

## Allgemeine Software-Pflegebedingungen der Axivion GmbH

Stand Juli 2016

### 1. Gegenstand und Umfang der Pflege

- 1.1 Gegenstand der Pflege ist die dem Kunden auf der Grundlage der *Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Lieferungen und Leistungen* (AGB) der Axivion GmbH („Axivion“) überlassene Software. Die genaue Bezeichnung der überlassenen Software, bezüglich welcher Pflegeleistungen nach diesen *Allgemeinen Software-Pflegebedingungen* (APB) erbracht werden, ergibt sich aus der Auftragsbestätigung von Axivion. Für das Recht zur Nutzung der Software gelten die *Allgemeinen Software-Lizenzbedingungen* (ALB) von Axivion.
- 1.2 Die Pflege der Software durch Axivion umfasst folgende Leistungen:
- Support Service (siehe Nr. 2);
  - Update Service (siehe Nr. 3).
- 1.3 Axivion erbringt keine Pflegeleistungen für unentgeltlich mitgelieferte Komponenten oder Module anderer Hersteller (Fremdsoftware), insbesondere Open Source Software, die im Zusammenhang mit der von Axivion überlassenen Software verwendet werden können.
- 1.4 Diese APB gelten auch für neue Versionen der Software, die dem Kunden von Axivion im Rahmen der Update Services nach Nr. 3.1 überlassen werden, sofern nicht bei Überlassung der jeweiligen neuen Version abweichende Vereinbarungen getroffen werden. Nach Erscheinen einer neuen Version werden die Pflegeleistungen für die jeweilige Vorgängerversion noch für einen Zeitraum von sechs Monaten aufrechterhalten.

### 2. Support Service

- 2.1 Der Support Service von Axivion steht dem Kunden zur Annahme von Störungsmeldungen zur Verfügung. Der Support Service kann während der Servicezeiten werktags (Montag bis Freitag, ohne gesetzliche Feiertage am Sitz von Axivion) zwischen 09:00 und 18:00 Uhr per E-Mail unter [support@axivion.com](mailto:support@axivion.com) erreicht werden.

- 2.2 Im Rahmen des Support Service werden nach Meldung durch den Kunden Störungen bearbeitet, die bei der vertragsgemäßen Nutzung der Software auftreten. Eine Störung liegt vor, wenn die Software die in der Programmbeschreibung angegebenen Funktionen nicht erfüllt, Ergebnisse liefert, die von der Beschreibung in der Programmbeschreibung abweichen, ihren Lauf unkontrolliert abbricht oder sich in anderer Weise nicht funktionsgerecht verhält, so dass die vertragsgemäße Nutzung der Software nicht nur unwesentlich beeinträchtigt wird.
- 2.3 Axivion verpflichtet sich im Rahmen des Support Service zur Eingrenzung der Störungsursache, zur Störungsdiagnose sowie zur Beseitigung der Störung oder, soweit letzteres mit vertretbarem Aufwand nicht möglich ist, zur Herstellung der Betriebsbereitschaft der Software durch Aufzeigen einer Umgehungslösung.
- 2.4 Maßnahmen im Rahmen des Support Service werden während der Servicezeiten gemäß Nr. 2.1 erbracht. Maßnahmen außerhalb dieser Zeiten erfolgen nur auf Grund gesonderter Vereinbarung im Einzelfall und gegen gesonderte Vergütung.
- 2.5 Axivion bietet im Rahmen des Support Service innerhalb der Servicezeiten gemäß Nr. 2.1 eine Reaktionszeit von 24 Stunden, jeweils gemessen ab dem Zeitpunkt des Eingangs der detaillierten Störungsmeldung gemäß Nr. 5.1. Reaktionszeit ist die Zeit, in der sich ein qualifizierter Mitarbeiter aus dem Support Service Center von Axivion aktiv der gemeldeten Störung annimmt und die Störungsbearbeitung entweder telefonisch, per E-Mail oder durch Remote-Access oder – nach Wahl von Axivion – durch Tätigkeit vor Ort beim Kunden in die Wege geleitet hat.

