

Wartungsbedingungen der CAD Schroer GmbH

I. **Gegenstand**

- 1) Wartungsleistungen von Software-Produkten werden von der CSG nach Maßgabe der folgenden Vertragsbedingungen sowohl für Software-Produkte der CAD Schroer GmbH (nachfolgend CSG-eigene Softwareprodukte genannt) als auch für Software von Drittanbietern erbracht. Diese Vertragsbedingungen gelten nicht im Verhältnis zu Verbrauchern im Sinne des § 13 BGB. CSG nimmt hinsichtlich von CSG-eigenen Software-Produkten grundsätzlich nur komplette Installationen unter Wartung.
- 2) Die zu wartenden bzw. zu pflegenden Produkte des Kunden, die Laufzeit der Wartungsleistungen sowie die Höhe der Wartungsgebühren werden im Einzelnen in der Rechnung festgelegt. Gegenstand der Software-Pflege ist die jeweils letzte und vorletzte vom Lizenzgeber des Software-Produkts freigegebene und dem Kunden vertraglich überlassene Programmversion in der Fassung, in welcher sich diese aufgrund der jeweiligen Updates hierzu befindet (Hauptversion und letztes Update der vorherigen Hauptversion).
- 3) Ein Software-Update i.S. dieser Wartungsbedingungen ist ein standardmäßig zur Korrektur bzw. Umgehung von Fehlern entwickelter neuer Programmstand.
- 4) Eine Software-Neuversion i.S. dieser Wartungsbedingungen ist ein standardmäßig entwickelter und als solcher bezeichneter neuer Programmstand, der gegenüber der früheren Version des betreffenden Software-Produktes einen Leistungs- und Funktionszuwachs enthält.

II. **Inhalt und Begriff der Wartungsleistungen**

CSG erbringt die im Folgenden genannten und definierten Wartungsleistungen:

- 1) Unterstützung bei Störungen, d.h. reproduzierbare und vom jeweiligen Software-Hersteller in der aktuellen Software-Version diagnostizierte Probleme werden, soweit möglich, beseitigt oder durch Umgehungslösungen korrigiert. Ein Software-Fehler bzw. eine Software-Störung i.S. dieser Wartungsbedingungen liegt vor, wenn das vertragsgegenständliche Software-Produkt i.S. der in den allgemeinen Lizenzbedingungen vereinbarten Gewährleistungsregelungen von den gültigen Funktions- und Leistungsmerkmalen gemäß der in der jeweiligen Software-Dokumentation (Datenblatt bzw. Handbuch) festgelegten Produktspezifikation abweicht. CSG wird diese an die entsprechende Entwicklungsabteilung weitermelden und informiert den Kunden regelmäßig über den Status der von ihm gemeldeten Probleme. Zudem hat der Kunde die Möglichkeit sich über den Status auch im Internet über das CSG-Kundenportal zu informieren.
- 2) Fernwartung
Die Unterstützung bei Störungen kann bei Bedarf auch durch sog. Fernwartung erfolgen. In diesem Fall ist der Abschluss eines Vertrages zu Auftragsverarbeitung i.S.d. Art. 32 DSGVO notwendig.
- 3) Telefonservice, d.h. Unterstützung des Kunden durch telefonische Beratung und Anweisung zur Fehlerumgehung beim Auftreten von Störungen.
- 4) Lieferung von Software-Updates (Definition s. Ziff. I.3), d.h. sobald für die im Wartungsschein aufgeführten Software-Produkte Updates erarbeitet und freigegeben wurden, werden diese dem Kunden zur Nutzung gemäß den Lizenzbestimmungen nach Ziff. V. überlassen.
- 5) Lieferung von neuen Software-Versionen (Definition s. Ziff. I.4), d.h. sobald für die in der Rechnung aufgeführten Software-

Produkte neue Software-Versionen erarbeitet und freigegeben wurden, werden diese dem Kunde gemäß den Lizenzbestimmungen nach Ziff. V. dieser Wartungsbedingungen zur Nutzung überlassen.

