Kunden eine schriftliche Erklärung des Inhalts verlangen, dass die Leistung richtig, vollständig und mangelfrei ist. Diese Erklärung ist binnen zwei Wochen abzugeben und darf nur verweigert werden, wenn die Leistung wesentliche Mängel aufweist. Sie gilt als abgegeben, wenn der Kunde ohne Vorbehalt zahlt oder wenn er innerhalb von 2 Wochen nach Leistung nicht schriftlich wesentliche oder nicht nachbesserungsfähige Mängel rügt. Verzögert oder unterbleibt die Übergabe/Abnahme infolge von Umständen, die wir nicht zu vertreten haben, geht die Gefahr mit Meldung der Übergabe-/Abnahmebereitschaft auf den Kunden über.

**5 Mitwirkung des Kunden** Dem Kunden sind die wesentlichen Funktionsmerkmale des Produktes -wie im Angebot beschrieben

- bekannt und er trägt das Risiko, dass dies seinen Wünschen und Bedürfnissen, insbesondere bez. Infrastruktur und Systemumgebung entspricht. Der Kunde unterstützt uns auf eigene Kosten umfassend bei der Leistungserbringung, insbesondere wie folgt:

-Er ist verantwortlich für die genaue und schriftliche Fixierung der Vorgaben, unverzügliche Beantwortung von Fragen, regelmäßige Überprüfung von neuen Einspielungen, Zwischenprüfung der Arbeitsergebnisse, Tests usw.

-Er benennt bis zu drei qualifizierte entscheidungsbefugte Mitarbeiter für notwendige Informationen, Spezifikationen, Tests, Störungsmeldungen, Umsetzung von Pflegeleistungen und sonstige Mitwirkungspflichten.

-Er hat die für die Leistungserbringung erforderliche Infrastruktur, also Arbeitsplatz, Mitarbeiter, Rechnerzeit, systemtechnische Umgebung, Berechtigung und Zugang zu Hard- und Software, Telekommunikation, sowie den Umfang und die Strukturierung der erforderlichen Daten, getrennt vom Geschäftsbetrieb des Kunden, usw. zur Verfügung zu stellen. Für durch Mitarbeiter des Kunden verursachte Schäden haften wir nur, wenn diese auf unsere Weisung handelten und nur nach Maßgabe unserer Haftungsregelung.

-Für die Sicherung seiner Daten nach dem Stand der Technik und den normalen Datenverarbeitungsbetrieb ist der Kunde verantwortlich. Er trifft angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass die bei ihm eingesetzte Software ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäß arbeitet, z. B. durch regelmäßige - tägliche - Datensicherung, Störungsdiagnose, regelmäßige Überprüfung der Ergebnisse. Der Kunde stellt sicher, dass die aktuellen Daten aus in maschinenlesbarer Form bereitgehaltenen Datenbeständen mit vertretbarem Aufwand reproduzierbar sind. Mangels eines ausdrücklichen schriftlichen Hinweises können wir immer davon ausgehen, dass alle Daten, mit denen wir in Berührung kommen können, zeitnah gesichert sind.

-Der Kunde wird die Software ordnungsgemäß und durch qualifiziertes, geschultes Personal benutzen.

-Der Kunde ist verpflichtet, uns im Rahmen des Zumutbaren bei der Beseitigung von Fehlern zu unterstützen und Zugang zu betroffene Software und dazugehöriger Systemumgebung über Fernwartung zu gewähren.

-Er wird Störungen, Fehler, Schäden im Rahmen des Zumutbaren unverzüglich melden und dabei die Angaben möglichst so genau formulieren, dass wir zielgerichtet mit der Fehlerbeseitigung beginnen können. Der Kunde stellt, soweit möglich, insbesondere die notwendigen datentechnischen Informationen und Unterlagen

## Allgemeine Geschäfts- und Softwarepflegebedingungen 12/2013

vollständig und rechtzeitig zur Verfügung, wenn möglich in einer Form, die eine Reproduzierbarkeit der Störung ermöglicht. Der Kunde wird sich an uns wenden und die vorgeschlagenen Maßnahmen zur Fehlerbestimmung und -beseitigung durchführen.

