

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der intellior AG

– nachfolgend „GESELLSCHAFT“ genannt –

Zettachring 12, 70567 Stuttgart, Telefon (49) 0711/6868930, Fax (49) 0711/686893299, [www.intellior.ag](http://www.intellior.ag)

## Software-Wartung (Hotline-Service und Softwarepflege)

### BEDINGUNGEN FÜR HOTLINE-SERVICE

#### § 1 Hotlineunterstützung für Systemverantwortlichen

Für die Hotline-Unterstützung benennt der KUNDE einen (1) Ansprechpartner, der in der Handhabung des oben genannten Lizenzmaterials geschult ist und vor Inanspruchnahme der Hotline-Unterstützung versuchen wird, das aufgetretene Problem durch eigene Aktivitäten zu lösen, oder einzugrenzen, bzw. zu spezifizieren. Die Hotline-Unterstützung der GESELLSCHAFT soll nur in Anspruch genommen werden, wenn die mit dem Programm ausgelieferte Dokumentation für das aufgetretene Problem keine Lösungshinweise gibt. Der Ansprechpartner des KUNDEN ist als Systemverantwortlicher gegenüber der GESELLSCHAFT zu benennen und allein berechtigt, die Hotline-Unterstützungsleistungen der GESELLSCHAFT nach Maßgabe dieser Hotline-Service-Bedingungen in Anspruch zu nehmen. Für den Fall der Verhinderung des Systemverantwortlichen ist der KUNDE berechtigt, Hotline-Unterstützungsleistungen durch einen gegenüber der GESELLSCHAFT vorab als zweiten Systemverantwortlichen bestimmten Mitarbeiter des KUNDEN abzurufen. Der KUNDE ermöglicht der GESELLSCHAFT den Remotezugriff zu seiner Anwendung. Die GESELLSCHAFT nennt dem KUNDEN die hierfür in Frage kommenden Softwareprodukte. Zusatzaufwände in der Problembearbeitung, die aus einer nicht vorhandenen Einwahlmöglichkeit resultieren, sind nicht Bestandteil dieser Vereinbarung.

#### § 2 Leistungsumfang

Die GESELLSCHAFT berät und unterstützt den KUNDEN im Rahmen der Hotline ausschließlich in der Sprache „Deutsch“.

##### Im Umfang sind dabei enthalten:

- Unterstützung bei Problemen mit dem Programm, bei welchen die ausgelieferte Dokumentation keine Lösungshinweise bietet
- Meldung von Anwendungsfehlern
- Unterstützung bei Problemen mit Schnittstellen, welche bereits erfolgreich im Einsatz waren
- Fragen zum Betrieb der Software, zur Software-Bedienung oder Software-Funktionen

##### Nicht im Umfang enthalten sind:

- Unterstützung bei der Inbetriebnahme von Schnittstellen
- Softwareschulungen
- Installationsunterstützung
- Unterstützung beim Einrichten der Systeminfrastruktur (z.B. Einrichten eines Backupsystems, Anlegen von Datenbanken,...)
- Beratung bezüglich der Systemanforderungen
- Migrationsunterstützung
- Beratung bezüglich der Modellierung

Die Hotline dient nicht dazu, Schnittstellen zu Fremdsystemen in Betrieb zu nehmen. Die Hotline ersetzt keine Schulung über Betrieb, Bedienung und Funktionen des Lizenzmaterials. Aufwände der Hotline, die durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit des KUNDEN entstehen (z. Bsp. nicht vorhandene Datensicherungen, Eingabe von Befehlen in die Software entgegen der ausdrücklichen Anweisungen der Hotline etc.) sind nicht Bestandteil der Hotlineleistungen. Die GESELLSCHAFT ist berechtigt, Fragestellungen, die nicht Gegenstand dieser Vereinbarung sind, in Absprache mit dem KUNDEN an andere Stellen weiterzuleiten, die Hilfestellung zu diesen Fragen liefern können. Wenn der KUNDE von diesen Stellen Dienstleistungen bestellt

und in Anspruch nimmt, so wird die Berechnung dieser Dienstleistungen separat geregelt und ist nicht Bestandteil dieser Vereinbarung.