- 6) Programmdokumentation,
d.h. Aktualisierung bzw. Anpassung der Programmdokumentation der dem Kunden überlassenen Software-Updates und Neuversionen und Überlassung der aktualisierten Programmdokumentation an den Kunden zur Nutzung unter Beachtung der Lizenzbestimmungen nach Ziff. V. dieser Wartungsbedingungen.
- 7) CSG Kundenportal
Wartungskunden können sich im Internet für die Nutzung des CSG Kundenportals registrieren lassen und die dort angebotenen Leistungen nutzen.
- 8) Virtuelle Server/Terminalserver für CSG Softwareprodukte
Grundsätzlich ist die Nutzung von Softwareprodukten der CSG ausschließlich auf der Systemumgebung erlaubt, für die sie erworben wurden.
Wartungskunden haben die Möglichkeit, zeitlich begrenzt auf die Laufzeit dieser Wartungsvereinbarung, einen virtuellen Server (hierzu zählen auch Server in der Cloud) bzw. einen Terminalserver als Lizenzserver für ihre Software einzusetzen. Der virtuelle Server bzw. Terminalserver muss sich an dem CSG schriftlich bekannt gegebenen Standort befinden. Die Nutzung der CSG Software ist auf diesen Standort beschränkt.

Mit Beendigung der Wartungsvereinbarung endet die Berechtigung der Nutzung der Lizenz auf virtuellen Servern bzw. Terminalservern automatisch.
- 9) Umzug auf einen anderen Rechner (node-locked-Lizenzen)

Wird die Software dem Kunden als sogenannte „node-locked-license“ zur Verfügung gestellt, bedeutet dies, dass die Software ausschließlich auf einem lokalen Rechner

verfügbar ist. CSG räumt in diesem Fall dem Wartungskunden das Recht ein, während des Wartungszeitraums mit der Software einmal pro Jahr auf einen anderen Rechner „umzuziehen“, unter der Voraussetzung, dass die Software auf dem bisher genutzten Rechner deinstalliert wird.

- 10) Wechsel des Lizenzservers (Floating Lizenzen)

Bei sog. „Floating Lizenzen“ ist der Wechsel des Lizenzservers während der Wartungsvertragslaufzeit einmal pro Jahr möglich, unter der Voraussetzung, dass die Lizenz-Software auf dem bisher genutzten Lizenzserver deinstalliert wird.

III. Vom Wartungsumfang nicht erfasste Leistungen

- 1) Wünscht der Kunde Leistungen, die nicht von den vorliegenden Wartungsbedingungen abgedeckt sind, wird CSG dem Kunden ein entsprechendes Angebot erstellen.
- 2) Beispiele für gesondert zu vergütende Leistungen:
 - a) die Instandsetzung von Produkten, an denen Schäden durch höhere Gewalt, wie Blitzschlag, Feuer, Erdbeben, Hochwasser usw. durch Missbrauch, unsachgemäße Behandlung bzw. Bedienung oder Unfälle entstanden sind;
 - b) die Instandsetzung von Produkten, die dadurch notwendig wird, dass Reparaturarbeiten sowie Änderungen und/oder Umsetzungen vom Kunden oder von Dritten ohne vorherige schriftliche Zustimmung von CSG durchgeführt wurden;
 - c) die Instandsetzung von Produkten und Behebung von Störungen, die dadurch notwendig werden, dass diese unter Bedingungen oder unter Verwendung von Zubehör betrieben wurden, die nicht den Spezifikationen der jeweiligen Hersteller entsprechen (z.B. Verschmutzungen, Abweichungen von den zulässigen Umgebungsbedingungen bzw. unsachgemäße Installation von Stromversorgungs- und Datenleitungen);