### 3. Update Service

- 3.1 Im Rahmen des Update Service stellt Axivion dem Kunden neue Programmversionen der Software sowie der dazu gehörigen Programmdokumentation per Online-Download oder nach Wahl von Axivion ggf. auch auf maschinenlesbarem Datenträger im Objectcode-Format zur Selbstinstallation zur Verfügung.
- 3.2 Vom Update Service erfasst werden neben Erweiterungen der Software mit verbesserten Funktionalitäten (Updates) auch neue Features und Module, die Axivion als Standard innerhalb des Produkts anbietet (Upgrades). Nicht vom Update Service erfasst werden neue Softwareprodukte, die Axivion unter einer anderen Produktbezeichnung anbietet. Lizenzen zur Nutzung solcher neuen Softwareprodukte kann der Kunde bei Axivion gegen gesonderte Vergütung erwerben.
- 3.3 Hinsichtlich der Rechte zur Nutzung der dem Kunden im Rahmen des Update Service überlassenen neuen Programmversionen der Software gelten die ALB von Axivion. Die Gewährleistung und Haftung von Axivion für die neuen Programmversionen richtet sich nach den AGB von Axivion.

#### 4. Abgrenzung: Nicht enthaltene Leistungen

4.1 Eine Verpflichtung von Axivion zur Erbringung von Pflegeleistungen nach diesen APB besteht nicht

- außerhalb der in Nr. 2.1 angegebenen Servicezeiten für den Support Service;
- wenn die Software entgegen den Bestimmungen der ALB von Axivion genutzt wird;
- soweit die Software vom Kunden oder Dritten geändert wird, z.B. für selbst erstellte oder angepasste Skripte;
- für Störungen der Software, die durch Anwendungsfehler seitens des Kunden verursacht worden sind und die bei sorgfältiger Hinzuziehung der Programm-dokumentation hätten vermieden werden können;
- für Störungen der Software aufgrund von Virenbefall oder sonstigen äußeren, nicht von Axivion zu vertretenden Einwirkungen;
- für Störungen der Software, die auf Fehlern der Hardware, des Betriebssystems oder anderer Computerprogramme des Kunden beruhen;
- für die Wiederherstellung von Datenbeständen, die vom Kunden entgegen den Bestimmungen der Nr. 5.4 nicht ausreichend gegen Verlust gesichert wurden.

4.2 Nicht im Pflegeumfang enthalten ist ferner die Installation der Software und der im Rahmen des Update Service überlassenen neuen Programmversionen nach Nr. 3.1 auf dem System des Kunden, die Durchführung von Releasewechseln, die Vornahme etwaiger erforderlicher Anpassungsprogrammierungen sowie die Schulung von Mitarbeitern des Kunden und eine allgemeine Anwendungsberatung zu Fragen, die sich aus der vertragsgemäßen Programmnutzung ergeben, insbesondere Fragen zu Bedienung und Einsatzmöglichkeiten der Software. Solche Leistungen wird Axivion auf Anforderung des Kunden gegen gesonderte Vergütung auf der Grundlage der AGB von Axivion erbringen.

4.3 Zusätzliche Aufwendungen von Axivion im Rahmen der Erbringung der Pflegeleistungen, etwa bei einem notwendigen Einsatz von Axivion-Mitarbeitern vor Ort, die daraus resultieren, dass die Erbringung der Pflegeleistungen nicht an dem ursprünglich vereinbarten Installationsort der Software erfolgen kann, gehen zu Lasten des Kunden.

