

## 1. Gegenstand der Bedingungen

Gegenstand dieser Bedingungen ist die Wartung und Pflege der überlassenen oder in Wartungsscheinen aufgeführten Lizenzprogramme und der jeweiligen Dokumentation durch die ITS Cloud Operations GmbH (ITS). Diese Bedingungen gelten unter Ausschluss entgegenstehender Bedingungen des Lizenznehmers für die gegenwärtigen und künftigen Geschäftsbeziehungen zwischen der ITS und dem Lizenznehmer.

Die überlassenen oder im Wartungsvertrag aufgeführten Lizenzprogramme setzen Drittprogramme (Java, C# u.a) und eine entsprechende Infrastruktur (Firewalls, Virens Scanner, Hardware u.a.) welche (nicht abschließend) in den Systemvoraussetzungen beschrieben sind, voraus. Die Wartung dieser Drittprogramme und der Infrastruktur ist nicht über den Wartungsvertrag der ITS abgedeckt. Die Installation und Betreuung der Drittprogramme und die Bereitstellung einer entsprechenden Infrastruktur sind eine Beistellungsleistung des Lizenznehmers. Diese sind vom Lizenznehmer wie vom Lizenzgeber beschrieben in Betriebsbereitschaft zu halten. Unterstützungsleistungen für die Lizenznehmer durch ITS ist für diesen Bereich kostenpflichtig. Die notwendige Durchführung der Aktualisierung der Drittprogramme und der Infrastruktur liegt ebenso wie die Durchführung der Aktualisierung der zuvor genannten Lizenzprogramme in der Zuständigkeit des Lizenznehmers.

## 2. Fehlerbeseitigung

2.1 Die ITS behebt alle Fehler, die die Tauglichkeit der Lizenzprogramme zu dem vertraglich vereinbarten Zweck aufheben oder nicht nur unerheblich mindern, indem sie nach ihrer Wahl den Fehler beseitigt, Ersatz oder eine Umgehungslösung mit gleicher Funktionalität liefert.

2.2 Im Falle des Auftretens von Fehlern steht die ITS dem Lizenznehmer während der normalen Geschäftszeiten (zz. Werktags, Montag-Freitag zwischen 9.00 und 17.00 Uhr) für eine unmittelbare Kontaktaufnahme über eine spezielle Hotline, via E-Mail oder telefonisch zur Verfügung. Bei Problemen des Lizenznehmers mit den Lizenzprogrammen, die im Wege einer telefonischen Beratung nicht umgehend gelöst werden können, wird die ITS den Fehler analysieren und Möglichkeiten der Fehlerbeseitigung ausarbeiten. Die Fehlerbehebung erfolgt grundsätzlich bei der ITS.

Sofern in Ausnahmefällen "Vor-Ort-Besuche" notwendig sind, wird die ITS die hierbei entstehenden Reisekosten sowie zusätzlich entstehenden Aufwand nach ihren jeweils gültigen Stundensätzen in Rechnung stellen.

2.3 Die Fehlerbehebung durch die ITS setzt voraus, dass die jeweiligen Lizenzprogramme in einer unterstützten Version und auf einem unterstützten Release-Stand installiert sind. Ist zu Beginn der Wartung kein unterstützter Versions- bzw. Release-Stand installiert, wird die ITS diesen gegen besondere Berechnung liefern. Die Installation obliegt in diesem Fall dem Lizenznehmer.

2.4 Bei nachweislich unbegründeten Fehlermeldungen, die beispielsweise auf einen Hardwarefehler oder einen Bedienungsfehler zurückzuführen sind, kann die ITS die aufgrund der Fehlermeldung erbrachten Leistungen nach den

jeweils allgemein gültigen Vergütungssätzen gesondert in Rechnung stellen.

2.5 Hat ein ITS gemeldeter Fehler seine Ursache darin, dass die Lizenzprogramme durch den Lizenznehmer oder einen Dritten im Auftrag des Lizenznehmers bearbeitet oder geändert wurden, ist die ITS berechtigt, entstehenden Mehraufwand nach den jeweils allgemein gültigen Vergütungssätzen gesondert in Rechnung zu stellen. Erkennt die ITS, dass ein angezeigter Fehler seine Ursache darin haben könnte, daß die Lizenzprogramme geändert oder bearbeitet worden sind, wird die ITS den Lizenznehmer darauf unter Angabe des voraussichtlich zur Beseitigung des Fehlers erforderlichen Aufwandes hinweisen, bzw. die Beseitigung des Fehlers ablehnen.

2.6 Schriftliche Fehlermeldungen werden spätestens am Nachmittag des dem Eingang folgenden Werktages beantwortet. Soweit möglich erfolgt dies zum Zwecke der Beschleunigung via E-Mail bzw. telefonisch.