#### § 3 Hotlinezeiten

Der Hotline-Service ist während der regulären Geschäftszeiten der GESELLSCHAFT (werktags Montag bis Freitag - ausgenommen Feiertage - von 9.00 - 12:30 Uhr und von 13:30 - 17:00 Uhr) über die dem KUNDEN gesondert mitzuteilenden Hotline-Telefonnummern oder telefonisch unter (+49.0)711-68 68 93 290 zu erreichen. Zusätzlich kann der KUNDE rund um die Uhr per Email ([support@intellior.ag](mailto:support@intellior.ag)) oder Telefax (+49.0)711-68 68 93 299) Hotline-Vorgänge melden oder ins Support-Portal (<http://www.intellior.ag/services/portal-login/login.html>) einstellen.

#### § 4 Leistungsausschlüsse

Alle übrigen Leistungen, welche nicht in den vorstehenden Ziffern enthalten sind, werden nicht im Umfang der Hotline-Unterstützung berücksichtigt wie z.B.:

- a) Leistungen, die im Rahmen der Bedingungen für Programmpflege erbracht werden, insbesondere Fehlerbehebung bei Fehlern des Lizenzmaterials
- b) Einsatz von Beratern beim KUNDEN vor Ort
- c) Sonstige Dienstleistungen, die über die Beratung bei Anwenderproblemen im Zusammenhang mit der bereits bestehenden Installation hinausgehen.

### BEDINGUNGEN FÜR SOFTWAREPFLEGE

#### § 5 Allgemeiner Gegenstand der Pflegeleistungen

Die Programmpflege umfasst

- a) Fortentwicklung der Programme in Bezug auf Qualität und Modernität.
- b) Anpassung der Programme im Falle von Änderungen der im Lizenzvertrag vereinbarten Systemplattform. Nicht in der Pflege enthalten sind Anpassungen für eine andere Systemplattform.
- c) Abgabe neuer Releases. Darunter fallen neue Releases, die im Rahmen des Leistungsumfanges der Programme liegen und in diesem Rahmen funktionelle oder technologische Anpassungen bringen.
- d) Bereitstellung aktualisierter Handbücher und Dokumentationen zu den Releasewechseln.
- e) Fehlerbehebung in Bezug auf die Programme nach Ablauf der Gewährleistungszeit.

#### § 6 Umfang der Pflegeleistung im Einzelnen

##### 1. Unterstützte Programme

Die GESELLSCHAFT gewährt dem KUNDEN nach Maßgabe dieser Bedingungen ausschließlich für die folgenden Releases Softwarepflegeleistungen:

- a) Das jeweils aktuelle Major Release der in den Einzelverträgen aufgeführten Programme
  - b) Das jeweils aktuelle Minor Release der in den Einzelverträgen aufgeführten Programme, allerdings nur bis zum Erscheinen eines aufwärtskompatiblen Minor Releases
  - c) Das dem jeweils aktuellen Major Release unmittelbar vorausgehende Minor Release eines Programmes, allerdings nur für einen Zeitraum von 12 Monaten nach Erscheinen des dann gültigen allgemein verfügbaren Major Programmreleases
  - d) Das unmittelbar vorausgehende Major Release eines Programmes, allerdings nur für einen Zeitraum von 12 Monaten nach Erscheinen des dann gültigen allgemein verfügbaren Major Releases.
- Nach den in lit. c) und d) genannten Zeitpunkten wird die GESELLSCHAFT für ältere Releases Softwarepflegeleistungen nur nach

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der intellior AG

– nachfolgend „GESELLSCHAFT“ genannt –

Zettachring 12, 70567 Stuttgart, Telefon (49) 0711/6868930, Fax (49) 0711/686893299, www.intellior.ag