- d) die Erbringung von Wartungsleistungen im Zusammenhang mit der Umsetzung, der Installation oder dem Abbau von Produkten sowie die aus diesen Gründen erforderliche Wiederherstellung der technischen Betriebsbereitschaft;
 - e) die Durchführung von Wartungsarbeiten im Zusammenhang mit Schnittstellenproblemen für Produkte, die CSG nicht geliefert hat;
 - f) die Erbringung von Wartungsleistungen, die dadurch notwendig werden, dass der Kunde die ihm obliegende Verpflichtung, sich mindestens eine Kopie der Software-Produkte unverzüglich nach Lieferung zu Sicherungszwecken zu fertigen, nicht nachgekommen ist;
 - g) die Erbringung von Wartungsleistungen, die als Folge fehlerhafter Anwendung oder aufgrund von Modifikationen der Software durch den Kunden notwendig werden;
 - h) die Wiederherstellung der Kundendaten nach Wiederaufbau der Anwendungssoftware des Kunden.
- 3) Der Kunde hat den CSG-Servicemitarbeitern im Wartungsfall unbeschränkten und ungehinderten Zugang zu den Produkten zu gewähren. Er muss kostenlos die Benutzung der notwendigen Datenverarbeitungsanlagen gestatten, um die notwendige Wartung zu ermöglichen. Er hat darüber hinaus den CSG-Servicemitarbeitern ausreichenden Arbeitsraum, elektrischen Strom, Aufbewahrungsmöglichkeiten für Ersatzteile, Dokumentationen usw. im erforderlichen Umfang zur Verfügung zu stellen.
 - 4) Der Kunde wird einen qualifizierten Mitarbeiter (Systemadministrator) namentlich benennen, der als Systemverantwortlicher bevollmächtigt ist, die Wartung an Vertragsprodukten betreffende Erklärungen gegenüber CSG abzugeben bzw. solche entgegenzunehmen.
 - 5) Während der Wartungsarbeiten hat stets ein Mitarbeiter des Kunden oder eine von ihm beauftragte Person am Aufstellungsort der betroffenen Produkte anwesend zu sein.
 - 6) Der Kunde wird jeweils unverzüglich das neueste oder vorherige Software-Update sowie die neueste Software-Version auf seiner Datenverarbeitungsanlage installieren bzw. installieren lassen und verwenden. Eventuell dadurch erforderlich werdende Hardware-Änderungen bzw. -Erweiterungen sowie Anpassungen von nicht einer Software-Wartungsvereinbarung mit CSG unterliegenden Software-Produkten sind in Verantwortung und auf eigene Kosten des Kunden durchzuführen. Infolge nicht unverzüglicher Installation von neuen Software-Updates bzw. Software-Neuversionen bei Wartungsleistungen von CSG entstehende Mehrkosten sind vom Kunden zu tragen. Unverzüglich nach Lieferung von Software-Updates bzw. Software-Neuversionen ist zu Sicherungszwecken mindestens eine Kopie eines jeden Software-Produktes anzufertigen.
 - 7) Während der Durchführung der Wartungsleistungen wird der Kunde sämtliche von

IV. Obliegenheiten des Kunden

Der Kunde hat die rechtlichen, organisatorischen und technischen Voraussetzungen für eine Leistungserbringung durch CSG zu schaffen und wird im erforderlichen Umfang mitwirken. Im Einzelnen bedeutet dies u.a. folgendes:

- 1) Wartungsleistungen an Software-Produkten setzen den Nachweis einer gültigen Lizenz für die zu betreuende Software voraus.
- 2) Am Aufstellungsort der zu wartenden Produkte ist ein Zustand herzustellen und aufrecht zu erhalten, der den Anforderungen der Systemhersteller entspricht. Die zur Durchführung von Diagnose und sonstigen Serviceleistungen erforderlichen Konfigurationen, z.B. ein Ein- u. Ausgabeterminal, Hauptspeicher mit Minimumkapazität und Lademöglichkeiten für die Diagnose-Software sind sicherzustellen.

CSG nicht gelieferten Produkte, die nicht Gegenstand einer Wartungsvereinbarung mit CSG sind, entfernen, sofern ein ursächlicher Zusammenhang zum Fehler bestehen kann.

V. Rechte an Software-Updates, Software-Neuversionen und zugehöriger Programm-Dokumentationen

- 1) An den dem Kunden aufgrund von CSG-Wartungsvereinbarungen überlassenen Software-Updates, Software-Neuversionen nebst zugehöriger Dokumentation (nachfolgend "Lizenzprodukte") bestehen Schutzrechte von CSG und/oder von dritten Lizenzgebern.
- 2) Hinsichtlich Software-Updates und Software-Neuversionen von CSG-eigener gelten die Lizenzbestimmungen der CSG.