#### 5. Mitwirkungspflichten des Kunden

5.1 Im Rahmen der Störungsmeldung an den Support Service stellt der Kunde Axivion alle verfügbaren Störungsberichte, Systemprotokolle, Logfiles, Zwischen- und

Testergebnisse sowie alle anderen zur Analyse und Bearbeitung der Störung erforderlichen Unterlagen und Informationen zur Verfügung. Die Störung muss so beschrieben sein, dass sie reproduzierbar ist. Nimmt Axivion auf Anforderung des Kunden eine Störungsanalyse vor und stellt sich heraus, dass keine Störung vorliegt, zu deren Beseitigung Axivion nach den vorliegenden APB verpflichtet ist, kann Axivion dem Kunden den entsprechenden Aufwand auf der Grundlage der jeweils gültigen Stundensätze von Axivion in Rechnung stellen.

- 5.2 Der Kunde gestattet Axivion und ihren Mitarbeitern zur Erbringung der Pflegeleistungen, insbesondere im Rahmen des Support Service, ungehinderten Zugang zu der Software sowie ggf. zu der Hardware und dem Betriebssystem des Kunden, auf denen diese installiert ist. Ferner verpflichtet sich der Kunde, Axivion im Störfall eine geeignete Infrastruktur für den Remote-Access zu der Software zur Verfügung zu stellen.
- 5.3 Die zur Nutzung der Software berechtigten Mitarbeiter des Kunden (siehe Nr. 2.1 der ALB von Axivion) sind berechtigt, sich direkt an den Support Service von Axivion zu wenden. Daneben benennt der Kunde einen am Installationsort der Software tätigen Mitarbeiter als Hauptansprechpartner, der sämtliche Entscheidungen im Zusammenhang mit der Erbringung der Pflegeleistungen trifft oder unverzüglich herbeiführt.
- 5.4 Der Kunde verpflichtet sich zur regelmäßigen Datensicherung nach den besonderen Vorgaben in der Programmdokumentation von Axivion. Mangels solcher besonderen Vorgaben ist die Datensicherung nach den allgemein anerkannten Grundsätzen der sicheren Datenverarbeitung vorzunehmen.

## 6. Vergütung

- 6.1 Die Gebühren für die nach diesen APB zu erbringenden Pflegeleistungen ergeben sich aus dem Angebot bzw. der Auftragsbestätigung von Axivion. Mangels anderweitiger Vereinbarung werden die Pflegegebühren ab dem Zeitpunkt der erstmaligen Überlassung der Software berechnet.
- 6.2 Wird dem Kunden für die Software eine Lizenz auf Dauer eingeräumt (siehe Nr. 3.3 der ALB von Axivion), so sind die Pflegegebühren für das erste Vertragsjahr in der bei Überlassung der Software zu entrichtenden Einmalgebühr enthalten, so dass insoweit eine gesonderte Abrechnung über die Pflegegebühren nicht erfolgt. Nach diesem Zeitraum ist für die Pflege der Software jährlich im Voraus eine laufende Pflegegebühr zu entrichten, die jeweils 30 Tage vor Beginn eines neuen Vertragsjahres in Rechnung gestellt wird. Die fristgerechte Zahlung der Pflegegebühren ist Voraussetzung für die Erbringung der Pflegeleistungen in dem betreffenden Vertragsjahr.
- 6.3 Soweit die Pflegeleistungen im Zusammenhang mit einer Lizenz auf bestimmte Zeit (siehe Nr. 3.4 der ALB von Axivion) erbracht werden, sind die Pflegegebühren in den

laufenden Lizenzgebühren enthalten, so dass eine gesonderte Abrechnung über die Pflegegebühren nicht erfolgt. Die fristgerechte Zahlung der Lizenzgebühren ist Voraussetzung für die Erbringung der Pflegeleistungen in dem betreffenden Zeitraum.