## Software-Wartung (Hotline-Service und Softwarepflege)

Maßgabe gesonderter Dienstleistungsvereinbarungen und zu den üblicherweise berechneten Kosten für derartige Leistungen erbringen. Der Begriff Major Release meint jedes durch die Gesellschaft als solches durch die Angabe einer Vorpunktreleasennummer (z.B. 3.x; 4.x etc.) bezeichnetes Release. Der Begriff Minor Release meint jedes durch die Gesellschaft als solches durch die Angabe einer Nachpunktreleasennummer (x.1; x.2; etc.) bezeichnetes Release. Der Begriff Release meint sowohl Major Releases als auch Minor Releases.

### 2. Releases

Die GESELLSCHAFT stellt im Rahmen der Pflege neue Releases zur Verfügung. Neue Releases können in der Bereitstellung auch nur einzelner neuer Module bestehen. Die neuen Releases werden von der GESELLSCHAFT per Post auf vereinbartem Datenträger oder elektronisch zum Download im Internet bereitgestellt. Der KUNDE ist für das Sichern der Releases verantwortlich.

Die GESELLSCHAFT gewährt dem KUNDEN in Bezug auf Releases die im jeweiligen Lizenzvertrag vereinbarten Nutzungsrechte.

Die GESELLSCHAFT nimmt Verbesserungsvorschläge entgegen, prüft ihre allgemeine Verwendbarkeit und die Möglichkeiten zur Implementierung und entscheidet abschließend über die Implementierung eines Vorschlages. Die GESELLSCHAFT schuldet für verwendete Verbesserungsvorschläge des KUNDEN keinerlei Vergütung; mit der Bekanntgabe des Verbesserungsvorschlages gehen alle eventuellen Rechte aus seinem Vorschlag kostenlos auf die GESELLSCHAFT über.

### 3. Fehlerbehebung

Die GESELLSCHAFT beginnt mit der Fehlerbehebung

a) bei betriebsverhindernden Fehlern („BLOCKER“): innerhalb von 8 Stunden nach Eingang der Fehlermeldung während der regulären Geschäftszeiten der Entwicklung der GESELLSCHAFT;

b) bei betriebsbehindernden Fehlern („CRITICAL“): innerhalb von 2 Tagen nach Eingang der Fehlermeldung während der regulären Geschäftszeiten der Entwicklung der GESELLSCHAFT;

c) und d) bei sonstigen Fehlern („MAJOR / MINOR“): innerhalb angemessener Frist, jedenfalls im Rahmen der Entwicklung des nächsten Release.

Fehlerkategorien:

#### a) BLOCKER (betriebsverhindernder Fehler):

- Software kann durch schwere Fehler nicht mehr genutzt werden
- Vollständiger Systemstillstand, Keine Modellierung mehr möglich
- Nutzung von zentralen Funktionen führt zum Systemabbruch oder Datenverlust

#### b) CRITICAL (betriebsbehindernder Fehler)

- Fehler ohne Workaround, d.h. Fehler nicht vermeidbar
- Großes Performanceproblem mit sehr großer Behinderung
- Modellierung nur sehr eingeschränkt (fast nicht mehr) möglich

#### c) MAJOR (sonstiger größerer Fehler)

- Fehler mit schwierigem Workaround vermeidbar
- Performanceprobleme mit erheblicher Behinderung
- Modellierung mit gering eingeschränkter Funktionalität möglich

#### d) MINOR (sonstiger kleinerer Fehler)

- Fehler mit einfachem Workaround vermeidbar

- Performanceprobleme mit geringer Behinderung
- Modellierung mit unwesentlichen Einschränkungen gegenüber ordnungsgemäßem Betrieb möglich
- Problem eines einzelnen Anwenders

Die Pflicht zur Fehlerbehebung der Programme erlischt, wenn der KUNDE oder Dritte am Lizenzmaterial oder dessen Umgebung Veränderungen vornehmen, die für den Fehler ursächlich sind. Das Auftreten von Fehlern berechtigt den KUNDEN nicht, Zahlungen zurückzuhalten oder zu kürzen. Die GESELLSCHAFT schuldet die Ergreifung wirtschaftlich und technisch angemessener Maßnahmen zur Beseitigung des Fehlers oder den Hinweis für die Umgehung des Fehlers. Der KUNDE wird die GESELLSCHAFT hierbei im Rahmen des Zumutbaren unterstützen.