-Um eine störungsfreie Funktionalität sicher zu stellen, ist nach Meldung der Bereitstellung einer neuen Software-Korrektur (Hotfix) oder einer neuen Version diese durch den Kunden unverzüglich einzuspielen, auf Störungen zu überprüfen und die Mitarbeiter entsprechend einzuweisen.

-Der Kunde wird Releasewechsel mit der gebotenen Sorgfalt planen und durchführen und dabei insbesondere die von uns angebotenen Informationen und Schulungen beachten.

-Der Kunde wird mit Abschluss eines Pflegevertrages einen Remote-Zugang für uns einzurichten, damit wir unseren Vertragspflichten nachkommen können.

Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht nach und entsteht hierdurch eine Verzögerung, so trägt er die entstehenden Kosten unabhängig von einer etwaigen Pauschalpreisabrede. Wir sind dann berechtigt, die dem Kunden obliegende Handlung selbst und auf dessen Kosten vorzunehmen oder vornehmen zu lassen. Unsere gesetzlichen Rechte werden hierdurch nicht berührt.

**6 Rechte** Mangels besonderer Vereinbarung räumen wir dem Kunden mit Überlassung und vollständiger Bezahlung der Software die nicht ausschließliche und nicht übertragbare schuldrechtliche Befugnis ein, die Software im Unternehmen des Kunden auf einem Rechner und für eigene betriebliche Zwecke zu nutzen. Alle sonstigen Rechte an der Software und den damit im Zusammenhang stehenden weiteren Gegenständen (Quellcode, Update, Dokumentation) einschließlich Kopien – mit Ausnahme der backup-copy verbleiben bei uns. Es gelten die Rechte gem. § 40 d UrhG bzw. die darin in Abschnitt VIa und VIb beschriebenen Sonderrechte. Die Vergabe von Unterlizenzen durch den Kunden ist nicht zulässig.

Der Kunde darf die Software nur zu Sicherungs- und Archivierungszwecken vervielfältigen. Jede weitere Vervielfältigung und/oder Bearbeitung außerhalb einer notwendigen Fehlerberichtigung, Übersetzung und/oder weitere Verbreitung sind ohne unsere vorherigen schriftliche Einwilligung verboten. Unsere Copyrightvermerke und Marken sind nicht zu entfernen.

Soweit es gesetzlich oder vertraglich nicht ausdrücklich gestattet ist, darf der Kunde kein Reverse Engineering und keine Dekompilierung der Software durchführen oder durch Dritte durchführen lassen. Zu Testzwecken überlassene Software darf nur zu Testzwecken und nicht zu gewerblichen Zwecken verwendet werden.

Die Weitergabe der Software bedarf unserer vorherigen schriftlichen Einwilligung. Sie wird erteilt, wenn sichergestellt ist, dass der Kunde die Nutzung der Software einstellt, sich der Nutzungsumfang beim neuen Nutzer nicht erhöht und er die Beschränkung der Nutzungsbefugnis und unsere Rechte an der Software respektiert.

Der Kunde willigt ein, dass wir zur Überprüfung der Einhaltung der vereinbarten Nutzungsrechte eine angekündigte Systemvermessung vornehmen dürfen. Zu Zwecken der Softwarepflege werden ebenfalls Daten der Systemumgebung oder Systemlandschaft analysiert.

**7 Eigentumsvorbehalt** Wir behalten uns am Vertragsgegenstand das Eigentum vor, bis alle Verbindlichkeiten des Kunden aus der Geschäftsverbindung (einschließlich Saldoforderungen aus Kontokorrent) vollständig getilgt sind, sowie das Recht, die Einräumung der Nutzungsrechte zu widerrufen, wenn der Kunde mit der Zahlung für mehr als vier Wochen in Verzug gerät.

Wir behalten uns ebenfalls an allen im Rahmen der Vertragsanbahnung oder -durchführung dem Kunden – auch in elektronischer Form – überlassenen Konzepten, Daten, Zeichnungen u. ä. alle Rechte, insbesondere Eigentum und Urheberrechte vor. Vervielfältigung oder Überlassung an Dritte sind untersagt.