- 6.4 Bei Nutzungserweiterungen durch Erwerb weiterer Lizenzen während der Dauer der Pflegevereinbarung erhöhen sich die Pflegegebühren anteilig. Die erhöhten Pflegegebühren sind ab dem Zeitpunkt des Beginns der Nutzung der zusätzlichen Lizenzen zu entrichten.
- 6.5 Bei Software-Lizenzen auf Dauer (siehe Nr. 6.2) ist Axivion berechtigt, das Entgelt für die nach diesen Pflegebedingungen zu erbringenden Pflegeleistungen zum Ausgleich von Lohn- und sonstigen Kostensteigerungen unter Einhaltung einer Ankündigungsfrist von drei Monaten zum Beginn eines neuen Vertragsjahres angemessen anzupassen. Sofern die Erhöhung – zusammen mit einer ggf. in der Auftragsbestätigung festgelegten, automatischen jährlichen Gebührenerhöhung – insgesamt mehr als 3 % der im letzten Vertragsjahr bezahlten Pflegegebühr beträgt, ist der Kunde berechtigt, die Pflegevereinbarung zum Beginn des neuen Vertragsjahres mit einer Frist von einem Monat schriftlich zu kündigen. Axivion wird den Kunden bei Ankündigung der Anpassung auf diese Konsequenzen hinweisen.
- 6.6 Bezüglich der Abrechnung und Zahlung der Pflegegebühren gelten im Übrigen die Bestimmungen der AGB von Axivion.

## 7. Laufzeit, Kündigung

- 7.1 Die Verpflichtung von Axivion zur Erbringung der vertragsgegenständlichen Pflegeleistungen beginnt mit der Überlassung der Software an den Kunden und der erstmaligen Bezahlung der Lizenz- und Pflegegebühren durch den Kunden.
- 7.2 Wird dem Kunden für die Software eine Lizenz auf Dauer gemäß Nr. 3.3 der ALB von Axivion eingeräumt, so wird die Pflegevereinbarung zunächst für die Dauer von einem Jahr geschlossen. Danach verlängert sich die Pflegevereinbarung jeweils automatisch um ein weiteres Jahr, wenn sie nicht von einer Vertragspartei mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der ursprünglichen Laufzeit oder eines Verlängerungszeitraumes schriftlich gekündigt wird.
- 7.3 Sofern die Pflegevereinbarung nach vorstehender Nr. 7.2 vom Kunden gekündigt - wurde, der Kunde später aber erneut die Erbringung von Pflegeleistungen für die Software durch Axivion wünscht, so wird Axivion die Erbringung von Pflegeleistungen nach diesen APB nur wieder aufnehmen, wenn der Kunde die Pflegegebühren für den Unterbrechungszeitraum nachentrichtet.
- 7.4 Sofern die Pflegeleistungen im Zusammenhang mit einer Lizenz der Software auf bestimmte Zeit erbracht werden (siehe Nr. 3.4 der ALB von Axivion), ist eine Kündigung

der Pflegevereinbarung durch den Kunden unabhängig von der Lizenz nicht möglich. Für die Beendigung der Lizenz gelten ausschließlich die Bestimmungen der ALB von Axivion.

- 7.5 Die Pflegevereinbarung endet, ohne dass es einer Kündigung bedarf, wenn die dem Kunden für die zu pflegende Software eingeräumte Lizenz nach den ALB von Axivion endet. In diesem Fall ist Axivion nicht zur Rückerstattung bereits entrichteter Pflegegebühren für Zeiträume bis zur Beendigung verpflichtet.
- 7.6 Das Recht zur Kündigung der Pflegevereinbarung aus wichtigem Grund bleibt für beide Parteien vorbehalten.
- 7.7 Jede Kündigung bedarf der Schriftform.

## 8. Sonstiges

- 8.1 Axivion ist berechtigt, Teile der Pflegeleistungen durch oder mit Hilfe von Dritten zu erbringen.
- 8.2 Soweit diese APB keine gesonderten oder abweichenden Regelungen enthalten, gelten für die Erbringung der Pflegeleistungen und das Rechtsverhältnis zwischen Axivion und dem Kunden im Übrigen die AGB von Axivion.

\* \* \* \* \*