### § 7 Unterstützungsleistungen des KUNDEN

Der KUNDE wird die GESELLSCHAFT im Rahmen des Zumutbaren bei der Erbringung der Softwarepflegeleistungen insbesondere durch die nachfolgenden Leistungen unterstützen:

- a) Wird vom KUNDEN ein Fehler der Programme festgestellt, so ist dieser mit allen erforderlichen Unterlagen, d.h. Auszüge der Dateien, Fehlerbeschreibung sowie eventuelle Dumps, an die GESELLSCHAFT zu melden. Die GESELLSCHAFT kann gegebenenfalls weitere Unterlagen nachfordern. Die GESELLSCHAFT gewährleistet die vertrauliche Behandlung der Daten.
- b) Der KUNDE hat die Installation etwaiger Fehlerbeseitigungsprogramme (Bug Fixes, Patches, Maintenance Releases) selbst durchzuführen.
- c) Der KUNDE wird der GESELLSCHAFT zur ordnungsgemäßen Erbringung der Softwarepflegeleistungen einen Remote Zugriff auf sein EDV System ermöglichen, damit die GESELLSCHAFT eine Ferndiagnose über den Fehler treffen kann. Die GESELLSCHAFT kann die reibungslose Erbringung der Softwarepflegeleistungen nicht sicherstellen, wenn der KUNDE der GESELLSCHAFT auf deren Anforderung keinen Remotezugriff zur Verfügung stellt.
- d) Der KUNDE benennt der GESELLSCHAFT einen zuständigen Ansprechpartner (Systemverantwortlichen), sowie einen Ersatz über den die gesamte Kommunikation im Rahmen der Erbringung der Softwarepflegeleistungen durch die GESELLSCHAFT abgewickelt wird. Der Systemverantwortliche des KUNDEN wird einen First Line Support für die Nutzer der Programme beim KUNDEN sicherstellen. Dies gilt auch bei Mehrfachinstallationen nach vorherigem Abschluss von Nebenlizenzen. Der Systemverantwortliche wird im Vertriebsinformationssystem der GESELLSCHAFT hinterlegt.
- e) Der KUNDE wird sicherstellen, dass die jeweiligen Systemvoraussetzungen für den Einsatz der Softwareprogramme der GESELLSCHAFT beachtet werden.

### § 8 Nicht umfasste Leistungen

Die folgenden Leistungen werden nicht erfasst:

- a) Leistungen für Programme, bei denen der KUNDE die Programme nicht entsprechend der Dokumentation genutzt hat.
- b) Bereitstellung völlig neuer Funktionen, die eine wesentliche Erweiterung des Leistungsumfanges bedeuten, sowie die Bereitstellung neuer Produkte. Solche Erweiterungen und neuen Produkte werden von der GESELLSCHAFT gegen gesondertes Entgelt zum Erwerb angeboten.
- c) Die Installation neuer Releases sowie erforderliche Anpassungen der Systemumgebung des KUNDEN.
- d) Vorort Leistungen – soweit nicht anders vereinbart.