**8 Mängelrechte** Der Kunde muß den Vertragsgegenstand unverzüglich nach Erhalt sorgfältig untersuchen. Mängel sind uns unverzüglich anzuzeigen („Rüge“). Dabei sollte der Mangel (z.B. durch Vorlage der Fehlermeldungen) und seine Erscheinungsform

(z.B. durch Angabe der Bedienschritte), wenn möglich, so konkret und reproduzierbar beschrieben sein, dass eine Überprüfung des Mangels machbar ist und der Ausschluss eines Bedienfehlers möglich ist. Unterbleibt die Anzeige, so gilt der Vertragsgegenstand als genehmigt, es sei denn, dass es sich um einen Mangel handelt,

der bei der Untersuchung nicht erkennbar war. Solche Mängel sind

unverzüglich nach der Entdeckung anzuzeigen. Das gilt nicht bei arglistigem Verschweigen eines Mangels.

Durch Verhandlung über Rügen verzichten wir nicht auf den Einwand, dass die Rüge nicht rechtzeitig, sachlich unbegründet oder sonst ungenügend gewesen sei. Maßnahmen zur Schadensminderung gelten nicht als Mängelanerkenntnis.

Erfolgt trotz einzelner Mängel eine Nutzung des Vertragsgegenstandes, ist der Kunde zur anteiligen Zahlung des mangelfreien Teiles verpflichtet.

Wir gewährleisten, dass die Software die in der dazugehörigen Dokumentation beschriebenen Funktionen im Wesentlichen erfüllt, sofern die Software gemäß den vertraglich vereinbarten Voraussetzungen und Betriebsbedingungen (z.B. Betriebssystem) genutzt wird. Wir übernehmen keine Gewähr dafür, dass die Programmfunktionen der vom Kunden ausgewählten Software seinen Anforderungen genügen oder die Software mit beim Kunden sonst vorhandenen Softwareprogrammen zusammenarbeitet.

Ist die Leistung mangelhaft, stehen dem Kunden folgende Rechte zu:

-Wir sind zur Nacherfüllung verpflichtet und erbringen diese nach eigener Wahl durch Beseitigung des Mangels (Nachbesserung) oder Leistung einer mangelfreien Sache (Nachlieferung). Wir können eine Art der Nacherfüllung oder die gesamte Nacherfüllung verweigern, wenn sie nur mit unverhältnismäßigen Kosten möglich ist. Die Nachbesserung kann, wenn dem Kunden zumutbar, auch durch Aufzeigen einer Ersatzlösung, einer Umgehungsmöglichkeit (Workaround) oder durch ein Software-Update erfolgen. Der Kunde hat uns zur Nacherfüllung die erforderliche Zeit, Gelegenheit und Zugriffsmöglichkeit zu geben.

Mängelansprüche entfallen, wenn der Kunde gegen seine Mitwirkungspflichten verstößt oder wenn der Vertragsgegenstand vom Kunden oder Dritten unberechtigt verändert wurden und dies wesentlichen Einfluss auf den jeweiligen Mangel und den zu seiner Beseitigung erforderlichen Aufwand hat. Nur in dringenden Fällen der Gefährdung der Betriebssicherheit bzw. zur Abwehr unverhältnismäßig großer Schäden, wobei wir sofort zu verständigen sind, hat der Kunde das Recht, den Mangel selbst oder durch Dritte beseitigen zu lassen und von uns Ersatz der erforderlichen Aufwendungen zu verlangen.

Schlägt die Nacherfüllung fehl oder werden beide Arten der Nacherfüllung verweigert, kann der Kunde nach angemessener Nachfristsetzung vom Vertrag zurücktreten,.

Aufwendungen, die im Rahmen der Mängelhaftung nicht von uns zu verantworten sind, werden gemäß unseres aktuellen Listenpreises berechnet.

Führt die Benutzung des Vertragsgegenstandes zur Verletzung gewerblicher oder urheberrechtlicher Schutzrechte im Inland, werden wir nach unserer Wahl und auf unsere Kosten entweder ein Nutzungsrecht für den Kunden erwirken, sie so ändern, dass das Schutzrecht nicht verletzt wird oder austauschen. Ist uns dies nicht zu angemessenen Bedingungen möglich, stehen dem Kunden unbeschadet etwaiger Schadensersatzansprüche die gesetzlichen Rücktritts- oder Minderungsrechte zu. Diese Verpflichtungen bestehen nur, soweit der Kunde uns unverzüglich über diese geltend gemachten Ansprüche informiert, eine Verletzung nicht anerkennt und uns alle Abwehrmaßnahmen vorbehalten bleiben.

Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen, soweit er die Schutzrechtsverletzung zu vertreten hat oder die Schutzrechtsverletzung durch spezielle Vorgaben des Kunden, durch eine von uns nicht voraussehbare Anwendung oder dadurch verursacht wird, dass der Vertragsgegenstand vom Kunden verändert oder zusammen mit nicht von uns gelieferter Software eingesetzt wurde.

Mängelansprüche verjähren in 1 Jahr ab Übergabe/Abnahme, es sei denn, der Mangel wurde arglistig verschwiegen oder betrifft eine Beschaffenheitsgarantie. Diese Haftungsbeschränkungen gelten nur, soweit sich aus unserer folgenden Haftungsregelung nichts

## Allgemeine Geschäfts- und Softwarepflegebedingungen 12/2013

anderes ergibt.

**Virtualisierung.** Sofern unsere Software-Produkte in einer virtualisierten Umgebung betrieben werden und der Kunde Mängelansprüche geltend macht, die nicht eindeutig auf unsere Software zurück zu führen sind (z. B. Performance, Durchsatz, ...) – so sind wir nur zur Behebung verpflichtet, sofern der Mangel vom Kunden unter Einsatz einer dedizierten Hardware ohne Virtualisierung reproduziert und nachgewiesen werden kann.

**9 Haftung** Für Schäden aus einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung von uns oder unseres gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen beruhen, haften wir nach den gesetzlichen Bestimmungen.

Für sonstige Schäden gilt Folgendes:

-Für Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von uns oder unseres gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen beruhen, haften wir nach den gesetzlichen Bestimmungen.

-Für Schäden, die auf Verletzung einer nicht vertragswesentlichen Pflicht infolge leichter Fahrlässigkeit von uns oder unseres gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen beruhen, haften wir nicht.

-Für Schäden, die auf der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten infolge leichter Fahrlässigkeit von uns, unseres gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen beruhen, ist unsere Haftung auf den vorhersehbaren vertragstypischen Schaden begrenzt.

-Für Schäden, die auf einer grob fahrlässigen Pflichtverletzung einer nicht vertragswesentlichen Pflicht von uns oder unseres gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen beruhen, ist unsere Haftung auf den vorhersehbaren vertragstypischen Schaden begrenzt.

-Vertragswesentliche Pflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde vertrauen darf.

Die Haftungsausschlüsse oder Beschränkungen gelten nicht für Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz, sofern wir einen Mangel arglistig verschwiegen oder eine Beschaffenheitsgarantie übernommen haben und soweit weitergehende Schäden durch unsere Betriebshaftpflichtversicherung gedeckt sind.

Die dem Kunden nach dem Gesetz zustehenden Rücktrittsrechte werden durch die Haftungsbeschränkung und den Haftungsausschluss nicht berührt. Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist damit ebenfalls nicht verbunden.

Der Kunde ist verpflichtet, in branchen- und strukturüblichem Umfang eigene Versicherungen zu unterhalten (z. B. Betriebsausfallversicherung). Die Leistung darf nur in demjenigen Staat Verwendung finden, für den sie bestellt ist. Reimport und Reexport erfolgen auf Verantwortung des Kunden.

**10 Haftungsbegrenzung** Bei einer Haftungsbegrenzung auf den vorhersehbaren vertragstypischen Schaden beschränkt sich die Haftung je Schadensereignis auf max. € 10.000,00; für alle Schäden innerhalb eines Kalenderjahres jedoch höchstens auf den doppelten Betrag.

**11 Geheimhaltung** Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche Vertragsinhalte, insbes. Preise und Rabatte, Know-how und andere Geschäftsgeheimnisse streng vertraulich zu behandeln und ohne unsere ausdrückliche Zustimmung keine Informationen, Konzepte oder sonstige Unterlagen an Dritten zugänglich zu machen. Das gilt nicht, wenn diese Inhalte ohne Verstoß gegen die Geheimhaltungspflicht öffentlich bekannt sind. Die Geheimhaltungsverpflichtung ist gleichermaßen Mitarbeitern des Kunden aufzuerlegen und gilt über das Vertragsende hinaus.

Wir dürfen den Kunden und das Projekt als Referenz benennen.