VI. Durchführung und Modalitäten der Wartungsleistungen

- 1) Die Wartungsleistungen werden und dürfen ausschließlich durch CSG-Servicemitarbeiter oder durch von CSG hierzu beauftragte Dritte durchgeführt werden.
- 2) Die Entgegennahme von Störungsmeldungen sowie die Durchführung von Wartungsleistungen erfolgt grundsätzlich in der definierten Wartungszeit an Werktagen Montag bis Freitag 8:00 – 17:00 Uhr (ausschließlich Samstage, Sonntage, gesetzliche und örtliche Feiertage sowie ganztags am 24. und 31. Dezember).
- 3) Die Standard-Reaktionszeit beträgt 4 Stunden. Im Einzelfall ist es möglich die Einhaltung einer kürzeren Reaktionszeit für CSG zu vereinbaren. In diesem Falle gelten folgende Regelungen:
 - a) Eine Reaktionszeit beginnt immer erst nach Eingang einer korrekten und umfassenden Störungsmeldung bei CSG. Der Lauf der Reaktionszeit ist außerhalb der definierten bzw. vereinbarten Wartungszeiten gehemmt.
 - b) Im Fall, dass eine vereinbarte Reaktionszeit aus von CSG zu vertretenden Gründen überschritten ist, bestehen Ansprüche des Kunden, insbesondere Schadenersatzansprüche jeder Art, lediglich bei grobem Verschulden von CSG.

Als Reaktion von CSG und damit als Einhaltung der Reaktionszeit gilt die Einleitung der vereinbarten Leistungen.

VII. Vergütung und Zahlungsbedingungen

- 1) Die Wartungsgebühren werden auf Basis der jeweils gültigen Preisliste berechnet.
- 2) Die Wartungsgebühren werden entsprechend der in der Rechnung angegebenen Zahlungsweise berechnet und im Voraus in Rechnung gestellt. Sie sind zzgl. gesetzlicher Mehrwertsteuer innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsstellung ohne Abzug fällig, wenn nichts anderes vereinbart wurde.
- 3) Im Falle von unbefristeten Verträgen sind Änderungen der Wartungsgebühren erstmals nach Ablauf einer Mindestlaufzeit von 12 Monaten der jeweiligen Wartungsvereinbarung und höchstens einmal im Jahr gemäß der Kostenentwicklung bei CSG zulässig und werden dem Kunden 2 Monate schriftlich im Voraus mitgeteilt. Eine Gebührenerhöhung ist ungeachtet des tatsächlichen Gesamtkostenanstiegs grundsätzlich nur bis zu einer Höhe von 5 % der bisherigen Gebühren zulässig. Verlangt CSG Gebührenerhöhungen von insgesamt mehr als 5 %, ist der Kunde berechtigt, die Wartungsleistungen für das entsprechende Produkt spätestens 14 Tage vor Ablauf der Mindestlaufzeit schriftlich zu kündigen. In diesem Fall enden die Wartungsleistungen für das entsprechende Produkt zum Ende der Mindestlaufzeit.
- 4) Zahlungen gelten erst dann als erfolgt, wenn CSG über den Betrag verfügen kann. Werden die Zahlungsziele vom Kunden nicht eingehalten, hat er die jeweilige Forderung mit 9 % über dem Basiszinssatz nach § 247 BGB zu verzinsen. Wenn der Kunde Schecks nicht einlöst, insgesamt seine Zahlungen einstellt oder wenn CSG Umstände bekannt werden, die die Kreditwürdigkeit

des Kunden in Frage stellen, so ist CSG berechtigt, die gesamte Restschuld fällig zu stellen und Vorauszahlungen und Sicherheitsleistungen zu verlangen.

- 5) Zur Aufrechnung oder Zurückbehaltung von Wartungsgebühren ist der Kunde nur berechtigt, wenn die Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt wurden oder unstrittig sind, es sei denn, die Gegenansprüche beruhen auf demselben Rechtsverhältnis.