## BEDINGUNGEN FÜR HOTLINE-SERVICE UND FÜR SOFTWAREPFLEGE

intellior.ag

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der intellior AG

– nachfolgend „GESELLSCHAFT“ genannt –

Zettachring 12, 70567 Stuttgart, Telefon (49) 0711/6868930, Fax (49) 0711/686893299, www.intellior.ag

## Software-Wartung (Hotline-Service und Softwarepflege)

### § 9 Laufzeit, Vertragsanpassung bei Lizenzerweiterungen

Die Kündigung des Software-Wartungs-Vertrages (Hotline-Service und Softwarepflege) ist erstmalig zum Ende einer Laufzeit von 5 Jahren durch eine der Vertragsparteien möglich. Eine Produktmigration (z.B. Produktwechsel von AENEIS 4 zu AENEIS 5) oder eine Lizenzerweiterung (z.B. Erwerb einer Zusatzkomponente) wird wie ein Neuabschluss eines Vertrages gewertet. Die Kündigungsfrist beträgt jeweils drei Monate. Nach Ablauf der 60 Monate verlängert sich der Software-Wartungs-Vertrag (Hotline-Service und Softwarepflege) um jeweils weitere 12 Monate, wenn er nicht mit einer Frist von 3 Monaten vor Ablauf der jeweiligen Laufzeit gekündigt wird. Dem KUNDEN steht ein Sonderkündigungsrecht des Software-Wartungs-Vertrages (Hotline-Service und Softwarepflege) zum Ende der im jeweiligen Einzelvertrag bezeichneten Zahlungsperiode für den Fall zu, dass er die Nutzung des Lizenzmaterials beendet. Eine anteilige Rückvergütung fälliger oder bereits entrichteter Software-Wartungsvertragsgebühren (Hotline-Service und Softwarepflege) ist ausgeschlossen. Nach Ausübung des vorstehenden Sonderkündigungsrechts ist der KUNDE verpflichtet, das Original sowie alle Kopien und Teilkopien der betreffenden Programme an die GESELLSCHAFT herauszugeben oder zu vernichten (löschen) und auf Anforderung der GESELLSCHAFT die Löschung an Eides Statt zu versichern; dies gilt auch für etwa vorab gelieferte Programmdokumentationen. Soweit für den KUNDEN aufgrund zwingender gesetzlicher Vorschriften erforderlich, kann er die Fortsetzung der Nutzung zu reinen Archivierungszwecken verlangen.

### § 10 Vergütung, Software-Wartungsvertragsgebühren

Die im Einzelvertrag festgelegten Software-Wartungsvertragsgebühren (Hotline-Service und Softwarepflege) sind in den im Einzelvertrag genannten Raten jeweils für 12 Monate im Voraus zzgl. gesetzlicher MwSt. fällig, erstmals am ersten Tag des Monats, der auf die Lieferung des Lizenzmaterials folgt. Bei unterjährigem Beginn der Gesamt-Laufzeit wird im ersten Jahr nur zeitanteilig – Pro rata temporis - bis 31.12. des laufenden Jahres abgerechnet. Ab dem darauffolgenden 01.01 erfolgt die Abrechnung dann kalenderjährig (01.01.-31.12.eines Jahres). Die GESELLSCHAFT ist dazu berechtigt, jeweils zum 01. Januar eines jeden Jahres, die Software-Wartungsvertragsgebühren (Hotline-Service und Softwarepflege) anzupassen, wobei die Änderung die jeweilige zwischenzeitliche Erhöhung des amtlichen Verbraucherindex für Bundesrepublik Deutschland oder des an seine Stelle tretenden Indexes um nicht mehr als 2 volle Prozentpunkte übersteigen darf. Alle Rechnungen sind innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug zahlbar.