## 3. Pflegeleistungen

3.1 Die ITS stellt dem Lizenznehmer neue Versionen oder Releases der überlassenen oder der im Wartungsschein aufgeführten Lizenzprogramme zur Verfügung sowie jeweils aktualisierte Fassungen der zu den jeweiligen Programmen gehörenden Dokumentationen. Das Nutzungsrecht des Lizenznehmers entspricht dem Nutzungsrecht an den im Wartungsschein bezeichneten Lizenzprogrammen. Die Lieferung neuer Dokumentations-Versionen wird zusätzlich zur monatlichen Vergütung berechnet. Neue Versionen und Releases werden durch den Lizenznehmer installiert.

3.2 Für Drittprodukte erfolgt die Wartung nach Vorgaben des Herstellers. Das betrifft auch die Festlegung der Versionen, für die der Leistungsanspruch der Wartung besteht. Für Produkte der ITS wird bei Ergänzungsprodukten die Regelung des Basisherstellers angewandt. Bei eigenständigen Produkten besteht der Leistungsanspruch der Wartung für alle freigegebenen Lizenzprogramme in der jeweils aktuellen Version und für die zwei vorherigen Versionen. Sollten die Versionen länger als fünf Jahre alt sein, so entfällt auch in diesem Fall der Anspruch auf Pflegeleistungen.

3.3 Schulungen im Umgang mit neuen Versionen oder Releases der Lizenzprogramme führt die ITS zu den allgemein üblichen Preisen durch.

## 4. Mitwirkungspflichten des Lizenznehmers

4.1 Bei der Beschreibung, Eingrenzung, Feststellung und Meldung von Fehlern muss der Lizenznehmer die von der ITS erteilten Hinweise befolgen. Um eine möglichst umgehende Fehlerbeseitigung zu gewährleisten, ist der Lizenznehmer gehalten, zur Fehlermeldung ein von der ITS zur Verfügung gestelltes Formular zu verwenden.

4.2 Der Lizenznehmer benennt maximal drei Ansprechpartner, die ausreichend kompetent sind, um Fehlermeldungen und Fragen zu präzisieren.

4.3 Der Lizenznehmer hat der ITS jederzeit Zugang zu dem System, auf dem die Lizenzprogramme sind, über das im Wartungsschein vereinbarte Netz zu ermöglichen. Insbesondere Ersatzkopien, fehlerhafte Programme oder Umgehungsösungen

werden, wenn möglich, online implementiert. Der Lizenznehmer hat sicher zu stellen, dass die Nachbesserung im Bereich der SAP-Systeme entweder durch Programmierung auf dem System des Endkunden, durch das Ausführen von Korrekturprogrammen oder durch Bereitstellung von SAP-Transportaufträgen, welche vom Lizenznehmer einzuspielen sind, durchgeführt werden kann.

4.4 Sind in Ausnahmefällen "Vor-Ort-Besuche" notwendig, wird der Lizenznehmer den Zugang zu der EDV-Anlage, auf der die Lizenzprogramme laufen, sicherstellen. Ferner wird der Lizenznehmer die ITS bei der Fehlerbehebung im Rahmen des Zumutbaren unterstützen. Insbesondere stellt der Lizenznehmer nach Abstimmung Bedienungspersonal für die EDV-Anlage, Datenträger und erforderliche Peripheriegeräte und notwendige Kommunikationseinrichtungen (insbesondere Telefon) am Installationsort des Systems zur Verfügung.

4.5 Der Lizenznehmer trifft geeignete Maßnahmen für den Fall, dass die Software nicht vertragsgemäß arbeitet, und zwar insbesondere durch Ausweichverfahren, Datensicherung und fortlaufende Überprüfung der Ergebnisse. Daten müssen aus maschinenlesbarem Datenmaterial mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.

4.6 Einen durch Verletzung von Mitwirkungspflichten des Lizenznehmers bedingten Mehraufwand wird die ITS zu den jeweils allgemein gültigen Vergütungssätzen gesondert in Rechnung stellen. Im Falle einer nachhaltigen Verletzung von Mitwirkungspflichten durch den Lizenznehmer ist die ITS ferner berechtigt, nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist, diesen Wartungs- und Pflegevertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

## 5. Vergütung

5.1 Beträgt die vereinbarte jährliche Vergütung mehr als € 10.000 sind 3/12 der Vergütung zuzüglich Umsatzsteuer jeweils zu Beginn eines Quartals im Voraus innerhalb von 14 Kalendertagen nach Erhalt der Rechnung ohne Abzug zu zahlen.

Bei einer vereinbarten jährlichen Vergütung von bis zu € 10.000 zuzüglich Umsatzsteuer ist diese zu Beginn eines Kalenderjahres bzw. bei Vertragsabschluss im Voraus innerhalb von 14 Kalendertagen nach Erhalt der Rechnung ohne Abzug zu zahlen. Alternativ hierzu kann der Lizenznehmer jedoch auch eine vierteljährliche Zahlungsweise wählen, wobei sich die jährliche Vergütung dann um 5 % erhöht.