**12 Datennutzung** Der Kunde ist damit einverstanden, dass wir seine im Rahmen der Vertragsdurchführung bekannt gewordenen Daten speichern.

Der Kunde willigt ein, dass seine Daten (Firma, Anschrift, verantwortliche Mitarbeiter, Art und Umfang seiner Bestellungen, etc.) von uns zur Vertragsabwicklung sowie für Marketingzwecke verarbeitet werden.

**13 Softwarepflege** Falls nichts anderes vereinbart ist, erbringen

wir alle Pflegeleistungen (Programmpflege und Support) entsprechend dem vertraglich vereinbarten Pflegelevel und unseren Geschäfts- und Softwarepflegebedingungen. Die dem Kunden nach dem Gesetz zustehenden Rechte wegen eines Mangels werden durch die vereinbarte Softwarepflege nicht berührt.

**Pflegepauschale** Die Pflegepauschale wird für den jeweiligen Berechnungszeitraum im Voraus fällig und ist innerhalb von 20 Tagen ab Rechnungsstellung ohne Abzug zu zahlen. Die erste Pflegepauschale wird mit der Lizenzgebühr fällig, die folgenden jeweils im Januar. Maßgeblich ist die Gutschrift auf unserem Konto. Wir behalten uns das Recht vor, die Pflegepauschale angemessen zu ändern, wenn Kostensenkungen oder Kostenerhöhungen, insbesondere aufgrund von Tarifabschlüssen, eintreten. Der Kunde hat das Recht, die Beauftragung zur Softwarepflege schriftlich mit 6-wöchiger Kündigungsfrist auf den Zeitpunkt des Inkrafttretens der Anpassung zu kündigen, wenn er den Vertrag zu der geänderten Pauschale nicht fortführen will.

**Vertragsdauer, Kündigung** Der Vertrag läuft auf unbestimmte Zeit und beginnt mit der Auslieferung der Softwarelizenzen, jedoch spätestens am ersten Tag des Folgemonats. Das Jahr der Auftragserteilung ist ein Rumpffjahr und endet zum 31.12.

Die Beauftragung der Softwarepflege kann von beiden Parteien mit einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende eines jeden Kalenderjahres gekündigt werden. Dies gilt nicht für das Rumpffjahr. Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

Erbringen wir die Leistung nicht vertragsgemäß, kann der Kunde den Vertrag kündigen, wenn der Kunde uns schriftlich unter Androhung der Kündigung eine Nachfrist von mindestens 4 Wochen gesetzt hat und diese Frist fruchtlos abgelaufen ist.

Wir sind zur fristlosen Kündigung des Vertrages insbesondere dann berechtigt, wenn der Kunde mit der Zahlung der Pflegepauschale trotz Mahnung in Verzug gerät oder die Software, bzw. Systemumgebung so ändert, dass dadurch deren Pflege deutlich erschwert wird. Pflegeleistungen können in diesem Falle eingestellt werden.

**Testsystem** Dem Kunden wird die Einrichtung eines Testsystems dringend empfohlen. Sollte kein Testsystem vorhanden sein, übernehmen wir keine Haftung für Änderungen die im Produktiv-System vorgenommen werden müssen und nicht ausreichend getestet werden können.

**Virtualisierung.** Betreibt ein Kunde unsere Software-Produkte in einer virtualisierten Umgebung, ohne Nutzung der zusätzlichen Support-Produkte zu diesem Thema, so werden Supportfälle deren Ursache in der Virtualisierung liegen, dem Kunden nach Aufwand in Rechnung gestellt.

**14 Schlussbestimmungen** Diese Bestimmungen gelten auch für die mit dem Kunden verbundenen Unternehmen im Sinne des österreichischen Aktiengesetzes. Der Kunde hat diese seinen verbundenen Unternehmen aufzuerlegen.

Der Kunde ist nicht berechtigt, Rechte aus diesem Vertrag ohne unsere Zustimmung auf Dritte zu übertragen.

Es gilt österreichisches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtstand für alle Streitigkeiten aus der Geschäftsbeziehung ist unser Sitz.

Sollte eine Bestimmung dieser Bedingungen unwirksam sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit der Bedingungen im Übrigen nicht berührt. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

Bei verschiedenen Sprachversionen dieser Geschäftsbedingungen ist nur diese deutschsprachige Version maßgebend.