### § 11 Qualitative Leistungsstörungen

Werden die Software-Wartungsleistungen (Hotline-Serviceleistungen und Softwarepflegeleistungen) nicht vertragsgemäß erbracht und hat die GESELLSCHAFT dies zu vertreten, so ist sie verpflichtet, die Software-Wartungsleistungen (Hotline-Serviceleistungen und Softwarepflegeleistungen) ohne Mehrkosten für den KUNDEN innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen. Voraussetzung ist eine Rüge des KUNDEN, die unverzüglich und schriftlich zu erfolgen hat. Die Rüge hat spätestens innerhalb von 2 Wochen nach Kenntnis oder ab dem Zeitpunkt, zu dem der KUNDE ohne grobe Fahrlässigkeit hätte hiervon Kenntnis erlangen müssen, zu erfolgen. Gelingt die vertragsgemäße Erbringung der Software-Wartungsleistung (Hotline-Serviceleistung und Softwarepflegeleistung) aus vom KUNDEN nicht zu vertretenden Gründen innerhalb einer vom KUNDEN schriftlich zu setzenden angemessenen Nachfrist in wesentlichen Teilen nicht, ist der KUNDE zur fristlosen Kündigung des Vertrages berechtigt. In diesem Fall hat die GESELLSCHAFT Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung aufgrund des Vertrages erbrachten Leistungen. Die Vergütung entfällt nur für solche Leistungen, für die der KUNDE innerhalb von zwei Wochen nach Kündigung nachweist, dass sie für ihn nicht nutzbar und ohne Interesse sind. Das Recht zur

außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt. Weitergehende Ansprüche des KUNDEN wegen qualitativer Leistungsstörung sind ausgeschlossen. Dieser Ausschluss gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie nicht bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

### § 12 Haftung

Die Haftung der GESELLSCHAFT ist unabhängig vom Rechtsgrund auf € 10.000,- begrenzt. Die GESELLSCHAFT haftet nicht für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, Schäden aus Ansprüchen Dritter und sonstige mittelbare und Folgeschäden sowie für aufzeichnete Daten. Die vorstehenden Haftungsbegrenzungen und Haftungsausschlüsse gelten nicht für Schäden, die auf einer Garantie, dem arglistigen Verschweigen von Fehlern oder auf einer dem Vertragszweck gefährdenden Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) beruhen sowie für Schäden, die durch die GESELLSCHAFT oder ihre Erfüllungsgehilfen vorsätzlich, grob fahrlässig verursacht worden sind, oder leicht fahrlässig verursacht wurden, und zu Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit geführt haben.

### § 13 Verjährung

Haftungsansprüche und Ansprüche aus qualitativer Leistungsstörung verjähren in einem Jahr ab Kenntnis über die den Anspruch begründenden Umstände oder dem Zeitpunkt, zu dem der KUNDE ohne grobe Fahrlässigkeit hätte hiervon Kenntnis erlangen müssen, spätestens jedoch in fünf Jahren Eintritt des die Haftung begründenden Ereignisses. Die Verjährung bei Haftung wegen Vorsatz richtet sich nach den gesetzlichen Regelungen.

### § 14 Datenschutz

Der KUNDE sorgt dafür, dass der GESELLSCHAFT alle relevanten, über die gesetzlichen Regelungen hinausgehenden Sachverhalte, deren Kenntnis für sie aus Gründen des Datenschutzes und der Geheimhaltung erforderlich ist, bekannt gegeben werden. Die GESELLSCHAFT stellt sicher, dass alle Personen, die mit der Bearbeitung und Erfüllung des Vertrages betraut sind, die Einhaltung der Bestimmungen des Datenschutzes beachten. Sowohl der KUNDE als auch die GESELLSCHAFT sind verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten vertraulichen Informationen, Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse vertraulich zu behandeln, insbesondere nicht an Dritte weiterzugeben oder anders als zu vertraglichen Zwecken zu verwenden.

### § 15 Schriftform, Rechtsordnung, Gerichtsstand

Änderungen und Ergänzungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Entgegenstehende Geschäftsbedingungen des KUNDEN finden keine Anwendung. Auf diesen Vertrag ist ausschließlich deutsches Recht anzuwenden; die Anwendung des Einheitlichen UN-Kaufrechts. (Übereinkommen der vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Wareneinkauf) wird ausdrücklich ausgeschlossen. Erfüllungsort für alle Verpflichtungen aus diesem Vertrag und ausschließlicher Gerichtsstand ist Stuttgart.

### § 16 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam sein, wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die Parteien werden zusammenwirken, um unwirksame Regelungen durch solche Regelungen zu ersetzen, die den unwirksamen Bestimmungen soweit wie möglich entsprechen.