5.2 Bei Zahlungsverzug ist die ITS berechtigt, dem Lizenznehmer ab Fälligkeit Zinsen in Höhe von 8 % p.a. über dem jeweiligen Basiszinssatz zu berechnen.

5.3 Die ITS behält sich vor, die Wartungsvergütung mit einer Ankündigungsfrist von 3 Monaten zu ändern. Bei Erhöhung um mehr als 7,5 % innerhalb von 12 Monaten seit der letzten Festsetzung ist der Anwender berechtigt, den Vertrag unter Einhaltung einer Frist von einem Monat zum Monatsende vor Inkrafttreten der Erhöhung zu kündigen.

## 6. Laufzeit, Kündigung

6.1 Die getroffenen Wartungsvereinbarungen werden auf 12 Monate fest abgeschlossen. Sie verlängern sich danach auf unbestimmte Zeit und können dann, falls nichts anderes vereinbart wurde, vom Lizenznehmer mit einer Frist von drei Monaten, von der ITS mit einer Frist von neun Monaten, jeweils zum Quartalsende gekündigt werden.

6.2 Ferner hat die ITS das Recht, die Vereinbarungen mit einer Frist von drei Monaten zum Quartalsende zu kündigen, wenn es der Lizenznehmer auch nach schriftlicher Aufforderung unter Fristsetzung unterlässt, ihm zugesandte neue Versionen oder Releases der Lizenzprogramme zu installieren, sofern keine andere unterstützte Version installiert ist.

6.3 Das Recht der Vertragsparteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

6.4 Kündigungen müssen schriftlich erfolgen.

## 7. Mängelansprüche, Haftung

7.1 Die ITS gewährleistet, dass die von der ITS erbrachten Leistungen die in der entsprechenden Benutzerdokumentation oder Leistungsbeschreibung aufgeführten Eigenschaften haben und insoweit mangelfrei sind.

7.2 Öffentliche Äußerungen, Angaben in Prospekten oder Werbematerialien stellen daneben keine vertragsmäßige Beschaffenheitsangabe der Lizenzprogramme dar.

7.3 Mängelansprüche des Lizenznehmers bei der Lieferung von Programmen oder Updates/neuen Releases oder bei der Erstellung von Werken verjähren in einem Jahr ab Lieferung bzw. Abnahme. § 438 Abs. 3 und § 634a Abs. 3 BGB bleiben unberührt.

Sonstige Ansprüche des Lizenznehmers wegen Verletzung vertraglicher Haupt- oder Nebenpflichten verjähren in einem Jahr nach der Pflichtverletzung.

7.4 Gelingt der ITS nach der Verletzung von Vertragspflichten die Nacherfüllung nicht innerhalb einer vom Lizenznehmer gesetzten angemessenen Frist, ist die ITS berechtigt, den Lizenznehmer aufzufordern, sich innerhalb angemessener Frist zu entscheiden, ob er weitere Erfüllung verlangt. Bis zur Mitteilung dieser Entscheidung an die ITS ruht die Erfüllungspflicht der ITS.

7.5 Die ITS haftet - gleich aus welchem Rechtsgrund - nur nach folgenden Grundsätzen: Die ITS haftet unbeschränkt für Vorsatz sowie für Schäden an Leben, Körper, Gesundheit und im Rahmen des Produkthaftungsgesetzes. Die Haftung der ITS bei grober Fahrlässigkeit ist insgesamt beschränkt auf den Betrag von € 200.000. Die Haftung für leicht fahrlässig verursachte Schäden ist ausgeschlossen. Die ITS haftet nicht für Vermögensschäden.

## 8. Schlussbestimmungen

8.1 Änderungen und Ergänzungen dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform, auf die nur schriftlich verzichtet werden kann. Soweit derartige Änderungen und Ergänzungen im Zusammenhang mit einem elektronisch anzuschließenden oder

## Allgemeine Wartungs- und Pflegebedingungen (AWB) der ITS Cloud Operations GmbH (ITS)



abgeschlossenen Vertrag stehen, bei dem die Lizenzprogramme/Lizenzen dem Lizenznehmer zum Download zur Verfügung gestellt werden, genügt die elektronische Form.

8.2 Die Rechtsbeziehung zwischen der ITS und dem Lizenznehmer aus oder im Zusammenhang mit der Geschäftsverbindung unterstehen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Übereinkommens über den internationalen Warenkauf.

8.3 Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Dortmund.

8.4 Sollten einige oder mehrere Bestimmungen dieser Bedingungen unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, bleibt hiervon die Unwirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Bei einer nicht AGB-rechtlich bedingten Unwirksamkeit oder Undurchführbarkeit tritt mit Rückwirkung an die Stelle der undurchführbaren oder unwirksamen Bedingung diejenige wirksame Bedingung, die dem von den Parteien Gewollten am nächsten kommt.

Stand 06/2024