VIII. Gewährleistung und Haftung

- 1) CSG steht nach Maßgabe der einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen für eine ordnungsgemäße Durchführung der vereinbarten Wartungsleistungen ein. CSG ist zunächst stets Gelegenheit zur Nacherfüllung innerhalb angemessener Frist zu gewähren. Maximal drei Nachbesserungsversuche sind möglich.
- 2) Kommt CSG seiner Nacherfüllungspflicht bei Vorliegen eines erheblichen Mangels innerhalb einer angemessenen Nachfrist nicht nach, so kann der Kunde nach Ablauf dieser Frist die Vereinbarung kündigen oder die Wartungsvergütung herabsetzen.
- 3) Schadensersatzansprüche des Kunden, gleich aus welchem Rechtsgrund, sind ausgeschlossen, es sei denn in Fällen des Vorsatzes, der groben Fahrlässigkeit, wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, wegen der Verletzung einer Garantie nach §444 des Bürgerlichen Gesetzbuchs, wegen Unvermögens oder wegen der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Der Schadensersatz für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist jedoch auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, soweit nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegt oder wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder wegen einer Garantie nach §444 des Bürgerlichen Gesetzbuchs gehaftet wird. Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.
- 4) Für die Wiederbeschaffung von Daten haftet CSG nur, wenn der Kunde sichergestellt hat, dass diese Daten aus maschinenlesbarem Datenmaterial mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.

IX. Vertragsdauer

- 1) Im Fall der Vereinbarung von zeitlich befristeten Wartungsleistungen erhält der Kunde mit Zahlung der Wartungsgebühr Wartungsleistungen für einen Zeitraum von 12 Monaten, wenn nichts anderes vereinbart wurde. Der Beginn der Wartungsleistungen wird in der Kunden-Rechnung festgelegt.
- 2) Im Falle der Bestellung von zeitlich unbefristeten Wartungsleistungen beginnen diese mit dem in der Rechnung festgelegten Zeitpunkt. Die Mindestvertragslaufzeit wird auf der Rechnung angegeben und beträgt mindestens 12 Monate. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit verlängert sich die Laufzeit um jeweils ein weiteres Jahr, sofern nicht eine Partei spätestens drei Monate vor Ablauf schriftlich kündigt.

Hinsichtlich CSG-eigener Produkte umfasst die Kündigung des Wartungsvertrages grundsätzlich alle Wartungsleistungen für alle in der Rechnung aufgeführten Lizenzen. Eine Kündigung der Wartungsleistungen nur für einzelne Lizenzen ist nur unter der Voraussetzung möglich, dass der Kunde den Nachweis erbringt, dass er die gekündigten Lizenzen zukünftig nicht mehr nutzt. Der Nachweis kann durch vollständige Rückgabe der empfangenen Keyfile-Codes gleich ob in körperlicher oder elektronischer Form erfolgen bzw. durch Vorlage des Nachweises der Vernichtung.

In folgenden Fällen ist eine außerordentliche, schriftliche Kündigung zum Monatsende ohne Beachtung der Kündigungsfristen nach Ziff. IX.2 möglich:

- a) Durch CSG bei gravierendem Verstoß des Kunden gegen die aufgrund dieser Wartungsvertragsbedingungen obliegenden we-

sentlichen Verpflichtungen, insbesondere bei Zahlungsverzug;

b) Durch den Kunden bei Einstellung einer Weiterentwicklung der gepflegten Software durch CSG bzw. einem dritten Lizenzgeber und/oder sofern der Lizenzgeber eine Software-Version nicht weiterpflegt.

X. sonstige Bestimmungen

- 1) Der Kunde darf die sich aus den Wartungsbedingungen ergebenden Rechte nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von CSG abtreten.
- 2) Die vorliegenden Wartungsbedingungen enthalten sämtliche von den Parteien getroffenen Absprachen hinsichtlich der Wartungsleistungen. Sämtliche Änderungen und Ergänzungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

- 3) Im Übrigen gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen der CAD Schroer GmbH sowie für CSG-eigene Softwareprodukte die Lizenzbedingungen der CAD Schroer GmbH (abrufbar unter www.cad-schroer.de) in ihrer jeweils gültigen Fassung.
- 4) Für diese Vereinbarung ist das Recht der Bundesrepublik Deutschland anwendbar.
- 5) Ist der Kunde Vollkaufmann i.S. des HGB, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, so ist der Sitz der beklagten Partei Gerichtsstand für alle sich aus dem Vertragsverhältnis unmittelbar und mittelbar ergebenden Streitigkeiten.
- 6) Sollte eine der vorstehenden Bestimmungen unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so wird hierdurch die Wirksamkeit aller sonstigen Bestimmungen nicht berührt.